



ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO

Licenciatura en Turismo

*Análisis de la Oferta Turística en la
Localidad de Iruya durante el año 2020.*

*Líneamientos tendientes a la calidad y prestación del
Servicio.*

TESIS DE GRADO.

Autoras: María Fernanda Alcoba Ruiz y Melisa Analía Vaca

Director: Prof. Dante Antonio Chávez

Salta, Año 2020.

Autoridades de la Universidad Católica de Salta

Gran Canciller

S. E.R. Mons. Mario Antonio Cargnello

Rector

Ing. Rodolfo Gallo Cornejo

Vicerrectora Académica

Mg. Prof. Constanza Diedrich

Vicerrector Administrativo

Dr. Darío Eugenio Arias

Vicerrector de Investigación

Dr. Federico Colombo Speroni

Vicerrector de Formación

Pbro. Cristian Arnaldo Gallardo

Director de la Escuela Universitaria de Turismo

Lic. Horacio Cornejo

Jefa de la Carrera de Licenciatura en Turismo

Lic. María Elena Teseira

Dedicatoria:

Posiblemente en estos momentos no entiendan la alegría que siento dedicándole este trabajo a ustedes, para cuando lo comprendan, quiero que se den cuenta lo que significan para mí.

Fueron una parte muy importante para la presentación de este trabajo, gracias por cada palabra de apoyo, porque a pesar de chiquititos que son, inocentemente me alentaron de una manera inexplicable cuando me vieron caer. Gracias por cada momento en familia sacrificado para ser invertida en el desarrollo de esta tesis, gracias por alegrarse con cada pasito que daba y se los compartía a ustedes.

Muchas gracias hijos: Eloisa, Timoteo y Bautista que seguro desde donde quieras que estés, estarás feliz al igual que nosotros.

Agradecimientos:

Agradezco a mis padres, Eloy y Norma, quienes en un principio y con mucho esfuerzo, ayudaron económicamente en esta carrera que luego de a poquito, ya con mis hijos, y con trabajo pude seguir manteniéndola.

A mis hermanas, Claudia y Belén quienes me apoyan y se alegran por este proyecto.

A mi pareja, Facundo, quien me alentó y me apoyó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir, pilar fundamental para poder así concretar esto.

A mi compañera de estudio, quien de repente apareció, para acompañarnos en ésta última etapa y con las últimas materias; no aflojamos a ningún reto a pesar de algunas caídas.

Al Profesor Dante Chávez por dirigir este proyecto, por ayudarnos y a cada una de las personas que aportaron a nuestro trabajo, con su ayuda, con información, con opiniones, con ideas, y con solo escucharnos.

A todos ellos, se los agradezco desde el fondo de mi alma.

María Fernanda Alcoba Ruiz

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada la memoria a mi padre José Vaca, quien me dio la oportunidad de estudiar y me enseñó a seguir adelante en la vida, a través de su ejemplo y que a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y, aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. Con todo mi amor y gratitud es para vos mi papito querido.

También, se lo dedico a mi mamá Eva, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, a mi hermana Vanesa, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme, ayudarme en cualquier momento y a largo de toda mi carrera universitaria sin importar nuestras diferencias de opiniones. Las amo infinitamente.

Agradecimientos

A mis hermanos por llenarme de alegría día tras día, por todos los consejos brindados, por compartir horas y horas en llamadas. A María Eva, María José, Sandra y Cristian. A mi cuñado, Oscar, quien estuvo presente en todo momento y me insentivaron a seguir adelante. A mis sobrinos, que los quiero con el alma con cada sonrisa fueron los motivadores.

A Carlos, que llegó a mi vida de manera inesperada formando parte de ella y siendo una constante motivación, muchas gracias por tu comprensión, y sobre todo por tu cariño.

A mi compañera de estudio, Fernanda quien a través del tiempo fuimos fortaleciendo una amistad por compartir experiencias, alegrías, frustraciones, llantos, tristezas, celebraciones y múltiples factores que ayudaron a la finalización de una etapa, por aportarme confianza y por crecer juntas en este proyecto, muchas gracias.

A mis amigos y todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para mí,

agradecer toda su ayuda, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Muestro mis más sinceros agradecimientos a mi Director de Investigación, el Profesor Dante Chávez que su conocimiento y guía que fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo del trabajo.

Melisa Analía Vaca

Resumen

En esta investigación se analiza la oferta turística en la Localidad de Iruya durante el año 2020 a fin de establecer lineamientos tendientes a la calidad y prestación del Servicio.

Se considera que la investigación llevada a cabo tiene una utilidad significativa tanto para el municipio como para la demanda, ya que la localidad misma es un atractivo turístico que merece que el pueblo se encuentre preparado para una demanda que es más estricta e informada pensando que la pandemia causada por el COVID-19 ha afectado la actividad turística y se debe volver a adquirir la confianza de quienes viajan.

Es así, que en este estudio se proponen herramientas de gestión de calidad aplicables a la oferta de servicios turísticos en Iruya confeccionadas a partir de los resultados de entrevistas, encuestas y observación que permitieron analizar de la oferta turística en esa localidad.

Palabras claves: Oferta y demanda turística, calidad, servicio.

Abstract

In this research analyses the tourist offers in the town of Iruya during the year 2020 in order to establish the guidelines aimed at the quality and service delivery.

It is considered that the research carried out has a significant utility for both the municipality as to demand, as the town itself is a tourist attraction that deserves the people is prepared for a demand which is more strict and informed, thinking that the pandemic caused by the COVID-19 has affected the tourist activity and must be re-acquire the confidence of those who travel.

So, this study proposes tools of quality management applicable to the supply of tourism services in Iruya made from the results of interviews, surveys and observation that allowed an analysis of the tourist offer in that locality.

Key words: tourism supply and demand, quality, service.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción	13
Objetivos	16
Hipótesis.....	16
Capítulo 1: Marco Teórico.....	17
Turismo: Concepto y Sistema turístico.....	17
1.1 Turismo, Concepto.....	18
1.2 Modelos de sistema turístico.....	19
1.3 Funcionamiento del sistema turístico según la OMT	20
1.4 Demanda Turística.....	21
1.5 Oferta Turística	22
1.6 Espacio Geográfico.....	23
1.7 Operadores turísticos.....	24
1.8 La infraestructura	25
1.9 La Superestructura	25
Capítulo 2: Marco General de Iruya	27
2.1. Descripción General	28
2.2 Características Geográficas.....	31
2.3 Características Demográficas	32
2.4 Breve Historia	35
Capítulo 3: Prestación de servicios turísticos y calidad	40
3.1. Prestación de servicios turísticos y Calidad	41
3.2. Calidad: hacia una conceptualización	43
3.3. Relevamiento Oferta Turística de Iruya.....	47
3.3.1. Alojamiento antes de la pandemia COVID 19	48
3.3.2. Alojamientos en la actualidad.....	58
3.3.3. Alimentación antes de la pandemia del COVID 19.....	60

3.3.4. Alimentación actual.....	62
3.3.5. Transporte	64
3.3.6. Ocio, cultura, actividades deportivas.....	66
3.3.7. Otros.....	77
Capítulo 4: Demanda de la localidad de Iruya.....	78
4.4 Perfil de la demanda de la localidad de Iruya.....	79
4.4.1 Relevamiento del Perfil de la Demanda	79
Capítulo 5: Evaluación de la oferta de servicios turísticos que brinda Iruya orientado a la demanda	95
5.1. Oferta de servicios turísticos en la localidad de Iruya en el año 2020	97
5.2. Herramientas de la gestión de calidad aplicables a la oferta de servicios turísticos en Iruya	98
Capítulo 6: Propuestas de herramientas de la gestión de calidad aplicables a la oferta de servicios turísticos en Iruya.....	101
1. Capacitación de los aspectos legales para el funcionamiento de los alojamientos y de servicios turísticos	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones finales.....	112
Anexos	116
Anexo 1: Antecedentes investigativos – Estado del Arte.....	117
Anexo 2: Variables y operacionalización de la hipótesis de investigación.....	122
Anexo 3: Leyes y Ordenanzas que conforman los Principios Éticos y Legales de esta investigación.....	127
Anexo 4: Transcripción de entrevistas	149
Anexo 5: Relevamiento en Iruya (Trabajo de campo)	155
Bibliografía.....	185
Webgrafía	186
Hoja de Evaluación.....	188

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Opinión de los viajeros.....	25
Imagen 2. Ubicación geográfica del Municipio de Iruya en la Provincia de Salta.	28
Imagen 3. Mapa representativo de Las Localidades del Municipio de Iruya.....	29
Imagen 4. Camino a Iruya por Ruta Provincial N° 133.	30
Imagen 5. Camino a Iruya por Ruta Provincial N° 133.	30
Imagen 6. Mujeres de Iruya conversando en la calle.	33
Imagen 7 Mujer de Iruya con dos niños y sus ovejas.....	33
Imagen 8 Foto ilustrativa del pueblo de Iruya año 2016 y 2020.	34
Imagen 9 Mapa del Pueblo de Iruya.	35
Imagen 10. Foto ilustrativa. Feria de la fiesta de la Virgen del Rosario.	36
Imagen 11. Foto ilustrativa de la Fiesta Patronal de la Virgen del Rosario.....	37
Imagen 12. Opinión de viajeros (II)	45
Imagen 13 Fachada de terminal.	65
Imagen 14. Fotografía de Colectivo de Iruya	66
Imagen 15. Frente de la oficina Iruya Excursiones.....	67
Imagen 16. Descripción de los circuitos, horarios y tarifas.....	68
Imagen 17. Frente de Agda Excursiones	68
Imagen 18. Estrategia de venta de guía local por Facebook.....	70
Imagen 19 Mirador del Cóndor.	71
Imagen 20 Mirador de la Cruz.....	72
Imagen 21. Frente del Museo.	72
Imagen 22. Frente de la Iglesia.....	73
Imagen 23. Plaza la Tablada.	73
Imagen 24 Fachada.....	77

Imagen 25 Galería Hotel Iruya.....	158
Imagen 26. Hospedaje Milmahuasi.....	161
Imagen 27. Hospedaje Iru.....	163
Imagen 28 Hostería Chez Didier.....	163
Imagen 29 Hospedaje El Tapial.....	165
Imagen 30. Interior del restaurante.....	166
Imagen 31. Interior del restaurante.....	167
Imagen 32. Frente del Comedor San Marcos.....	167
Imagen 33. Frente del comedor sandwichera La Tablada.....	168
Imagen 34. Fachada del comedor.....	168
Imagen 35. Cocinera del Comedor Iruya.....	169
Imagen 36. Frente del comedor.....	169
Imagen 37. Frente del comedor.....	170
Imagen 38. Fachada de la secretaría de información.....	172
Imagen 39. Fachada del Correo Argentino.....	172
Imagen 40. Fachada de Cajero Automático.....	173
Imagen 41. Fachada del Hospital.....	173

ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1. Restaurantes de Iruya.....	60
Esquema 2. Comedores de Iruya.....	61
Esquema 3. Factibilidad del proyecto.....	119

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 ¿Cuáles son las herramientas que utilizaron para buscar hospedajes?.....	48
Gráfico 2. Tipos de Alojamientos en Iruya.....	57
Gráfico 3 ¿Tiene conocimiento de las excursiones que pueda realizar en el pueblo? .	70
Gráfico 4 ¿Cómo supo de Iruya?	80
Gráfico 5 ¿Por cuántos días viene a Iruya?	82
Gráfico 6 ¿Qué tipo de alojamiento eligieron?	83
Gráfico 7. Nacionalidad.....	86
Gráfico 8 Sexo.....	87
Gráfico 9 ¿Cuál es el medio de transporte que eligieron para llegar a Iruya?	89
Gráfico 10 ¿Con Cuántas personas viaja?.....	90
Gráfico 11 ¿Qué percepción tiene de la relación precio/calidad con respecto a prestaciones de servicios?.....	92
Gráfico 12. Grupo etario.	93
Gráfico 13. Medios de Promoción de Alojamientos en Iruya.	174

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ventajas y desventajas del destino Iruya	39
Tabla 2. Características diferenciales entre empresas de bienes y empresas de servicios	43
Tabla 3. Cantidad de Casas de Familias	51
Tabla 4. Cantidad de “Hostales” en Iruya.....	53
Tabla 5 Cantidad de “Hospedajes” en Iruya.....	54
Tabla 6 Cantidad de Campings.....	54
Tabla 7 Cantidad de Hosterías	55
Tabla 8. Alojamientos habilitados para Turismo Interno.....	58
Tabla 9. Alojamientos en el sitio oficial del Ministerio de Turismo.	59
Tabla 10. Restaurantes habilitados para turismo interno	63
Tabla 11. Manifestaciones religiosas y creencias populares.....	75
Tabla 12. Tasa Neta de ocupación anual por Región de Alojamientos Turísticos a nivel Provincial.....	80
Tabla 13. Tasa Neta de Ocupación Anual de Hotel Iruya.....	81
Tabla 14. Pernocte promedio por mes	81
Tabla 15. Cantidad de Arribos Turísticos	84
Tabla 16. Gasto Promedio Diario según procedencia de Turista – 2018.....	84
Tabla 17 Composición del gasto según procedencia del turismo y tipo de gasto. Invierno 2018.....	85
Tabla 18. Origen de Turista por mes.....	87
Tabla 19 Medio de Transporte utilizado	88
Tabla 20. Composición del grupo de viaje según corresponda.	90
Tabla 21. Lo mejor de Salta.....	91

Tabla 22. Porcentaje de turistas según percepción sobre lo que se debería mejorar en la Localidad.	92
Tabla 23. Normas sectoriales IRAM-SECTUR.....	100
Tabla 24. Capacitación de los aspectos legales para el funcionamiento de los alojamientos y de servicios turísticos.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 25 Temática de la Capacitación.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 26. Jornadas de prácticas de primeros auxilios y seguridad del turista	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 27. Temática de la Capacitación.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 28. Herramientas para mejorar la experiencia turística en la prestación del servicio mediante los medios de comunicación	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 29. Temática de la Capacitación	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 30. Operalización empírica de las variables	126
Tabla 31 Alojamientos en Iruya.....	176

Introducción

La presente investigación se refiere al Análisis de la Oferta Turística en la Localidad de Iruya durante el año 2020, teniendo en cuenta la situación actual ocasionada por la pandemia del Corona Virus (COVID-19).

Se define, a la oferta turística como el conjunto de bienes y servicios puestos en el mercado para el uso y consumo de los turistas que visitan determinado destino, o bien, aquellos intercambios que realizan las personas en determinado lugar y tiene un atractivo motivador para satisfacer determinadas necesidades turísticas.

La característica principal de esta actividad es que la conforman un conjunto de participantes como la oferta, la demanda y la superestructura turística; por lo tanto, es importante considerar los lineamientos tendientes a la calidad en la prestación de servicio que ofrece determinado destino turístico.

Para analizar este tema, es necesario mencionar la regulación de los prestadores involucrados en el área a través de leyes, normas y protocolos existentes para poder ejercer la actividad turística y ofrecer un mejor servicio.

En el caso de la presente investigación, se considera que Iruya es un destino que no se encuentra totalmente preparado para recibir al turismo, teniendo en cuenta las nuevas formas de trabajar en este rubro durante la pandemia causada por el COVID 19 y luego de ella.

Dada la situación actual, la oferta turística con la que cuenta Iruya, hoy en día se debe adaptar a las nuevas reglas establecidas en el tema y con los nuevos protocolos implementados a causa de la mencionada pandemia.

Es importante decir, que existen una cantidad importante de emprendimientos turísticos que se vieron obligados a brindar los servicios a los turistas debido a su afluencia, lo que conlleva a que estos establecimientos no se encuentren preparados para recibir al visitante, y que hoy se encuentran paralizados ya que no hay turismo en el destino hasta el momento, aunque se haya habilitado el turismo interno el 13 de junio de 2020.

