

ARTICULACIÓN DE LAS NORMAS DE CALIDAD IRAM – SECTUR Y PROGRAMAS DE CALIDAD CON UNA NORMATIVA PARA REGULARIZAR Y CATEGORIZAR LOS LODGES - PROVINCIA DE MISIONES 2014

**ARTICULATION OF IRAM - SECTUR QUALITY STANDARDS AND QUALITY PROGRAMS
WITH A REGULATION TO REGULARIZE AND CATEGORIZE THE LODGES PROVINCE OF
MISIONES 2014**

Noelia Belén Acosta¹
Universidad Nacional de Misiones

RESUMEN

En Argentina, el marco regulatorio turístico es obsoleto y no acompaña a los cambios históricos y procesos de desarrollo económico que se han producido en los últimos 30 años. En el sistema de alojamientos se detectan nuevas modalidades, y las circunstancias actuales señalan que ya existen alojamientos turísticos que operan bajo modalidades que no se encuentran regulados. No se contempla la complejidad que han cobrado los alojamientos, advirtiéndose legislación obsoleta, vacíos legales y su efecto en el sistema de alojamientos existente. En el marco de un proceso de mejora de calidad y compromiso ambiental, la aplicación de modelos estandarizados adquirió importancia progresiva, decisión estratégica y voluntaria, que otorga valor agregado, al que se llega por adhesión.

Palabras claves: lodge - legislación - sustentabilidad - calidad - servicio.

ABSTRACT

In Argentina, the tourism regulatory framework is obsolete and does not accompany the historical changes and economic development processes that have taken place in the last 30 years. New modalities are detected in the accommodation system and the current circumstances indicate that there are already tourist accommodations that operate under modalities that are not regulated. The complexity of the accommodations has not been considered, with obsolete legislation, legal gaps and their effect on the existing accommodation system being noticed. In the context of a process of improvement of quality and environmental commitment, the

(1) Licenciada en Turismo. Estudiante de la Maestría de Ambiente y Desarrollo Sustentable. Docente en la Diplomatura de Responsabilidad Social y Ambiental de la Universidad Católica de Santa Fe. Desde la facultad viene trabajando con la temática ambiental y calidad en los servicios.

application of standardized models acquired progressive importance, strategic and voluntary decision, which gives added value, which is reached by adhesion.

Keywords: lodge - regulation - sustainability - quality - service.

INTRODUCCIÓN

Como consecuencia del crecimiento sostenido del mercado y sus servicios, el marco que regula el sector de alojamientos se volvió obsoleto, sin acompañar cambios históricos y procesos de desarrollo económico que se han producido en los últimos 30 años en la actividad. Las nuevas exigencias de la demanda y el avance de una corriente ambientalista, orientan a los sectores involucrados en turismo, en la búsqueda de prestación de un servicio personalizado, mejora en los niveles de calidad y compromiso con el ambiente, algo que la legislación vigente desconoce por completo. Se detectan marcos legislativos obsoletos y vacíos legales, sin actualización desde hace 30 años. Esto trajo aparejado la respuesta espontánea y desordenada de la oferta, con efectos negativos en el Sistema de Alojamientos existente: en alojamientos tradicionales no permite innovar y se encuentran deficientemente categorizados y en las nuevas modalidades se detecta un vacío legal.

En el sistema real y concreto de alojamientos de la provincia de Misiones, se detectan diversas modalidades de alojamiento, de distintas categorías. Mónica Solís expone que: *“Las circunstancias actuales nos señalan que en la provincia ya existen alojamientos turísticos que operan bajo modalidades que no se encuentran contempladas en la normativa y que a su vez precisan de requisitos acordes a los mismos y que contemplen los adelantos...”* (Solís, M.; 2009: 111). La legislación vigente no contempla la complejidad que han cobrado en la provincia, en cuanto a prestación de servicios y, más allá de que hayan iniciativas, siguen encontrándose vacíos legales que no permiten encuadrar bajo figuras legales que los contemplen a todos los alojamientos turísticos.

Por su parte, en el marco de un proceso de mejora de calidad y compromiso ambiental, la aplicación de modelos estandarizados ha adquirido una importancia progresiva, en la cual el cliente ha sido el centro de atención. Son cuatro las propuestas disponibles y aceptadas la implementación de modelos estandarizados de calidad o ambiental: Programas de Calidad del SACT², normas de calidad IRAM – SECTUR, ISO 9001³, ISO 14001⁴ y Rainforest AllianceTM⁵.

(2) Sistema Argentino de Calidad Turística. De ahora en más, cuando se haga referencia a este sistema se lo llamará por sus siglas “SACT”.

(3) Sistema de Gestión de la Calidad.

(4) Sistema de Gestión Ambiental.

(5) Estándar internacional. De ahora en más cuando se haga referencia a este sistema se lo llamará por sus siglas “RA”.