Cabe destacar, que Iruya es un destino que posee agradables paisajes además de su famosa iglesia, que hacen su principal atractivo; por eso, esta investigación indaga sobre cuán preparado está el municipio para recibir al turista y así, proponer lineamientos que tiendan a una mejor gestión de calidad dirigida a los prestadores, considerando especialmente este momento que afecta al turismo.

Cabe destacar, que la mayoría de los pequeños emprendimientos que existen en Iruya son gestionados por los lugareños y no se encuentran avalados ni regulados por ningún organismo; por ende, al funcionar de manera informal, pueden perder la posibilidad de obtener información valiosa que brinda el Ministerio de Turismo de la Provincia de Salta a todos los prestadores de servicios registrados.

Una de esas informaciones brindadas por el Ministerio es la referida a los nuevos protocolos de salubridad establecidos a causa de la pandemia del COVID 19; además, estos emprendimientos al estar bajo la informalidad, no reciben la ayuda otorgada por el Gobierno provincial para el sector turístico a fin de afrontar esta crisis.¹

En consecuencia, la investigación de esta problemática se realizó por el interés de estudiar la oferta turística que brinda Iruya ya que, como se mencionó, esa oferta fue creciendo; por lo tanto, en este estudio se busca establecer los lineamientos de calidad que se adecuen a la actualidad dirigida a la prestación de servicios turísticos en el Municipio de Iruya, generando un aporte desde la perspectiva como futuras profesionales del Turismo.

Es por ello, que se ha realizado un análisis de la oferta antes de la pandemia del COVID 19 para un posible mejoramiento en la calidad del servicio turístico en Iruya.

¹ El secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili, afirmó: «La COVID-19 ha afectado a los viajes y al turismo como ningún otro evento anterior en la historia. Los gobiernos han antepuesto la salud pública y han introducido restricciones totales o parciales a los viajes. Con el turismo suspendido, los beneficios que genera el sector están amenazados: podrían perderse millones de puestos de trabajo, y el progreso alcanzado en los ámbitos de la igualdad y el crecimiento económico sostenible podría revertirse.» (Recuperado de <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/200417%20-%20Travel%20Restrictions%20Report%20ES.pdf>) Visto el 02/06/2020.

Asimismo, este estudio resulta importante ya que se establecen beneficios de diferentes tipos para la comunidad de Iruya que encuentra en el turismo una de sus principales fuentes de ingresos económicos, considerando que, al estar preparados, pueden contar con los conocimientos necesarios y habilidades para actuar con confianza y brindar servicios de calidad.

Otro de los beneficios que se observa es para el turista que visite el destino, dado que lo hará de manera segura, sabiendo que está contratando prestadores capacitados, quienes se encuentren debidamente registrados y además, estarán protegidos en caso de emergencias.

De esta manera, lo que se busca con esta investigación es generar una propuesta que se oriente hacia el equilibrio de los requerimientos establecidos para el desarrollo de la actividad en cuanto a su preparación legal que resulte en un turista satisfecho debido a la seguridad y calidad en el servicio.

En el marco metodológico de esta investigación, se aborda el diseño cualitativo de carácter exploratorio y descriptivo, donde se utilizaron la observación, entrevistas y encuestas a líderes, dirigentes del Municipio del área de Turismo, aquellos prestadores del sector privado que brindan su servicio en Iruya, como así también, a los turistas.

Además, se realizaron entrevistas a referentes de distintas áreas como: prestadores de servicios (guías de turismo, empresarios hoteleros) como así también, al Secretario de Turismo de la Provincia de Salta.

Las encuestas se realizaron a los turistas que utilizaron los servicios turísticos antes de la pandemia ocasionada por el COVID-19 en el destino para obtener información que permita caracterizar el perfil de la demanda de la localidad de Iruya.

Es así, que este enfoque es el adecuado a los fines de la presente investigación, ya que se conduce en ambientes naturales en donde los participantes se comportan como lo hacen en la vida cotidiana, en donde se puede indagar sobre la oferta turística de Iruya a fin de identificar los recursos turísticos con los que cuenta dicha zona, integrarlos y desarrollar productos turísticos viables de acuerdo a las condiciones del destino.

Cabe destacar que, durante el trabajo de campo para la recolección de información, el obstáculo que tuvieron las investigadoras fue trasladarse hasta el destino ya que son 6 horas aproximadamente desde la ciudad de Salta Capital hacia Iruya; además, al regreso del último de los 3 viajes realizados hacia el lugar, se tuvo que realizar el aislamiento de 15 días por la pandemia del COVID 19.

Objetivos

Objetivo general

Estudiar los requerimientos de la oferta turística en Iruya durante el año 2020 que permitan el establecimiento de lineamientos que conlleven a la estructura organizativa del destino.

Objetivos específicos

- Estudiar la oferta de servicios turísticos en la localidad de Iruya antes y durante la pandemia del COVID 19.
- Caracterizar el perfil de la demanda de la localidad de Iruya.
- Evaluar la oferta de servicios turísticos que brinda Iruya orientado a la demanda.
- Proponer herramientas de gestión de calidad aplicables a la oferta de servicios turísticos en Iruya.

Hipótesis

La oferta turística en Iruya durante el año 2020 requiere de organización y regulación específica a la actividad turística para poder establecer lineamientos que conlleven a la estructura organizativa del destino.

Capítulo 1: Marco Teórico

Turismo: Concepto y Sistema turístico

“El Turismo sostenible es aquél que mantiene el equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos.”

Organización Mundial del Turismo

1.1 Turismo, Concepto

Al iniciar este trabajo, resulta oportuno brindar la definición de Turismo que ha pasado por diferentes conceptos: primero, como materia de interés universitario; luego, se le agregó la connotación de viaje y por último, se tuvo en cuenta la temporalidad de la actividad turística.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) en el año 1994, recoge todos los puntos positivos de las definiciones que se venían tomando y formaliza una definición teniendo en cuenta los aspectos de la actividad turística, definiendo al Turismo como el conjunto de “actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros.” (p. 45).²

Es importante considerar que no existiría el turismo sin destacar a los actores relevantes que involucran a la actividad y forman parte del desarrollo del turismo como tal; es por ello, que se cita el concepto de Turista y de Espacio Geográfico a continuación como nociones fundamentales que permiten entender esta industria.

La OMT define al turista como “aquella persona que se desplaza a un lugar fuera de su entorno habitual por un tiempo superior a un día e inferior a un año por determinados fines, ya sean esparcimiento, negocios u otros.”

El turista cumple un papel fundamental en la actividad turística dado que sin ellos no se podría dar la prestación del servicio; por ese motivo, en los capítulos posteriores de la presente investigación, se estudiará el perfil del turista en la Localidad de Iruya a fin de comprender si se adecúa a la oferta existente en la zona.

Además, comprender el espacio geográfico es importante puesto que se tienen dos puntos de vista sobre ello: primero, es el lugar que contiene un conjunto de atractivos ya sean naturales, culturales como aquellos brindados por el hombre, ósea los prestadores de servicios, como, por ejemplo: las

² Recuperado de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-06/semana1/obligatorio/OMTIntroduccionalTurismo.pdf> Visto el 29/05/2020.

excursiones, las fiestas patronales, los servicios de alojamientos, etc., convirtiéndose éstos en el atractivo para el turista, lo que hace que éste se desplace hacia ese espacio. Segundo, es el lugar dónde el turista desarrolla sus actividades para luego establecerse como destino turístico, siendo visto como:

Un territorio que, con una marca, un precio, y por lo tanto un lugar en el mercado mantiene durante una gran parte del año un flujo de visitantes y de turistas lo suficientemente numeroso como para convertir a esta actividad en una de las bases de su economía. (Ejarque, J. 2003, p. 29).

1.2 Modelos de sistema turístico

Para el estudio de esta investigación, se tiene en cuenta cómo funciona la naturaleza de la actividad turística, considerando que, para el análisis de un destino, se debe considerar cómo se relacionan los componentes del sistema turístico que permiten describir los aspectos relevantes de la oferta y demanda turística destacando la relación de estos factores con el contexto y poder brindar un servicio que satisfaga una necesidad.

Existen diferentes Modelos de Sistema Turístico, según Gunn (2002), quien lo plantea desde el punto de vista económico basándose en dos variables, una la oferta y otra la demanda, pensando en la oferta como producto o destino turístico donde se encuentran los servicios que luego serán consumidos, y en la demanda como los turistas que consumen dichos servicios, mediante la venta de los mismos, entendiendo al turismo solo como una actividad económica.

Otro modelo es el de Leiper (1979), quien concibe al sistema desde las perspectivas geográficas a partir del desplazamiento del turista como actor principal entre dos sitios y mantiene relación con los elementos que la componen, tales como: turista, planta turística, recursos, atractivos, entre otros. Luego, según Molina (1997), el turismo es un sistema que está formado por un conjunto de subsistemas que se relacionan para lograr un objetivo común.

Brevemente, se menciona al modelo que plantea Boullon, R. (2004), como un conjunto de elementos que se interrelacionan logrando así, la satisfacción a las necesidades.

Por último, se tomará como base para esta investigación lo expresado por la OMT sobre el sistema turístico para comprender la oferta de Iruya y por ende, la demanda, ya que sin demanda no hay oferta y viceversa. Este organismo encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos será una guía para este trabajo de investigación.

1.3 Funcionamiento del sistema turístico según la OMT

La OMT habla acerca de los cuatro elementos básicos en el concepto de la actividad turística e indica la formulación de éste en el Sistema Turístico, a saber:

La Demanda: Formada por el conjunto de consumidores o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos.

La Oferta: compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucrados activamente en la experiencia turística

El espacio geográfico: base física donde tiene lugar la conjunción o encuentro entre la oferta y la demanda y en donde se sitúa la población residente, que si bien no es en sí misma un elemento turístico, se considera un importante factor de cohesión o disgregación, según se la haya tenido en cuenta o no a la hora de planificar la actividad turística.

Los operadores del mercado: son aquellas empresas y organismos cuya función principal es facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda. Entran en esta consideración las agencias de viajes, las compañías de transporte regular y aquellos organismos públicos y privados que, mediante su labor profesional, son artífices de la ordenación y/o promoción del turismo. (p. 47)³.

Seguidamente, se analizará con mayor profundidad cada uno de los componentes del Sistema Turístico expuesto por la OMT, a fin de identificar cada uno de ellos en el trabajo de campo de esta investigación.

³ Recuperado de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf> Visto el 29/05/2020.

1.4 Demanda Turística

Estudiar y conocer cómo es la demanda es fundamental ya que resulta de total interés a la hora de organizar el destino. En el capítulo posterior a éste, se analizará el perfil de la demanda en la Localidad de Iruya.

Turistas, viajeros y visitantes forman la demanda turística y, tras este término, se encuentra un grupo heterogéneo de personas; un agregado de personalidades e intereses con diferentes características sociodemográficas, motivaciones y experiencias.

Por ello, son varias las clasificaciones que existen dentro de la demanda turística y todas ellas son de gran interés ya que, a través de la identificación de los modelos de demanda, se busca –además de la ya mencionada homogeneización conceptual que facilite la elaboración de estadísticas– formular adecuadas estrategias de marketing.

Desde el punto de vista de la demanda, atendiendo a cómo se produce la dirección de los flujos o corrientes turísticas, podemos determinar distintas formas de turismo. (p. 48).⁴

Así, el lugar de origen de los turistas y el destino elegido por ellos permite distinguir entre:

- Turismo doméstico: residentes visitando su propio país.
- Turismo receptivo: no residentes procedentes de un país determinado.
- Turismo emisor: residentes del propio país se dirigen a otros países.

Estas tres formas de turismo pueden combinarse en:

- Turismo interior: doméstico y receptivo.
- Turismo nacional: doméstico y emisor.
- Turismo internacional: emisor y receptivo. (p. 51).⁵

⁴ Recuperado de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf> Visto el 29/05/2020.

⁵ Recuperado de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf> Visto el 29/05/2020.

Es interesante destacar el Turismo Doméstico Receptivo mencionado, ya que en la actualidad, debido a la situación causada por el COVID 19, en la Provincia de Salta, se adoptó esta modalidad de turismo hasta que se pueda reactivar el Turismo Nacional e Internacional.

1.5 Oferta Turística

El segundo componente que plantea la OMT es la Oferta Turística y resulta importante porque crea a la demanda, dado que no puede existir ésta sin la ayuda de la oferta.

Asimismo, es objetivo de esta investigación realizar el relevamiento de la oferta en Iruya, sirviendo este concepto de base para el desarrollo de la misma. Los elementos que componen a la oferta turística, deberán trabajar conjuntamente para poder brindar una prestación de servicio que los diferencien del resto de los destinos.

Se define como: “conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”.

En un destino turístico, la oferta puesta a disposición de la demanda constituye algo más que la simple suma de los productos turísticos que contiene, representa un todo integrado por estos productos, los servicios netamente turísticos y los no turísticos, la imagen general del destino, etc.

No obstante lo anterior, precisar qué se entiende concretamente por oferta turística no es tan sencillo como parece. Existe una clara tendencia –que parte de una visión demasiado amplia del negocio turístico– a considerar a las agencias de viajes, compañías de transporte regular e incluso a empresas y organismos promotores del turismo como parte integrante de esta oferta cuando, en realidad, son operadores del mercado encargados de la comercialización turística, es decir, de poner en contacto oferta y demanda y que, si bien forman parte del sistema turístico, no son estrictamente oferta, no producen los bienes y servicios turísticos últimos consumidos por los turistas.

Ahora bien, si se clasifica por apartados los conceptos principales del gasto turístico, se obtendrían las siguientes combinaciones:

1. Alojamiento.
2. Alimentación.
3. Transporte.
4. Ocio, cultura, actividades deportivas.
5. Compras.
6. Otros.

Todas estas actividades son realizadas predominantemente en el lugar de destino turístico, puesto que es en éste donde se asienta la oferta turística. (p. 52).⁶

1.6 Espacio Geográfico

Se ha explicado la importancia del espacio geográfico diciendo que es allí donde el turista va a realizar todas sus actividades turísticas compuestas por la oferta.

Al lugar en el que transcurre la experiencia turística– es posible encontrar, a lo largo de la literatura turística los siguientes términos que, aunque a primera vista parecen significar lo mismo, tienen matices diferenciadores:

Espacio turístico: es el lugar geográfico determinado donde se asienta la oferta turística y hacia el que fluye la demanda.

Boullon (1990) descompone este espacio además en unidades más pequeñas: zona turística, área turística, complejo turístico, centro turístico o núcleos turísticos. (p. 54).

Municipio turístico: sus connotaciones se deben a una delimitación administrativa del espacio coincidiendo sus límites con los de los

⁶ Recuperado de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf> Visto el 29/05/2020.

términos municipales y definiendo así, por extensión, los límites competenciales de los entes locales en sus actuaciones en materia de política turística.

Destino turístico: para Bull (1994) es el “país, región o ciudad hacia el que se dirigen los visitantes, teniéndolo como su principal objetivo”. Otros autores (Cooper et al., 1993), definen el destino turístico como la “concentración de instalaciones y servicios diseñados para satisfacer las necesidades de los turistas”.⁷

1.7 Operadores turísticos

Los intermediarios trabajan en el destino con agencias de viajes y agencias online, pero no todos los establecimientos utilizan este medio.

Los operadores en turismo son aquellos agentes que participan en la actividad turística, generalmente, en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico), aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restauración, hotel, conjunto de la oferta de alojamiento...).

En el sentido apuntado, los operadores turísticos se asocian a la función de distribución y ésta, a su vez, a los aspectos de transporte y comercialización de paquetes turísticos. Dentro de esta consideración aparecen, por tanto, las agencias de viaje en todas sus modalidades (mayorista, minorista, mayorista-minorista, etc.), los grandes tour operators (su nombre lo indica: operadores turísticos) y en los últimos tiempos, las centrales de reservas. (p. 55).⁸

Hasta aquí, los cuatros componentes del sistema turístico según la OMT; sin embargo, no se deja de mencionar dos componentes que menciona Bullón (2004) en tu teoría del Sistema Turístico, que son: la Infraestructura y la Superestructura.

⁷ Recuperado de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf> Visto el 29/05/2020.

⁸ Ibidem

1.8 La infraestructura

En la economía moderna se entiende por infraestructura a “la dotación de bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas.” (Boullon, R. 2006).

En otras palabras, es el conjunto de bienes y servicios que complementan a la oferta y resultan indispensables para el desarrollo de la actividad turística. En base a la observación de las investigadoras, se considera que la infraestructura referente a la accesibilidad del camino de Iruya debe mejorar, debido a que se trata de un acceso que presenta con regularidad “calamina”, que son ondulaciones en un camino de ripio.

Además, es necesario la colocación de señalización de ruta que aporte mayor seguridad al conductor puesto que, al tratarse de un camino de montaña, la dificultad aumenta. Como referencia de lo planteado, se menciona a continuación un comentario extraído desde la página de opinión de Trip Advisor.

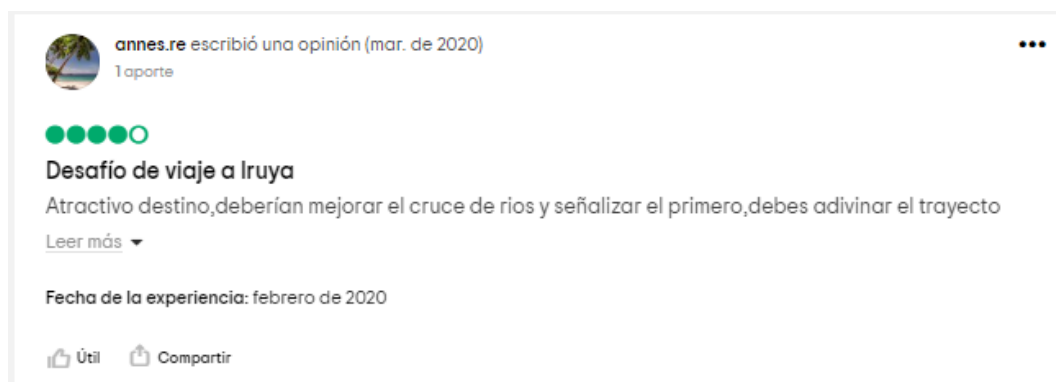


Imagen 1. Opinión de los viajeros

Fuente: Trip Advisor

1.9 La Superestructura

Es importante que los prestadores de servicios conozcan a los organismos públicos y privados que regulan, fomentan y coordinan la actividad turística, permitiendo la organización del destino.

La superestructura turística comprende todos los organismos especializados tanto públicos, como de la actividad privada, encargados de optimizar y modificar, cuando fuere necesario, el funcionamiento de

cada una de las partes del sistema, así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico. (Boullon, R. 2004).

Puesto en teoría, todas estas conceptualizaciones resultarán una guía para la recopilación de los datos para esta investigación teniendo en cuenta los componentes del sistema turístico planteado según la OMT y los otros dos componentes diseñados por Boullon, R. (2004) que, como se ha observado, es acertado realizar un análisis sobre el destino y sobre algunos puntos que involucran estos sistemas.

Capítulo 2: Marco General de Iruya

“Viera qué lindo es su país, paisano, los cuatro rumbos que le conocí, si usted lo quiere como yo lo quiero, cuando lo conozca me dirá que sí.”

Argentino Luna. (1941-2011). cantor y compositor argentino.

2.1. Descripción General

Para iniciar se describe el área de estudio partiendo de los aspectos que caracterizan a Iruya al decir que este destino pertenece a la Provincia de Salta aunque algunos tramos del camino de acceso los comparte con la Provincia de Jujuy. Cabe destacar, que Iruya posee raíces indígenas, que luego se las explicará brevemente. A continuación, se detallarán algunos datos que permiten ubicar con más precisión a este poblado.

Ubicación:

País: Argentina

Provincia: Salta

Área/Región: Prepuna

Localidad: Iruya

Iruya se encuentra ubicado al Norte de la Provincia de Salta, dentro del Departamento de Iruya, y es sede del Municipio homónimo, el pueblo cabecera se encuentra a 2.780 m.s.n.m. ubicado a 307 km de la Ciudad de Salta.



Imagen 2. Ubicación geográfica del Municipio de Iruya en la Provincia de Salta.

(Fuente: Internet)

El Municipio está formado por las Localidades de Iruya, Rodeo Colorado, San Pedro, La Mesada, Colanzuli, Matancillas y Casa Grande.

Superficie: 3.515 km²

Población: 5.820

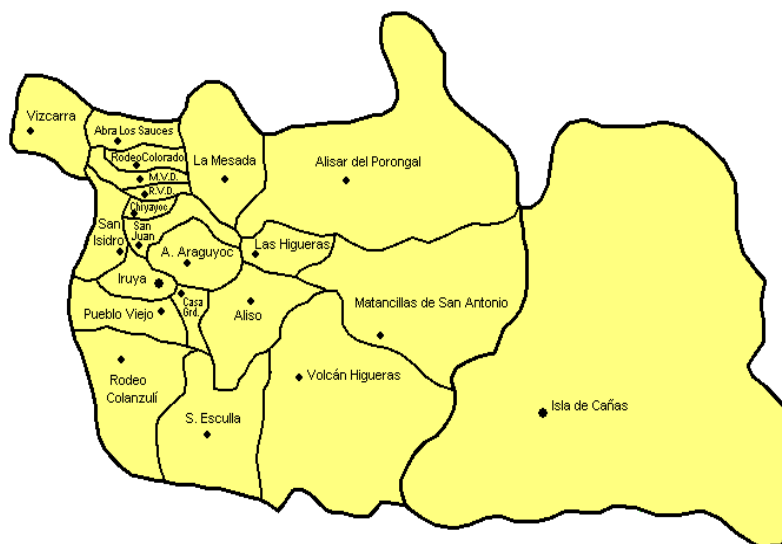


Imagen 3. Mapa representativo de Las Localidades del Municipio de Iruya.

(Fuente: <http://www.portaldesalta.gov.ar/iruya01.htm>)

Cómo llegar a Iruya

Para el acceso al pueblo de Iruya se debe transitar por la Provincia de Jujuy, recorriendo la Ruta Nacional N° 9, pasando por la Quebrada de Humahuaca y luego, tomando la Ruta Provincial N° 13, perteneciente a la Provincia de Jujuy, convirtiéndose en Ruta Provincial N° 133 de la Provincia de Salta, donde se forma el límite de ambas Provincias, justo en el Abra del Cóndor a 4.000 metros sobre el nivel del mar (m.s.n.m.)



Imagen 4. Camino a Iruya por Ruta Provincial N° 133.

Toma Propia.

En el Abra del Cóndor comienza el descenso de 1220 mts. y, a lo largo del recorrido, el visitante puede apreciar una gran variedad de colores. La montaña, en conjunto con las quebradas, ofrece a la vista formas que se desdibujan en el lecho del Río Colanzulí, a cuya vera corre el camino.

Son 19 kilómetros en zigzags que conducen a la Localidad de Iruya, construida en la ladera de la montaña, bordeada de paredes rocosas donde se desarrolla la vida de la comunidad.



Imagen 5. Camino a Iruya por Ruta Provincial N° 133.

(Fuente: Internet)

2.2 Características Geográficas

El Municipio de Iruya se ubica dentro del sistema de pre-puna, región que se encuentra bordeando la altiplanicie de la Puna, hacia el Este, ubicada como una larga franja longitudinal. En un corte Oeste-Este se aprecia una topografía montañosa en un gran plano inclinado que comienza en la Sierra de Santa Victoria con alturas promedio de 5.000 m. hasta el límite con el departamento de Orán con altura media de 2.000 metros sobre el nivel del mar, esta característica topográfica es la que diseña su gran variabilidad ambiental.⁹

Flora y Fauna

Con respecto a la flora, en las zonas altas hay una estepa muy pobre, que deja grandes espacios del suelo descubierto. El suelo, - árido - erosionado por los fuertes vientos, sólo permite el desarrollo de cactáceas, xerófilas y pastos duros. La estepa está formada por arbustos bajos, rastreros, espinosos, de hojas muy pequeñas o sin hojas; son arbustos adaptados a la sequía como la tola, la jarilla, cardones, la añagua, la yareta, el cuerno de cabra. También crecen matas de pastos duros y amarillentos. Son notables los cardones, cuyos troncos almacenan agua y llegan a 2 m de altura.

En cuanto a la Fauna, se reduce a aquellos grupos que pueden sobrevivir en las condiciones duras del ambiente. Tiene una fauna representada por algunas especies de gran valor por su pelaje: llama, vicuña, alpaca y guanaco.

El cóndor domina las alturas andinas; son muy escasas otras aves en la zona, siendo las más comunes las rapaces como el águila y el halcón.¹⁰

Clima

Respecto al clima de Iruya, cuando es temporada de lluvias está frecuentemente nublado y cuando la temporada es seca, está despejado; sin embargo, es fresco todo año, en donde hay una gran amplitud térmica. El clima

⁹ Recuperado de <http://www.portaldesalta.gov.ar/florafauna.htm> Visto el 24/04/2020.

¹⁰ Recuperado de <http://www.portaldesalta.gov.ar/florafauna.htm> Visto el 16/05/2020.

de esta región puede clasificarse en tres tipos:

- Templado frío al oeste
- Templado con mayor pluviosidad al centro
- Templado cálido al este.¹¹

Hidrografía

Como las investigadoras son conocedoras del destino, afirman que viajar a Iruya es propicio todo el año, aunque en épocas de lluvias (que van desde diciembre a marzo) puede ser más complicado, aunque no imposible de llegar debido al desmoronamiento de los cerros, lo que obstruye el camino. Ese derrumbe se lo conoce como volcán que es una especie de lodo y agua que recorre los cerros causando posibles aludes; además de ello, se debe tener en cuenta la crecida del río.

Iruya limita al norte por el río Milamhuasi, al sur por la Quebrada Colorada y al este por río Colanzuli, también llamado río Iruya o río Grande.

Siguiendo el lecho de los ríos que surcan el interior, se aprecian quebradas de diferentes formas y colores. La piedra laja, en algunos tramos ha formado paredes de contención del río.¹²

2.3 Características Demográficas

El Pueblo de Iruya

La etimología de su nombre proviene de la voz quechua o aymara, proveniente de la palabra IRUYOC “Iru” = paja y “yoc” = abundancia, Iruya = abundante paja. Los habitantes han mantenido sus tradicionales vestimentas y costumbres; sin embargo, también se observa que la población se vio influenciada por las nuevas tendencias en la vestimenta, sobre todo en el Municipio, no así en los pequeños parajes que se encuentran a sus alrededores.

Lo expresado no significa que los habitantes de Iruya continúan con las

¹¹ Ibidem.

¹² Recuperado de <http://www.portaldesalta.gov.ar/florafauna.htm> Visto el 16/05/2020.

vestimentas de hace cientos de años, pero sí, se observa que aún conservan la tradicional vestimenta, sobre todo para sus festividades.

A continuación, se expone una fotografía de dos mujeres de Iruya conversando en la típica y pequeña calle de piedra de este destino; dicha vestimenta es colorida, típica de los pueblos andinos, abrigada debido a la geografía norteña puesto que, cuando la temperatura desciende, el frío es intenso. También, usan un poncho elaborado de lana de llama o de oveja. El atuendo se compone de un sombrero dado que el sol es permanente.



Imagen 6. Mujeres de Iruya conversando en la calle.

(Fuente: <https://notiruya.com/conversando-en-las-calles-de-iruya/>)



Imagen 7 Mujer de Iruya con dos niños y sus ovejas.

Fuente: <https://quebradadehumahuaca.com/ciudad/iruya/>

En cuanto a la arquitectura, se caracteriza su edificación popular de casas que, en principio, eran de piedra, adobe y paja y que, en estos últimos años, ha sido modificada por las construcciones de la nueva arquitectura debido a la concentración de la población, rompiendo con la armonía del paisaje, lo que genera que visualmente el pueblo no sea completamente agradable a la vista, observándose chapas y construcciones de ladrillo hueco, de varios pisos.

En las siguientes fotografías, se puede apreciar cómo en el pueblo se construyeron viviendas que dejan a la vista la pérdida de su fisonomía original, siendo Iruya un pueblo que se caracteriza por estar en medio de las montañas.



Imagen 8 Foto ilustrativa del pueblo de Iruya año 2016 y 2020.

(Fuente: internet).

mismo tiempo criaban ovejas, cabras y llamas, aunque esta última en menor medida.¹³

El Trueque en el pueblo de Iruya

Para los Pueblos del Imperio incaico, el trueque fue una de las economías más significativas para la supervivencia humana, los incas se organizaron en todo su territorio en comunidades.

Por ejemplo, una comunidad producía papa, otras frutas, ganados y así sucesivamente, esta organización les permitía un cambio recíproco de productos y de esta manera estas etnias podían abastecerse y solventar las demandas de productos agrícolas y así lograr la subsistencia.

Tal como ocurrió en la antigüedad, el trueque en Iruya es una de las actividades comerciales más tradicionales que se realizan en la actualidad para solventar las necesidades de vida de la población.¹⁴



Imagen 10. Foto ilustrativa. Feria de la fiesta de la Virgen del Rosario.

(Fuente: Internet).

Fiesta Patronal de la Virgen del Rosario

Se realiza el primer fin de semana de octubre, por la mañana se concretaron los actos centrales en este poblado, alrededor de las 11 se da inicio el acto del que participa el intendente de esa comuna salteña, autoridades locales, instituciones educativas y el pueblo en general.

¹³ Recuperado de <https://iruya.online/historia.html> Visto el 16/05/2020.

¹⁴ Recuperado de <https://iruya.online/historia.html> Visto el 16/05/2020.

Luego tiene lugar la misa en la pequeña iglesia de Iruya. Ya pasado el mediodía y concluida la Eucaristía central, los feligreses recorren en procesión las angostas y empedradas callecitas del pueblo llevando la imagen de Nuestra Señora del Rosario y de otros santos. Todo el recorrido es especialmente ornamentado con banderines y globos para esta celebración.



Imagen 11. Foto ilustrativa de la Fiesta Patronal de la Virgen del Rosario.

(Fuente: Internet).

Durante la procesión, los cachis, personas promesantes de la Virgen del Rosario danzan vestidos de manera particular y con los rostros cubiertos al sonido de los erkes, suscitaron la admiración de todos los peregrinos y feligreses que con profunda fe acompañan el recorrido.

La Feria

Como es tradicional, los comerciantes del lugar y de comunidades cercanas se congregaron ante la llegada masiva de visitantes y aprovechan para vender sus productos que abarcaban desde productos andinos hasta elementos de bazar, ropa y comidas, también realizando algunos trueques.¹⁵

Pueblos originarios

Según el Ministerio de Cultura Argentina, los pueblos indígenas representan cerca del 5% de la población mundial. Los pueblos indígenas

¹⁵ Historia brindada por Rosa Ramos, oriunda del pueblo de Iruya.

son sinónimo de riqueza cultural, de respeto y preservación de la naturaleza.

En Argentina desde las comunidades afirman ser 38 pueblos distribuidos en todo el país. El Estado lleva el registro de 34 pueblos inscriptos en el Registro Nacional de Comunidades Indígenas (Re.Na.C.I.). Ellos son: Atacama, Chané, Charrúa, Chorote, Chulupí, Comechingón, Diaguita, Guaraní, Guaycurú, Huarpe, Iogys, Kolla, Kolla Atacameño, Lule, Lule Vilela, Mapuche, Mapuche Tehuelche, Mocoví, Mbya Guaraní, Ocloya, Omaguaca, Pilagá, Quechua, Ranquel, Sanavirón, Selk'Nam (Ona), Tapiete, Tastil, Tehuelche, Tilián, Toba (Qom), Tonokoté, Vilela, Wichí.

Destacando a los Kollas como parte de los pueblos originarios del Municipio de Iruya. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina).