OBJETIVO GENERAL

Analizar las Normas de Calidad y Programas de Calidad e identificar qué aspectos deben ser contemplados para una normativa, que regule y categorice la actividad de los lodges, en cuanto a la calidad de los servicios, en la provincia de Misiones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar los lodges de la provincia de Misiones para conformar un panorama general sobre la situación actual de este tipo de establecimientos.
- Analizar la normativa, las normas de calidad IRAM-SECTUR e ISO, los Programas de Calidad del SACT.
- Identificar cuáles son los estándares que se fijan a nivel internacional para los lodges, para distinguir la calidad que se busca en estos alojamientos.
- Analizar las opiniones y argumentos de los actores involucrados en el sector sobre la gestión de calidad en los servicios y la legislación vigente.
- Identificar los beneficios de la implementación/certificación con normas de calidad y los obstáculos que encuentran los lodges de Misiones para lograrlo.
- Elaborar propuestas donde se establezcan requisitos mínimos para ser considerados en una normativa para regular los lodges en Misiones.

METODOLOGÍA

Investigación exploratoria, de carácter cualitativo, con utilización de fuentes primarias, por ser un sector que aún no ha sido suficientemente analizado en la provincia. Con fuentes secundarias para dimensionar el contexto general del sector de alojamiento y las propuestas disponibles sobre implementación de sistemas o programas de calidad aplicables y aplicados en los lodges. El universo de análisis estuvo compuesto por 23 establecimientos. Para el diagnóstico de situación, se seleccionaron el 100% de las muestras. La muestra seleccionada para la realización de entrevistas a actores privados, es no probabilística y recoge el 30% de los casos, representativos de las principales áreas del desarrollo de los lodges (zona norte, este y centro).

La investigación es el resultado de una monografía de grado de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad Nacional de Misiones. Se encuentra publicada en el Repositorio Digital del Ministerio de Turismo de la Nación.

PRINCIPALES RESULTADOS

a. Escenario internacional

Se popularizaron en África y se ha visto un gran desarrollo de este tipo de alojamientos, principalmente en zonas donde se pueden encontrar grandes concentraciones de fauna silvestre. Según un estudio denominado *“Ecolodges: exploring opportunities for sustainable business”* de la Corporación Financiera Internacional, se registran un total de 5459 lodges (entre ellos: ecolodges y centros basados en naturaleza).

El 84% están localizados en áreas tropicales y el 60% se ubican dentro o en la periferia de áreas protegidas, mientras que el 39% se hallan en reservas privadas. El artículo remarca el **escaso marco regulatorio y certificaciones voluntarias**, sólo el 26% tienen una *“Certificación Verde”*⁶

Sus principales características son:

- Varían en su construcción y diseño arquitectónico: cernanos a destinos con excelentes cualidades de paisaje.
- Cuentan con Políticas de Sustentabilidad.
- Se adaptan según el destino donde se encuentran insertos.
- Propone actividades en función del destino, vinculadas al conocimiento del entorno.

Algunos casos representativos a nivel internacional:

- **Kenia:** criterios de clasificación de lodges elaborados por el Ministerio de Turismo, mecanismos de regulación y reglas de parques con códigos de conducta vinculados a la vida silvestre, impulsados desde el Servicio de Vida Silvestre de Kenia. Los más representativos son el Ngwesi lodge – dentro de los 50 mejores a nivel mundial según el *“National Geographic Adventure”*⁷ – y el Tawi lodge en el Parque Nacional Amboseli - uno de los más representativos en materia de lodge, según la revista *Condé Nast Traveler*⁸.

- **Bolivia:** regulados por Resolución Ministerial N° 185/01, incluye a los lodges como establecimientos de hospedaje complementario. Los más representativos son: Chalalan Lodge en el Parque Nacional Madidi - utilizó materiales locales, rescatando las características tradicionales de construcción de la comunidad de San José de Uchupiamonas, emplea prácticas eco turísticas utilizando energías alternativas – y el Sadiri lodge en el Parque Nacional Madidi - iniciativa económica de la gente del Pueblo Indígena San José de Uchupiamonas.

(6) Son certificaciones que se otorgan a aquellas empresas que demuestran el compromiso con el ambiente, a través de diferentes acciones concretas, vinculadas a su preservación, cuidado, colaboración con fundaciones, entre otros. Estas certificaciones las otorgan organismos reconocidos, en carácter de distinciones, certificaciones u homologaciones.

(7) Revista digital especializada en los mejores viajes de aventura y recreación de National Geographic Channel con más de 9 millones de suscriptores.

(8) Revista para viajeros que guías de viajes y premia a los mejores alojamientos según su rubro.