Relación con la naturaleza y el territorio

Los pueblos indígenas mantienen con la naturaleza una relación de equilibrio, de armonía, que se enmarca en la cosmovisión del 'Buen vivir' o 'Vivir bien' presente; aunque, quizá, con diferente denominación, en cada uno de los pueblos de nuestro país.¹⁶

Iruya, como comunidad originaria, tiene personería jurídica por lo cual, la comunidad toma decisiones sobre algunas cuestiones sobre todo territoriales, por ejemplo: la terminal de Iruya es una construcción inaugurada en Julio de 2018; sin embargo, sucedieron conflictos por parte de la comunidad que denunció que la construcción se hizo sin el aval de ellos, dueños de las tierras.

La comuna realizó una denuncia civil contra Alfredo Soto, Intendente en ese momento del Municipio y la terminal quedó sin funcionar temporalmente hasta que se logró que cumpla su rol y funcione con normalidad.

Otro ejemplo es el de las construcciones de unas viviendas por parte del Instituto Provincial de la Vivienda (IPV) destinadas a víctimas de los aludes; no obstante, las comunidades indígenas denunciaron al Municipio y al IPV por

¹⁶ Historia brindada por Rosa Ramos, oriunda del pueblo de Iruya.

construir las obras en territorio ancestral sin haberles consultado, hoy la obra se encuentra paralizada.

Por último, otro ejemplo que se resalta es que la comunidad tiene influencia en las decisiones de dicho pueblo: el 13 de Junio de 2020 se habilitó el turismo interno para la provincia, con excepción del Municipio de Orán y Aguaray. A pesar de ellos, la comunidad de Iruya no está dispuestos a recibir turista empero de que la Provincia de Salta así lo dispusiera.

Se finaliza este capítulo, entendiendo que Iruya posee gran potencial tanto paisajístico como cultural, debido a sus orígenes y geografía. Resulta interesante destacar las ventajas y desventajas observadas en Iruya una vez investigado en profundidad dicho destino.

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Pueblo pintoresco perteneciente a la Provincia de Salta. • Rico intercambio cultural. • Identidad Cultural. • Relación con las tierras y las raíces. • Experiencia única. • Valor agregado por su comunidad. • Singularidad belleza paisajística. • Oferta turística de Iruya administrada por la comunidad de Iruya. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escaso conocimiento de la calidad y prestación del servicio por parte de la población. • Comunidad de Iruya se interponen a las decisiones afectando a veces al turismo. • Dificultad en cuando a la accesibilidad del destino, sobre todo en épocas estivales. • Conectividad intermitente debido a su ubicación geográfica.

Tabla 1. Ventajas y desventajas del destino Iruya

Elaboración propia.

Capítulo 3: Prestación de servicios turísticos y calidad

“El turismo es, ciertamente, un fenómeno generalizado, portador e instigador de valores. La industrialización, el progreso, pueden y deben dar a los hombres una mayor disponibilidad de tiempo para el descanso, el recreo, la cultura, el diálogo, la diversión, la meditación y la oración.”

Santo Padre, Juan Pablo II.

3.1. Prestación de servicios turísticos y Calidad

Al ser de interés estudiar la oferta de servicios turísticos en la localidad de Iruya antes de la pandemia del COVID 19 y durante la misma, se dedicará este capítulo a entender la oferta y la demanda para evaluarla y lograr diseñar lineamientos aplicables a esa oferta para la prestación de sus servicios pensando en la calidad de la misma.

A través de la observación, se aprecia que la oferta turística de Iruya está administrada, en mayor medida, por la misma comunidad, entendiendo por ésta al “conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas o que tienen los mismos intereses.”¹⁷

Los productos turísticos de Iruya valoran la identidad cultural y permiten al visitante disfrutar de experiencias vivenciales genuinas en zonas que poseen una combinación de atractivos naturales como culturales, tal como lo indica en la entrevista realizada a unos de los prestadores de servicios e integrante de la comunidad de Iruya en donde dice “nosotros mantenemos nuestros orígenes y eso transmitimos a los turistas”.

Es por ello, que resulta importante para las comunidades anfitrionas como lo es Iruya cuando recibe al turista, reconocer en qué consiste una política de calidad en turismo y cómo incorporarla a su gestión diaria, a fin de lograr altos niveles de satisfacción para sus clientes.

A raíz de la observación y los resultados de las entrevistas, se pudo entender que los prestadores de servicios turísticos de Iruya poseen escasas calificaciones turísticas, poca formación en la prestación del servicio al cliente y desconocimiento de los mercados.

Cuando se mencionan los servicios, los mismos no existirían si no fueran brindados por “empresas” o pequeños emprendimientos hasta incluso, personas autónomas, desde servicios de hotelería, agencias de viajes, transporte (terrestre para este caso), que cuenten con una basta cantidad de clientes, hasta las pequeñas empresas familiares o individuales que atienden a un reducido

¹⁷ Definición extraída de internet. Recuperado de Oxford Languages.

número de viajeros. Al encontrarse en el mercado, estas empresas se interrelacionan, ya sea complementándose o compitiendo entre ellas.

Cuando hablamos de empresas de servicios, el consumidor -el turista o el excursionista - se traslada desde su lugar de origen, compra el servicio y luego lo utiliza o “consume” en el mismo sitio.

La empresa proveedora de servicios necesita entrar en contacto directo con el cliente. Sin embargo, con la aplicación de las tecnologías electrónicas a los negocios, cada vez más compradores adquieren servicios por esas vías.

Los servicios son “producidos y consumidos” simultáneamente, lo cual implica que no pueden ser rechazados antes si no cumple con las pautas de calidad exigidas. Además, los servicios no pueden ser almacenados, ni su consumo ser diferido en el tiempo.

Si bien los servicios son intangibles, casi siempre existe un soporte físico tangible que está constituido por la infraestructura, el equipamiento, los insumos que se utilizan y el ambiente en el que se brinda el servicio. La calidad de estos soportes materiales forma un todo con la prestación misma del servicio por el personal del negocio.¹⁸

¹⁸ Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_185118.pdf Visto el 22/05/2020.

	Características diferenciales	Empresas de bienes	Empresas de servicios
1	¿Qué producen?	Producen bienes materiales tangibles.	Prestan servicios que son intangibles. Se vende una promesa difícil de probar.
2	¿Pueden ser guardados o embodegados?	Los bienes se pueden embodegar y su consumo puede ser diferido en el tiempo.	Los servicios no pueden ser almacenados, ni su consumo ser diferido en el tiempo.
3	¿En dónde se producen y consumen?	Son producidos en un lugar y son transferidos a otro sitio para su consumo.	La producción y el consumo de un servicio son inseparables y simultáneos, esto significa que se dan en el mismo lugar e instante.
4	¿Cuál es la relación del producto o servicio con el consumidor?	El producto debe ser trasladado directamente hasta el consumidor.	El consumidor es el que se desplaza hasta el lugar donde se produce la prestación o servicio.
5	¿Cómo se relaciona el productor o prestador de servicios con el cliente?	Productor y consumidor no necesitan estar en contacto directo, puesto que sus funciones están disociadas en el tiempo y en el espacio.	Prestador de servicios y cliente necesitan estar en contacto directo para que el servicio pueda efectuarse.
6	¿Cómo se controla la calidad?	La calidad de un bien manufacturado puede ser controlada en el proceso de producción y al fin; si no cumple con los estándares, el producto es desechado.	La calidad no puede ser controlada antes de la prestación; si el servicio no cumple con las pautas de calidad exigidas, es el consumidor que lo rechaza.

Tabla 2. Características diferenciales entre empresas de bienes y empresas de servicios

(Fuente: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_185118.pdf)

La tabla expuesta explica cómo son las empresas de servicios y cómo se diferencian de las empresas de bienes. Se sabe que el sector turístico agrupa una amplia gama de empresas que proveen una variedad de servicios a turistas, como se lo estudió en el capítulo 1 de esta investigación, al hablar de oferta, que se la analizará a continuación cuando se presente el relevamiento de la misma.

Como es del interés de las investigadoras proponer herramientas de gestión de calidad aplicables a la oferta de servicios, se mencionará la conceptualización de la Calidad que servirá como sustento para establecer dichos lineamientos que ayuden a la organización del destino.

3.2. Calidad: hacia una conceptualización

La Calidad es un concepto usado actualmente con frecuencia y comprenderla resulta un proceso de aprendizaje individual y colectivo, la cual considera las necesidades, los deseos y las exigencias del visitante o del consumidor.

Brindar un servicio de calidad significa obtener beneficios, pero también debe ser planificada y sostenida en el tiempo. Cuando se habla de beneficios, se hace referencia a materializar el servicio, aumentando la productividad, ganar nuevos clientes y conocer el mercado turístico. De acuerdo con la definición de Calidad de la OMT:

Se entiende por calidad del turismo “el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural” (OMT, 2003)

En consecuencia, el concepto moderno de calidad engloba tanto los procesos internos de la empresa como los externos a la misma.

Los procesos internos están relacionados con la aplicación de métodos innovadores de gestión y organización empresarial, en una permanente búsqueda de aprendizaje para mejora de la calidad de los bienes y servicios.

La gestión de la calidad está basada en una gestión participativa, encaminada a sacar el mejor provecho de las capacidades de cada uno de los trabajadores y colaboradores del negocio. Ello se logra a través de un proceso de aprendizaje individual y colectivo, y de relaciones laborales de calidad, que llegan a plasmarse en una cultura de la calidad.¹⁹

Tomando lo que el apartado anterior menciona sobre la calidad, se destaca la conceptualización de “calidad” de la OMT que resalta factores tales como: seguridad, higiene, accesibilidad y armonía de la actividad.

Esos factores para la presente investigación resultan claves ya que son los puntos débiles del destino al hablar de calidad en la oferta de servicio. En el capítulo 2, las investigadoras mencionaron la dificultad en la accesibilidad

¹⁹ Recuperado de https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_185118.pdf Visto el 27/05/2020.

sustentada dicha información por los portales de opinión que existen en la web y que son de alto alcance como Trip Advisor.

A su vez, en el mismo portal se evidencia a través de los comentarios de los propios viajeros, la falta de higiene en el destino. A continuación, se muestra como referencia, uno de los comentarios sobre esta problemática:

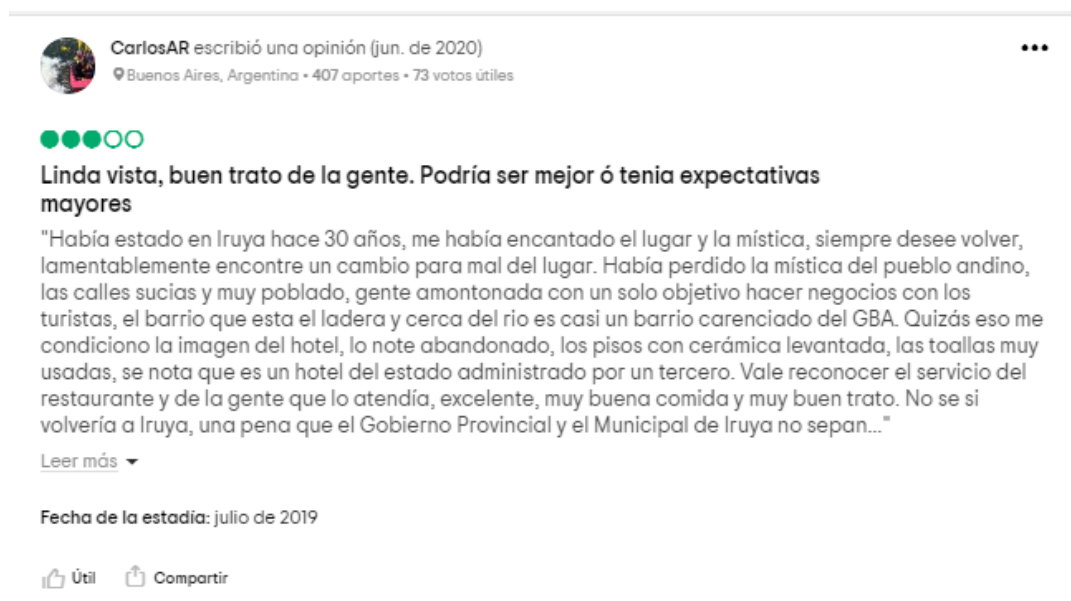


Imagen 12. Opinión de viajeros (II)

Fuente: Trip Advisor

Partiendo desde la propia experiencia de las investigadoras en el destino como consumidoras de distintos tipos de servicios turísticos en la zona, se puede evidenciar la falta de seguridad que existe en la prestación de servicios, siendo brindados sin contar con los instrumentos básicos de seguridad tales como:

- Botiquín de primeros auxilios.
- Cobertura ante accidentes personales
- Plan de evacuación. Salidas de emergencias señalizadas.
- Falta de procedimientos de salidas de turistas a las diferentes comunidades.
- Matafuegos

Consecuentemente, la relación entre la seguridad y el turismo es valiosa para la protección de la vida, la salud, la integridad física de los visitantes; este aspecto debe ser asumido con responsabilidad por los actores principales del sector turístico.

La Cultura de la Calidad

Las organizaciones que quieren ser competitivas necesitan cambiar de paradigma e incorporar el enfoque de la calidad como un proceso de mejora continua y orientada hacia la excelencia.

En síntesis, la cultura de la calidad puede ser entendida como el conjunto de las creencias, los valores, las normas y las prácticas asumidas, tendientes a brindar un servicio que satisfaga las expectativas y necesidades del cliente. Su máximo nivel estaría dado cuando la organización alcanzare la certificación de normas de calidad o hubiese implementado un SGC.

Esa cultura de calidad debe ser asumida por los administradores de dicha localidad, empezando por el Municipio y las ganas de querer poseer un destino que respete ante todo las normativas y logre así, brindar seguridad a quienes los visitan. Existen varios programas de calidad, dispuestos por el Ministerio de Turismo a nivel nacional y provincial que lo podrán encontrar en los Anexos de esta investigación.

Sistema de Gestión de Calidad

El diseño y la implementación del sistema de gestión de calidad están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización (IRAM-ISO 9001:2000, 2001).

En este sentido, los SGC constituyen valiosas herramientas para responder a estas crecientes exigencias de la demanda y, así, lograr un mejor posicionamiento de los destinos turísticos. A fin de aumentar la competitividad, muchas organizaciones han adoptado normativas internacionales como es el caso de las normas internacionales ISO serie 9000, entre otras, como herramientas para organizar y optimizar la gestión de calidad.

La gestión de la calidad, como la etapa superior del aseguramiento de la calidad, y la profundización en la mejora continua de la eficacia y la eficiencia de los sistemas de gestión se enfocan explícitamente hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. (Castellucci, D. 2009).

En el relevamiento de la demanda para detectar el perfil, se sabrá cómo es la misma y cuáles son sus requerimientos asociados a la oferta y evaluar si ambas se ajustan.

Aunque los turistas que conocen Iruya tienen opiniones positivas del destino, debido a las propias características ya mencionadas, convirtiéndose en su principal atractor, haciendo que el turista se adecúe al contexto y tal como investigadoras lo observaron, se reconoce que existe saturación del espacio público en temporada alta, hay productos turísticos buenos pero escasamente desarrollados, hay una degradación del paisaje debido a las construcciones que se hicieron en estos últimos tiempos, que son aspectos que afectan al desarrollo turístico del propio destino orientados a una calidad.

Por otra parte, las condiciones actuales sobre la pandemia causada por el COVID 19, obligará a las empresas de servicios turísticos a generar cambios e innovar.

Más adelante, se hablará sobre las estrategias que tomaron algunos emprendimientos para sobrellevar esta crisis y además, cómo y de qué manera se están preparando.

3.3. Relevamiento Oferta Turística de Iruya

Para poder realizar el trabajo de campo, se ha relevado en el destino la oferta turística en Iruya hasta el 18/03/2020 siguiendo los fundamentos teóricos expuestos en el Capítulo 1 de la presente investigación donde se menciona que la oferta turística está compuesta por: alojamiento, alimentación, transporte, ocio, cultura, actividades deportivas y compras. Es por ello, que se mencionarán cada una de ellas con algunas fotografías que se encontrarán en el Anexo de este estudio.

3.3.1. Alojamiento antes de la pandemia COVID 19

Según la Ley N° 18828/70, se establece el concepto de alojamiento turístico en el art. 1:

Los establecimientos comerciales en zonas turísticas o comprendidas en planes nacionales de promoción del turismo y los que por sus características el órgano de aplicación declare de interés para el turista que ofrezcan normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones amuebladas por períodos no menores al de una pernoctación, a personas que no construyan su domicilio permanente en ellos.

Se detallarán los medios que utilizaron los turistas para buscar alojamiento de acuerdo a las encuestas realizadas para la presente investigación:

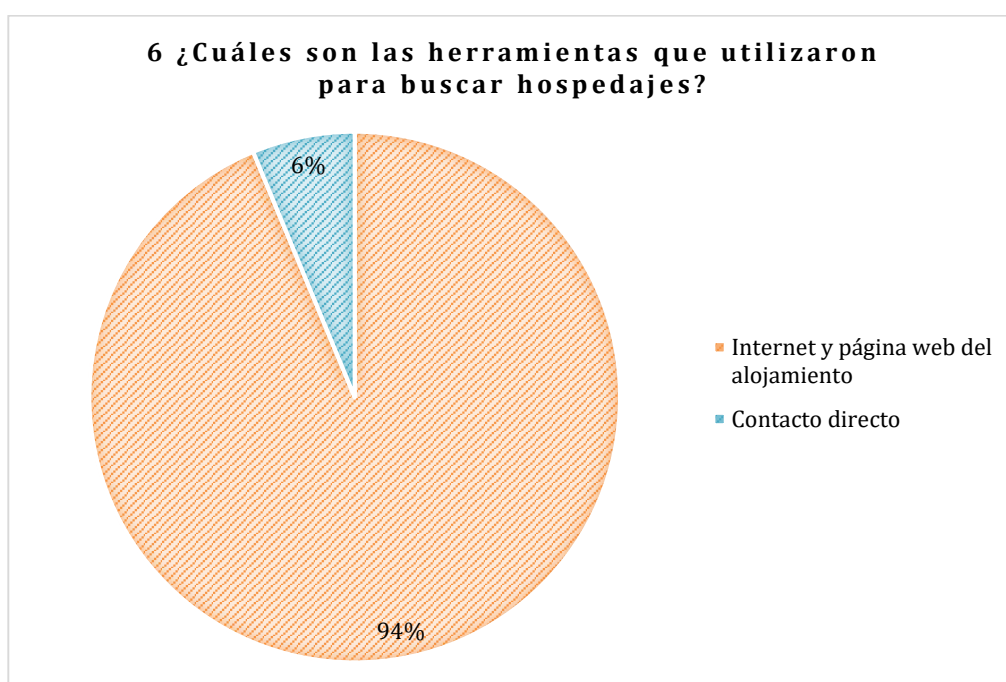


Gráfico 1 ¿Cuáles son las herramientas que utilizaron para buscar hospedajes?

Como se puede observar en el gráfico, el 94% realizó la búsqueda de los alojamientos vía internet, ya sea por, intermediarios como Booking, Despegar, páginas de alojamientos, etc., o bien, por la propia página web de los establecimientos utilizando los datos de contactos de éstos en la web.

Esto tiene sentido, ya que los encuestados eligieron en su mayoría, a hotel y hosterías que tienen sus propias páginas web y están en diferentes medios de comercialización, contando con la mayor cantidad de plazas para alojar a turistas. La minoría lo hizo por contacto directo en destino, sin reserva previa, representada por el 6% de los encuestados.

Además, debido al motor de búsqueda de alojamiento que se basan en páginas web como las mencionadas, el turista puede inclinarse a los hoteles y hosterías en lugar de reservar alojamiento en casas de familia dado que no aparecen frecuentemente como opciones en esos motores de búsqueda digital. Esto es importante a la hora de analizar el comportamiento del consumidor al saber que al contactar a un establecimiento, se suele buscar en internet.

La propuesta de esta investigación se enfoca en la importancia de estar presente en algún medio digital y en estar en más de un medio o canal de distribución. No solo dar a conocer la importancia, si no que brindar también las herramientas para poder estar, ya que esto tangibiliza el producto.

A continuación, se exponen los distintos tipos de alojamientos según denominación propia; es decir, que se los presentarán de acuerdo al nombre de cada alojamiento sin poseer la categoría correspondiente mediante el organismo de aplicación, para este caso, el Ministerio de Turismo y según el Decreto Reglamentario N° 1125/80 de la Provincia de Salta.

La información en cuanto a cantidad de establecimientos que brindan servicio de alojamiento dividida por barrios fue brindada por la Policía de la Localidad de Iruya antes de que oficializaran la cuarentena del COVID 19 en el mes de marzo de 2020, quienes indicaron que de 10 de 41 los establecimientos nombrados, sólo prestan sus servicios en temporada.

Cantidad de Casas de Familias			
Nombre	Dirección	Contacto	Servicios
1. Clarisa	Calle Gral. Manuel Belgrano S/N, Iruya	No posee	Habitaciones compartidas con baños compartidos.
2. Irma	Sin información en Internet	Sin información en Internet	Sin información en Internet
3. Jp Marrero	Sin información en Internet	Sin información en Internet	Sin información en Internet
4. Cely	Sin información en Internet	Sin información en Internet	Sin información en Internet
5. Velazquez	Salta s/n (frente a la escuela)	+54 388 468-1154	Habitaciones matrimoniales y compartidas, agua caliente.
6. Hilda	Barrio Centro	Sin información en Internet	Sin información en Internet
7. Hortensia	Sin información en Internet	Sin información en Internet	Sin información en Internet
8. Iru	Sin información en Internet	Sin información en Internet	Sin información en Internet
9. La Plaza	Iruya, Salta	0387 684-6189	Sin información en Internet
10. El Cóndor	Sin información en Internet	Sin información en Internet	Sin información en Internet
11. Griselda	Sin información en Internet	Sin información en Internet	Sin información en Internet

12.El Antigal	Sin información en Internet	0387 509-6003	Sin información en Internet
13.San Jorge	Sin información en Internet	Sin información en Internet	Sin información en Internet
14.Santi	Sin información en Internet	0387 15-450-9337	Sin información en Internet
15.Luz María	Sin información en Internet	Sin información en Internet	Sin información en Internet
16.Flia Díaz	Sin información en Internet	Sin información en Internet	Sin información en Internet
17. Asunta	Calle Gral. Manuel Belgrano S/n Bº de San Roque	(0387) 15 4045113	Habitaciones compartidas con baños compartidos, cocina con gas.
18.Ale	Mariano Moreno s/n – Iruya, Salta – Argentina	+54 388 5259189	Habitaciones privadas y compartidas, baños, agua caliente, cocina terraza con asador.

Tabla 3. Cantidad de Casas de Familias

Fuente: Policía de Iruya, elaboración propia.

Cantidad de “Hostales” en Iruya			
Nombre	Dirección	Contacto	Servicios
1.Milmahuasi	Iruya, A4633 Iruya, Salta	0387 445-7994	Habitaciones dobles, triples, cuádruples, dormitorios compartidos, desayuno completo, Wifi, baño privado, sábanas de algodón 100%
2. Causillar	Salta s/n, A4633 Iruya, Salta	0381 15-672-1275	restaurante, room service, salón compartido y wifi gratis en todas las instalaciones
3. Jazmín	Sin información en Internet	0388 508-7758	Sin información en Internet
4. Tacacho	Plaza La Tablada	54 0387 154525522	Habitaciones privadas con baños privados, wi fi, desayuno
5.Valery	San Martin s/n	0388 414-7001	Camas matrimoniales y compartidas con desayuno. Wifi y agua caliente en los baños.
6.San Benito	Ruta Provincial 133	0387 589-2583	Sin información en Internet

7.El Tapial	Islas Malvinas 600, Iruya, Salta	0387 15-444-1928	Sin información en Internet
8.El Hornero	General San Martín. Iruya, Salta	0387 526-3800	2 casas para 3 personas y 1 familiar para 7. Incluye: cocina, comedor, heladera, baño privado.

Tabla 4. Cantidad de “Hostales” en Iruya

Fuente: Policía de Iruya, elaboración propia.

Cantidad de “Hospedajes” en Iruya			
Nombre	Dirección	Contacto	Servicios
1.Lily	Sin información en Internet	Sin información en Internet	Sin información en Internet
2.Zumag Zumag	La Tablada	0387 528-5772	Sin información en Internet
3.El wichuku	Avenida Islas Malvinas, Iruya	0388 404-3437	Habitaciones privadas y compartidas
4.Mirador de las Estrellas	Sin información en Internet	0387 15-525-2502	Sin información en Internet
5.Noelia	Sin información en Internet	Sin información en Internet	Sin información en Internet
6.Palmira	Iruya, Salta	03887 15-47-0974	Habitaciones compartidas y privada, desayuno y agua caliente
7.Lupita	Calle San Martín s/n B° San Roque Iruya	+54 9 387 458-6761	Habitaciones compartidas con baños compartidos y Habitaciones privadas con baños privados, wifi, cocina y asador.

8.El Milagro	San Martín s/n	0387 577-6907	Sin información en Internet
9.Mi pueblo	San Martin s/n	0387 6192090 0387 5432182	Desayuno, wifi, lavandería, habitaciones privadas y compartidas, estacionamiento
10.Alcira	Belgrano S/N, Iruya, Salta	0388 497-8674	Habitaciones privada y compartidas, agua caliente
11.Nahiara	Iruya, B° la Tablada s/n Iruya	0387 524-4138	Sin información en Internet

Tabla 5 Cantidad de "Hospedajes" en Iruya

Fuente: Policía de Iruya. Elaboración propia

Cantidad de Campings en Iruya			
Nombre	Dirección	Contacto	Servicios
1.Camping Gonzalo	San Martin s/n	0387 402-4702	Sin información en Internet
2.Gloria	A la entrada del pueblo cruzando el rio Iruya, Iruya 4633 Argentina		Sin información en Internet

Tabla 6 Cantidad de Campings

Fuente: Policía de Iruya. Elaboración propia

Cantidad de Hosterías en Iruya			
Nombre	Dirección	Contacto	Servicios
1.Hostería/Hotel Iruya	San Martin S/N	3874423536	Desayuno, wifi, lavandería, servicio de mucama, habitaciones

			privadas con baño privado, estacionamiento, bar restaurante
2.Chez Didier	San Martín s/n Iruya	011-64649504	restaurante, bar, salón compartido y conexión WiFi gratuita Todas las habitaciones disponen de TV por cable y baño privado. Todas las mañanas se sirve un desayuno a la carta en la posada

Tabla 7 Cantidad de Hosterías

Fuente: Policía de Iruya. Elaboración propia

Una vez identificados todos los alojamientos existentes en la Localidad de Iruya, se menciona a la Ley Nacional N° 18.828 de Alojamientos Turísticos y su Decreto Reglamentario N° 1125 /80 de la Provincia de Salta.

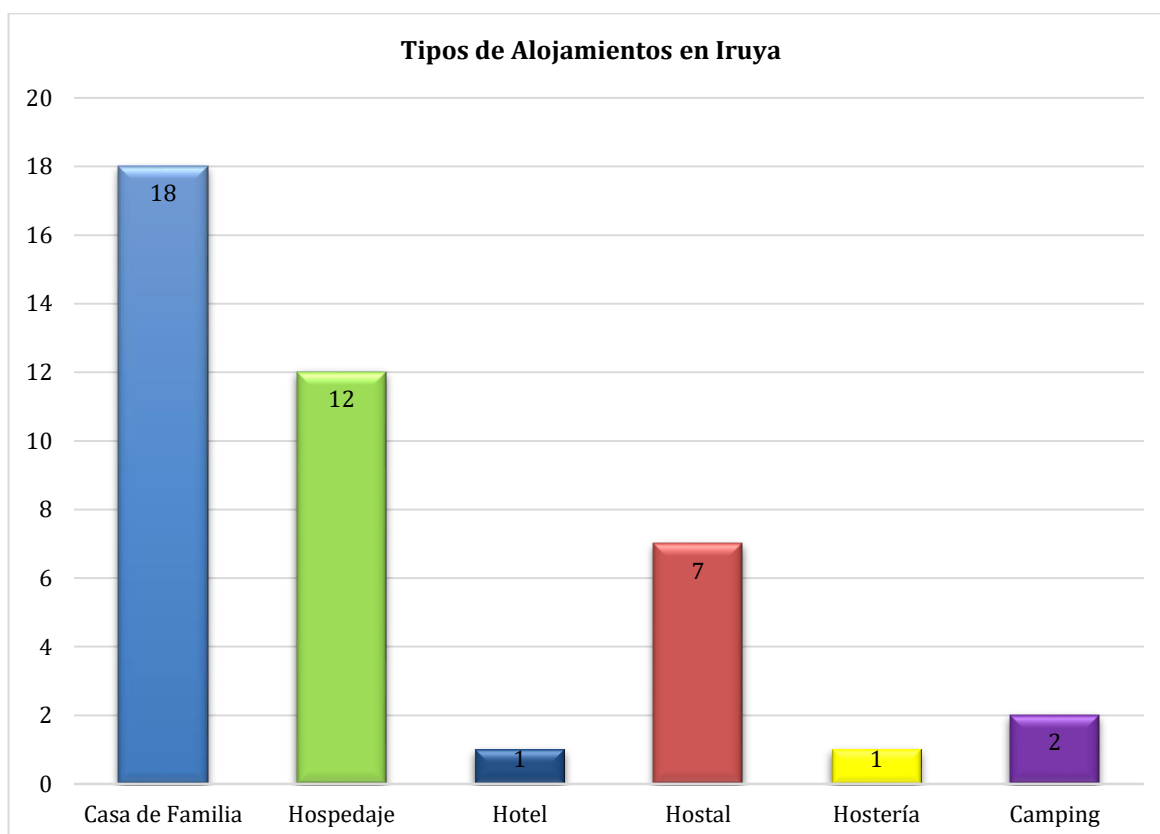
Asimismo, se encuentra la Reglamentación N° 1220, como registro de propiedades destinadas a hospedajes turísticos temporarios, quienes hacen referencia a la prestación de alojamientos turísticos y sus servicios complementarios que en la investigación hemos estudiado y relevado.

Como se dijo, estos establecimientos se hacen llamar de acuerdo a sus criterios sin tener en cuenta la normas ya establecidas por los órganos que la competen y regulados para el caso del alojamiento por el Ministerio de Turismo.

Se entiende, de acuerdo a lo observado, que estos alojamientos podrían encuadrarse en el marco de las siguientes categorías: Hotel de 1 a 5 estrellas, Hosterías de 1 a 3 estrellas, Residenciales de tipo A y B; o bien, en el registro de alojamientos temporarios como Hospedaje Turístico Temporario, clasificados en

departamentos y casas cumpliendo con todos los requisitos establecidos por dichos reglamentos que se encuentran con mayor profundidad en los anexos.²⁰

Resulta conveniente mostrar a través de un gráfico, la totalidad de establecimientos en Iruya; información brindada por la Policía Turística de la localidad, la cual se ha dividido por tipo de alojamiento:



²⁰ Hotel: Aquellos establecimientos con capacidad mínima de veinte (20) plazas en diez (10) habitaciones, en los cuales se presta al turista el servicio de alojamiento, sin perjuicio de los demás que para cada categoría se indiquen. (Decreto N° 1125/80).

Hosterías: Aquellos establecimientos con capacidad mínima de ocho (8) plazas en cuatro (4) habitaciones y máxima de treinta y seis (36), en los cuales se preste al turista servicio de alojamiento, sin perjuicio de los demás que para cada categoría se indique; reunirán además características de diseño arquitectónico adecuadas al medio natural. (Decreto N° 1125/80).