- **Perú:** regulados por el Decreto Supremo N° 029/04, define a los eco-lodges (también se incluyen a los lodges). El más representativo es: el Amazon Rainforest Lodge, ubicado en la amazonia peruana, mantiene la arquitectura rustica de los pueblos ribereños y cuenta con guías experimentados.
- **Costa Rica:** regulados por el Decreto Ejecutivo N° 11217/80, bajo la clasificación de "albergues" y el Manual de Clasificación Hotelera para Costa Rica, aprobado bajo decreto en 1997, definidos como "lodge/albergue". El más representativo es el Pacuare Lodge, ubicado en las montañas de Talamanca, área protegida conocida como Pacuare. Considerado como uno de los mejores lodges por la revista National Geographic Travel, por sus prácticas ambientales. Cuenta con la bandera azul ecológica y además con el máximo galardón de sostenibilidad a nivel turístico. Forma parte de "Rainforest Alliance".
- **Chile:** regulados por el Decreto Supremo N° 148/03. También existe una norma de calidad específica para su implementación denominada Norma Chilena 3009 – 2006. El más representativo es el Montaña Mágica Lodge en la Reserva Biológica Huilo Huilo. Construido con materiales del lugar por artesanos de zonas aledañas. Copia la fisonomía de una montaña para repetir la vida de los habitantes nativos de la región.

b. Escenario nacional

Se encuentran más de 80 alojamientos que se identifican con la palabra lodge, utilizada como "etiqueta de mercado".

La Ley Nacional de Hotelería N° 18828 y su Decreto Reglamentario N° 1818, regulan los alojamientos, ambas legislaciones de antaño, con antigüedad de 47 y 41 años respectivamente. Lamentable es el hecho de tener una reciente Ley Nacional de Turismo (N° 25997/05) - completa y objetiva – quedando prácticamente obsoletas y carentes de todo poder regulatorio las normativas que regulan actividades específicas del sector.

Desde el año 2007, sólo existe el *"Manual para las Nuevas Modalidades de Alojamiento"*, que dicta algunos lineamientos sobre lo que debería ser un lodge, a modo de guía para el emprendedor. Únicamente la provincia de Chubut, por Resolución N° 32/14, reconoce a este tipo de alojamiento como tal, incluyéndolos dentro de la categoría de "especialización". Otras provincias reconocen establecimientos turísticos como especializados y vinculados a la naturaleza, sin perjuicio de que alojamiento se trate.

Cuando se habla de lodges se habla de un gran número de alojamientos que prestan lugar a confusión, término utilizado como "rótulo" para inserción o posicionamiento en el mercado, auto identificándose como otro tipo de alojamiento, tal como "hotel", "posada", "cabaña", "bungaló", "refugio", "aldea" o "ecolodge", que en la génesis del tipo de alojamiento presentan aspectos muy diferentes entre sí.

Tabla 1: Identificación de lodge según provincias

Provincia	Se identifica a los Lodges como:
Chubut	Como tales, pero como una forma de "especialización"
Río Negro	Como cualquier tipo o modalidad de alojamiento, vinculados a la "especialización de la naturaleza"
Tierra del Fuego	Como "lodges de pesca", "hosterías de pescadores", ubicados en cercanías o dentro de cotos de pesca
Santa Cruz	Como "hosterías de campo", "lodges de pesca"
Neuquén	Como "hosterías de montaña", "lodges de pesca"
Mendoza	Como "refugio de montaña" o vinculados a la actividad vitivinícola
Corrientes	Como tales, vinculados a las actividades de naturaleza principalmente
Misiones	Como tales, vinculados a las actividades en la selva

Fuente: elaboración propia según normativas y descripción de oferta de lodges.

c. Propuestas de Calidad disponibles y aplicables en lodge

Ley Nacional de Turismo n° 25997/05, en su artículo 2 enuncia seis principios rectores de la ley, donde la calidad y la sustentabilidad son sus ejes. A partir de ello, en el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (2006) asegurar y mejorar la calidad es uno de sus cuatro campos de actuación. Por ello, se diseña el Plan de Nacional de Calidad Turística en un esquema evolutivo de implementación, contemplando tres factores característicos del país: los productos, la estructura empresarial y el marco legislativo aplicable. Para hacer efectivo el plan y contar con las herramientas necesarias para su aplicación, se elabora el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT). Son un conjunto de herramientas operativas que tienen como meta impulsar y promover la cultura de calidad, la capacitación y formación de todos los actores que participan del sector turístico nacional. Es así que, cuenta con tres niveles de calidad, con distintos grados de exigencia en función de requisitos⁹

(9) Actualmente, los programas: SIGO, BBPP y programas de excelencia, no componen más el SACT.

Figura 1: Sistema Argentino de Calidad Turística – pirámide evolutiva



Fuente: elaboración propia en base a la clasificación del SACT.