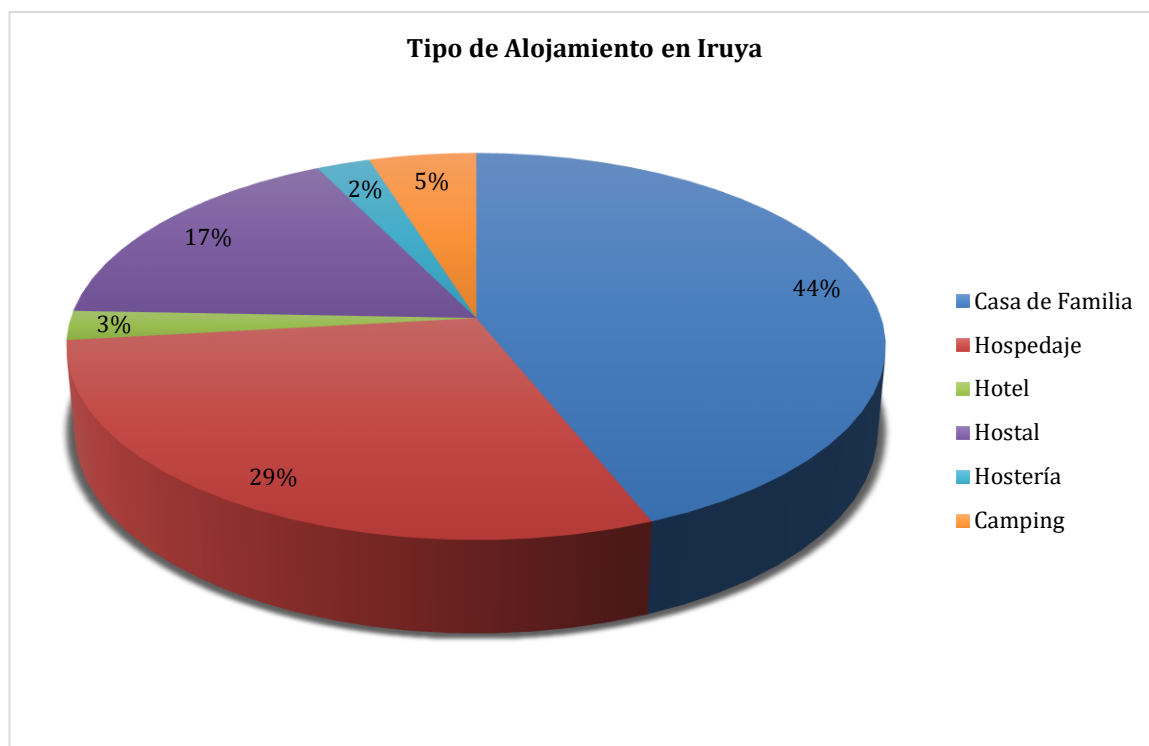


Gráfico 2. Tipos de Alojamientos en Iruya.

Fuente: Elaboración propia en base a lo conversado con la Policía Turística de Iruya.

Se concluye que de los 41 establecimientos que brindan servicios de alojamiento reconocidos por la Policía Turística y por la Municipalidad existe un elevado número de casas de familias (44%), superando ésta por encima al resto de los establecimientos.

A continuación, se mencionará lo conversado con los dueños de 2 establecimientos hoteleros antes de la cuarentena (Covid-19): Hospedaje Iruya Mi pueblo y Hotel Iruya.

Ambos alojamientos mostraron sus habilitaciones por parte de Ministerio de Turismo y por parte de la Municipalidad; sin embargo, Hospedaje Mi pueblo no figura en el sitio oficial del Ministerio. Se pudo recorrer sus instalaciones y se hizo uso de sus servicios.

3.3.2. Alojamientos en la actualidad

A partir del 13 de junio de 2020, se activó el turismo interno en la Provincia de Salta bajo una propuesta por parte del Ministerio de Turismo denominado “salvoconducto turístico”, en la que los establecimientos y otros tipos de servicios turísticos que quisieran recibir turismo interno, debían solicitar la inscripción por medio de este organismo para obtener así, la habilitación.

Una vez inscriptos, para poder recibir al turista, los establecimientos deben generarles un voucher a través de una plataforma, ingresando con usuario y contraseña, lo que le servirá a su cliente como permiso de circulación.

Esto quiere decir, que quienes quisieran realizar turismo interno, deberían hacer su reserva previa para poder obtener ese voucher que les servirá para poder desplazarse hacia el destino elegido.

En el caso de Iruya, solo 4 de los 41 establecimientos ya mencionados figuran inscriptos para poder brindar sus servicios como turismo interno, lo que deja en evidencia la informalidad con la que el destino se encontraba ofreciendo sus servicios.

Se exponen los alojamientos habilitados para recibir turismo interno en Iruya, aunque a pesar de que estos se hallan inscriptos por voluntad propia para trabajar, la mayoría de sus pobladores no están de acuerdo con el ingreso de turistas, ya que lo consideran un riesgo para la comunidad debido a la pandemia COVID 19, dejando el turismo en ese destino paralizado.

RESIDENCIAL	B	HOSTAL TACACHO	B° LA TABLADA S/N	IRUYA	-	 
		*HOSTERIA CHEZ DIDIDERM	*SAN MARTIN S/N IRUYA	*IRUYA	*387154190665	
		*AMALINAS PARCK SRL	*SAN MARTIN S/N	*IRUYA	*3874423536	
RESIDENCIAL	A	HOSPEDAJE MILMAHUASI	SALTA S/N	IRUYA	387-4457994	 

Tabla 8. Alojamientos habilitados para Turismo Interno.

Fuente: <http://turismosalta.gov.ar/salvoconducto/lista> web Año 2020

Asimismo, si todos los establecimientos que prestan servicios de alojamientos y de otros tipos, estarían inscriptos como proveedor de servicios, podrían haber accedido a algunas de las ayudas que el gobierno lanzó para el sector turístico y podrían prestar sus servicios a partir de la apertura del turismo interno, sin embargo, éstos se quedan fuera de ese convenio. Esto se puede evidenciar, mediante la entrevista realizada al dueño del establecimiento Hotel Iruya quien hace mención que:

Los emprendimientos que existen en el destino no están todos habilitados, en mi caso somos una sociedad inscripta, y hemos podido acceder a la ayuda del Gobierno con respecto al salario de los empleados, además de créditos a tasas bajas para poder seguir cumpliendo con nuestras obligaciones. Veo lo duro que la deben estar pasando sin poder acceder a la ayuda económica.

Por otro lado, se menciona que en la misma página web se pueden buscar alojamientos recomendados por la página web oficial del Ministerio de Turismo. Estos son los siguientes:

El Mirador de Iruya	Hospedaje Milmahuasi	Hostal Tacacho	Hostería Iruya
Categoría: Hoteles y Alojamientos	Categoría: Hoteles y Alojamientos	Categoría: Hoteles y Alojamientos	Categoría: Hoteles y Alojamientos
Clase: Hostería 1*	Clase: Residencial A	Clase: Residencial B	Clase: Hostería 3 *
Dirección: La Banda s/n	Dirección: Salta s/n Localidad: Iruya	Dirección: B° La Tablada s/n	Dirección: San Martín s/n
Localidad: Iruya		Localidad: Iruya	Localidad: Iruya

Tabla 9. Alojamientos en el sitio oficial del Ministerio de Turismo.

En base a lo planteado, se considera que hay desinformación con respecto a los establecimientos que prestan sus servicios en Iruya, sin control por parte del Ministerio de Turismo y por parte de la misma Municipalidad del destino, como así lo mencionó en la entrevista realizada el Secretario de Turismo

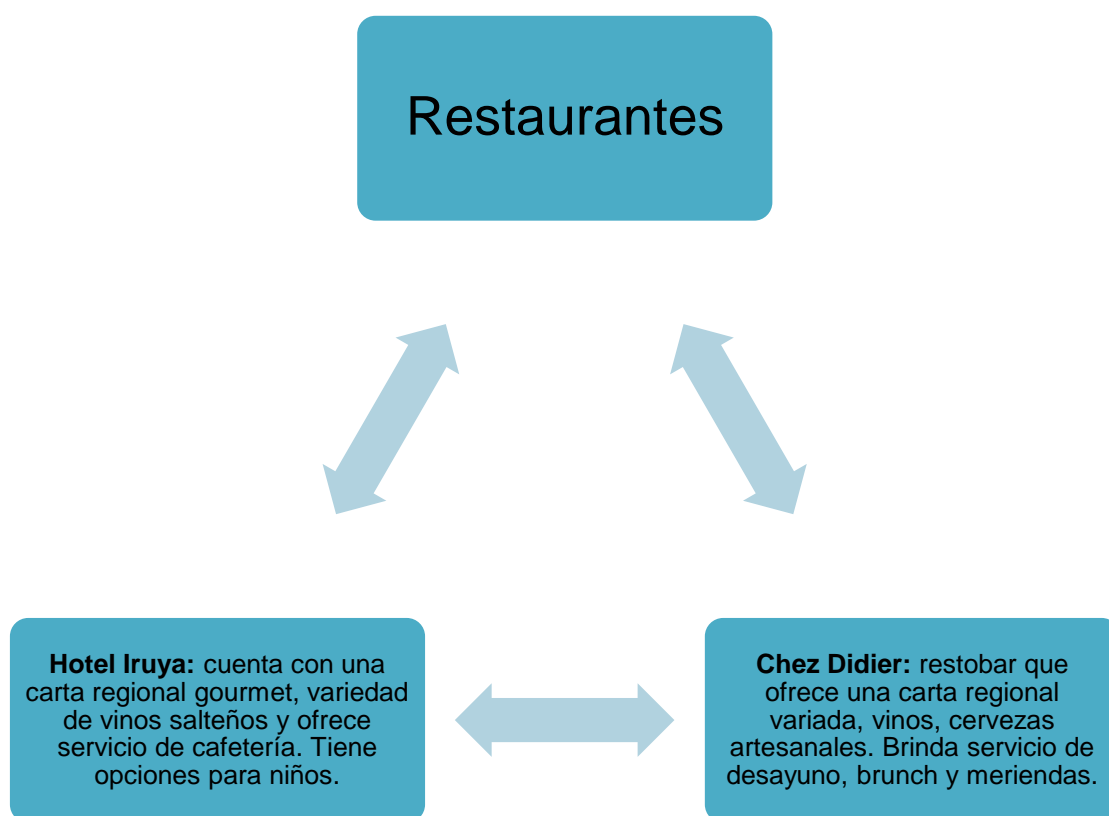
de Iruya, diciendo que: “Iruya no tiene nada regulado, la idea es ir regulando de apoco.”

Esto va a ser una oportunidad para aquellos que están en la informalidad, ya que se verán obligados a regular su situación si quieren seguir trabajando con turismo.

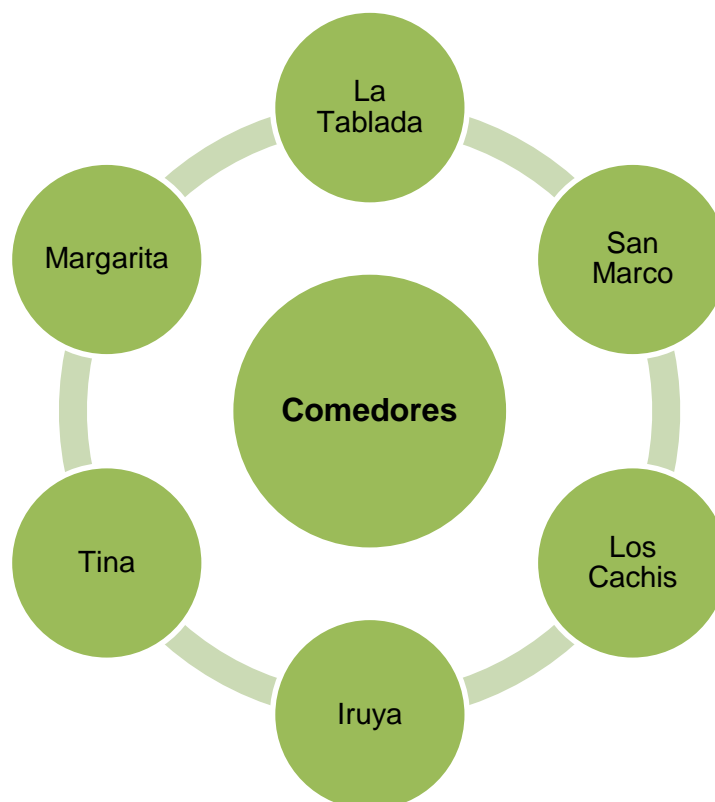
Una de las estrategias creadas por el Ministerio de Turismo para minimizar el impacto económico hacia las empresas de alojamiento y otras actividades fue la campaña #comprahoy #viajamañana, lo que permitía comprar a un precio económico así el turista pudiera usarlo hasta Marzo 2021, esto permitía obtener ingresos que contrarrestaba la parálisis de la actividad económica para el turismo.

3.3.3. Alimentación antes de la pandemia del COVID 19

Con respecto a la oferta gastronómica de Iruya, llamada por la OMT Alimentación, al realizar el trabajo de campo en el destino, se aprecia que existen 2 restaurantes y 6 comedores que se detallan a continuación:



Esquema 1. Restaurantes de Iruya.



Esquema 2. Comedores de Iruya.

Todos los establecimientos mencionados fueron relevados a través de la observación y de la búsqueda mediante TripAdvisor. La gastronomía constituye una actividad fundamental ya que influye de manera significativa en la rentabilidad del destino siendo este, además, un complemento junto con el de hotelería para quienes en Iruya brindan ambos servicios. No obstante, hay muchos comedores que no brindan servicio de alojamiento.

En consecuencia, la buena comida y la buena atención es un aspecto importante a tener en cuenta dado que las estadísticas dicen que casi un 50% de las personas eligen alojarse en un hotel guiándose por su restauración, si la comida es de buena calidad, ofrece además un valor añadido lo que genera un posible regreso de ese cliente.

El atractivo gastronómico de un destino turístico (y eso incluye lo que allí se come y lo que se bebe) es cada vez más importante. De hecho, según el Informe sobre la Industria del Turismo Gastronómico 2020, ese

atractivo ya es lo que anima a la mitad de los turistas del mundo a la hora de elegir su lugar de vacaciones o de escapada.²¹

3.3.4. Alimentación actual

Además de la buena comida, es relevante poder tangibilizar ese servicio a través de la promoción y difusión porque aparecer en los medios de comunicación es importante y también, seguir el protocolo para poder llegar a la excelencia ya sea con el trato del cliente como con el servicio ofrecido. Más añadiendo los nuevos procedimientos que existen para minimizar la propagación del COVID 19.

Hoy, al igual que el procedimiento mencionado más arriba donde se habló del alojamiento para recibir turismo interno, también deben solicitar la inscripción ante el Ministerio de Turismo. A continuación, se detallan los restaurantes y comedores que solicitaron su inscripción y que se encuentran en el sitio oficial del Ministerio de Turismo de Salta.²²

Restaurantes habilitados para turismo interno.

Iruya	BELÉN	COMEDOR	ISLAS MALVINAS S/N	3872115459	
Iruya	EL PICANTE	PIZZERIA	B° LA TABLADA S/N	3875038652	
Iruya	ERYLUZ	COMEDOR	AV ISLAS MALVINAS S/N	3886826583	Zerpanancy143@gmail.com
Iruya	GUTIÉRREZ	SANDWICHERIA	SALTA S/N		
Iruya	IRUYA	COMEDOR	ISLAS MALVINAS S/N	3884043606	
Iruya	KUSSI	SANDWICHERIA	B° LA TABLADA	3876001467	
Iruya	LOS CACHIS	COMEDOR	B° LA TABLADA	3875466719	Sandranancybenites@gmail.com
Iruya	LUCINES	SANDWICHERIA	B° LA TABLADA	2615014582	mikaa288@gmail.com

²¹ Recuperado de <https://www.20minutos.es/noticia/4165708/0/la-mitad-de-los-turistas-del-mundo-eligen-destino-motivados-por-su-atractivo-gastronomico/> Visto el 02/06/2020.