Provincia de Misiones

Cuando se habla de lodges no sólo se habla de aquel alojamiento que lleve como “etiqueta” esta identificación en conjunto con su nombre, sino de un gran número de alojamientos que prestan lugar a confusión. “Hotel”, “posada”, “cabaña”, “bungalow”, “refugio”, “aldea” o “ecolodge”, son algunos de los alojamiento que utilizan la etiqueta lodge. Luis Herrero expone: “... al no haber una legislación que los encuadre y defina, proliferan un número importante de establecimientos turísticos con rótulos identificativos similares (...) Desde ecolodges, lodges, aldeas, posadas y hasta simple refugios (...) quedó al libre albedrío de los dueños o inversores su identificación, sin ningún marco legal que justifique el porqué de dicho nombramiento” (2009: 58).

No hay reglamentación que los regule y para habilitarlos se utiliza la reglamentación vigente para “cabañas” o “bungalows”, derivando en la errónea utilización del término, la confusión del turista en cuanto a la prestación del servicio, la competencia desleal, la descremación del producto, entre otros factores. Desde el gobierno provincial, se han impulsado únicamente medidas en cuanto a la promoción, como diseño de folletos específicos, participación en ferias nacionales o internacionales, campañas de promoción ante operadores mayoristas, entre otros. Asimismo, se integró a los lodges en una promoción unificada, bajo la marca paraguas Ruta de la Selva, que actualmente no funciona.

d. Caracterización, localización y elementos distintivos

Se vinculan a los recursos selva y agua, y a las actividades que en esta se puedan llevar a cabo. Al 2014, existían 24 lodges y tres años después aumento casi el 100% el número de alojamientos que se identifican bajo este rotulo.

Se sitúan en cercanías a 8 municipios, entre los que se hallan: Puerto Iguazú, El Soberbio, Aristóbulo del Valle, Andresito, Jardín América, Oberá, Leandro N. Alem y Dos de Mayo, actuando estos como municipios "de apoyo" o "de servicio", a los parajes, colonias y áreas naturales donde se ubican estos establecimientos.

Figura 2: Distribución de lodges en Misiones y asociación con zonas de influencia de atractivos principales



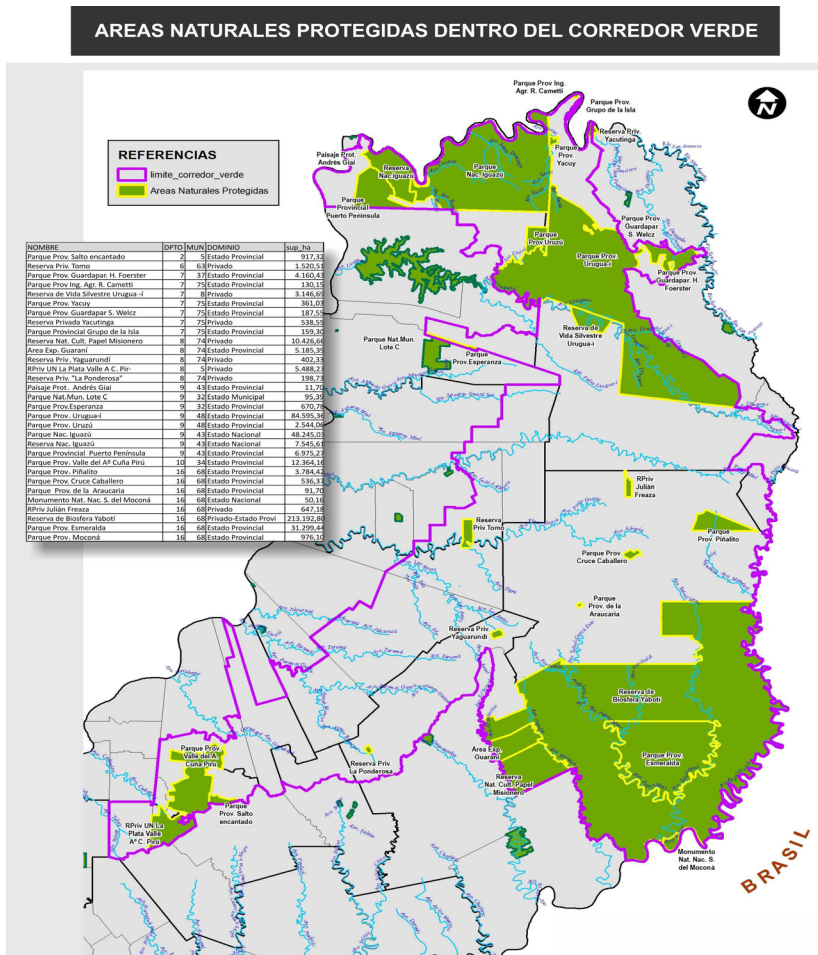
Fuente: elaboración propia.

La distancia entre el emplazamiento del lodge y municipio más próximo, es extensa. En su mayoría se localizan a más de 8 kilómetros del "municipio de apoyo", siendo los ubicados en la zona de El Soberbio y Reserva de la Biósfera Yabotí, y Andresito, los más alejados del ejido municipal. Se puede advertir una concentración en tres franjas particulares. Estas constituyen zonas de influencia de atractivos e infraestructura importantes, correspondiéndose

con: la Reserva de la Biósfera Yabotí junto al Parque Provincial Moconá (zona este), Parque Nacional Iguazú junto a las Cataratas del Iguazú y zona de pasos internacionales y Andresito con zona de áreas protegidas (zona norte) y Parque Provincial Salto Encantado y Valle del Cuña Pirú y zona de distribución de rutas (zona centro).

Para la operación en áreas naturales protegidas, el lodge debe confeccionar un Estudio de Impactos Ambientales, previo a la construcción del establecimiento, y presentarlo ante el Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables.

Figura 3: Áreas Naturales comprendidas dentro del Corredor Verde - Misiones



Fuente: <http://ecologia.misiones.gov.ar/ecoweb/images/eventgallery/mapas/CV-ANP.jpg>

e. Principales características

Tabla 2: Principales características de lodges de selva - Misiones

Característica	Detalle	
Oferta	Modelo Sustentable basado en Experiencias Dormir en la selva Ambientes naturales Tranquilidad Actividades auténticas. Conocimiento del entorno natural y cultural Gastronomía regional.	
Estructura Societaria	PyMEs – Empresas Familiare – Inversionistas	
Ubicación	Areas Nautales Agrestes. 10 km promedio del principal CU. Dentro o inmediaciones de ANP ² Localizaciones de recurso selva y agua.	
Construcción	Diseño Arquitectónico	Baja escala No más de 15 UH ³
	Técnicas constructivas	Formas de la flora y geología local
	Dimensiones	Relación HA – MT2
	Organización UH	Módulos independientes con vistas al Recurso Principal
	Materiales	Madera: 70%*. Piedra: 30%. Vidrio* Chapa trapezoidal*
	Adaptabilidad al entorno	Materiales y colores
	Aprovechamiento de materiales	Madera muerta Madera en desuso Aserraderos locales
Abastecimiento de recursos	Producción de energía y agua propios. Uso de generadores. Huertas propias.	
Actividades	Definen el producto final y la propuesta de valor. Varian en función del destino donde se localiza. Se vinculan al entorno. Senderismo, trekking, observación de paisajes y fauna silvestre, de conocimiento del entorno natural y cultural.	

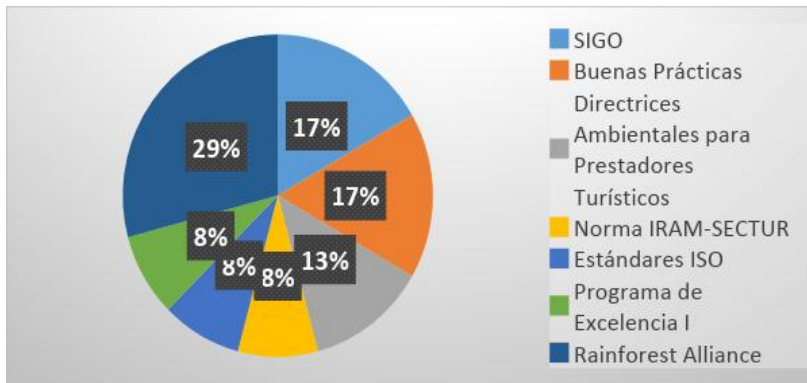
Principales servicios y equipamiento	Sin TV, wifi. Solo ventilador. Sin aire acondicionado. Produce sus propias actividades.
Recursos humanos	El 70% de la comunidad local. Viven en el establecimiento. Máximo 15 personas.
Generación de Impactos Positivos en el entorno Programas de conservación, protección y mitigación de impactos Programas de impacto social Minimización de Contaminación Visual Adaptación al entorno Minimización Generación de Residuos Separación de Residuos Utilización eficiente de los recursos disponibles Fomento a la Conservación Acciones con la Comunidad Local	
Referencias: CU: Centro Urbano; ANP: Áreas Naturales Protegidas.; UH Unidades Habitacionales.	
<p>*La madera: de la zona. Aprovechamiento de árboles ya caídos, dentro del predio, (madera muerta). Otros sin disponibilidad de madera muerta, optaron por su adquisición, eligiendo aserraderos de la zona, con madera tratada o madera de galpones de tabaco en desuso, de colonos de la zona. Se identifica la utilización de grandes ventanales tipo blindex considerado otro material importante para la construcción, para la integración del ambiente natural exterior. Se presentan grandes ventanales en las habitaciones, dispuestos hacia un balcón o deck. Los techos son de chapa de color adaptado tipo trapezoidal, de colores verde o celeste para adaptarse al ambiente. Para llevar la naturaleza a los espacios y el elemento ecológico, las paredes se dejan al natural. Se dejan a un lado las formas, texturas y aspectos de productos industrializados buscando la inspiración en las formas de las plantas, los árboles y las formaciones geológicas del sitio en construcción.</p>	