²² Restaurante: establecimiento en el que alimentos y bebidas son preparados para su consumo ahí mismo. En estos lugares se cobra por el servicio prestado. El término deriva de la palabra restaurare de origen latín, que quiere decir restaurar o recuperar. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/corro_a_gf/capitulo2.pdf Visto el 02/06/2020.

Iruya	LUPITA	COMEDOR	SAN MARTIN S/N	3875899205	felipearmandovelasquez@gmail.com
Iruya	MARGARITA	COMEDOR	GRAL BELGRANO S/N	3875433720	Valrolamas@gmail.com
Iruya	POROTO	COMEDOR	GRAL GUEMES S/N	3875252095	
Iruya	SAN ISIDRO	COMEDOR	SAN MARTIN S/N	3875037680	
Iruya	SAN MARCOS	COMEDOR	MARIANO MORENO S/N	3874599170	
Iruya	TÍO DAVID	COMEDOR	ISLAS MALVINAS S/N	3874483163	davidcanchi@hotmail.com

Tabla 10. Restaurantes habilitados para turismo interno

Fuente: Municipios de la Provincia de Salta (<http://www.turismosalta.gov.ar/>)

Se retoma la idea de que a pesar de que estos pequeños emprendimientos se inscribieron para trabajar con turismo interno, hoy no pueden ofrecer sus servicios debido a que la comunidad de Iruya no permite el ingreso a turistas.

Se destaca la gastronomía del lugar como una motivación de viaje, que actualmente se encuentra desaprovechada, es importante mencionar que Iruya también se destaca por los productos gastronómicos tales como: las habas, las papas andinas, el cordero, entre otros, lo que contribuye a la actividad económica del lugar.

Comida y bebidas típicas

Dentro de la gastronomía tradicional de Iruya, se encuentran las siguientes:

-Tostado de habas y de maíz: Tienen un lugar destacado. Se pueden acompañar con queso de cabra, también típico de estas tierras. Eso sí, el queso de cabra de Iruya sólo se hace en verano, ya que las cabras tienen leche coincidiendo con la época de lluvias, que es cuando hay pasto.

-Cordero: Servido de diferentes maneras, en guiso, estofado y hasta asado, siempre acompañado de papas andinas y choclo.

-Guiso de papa verde y charqui: El charqui es el resultado que se obtiene de la deshidratación total de las carnes, producto de una costumbre ancestral del

ser humano, mediante la cual se logra conservar este alimento por períodos prolongados de tiempo.

-Empanadas de queso de Cabra: Típica las empanadas salteñas, pero de cabra, con un sabor intenso que la caracteriza.

-Tamales: De origen indígena preparado generalmente con masa de maíz cocida envueltas con la chala de choclo. Su relleno es de carne de vaca, cerdo o charqui cocinados a vapor.

-Tortilla de Quínoa con queso de cabra: La quínoa es una semilla típica del norte y base alimentaria de los pueblos andinos, a parte de la tortilla se pueden hacer diferentes platos como croquetas y agregadas en las ensaladas.

-Dulce de cayote con queso de Cabra: Se usa para los postres, es el dulce típico del norte, el cayote es similar al zapallo. Se la puede combinar con nueces.

3.3.5. Transporte

El transporte es un factor determinante del producto turístico, representando el medio de conexión hacia el destino y siendo necesario para los desplazamientos.

La ausencia o disminución de cualquier medio de transporte influye notablemente en el destino como sucede actualmente con la parálisis en la circulación de personas debido al COVID 19. Los medios para llegar a Iruya son por vía terrestre mediante la siguiente red de carreteras:

Ruta Nacional N° 9: Consolidada

Ruta Provincial N°133: Ripio

Terminal



Imagen 13 Fachada de terminal.

Fuente: Internet.

Se menciona la Terminal como base de los medios de transporte que tiene el pueblo y fue inaugurada en Julio del año 2018. La terminal se construyó en un predio de más de 4.200 metros cuadrados, colindante al río Colanzulí.

Además de plataformas y boleterías, cuenta con locales comerciales y sectores recreativos turísticos. Los colectivos de línea que funcionan en Iruya son el Panamericano, que parte de la Provincia de Jujuy y el Transporte Iruya S.A. que parte de Humahuaca.

Sus salidas son reducidas dado que el panamericano tiene 1 (una) salida diaria, y el Transporte Iruya tiene solo 3 (tres). Los colectivos no son modernos, pero pueden transitar a pesar de las características ya expuestas, por lo que se expone a continuación una fotografía.



Imagen 14. Fotografía de Colectivo de Iruya

(Fuente: <https://viajes.101lugaresincreibles.com/mi-encuentro-con-iruya-un-pueblo-perdido-en-la-montana-en-argentina/>)

Al tener estas salidas limitadas con horarios establecidos, resulta complicado para quienes tienen que llegar a Iruya desde Salta. Otros medios de transporte para llegar a Iruya son los remises que trabajan de manera informal, manejados por gente local, quienes hacen el trayecto para transportar pasajeros desde diferentes puntos como por ejemplo: desde Iruya a Salta, desde Humahuaca a Iruya, desde Jujuy a Iruya, y otras combinaciones; este servicio lo usa tanto la gente local como el turista.

3.3.6. Ocio, cultura, actividades deportivas

Resulta importante hacer un paréntesis para hablar de las actividades que se realizan en el destino y que el turista busca para complementar su estadía en el lugar.

Además, es allí donde se genera la prestación del servicio y donde el contacto es más directo con la comunidad visualizándose la misma en su máxima expresión, ya que estas actividades generan experiencias; es por ello, que se realizará el relevamiento de dichas actividades.

✚ Servicio de Guías de Turismo:

Iruya cuenta con numerosos guías locales, algunos reconocidos por la misma Secretaría de Turismo de Iruya y otros no; sin embargo, para ninguno de los casos, éstos se encontraban habilitados.

Existe un registro provincial de guías de turismo (Ley N° 7404 y el Decreto N° 3129). Estas establecen requisitos para su inscripción y así, obtener la credencial habilitada para ofrecer sus servicios.

Antes de la cuarentena causada por el COVID 19, las investigadoras han relevado a diferentes prestadores de turismo alternativo que brindan sus servicios a turistas sin ser guías oficiales. Se detalla esa información:

- **“Guía N°1 DL”**, dueña de una oficina donde ofrece sus servicios de excursiones para el turista, bajo la denominación “Iruya Excursiones”. Este emprendimiento es administrado por su familia.

Ofrece actividades como visitas a comunidades originarias, lugares para pernoctar y convivir con familias de la comunidad además de algunos Trekking a diferentes pueblos cerca de la localidad.



Imagen 15. Frente de la oficina Iruya Excursiones

Toma Propia



Imagen 16. Descripción de los circuitos, horarios y tarifas.

Toma Propia

- “**Guía N°2 BB**”, dueño de la oficina Agda Excursiones, y de Awawa Casa de la Cultura, es un guía local, que brinda servicios de excursiones de diferentes tipos como Trekking y 4x4. Esta organización, manejada por él y sus colaboradores, busca transmitir su cultura.



Imagen 17. Frente de Agda Excursiones

Toma Propia

- **Guía N°3 G**, ofrece sus servicios de guiado, mediante un cartel ubicado afuera de su domicilio particular, además su vivienda funciona como guardería de equipaje.
- **Guía N° 4 NG**, guía local del pueblo de Iruya y la Quebrada, este ofrece servicio de guiado al igual que el resto, de diferentes tipos, ya sea Trekking o 4x4. Tiene su pequeño emprendimiento llamado “Las Huellas de Néstor”. No cuenta con oficina propia, pero brinda sus servicios a través de las redes sociales.

Los circuitos ofrecidos están detallados y con fotos en el Anexo de esta investigación. La información fue obtenida por observación propia en destino y de relevamiento.

Dicho relevamiento se hizo antes de la pandemia del COVID 19, por lo que todos los circuitos (que se encuentran en el Anexo de la presente investigación) eran ofrecidos por los guías locales a pesar de no ser guías habilitados.

Con la reapertura del turismo interno en la Provincia de Salta, existe la posibilidad de reactivar la actividad cumpliendo los protocolos que brinda el Ministerio de Turismo al respecto y que lo podrán encontrar en el Anexo de esta investigación, pero los prestadores para poder ofrecer sus servicios, deben estar inscriptos; por lo tanto, se considera que puede ser una oportunidad para regularizar su situación.

Cabe destacar que, si bien los guías mencionados son sólo cuatro, existen muchos más que trabajan con estas personas como parte del equipo de sus organizaciones pero se destaca nuevamente, que ninguno de ellos se encuentra habilitado.

Unas de las estrategias de uno de los guías mencionados, fue la de ofrecer sus servicios por las redes sociales, tratando de lograr que el turista compre ahora a un precio promocional y viaje a futuro.



Imagen 18. Estrategia de venta de guía local por Facebook.

Es de remarcar la información expresada por los encuestados acerca de las actividades que se realizan en Iruya:

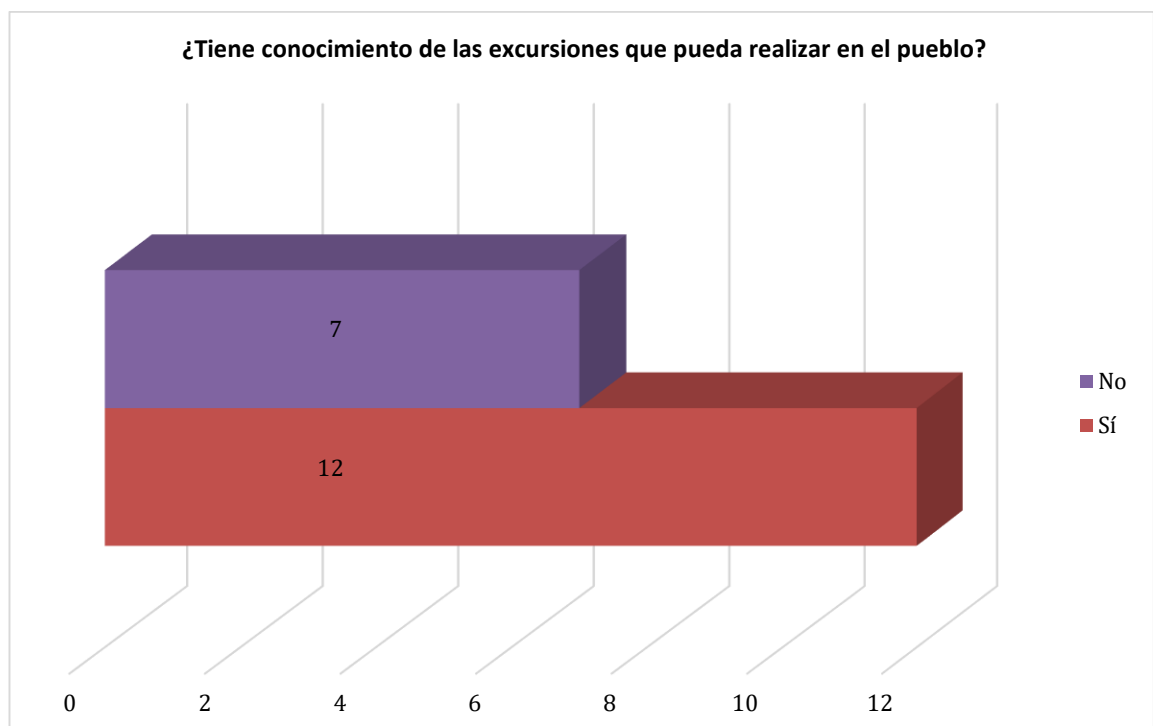


Gráfico 3 ¿Tiene conocimiento de las excursiones que pueda realizar en el pueblo?

De las 19 personas encuestadas, 12 de ellas conocen sobre las excursiones que se pueden realizar en el destino lo que resulta importante porque perfila al turista como una persona que trae consigo información, y a pesar que las prestaciones de estos lugares no esté totalmente regulada, como se pudo evidenciar en el relevamiento del Alojamiento Turístico y que es una parte de esta investigación abordar en la problemática y plantear las herramientas necesarias para solucionarla, entendiendo que la demanda está a la espera de una prestación formal y segura, sobre todo por la situación de la pandemia causada por el COVID 19.

🚦 Miradores:

- **Mirador del Cóndor:** Vista panorámica para observar las montañas y el planeo de los cóndores. Está ubicado en el cerro que se encuentra al frente a la Iglesia Nuestra Señora del Rosario. Desde la misma, hay que cruzar en primer lugar el puente peatonal para llegar al otro lado del Río Colanzulí.



Imagen 19 Mirador del Cóndor.

Fuente: Internet.

- **Mirador de la Cruz:** Vista panorámica del pueblo y alrededores. Camino de fácil acceso. Se caracteriza por poseer un altar con una cruz.



Imagen 20 Mirador de la Cruz.

Fuente: Internet.

✚ Museos y manifestaciones culturales históricas

- **Museo Popular Iruya:** Cuenta con una exposición de objetos encontrados en la zona.

Dirección: Belgrano s/n, Iruya, Salta. Horario: Abierto de lunes a sábados de 09:00–16:00 hs



Imagen 21. Frente del Museo.

- **Iglesia Nuestra Señora del Rosario:** Se encuentra ubicada en el centro del Pueblo. Fundada en el año 1753. Dentro de la misma se pueden encontrar las imágenes de los patronos del Pueblo, como la Virgen del Rosario y San Roque.



Imagen 22. Frente de la Iglesia.

Toma propia.

- **Plaza La Tablada:** La plaza de Iruya se encuentra en el Barrio La Tablada, a dos cuadras de la Iglesia. Cuenta con juegos para niños y un tinglado cubierto destinado a actividades deportivas.



Imagen 23. Plaza la Tablada.

Toma propia.

✚ Manifestaciones religiosas y creencias populares

Mes	Celebración	Descripción
Febrero	Carnaval	El carnaval en todo el municipio de Iruya se festeja a la manera antigua: de casa en casa. Con rondas de coplas, con participación de los vecinos; se mantiene la tradición de los ancestros.
Marzo - Abril	Pascuas	Día sábado monte calvario en algunas casas se reza toda la noche. Domingo Misa. Después sortija en la cancha de fútbol: Descripción de Sortija: Se corre a caballo con una lapicera y se trata de embocar un sortija que está colgado de una piola.
Mayo	Fiesta Patronal de San Isidro Labrador	Se comienza con un rezo al alba y adoración de los cachis. Posterior a ello se realiza la misa. Además, hacen una procesión por las calles del pueblo. Por la tarde hay encuentros de fútbol y juego de Santa Anita. A la noche, baile popular.
Agosto	Pachamama	Ese día se entierra en un lugar cerca de la casa una olla de barro con comida cocida. También se pone coca, yicta, alcohol, vino, cigarros y chicha para alimentar a la Pachamama. Ese mismo día hay que ponerse

		unos cordones de hilo blanco y negro, confeccionados con lana de llama hilando hacia la izquierda. Estos cordones se atan en los tobillos, las muñecas y el cuello, para evitar el castigo de la Pachamama y estar protegidos durante el mes de Agosto.
Octubre	Fiesta de la Virgen del Rosario	Constituye un acontecimiento único por su particularidad, debido a ceremonias con disfraces y máscaras, a las danzas indígenas y a la música con instrumentos autóctonos que dan brillo y renombre a la fiesta.
02 de Noviembre	Fiesta de todos los santos	El 1 y 2 de noviembre de cada año se celebra "Todos Santos", una festividad que se realiza cada año desde tiempos antiguos y forma parte del legado patrimonial que se mantiene vivo entre los habitantes de gran parte del territorio en el que se extendió la cultura andina.

Tabla 11. Manifestaciones religiosas y creencias populares.

Elaboración propia.