f. Adhesión a estándares de calidad

En el gráfico se demuestra claramente la adhesión a “sellos distintivos”, para la mejora de procesos de calidad y ambiental. El 50% de lodge implementó algún estándar, principalmente vinculado a la gestión ambiental. Esta adhesión se debió principalmente a las políticas de financiamiento establecidas por el Estado.

El estándar con mayor adhesión fue – y sigue siendo – Rainforest Alliance, porque certifica los tres ejes estratégicos de la sustentabilidad.

Gráfico 1: Participación de lodges en implementación de Estándares de Calidad (2014)



Fuente: elaboración propia, en base a información sobre “Sistema Argentino de Calidad Turística” de la SubCyCC, Ministerio de Turismo Misiones (2014).

g. Acciones ambientales, de conservación y participación de comunidades locales

Uno de los criterios fundamentales es fomentar la conservación, tener un programa ambiental o participar con el compromiso ambiental o local, a través de programas o ayudas económicas. Crear conciencia acerca de la protección del ambiente, el uso eficiente de los recursos, la minimización de generación de residuos y su posterior tratamiento, la prevención y minimización de la contaminación y el fomento de la conservación, son algunos de los requisitos para que un alojamiento sea considerado ecológico.

Las acciones ambientales no se abocan sólo a la protección del entorno, sino que va más allá de eso, como la conservación estricta de áreas específicas, compromiso ambiental, acciones de rescate de flora y fauna, proyectos de integración de la comunidad local, donaciones para fundaciones o asociaciones, entre otros, acciones planteadas por el propio emprendedor o empresario.

- Las acciones se basan en cuatro gestiones principales:
- Proteger el entorno.
- Clasificar y reducir los residuos, consumo de agua y energía, y contaminación ambiental.
- Mejorar la relación con el ambiente.
- Incentivar la concientización y sensibilización ambiental.

La clasificación de los residuos es una de las prácticas ambientales que la mayoría de los lodges realizan. La clasificación de residuos en orgánicos e inorgánicos, donde los primeros son destinados para el abono de plantas –

compost - y alimentación de animales, mientras que los segundos se envían a plantas de tratamiento. Algunos son más rigurosos y son aquellos que han implementado algún sistema de gestión ambiental. Algunos lodges más avanzados y comprometidos con la cuestión ambiental, han confeccionado Políticas Ambientales, ejes de Gestión y hasta Políticas Sustentables.

Otro elemento de diferenciación, es dar interpretación ambiental al turista, impulsando experiencias respetuosas con la naturaleza y la cultura.

h. Marco Regulatorio para alojamientos en la provincia

La normativa vigente es Ley Provincial XXIII N° 1 y su Decreto Reglamentario N° 3108 ambos de 1980 - este último modificado en 1981 por Decreto N° 476 - normativas de antaño, desactualizadas, desarticuladas y copiadas a rajatabla de la Ley y el Decreto Nacional. Se identifican otras dos regulaciones: la Disposición N° 005/10 que incorpora a cuatro tipos de establecimientos turísticos: hostels, bed & breakfast, establecimientos rurales y hoteles boutique, careciente de todo regulador; y la Resolución Ministerial N° 101/13 para Casas de Alquiler Turístico y Departamentos de Alquiler Turístico, de carácter de adhesión voluntaria por municipios. En todo este rejunte de normativas que intentan regular el sector se denota: la desactualización latente de los marcos regulatorios y el vacío e inexistente marco legal para las nuevas modalidades.

Un punto importante es la localización en cercanías o dentro de áreas protegidas. Estas áreas protegidas tienen sus propias legislaciones y planes de manejo para su uso, a modo de garantizar el desarrollo adecuado de actividades, identificándose tanto normativas nacionales provinciales y hasta locales, ya que *"En materia ambiental, según lo establece nuestra Constitución, la Nación fija los presupuestos mínimos y las autoridades locales los complementan"* (Güidi, G.; 2006: Ponencia "El marco administrativo del Derecho del Turismo", I Congreso de Derecho del Turismo del Mercosur).

En lo que a áreas protegidas respecta, se identifican las siguientes normativas a nivel nacional:

- Ley Nacional General de Medio Ambiente N° 25675; Decreto Reglamentario Nacional N° 2413/02, de la Ley Nacional General de Medio Ambiente N° 25675; Ley Nacional N° 26331 Bosques Nativos: Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental de los Bosques Nativos; Decreto Reglamentario Nacional N° 91/09, de la Ley Nacional de Bosques Nativos: Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental de los Bosques Nativos N° 26331; Ley Nacional N° 25612 Gestión Integral de Residuos Industriales y de Actividades de Servicios (no se encuentra reglamentada aún); Ley Nacional N° 25916 Presupuestos Mínimos para la Gestión de Residuos Domiciliarios; Ley Nacional N° 19587- sobre Higiene y Seguridad en el trabajo; Decreto Reglamentario Nacional N° 351/79, de Ley Nacional sobre Higiene y Seguridad en el trabajo N° 19587.

Las autoridades provinciales complementan estas normativas y como organismo de aplicación se halla el Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables, donde se identifican regulaciones propias y adhesiones a las leyes nacionales, a saber:

- Ley provincial XVI – N° 89 (Antes Ley 4274): comprende la gestión integral de los residuos sólidos urbanos en el ámbito de la provincia, conforme a lo establecido por la Ley 25.916 de Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental para la Gestión Integral de Residuos Domiciliarios; Ley provincial XVI – N° 63 (Antes Ley 3664): adhesión a la Ley Nacional N° 24051; Ley provincial XVI – N° 105 y su decreto reglamentario N° 67/11: Ordenamiento territorial de Bosques Nativos. Donde se establece categorías de conservación de los mismos, donde que están construyendo establecimientos turísticos. Y además establece mecanismos para la conservación; Ley provincial 2932/92 y su decreto reglamentario 944/94: Sistema de Áreas Naturales Protegidas. Especifica que debe comprender un plan de manejo, el cual se debe presentar para el emplazamiento de un establecimiento turístico en estas áreas.

En relación a la localización en el territorio provincial, se identifican:

- Puerto Iguazú 600 hectáreas:
 - Decreto provincial N° 1716/00: "Plan Maestro para el Desarrollo Integral de las 600 ha y alrededores"; Decreto provincial N° 1600/02: reformula plan maestro; Decreto provincial N° 1628/04.
- Área Reserva Yabotí, el Soberbio y Andresito:
 - Ley provincial XVI – N° 60 (antes ley 3631): que comprende el "Corredor Verde", lugar donde se encuentran emplazados varios establecimientos turísticos de lodge, el cual se considera área de conservación integral y desarrollo sustentable.

CONCLUSIONES

En el marco nacional, las normativas quedaron obsoletas, con más de 40 años de antigüedad, afectando al sistema de alojamientos existente, desencuadrando clasificaciones o ubicándolas bajo figuras que no comprenden los elementos significativos de las nuevas modalidades, donde las prestaciones de servicio y la calidad se desconocen por completo.

Más de 50 alojamientos utilizan el rótulo "lodge" – auto describiéndose con otra clasificación de alojamiento -, distribuidos en diferentes provincias y únicamente la provincia de Chubut reconoce a este tipo de alojamiento como tal, incluyéndolos dentro de la categoría de "especialización". Otras provincias los reconocen como establecimientos especializados y vinculados a

la naturaleza, sin perjuicio de que alojamiento se trate. Únicamente existe un Manual para las Nuevas Modalidades de Alojamiento, elaborado por el Ministerio de Turismo de la Nación, que dicta lineamientos sobre cuestiones básicas y funciona como guía orientativa.

Se hallan reglamentaciones aisladas que intentan cubrir los vacíos legales para este tipo de alojamiento, pero no existe reglamentación alguna que contemple al lodge como una clase de alojamiento en sí mismo. Se encuentran marcos referenciales que proponen nociones similares, pero que definen a otras clases de alojamientos como refugios, hosterías y cabañas. Por lo que se requiere articulación. Se hace necesario un estándar provincial que certifique particularmente al lodge.

El concepto de sustentabilidad juega un papel fundamental a la hora de definir la calidad de este tipo de establecimientos.

Por ello, los lodges se miden desde tres perspectivas:

- Desde una perspectiva tangible, instalaciones y equipamiento, donde tiene que compatibilidad con el ambiente, adaptación al entorno y contaminación visual mínima, debido a las características inherentes a este tipo de alojamiento (expuestas en el ítem 5.3 al 5.3.10).
- Desde una perspectiva intangible, el servicio y su característica de intangibilidad. Determinado en función de las expectativas generadas y el cumplimiento de estas, vinculadas a las especificaciones establecidas - dependiendo del lodge - siendo la más genérica el acercamiento a la naturaleza y contacto con la selva y las actividades disponibles. La buena atención es una herramienta estratégica de valor añadido y mejora la percepción de calidad del servicio, una forma de medir esta, es a través de la herramienta SERVQUAL¹⁰.
- Desde una perspectiva hacia el interior del lodge, como una organización, compuesta por la estructura empresarial y todos sus recursos. La calidad tiene que ver con la gestión actividades coordinadas, para dirigir, administrar y controlar los procesos, procedimientos y medios (asignación de responsabilidades a recursos humanos y otros recursos necesarios), estableciendo políticas, objetivos y acciones, vinculados a la gestión ambiental, mediante planes o programas. La capacitación de los recursos humanos y la mejora continua cumplen un rol vital para alcanzar la calidad.

Es así que por su características innatas presentan marcada responsabilidad social y ambiental, pueden contribuir al desarrollo local y regional, y puede articular con el Estado en el cumplimiento de Políticas Sostenibles.

(10) Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando con lo que el cliente percibe según esas dimensiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acerenza, M (1991). Administración del Turismo. México: Editorial Trillas.
- Boullon, R. (2003). CALIDAD TURÍSTICA en la pequeña y mediana empresa. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
- Carlzon, J. (1991). El Momento de la Verdad. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Casanova Ferro, G. (2004). Derecho y Turismo. Buenos Aires: Editoriales Turísticas.
- Deming, William Edward (1982). Quality, Productivity and Competitive Position. Estados Unidos: Instituto Tecnológico de Massachusetts.
- Dieckow, L.; Cáceres, A.; Kremar, A.; Senn, J.; Tamagni, L. (2012). La Calidad e Imagen de los Destinos Turísticos Emergentes. Estudio de Caso: Destino Iguazú Cataratas. Buenos Aires: Editorial Tierra Colorada.
- Harrington, J. (1993). Mejoramiento de los procesos de la empresa. Estados Unidos: Editorial Mc-Graw Hill.
- Ishiwaka, K. (1997). ¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa. España: Editorial Norma.
- Kotler, P (2003). Los 80 conceptos Esenciales de Marketing de la A a la Z. Estados Unidos: Editorial Pearson Educación S.A.
- Melgosa, Francisco Javier (2004). Derecho y Turismo. España: Editorial Universidad de Salamanca.

PDF

- Manual del Sistema Argentino de Calidad Turística. Ministerio de Turismo de la Nación. Argentina. <http://www.turismo.gov.ar/calidad/calidad-en-turismo05/04/2014>

Legislación

- Ley Nacional N° 25997 de Turismo. Congreso de la Nación. Buenos Aires. 27 de septiembre de 2006.

Ley Nacional n° 18.828 de Hotelería. Congreso de la Nación. Buenos Aires. 6 de noviembre de 1970.

Ley Provincial XXIII N° 1 de Registro y Reglamentación de Alojamientos Turísticos. Legislatura de la Provincia de Misiones. Misiones. 19 de septiembre de 1980.

Decreto n° 3108/80 reglamentario de la Ley Provincial XXIII n° 1 de Registro y Reglamentación de Alojamientos Turísticos. Legislatura de la Provincia de Misiones. Misiones. 19 de septiembre de 1980.

Ley XXII N° 27. Regulación de Alojamientos Turísticos. Provincia de Chubut.

Decreto Reglamentario N° 1036/13, de Ley XXIII N° 27. Provincia de Chubut.

Resolución Ministerial 32/14. Sistema de Clasificación y Categorización de Alojamientos Turísticos. Secretaría de Turismo y Áreas Protegidas. Rawson – Chubut.

Manual de Clasificación Hotelera para Costa Rica. Costa Rica. Instituto Costarricense de Turismo, Departamento de Fomento, Empresas y Servicios Turísticos.

Criterio para la clasificación hotelera y restaurantes. East African Community. Kenia.

Decreto Supremo N 029/04. Reglamentación de Establecimientos de Hospedaje. Perú.

Programas de Calidad y Estándares

Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos. Ministerio de Turismo de la Nación, Cámara Argentina de Turismo.

IRAM SECTUR ARGENTINA 42200-2008: Hotelería. Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad y el Ambiente.

ISO Norma Internacional 9000-2005. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario.

ISO Norma Internacional 14001-2004. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

Manual de implementación SIGO. Sistema Inicial de Gestión Organizacional. Ministerio de Turismo de la Nación, Cámara Argentina de Turismo y Ejido Asesores.

Manual de aplicación Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. Ministerio de Turismo de la Nación y Servicio Nacional de Rehabilitación.

Material Inédito

Solís, Mónica (2009). Análisis de la legislación para las nuevas modalidades de alojamiento turístico en Misiones (tesis de grado). Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Misiones.

Otras fuentes

Ministerio de Turismo de la Nación (2008). Manual Nuevas Modalidades de Alojamiento. Buenos Aires.

Ministerio de Turismo de la Nación (2006). Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Buenos Aires.

Sistema Argentino de Calidad Turística (2011). Plan Nacional de Calidad Turística. <http://www.calidadturistica.gob.ar>

Recibido: 28/11/2017 | Aceptado: 15/12/2017.