Ferias y Mercados

- **La Feria de Pago** se realiza una vez al mes. Allí pueden comprarse variadas mercaderías o comer algo en las carpas que ofrecen diferentes comidas.

Música y Danza

- **Fiesta Tradicional del Canto y la Copla y exposición de productos de la zona: Enero:** La jornada cuenta con la exposición de productos regionales, artesanías, dulces, licores y tejidos, apreciados y requeridos por los turistas y lugareños que participan de la muestra. Además, se realiza concursos de erke, anata, solistas, dúos y contrapuntos.

Artesanías y Artes populares:

- **Hilanderas:** Mujeres de la comunidad colla de Finca potrero del pueblo de San Isidro, en el departamento de Iruya, Salta, utilizan la lana de llamas, vicuñas u ovejas, para la realización de sus trabajos, como: bufandas, medias, chales y ponchos.
- **Tejedoras:** Pertenecientes también a la comunidad colla, realizan sus trabajos en telares, es una actividad que requiere gran habilidad. Los trabajos que realizan son ponchos y frazadas.

Grupo étnico

- **Comunidad colla:** Los pueblos originarios son las comunidades que conservan su cultura y tradición, más allá del paso del tiempo, y que preservan la naturaleza de las tierras que habitaban, así como su lengua típica, comidas, vestimenta y conquista de sus derechos²³.

La información sobre los atractivos turísticos en Iruya descriptos fue obtenida de la observación y por entrevista a un poblador local, su nombre es Vicente Apaza.

²³ Recuperado de https://www.a24.com/actualidad/que-son-los-pueblos-originarios-1222019_HkJluTr2B Visto el 06/06/2020.

3.3.7. Otros

Comunicaciones

- **Ciber:** Es un pequeño lugar, con varias computadoras que brindan servicio de internet tanto a los residentes como a los turistas.



Imagen 24 Fachada.

Toma propia.

Capítulo 4: Demanda de la localidad de Iruya

“Recordar pasajeros, hoteles, agencias minoristas y mayoristas que el viaje tiene un impacto ambiental, cultural y económico sobre el lugar visitado.”

*Red de Turismo Responsable en la
Argentina.*

4.4 Perfil de la demanda de la localidad de Iruya.

Se entiende que la demanda tiene un papel fundamental en un destino para el turismo; es por ello, que sin demanda no existe la oferta turística y el destino Iruya fue creciendo gracias a la existencia de ellos, pero ese crecimiento no fue de una manera ordenada.

En la actualidad, ante la situación de la pandemia COVID 19, no hay demanda turística, por lo que la oferta de servicios en el destino está estancada, lo que representa una oportunidad para ordenar el destino y hacer que los prestadores de servicio se registren como tal.

Por lo cual, es conveniente caracterizar e identificar el mercado que recibe el destino para que la oferta satisfaga correctamente esa necesidad y supere las expectativas de los visitantes logrando, a través de este estudio, entender al visitante, saber qué es lo que quiere y adecuar la oferta a la necesidad requerida, sobre todo cumpliendo con los nuevos protocolos para cada sector de turismo que se establecieron.

Para ello, antes de la pandemia del COVID 19, las investigadoras comprendieron que el turista tendrá un perfil más exigente al querer contar con información actualizada y fiable.

4.4.1 Relevamiento del Perfil de la Demanda

Es sabido que la demanda turística refiere al conjunto de turistas motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades.

Para la investigación del perfil de la demanda, se cuenta con datos de fuentes primarias a través de encuestas a turistas en los diferentes puntos de Iruya, y datos de fuentes secundarias extraídos del Anuario 2018 del Ministerio de Turismo de la Provincia de Salta.

Se menciona antes de describir el perfil del turista sobre cómo este supo del destino a través de la siguiente representación en un gráfico de barras:

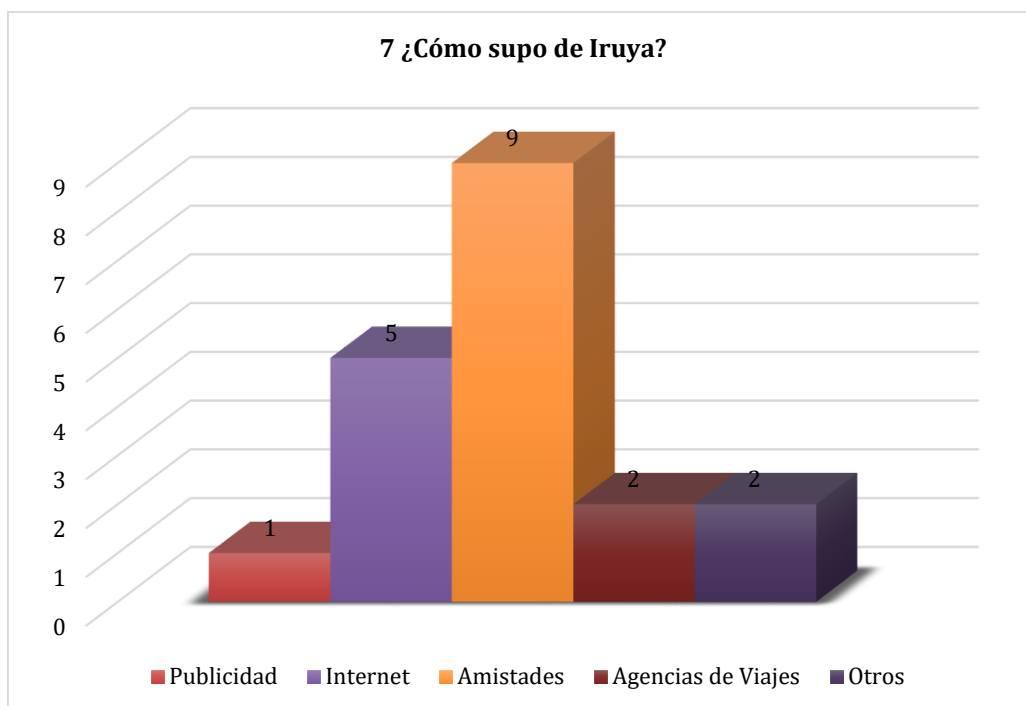


Gráfico 4 ¿Cómo supo de Iruya?

Elaboración propia.

Este gráfico demuestra que los visitantes, en su mayoría, conocen el destino por causa de amistades (9 personas), lo que resulta importante y es un punto a favor para Iruya dado que demuestra que es un destino reconocido y recomendado.

Tasa Neta de Ocupación

	2.018
Capital	56%
Alrededores	28%
Principales Destinos	42%
Resto de la Provincia	34%
TNO Provincial	49%
TNO Prov. Turística*	52%

Tabla 12. Tasa Neta de ocupación anual por Región de Alojamientos Turísticos a nivel Provincial.

Fuente: Anuario 2018. Ministerio de Turismo de la Provincia.

Según esta tabla, Iruya se encuentra en el rango de “resto de la provincia”, representada por un porcentaje de ocupación del 34% anual en el año 2018.

Se relevaron los datos de todas las empresas de alojamiento turístico existente en Iruya respecto a la ocupación anual. El único establecimiento que brindó datos fue el Hotel Iruya; los demás establecimientos, expresaron que son datos confidenciales, por eso a continuación se expondrán los datos.

Año	Porcentaje de Ocupación
2018	53%
2019	58%

Tabla 13. Tasa Neta de Ocupación Anual de Hotel Iruya

Fuente: Elaboración propia en base a lo obtenido del Hotel Iruya

Como se puede observar, hay un incremento en la ocupación de un año hacia el otro.

Pernocte Promedio

El pernocte, es la cantidad promedio de noches que cada viajero permanece alojado en un establecimiento hotelero o parahotelero en el lugar visitado, fuera de su lugar de residencia habitual.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Anual
Capital	2,54	2,37	2,38	2,48	2,46	2,51	2,95	2,52	2,61	2,51	2,44	2,15	2,49
5*	2,70	2,08	2,50	2,49	2,32	2,38	2,90	2,77	2,92	2,77	2,77	2,74	2,61
4*	2,48	2,44	2,52	2,37	2,46	2,45	2,98	2,66	2,73	2,65	2,38	2,14	2,52
3*	4,00	2,67	3,33	3,23	3,23	3,29	4,51	3,42	3,40	3,12	2,78	2,22	3,27
2*	2,14	2,39	2,37	2,68	2,34	2,76	2,90	2,59	2,63	2,53	2,33	2,19	2,49
1*	1,97	2,05	2,08	2,19	2,07	2,23	2,34	1,90	2,39	2,17	2,25	1,83	2,12
AP	3,59	3,51	3,36	3,20	3,11	3,17	3,31	2,63	2,96	3,20	2,89	2,53	3,12
RA	1,88	2,08	1,90	2,01	1,78	2,08	2,70	2,27	2,33	2,14	2,59	2,02	2,15
RB	2,11	2,34	2,29	2,45	2,57	2,49	2,60	2,00	2,14	2,36	2,21	1,97	2,29
GR	2,49	2,15	1,74	2,18	2,18	2,24	2,92	1,98	2,29	2,08	1,93	2,07	2,19
BQ	2,06	1,99	1,69	2,06	2,58	2,01	2,31	3,00	2,29	2,08	2,23	1,79	2,17
Alrededores	3,11	2,17	2,45	2,97	1,87	1,42	3,15	2,05	1,89	2,32	2,16	1,72	2,27
Principales destinos	1,46	1,49	1,45	1,50	1,26	1,25	1,27	1,25	1,26	1,23	1,19	1,28	1,32
Cafayate	1,39	1,53	1,58	1,61	1,23	1,27	1,31	1,29	1,27	1,26	1,22	1,37	1,36
Cachi	1,53	1,59	1,17	1,23	1,26	1,10	1,21	1,22	1,23	1,29	1,18	1,18	1,27
Rosario de la Frontera	1,41	1,30	1,23	1,33	1,43	1,49	1,26	1,33	1,44	1,16	1,17	1,15	1,31
Coronel Moldes	2,98	2,14	1,41	1,44	1,48	1,23	1,79	1,18	1,29	1,32	1,37	1,05	1,56
San Antonio de los Cobres	1,32	1,05	1,12	1,29	1,26	1,07	1,01	1,00	1,02	1,02	1,01	1,21	1,12
Resto de la provincia	2,11	2,18	2,12	2,36	2,03	2,06	1,85	1,81	1,88	1,85	2,12	1,89	2,02
Pernocte Promedio Pcia.	2,31	2,17	2,18	2,32	2,14	2,14	2,46	2,14	2,20	2,15	2,15	1,92	2,19

Tabla 14. Pernocte promedio por mes

Fuente: Anuario 2018. Ministerio de Turismo de la Provincia.

La tabla muestra las pernотaciones por categoría de alojamiento, se recuerda que Iruya se encuentra en el “resto de la provincia”, por un promedio de dos noches de pernотación anual. A continuación, se detalla un gráfico de unas de las preguntas de las encuestas realizada a los turistas:

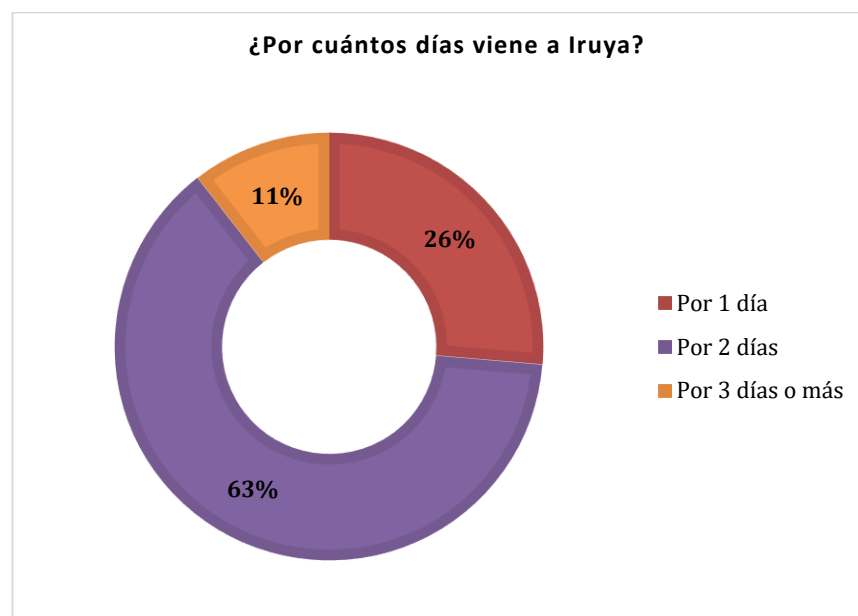


Gráfico 5 ¿Por cuántos días viene a Iruya?

Elaboración propia.

Como se puede observar en el gráfico, el 63% de los turistas encuestados se quedan por lo menos 2 días en el destino, lo que permite saber el pernотate promedio que coincide con el pernотate promedio expresado en el Anuario 2018.

Resulta oportuno mostrar lo expuesto en el Anuario 2018 sobre las pernотaciones por tipo de establecimiento, considerando que la presente investigación es más actual, en donde se observa a los alojamientos registrados así como también, a aquellos no registrados, puesto que las encuestas fueron realizadas en diferentes puntos de Iruya como por ejemplo, la terminal, en las calles, afuera de la iglesia, etc.

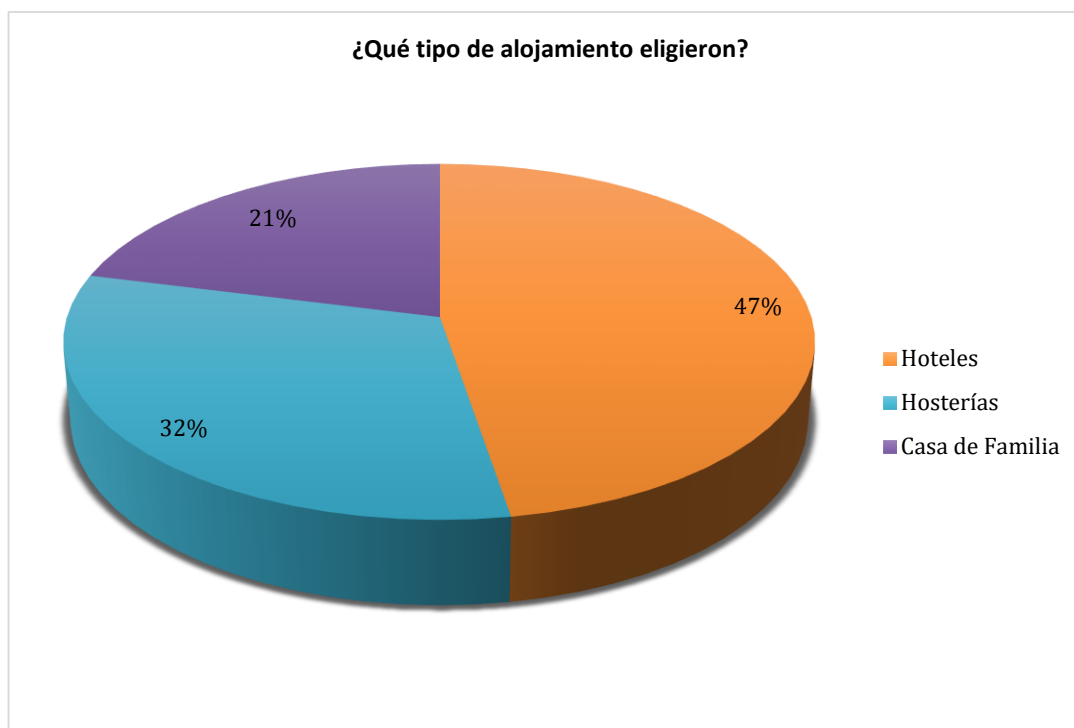


Gráfico 6 ¿Qué tipo de alojamiento eligieron?

Elaboración propia.

Como se observa, hay un Hotel y una Hostería en Iruya; la gente, en su mayoría, elige esos dos tipos de alojamientos que se encuentran más adecuados para recibir turistas en el destino según la categorización del Decreto N° 1125/80, aunque la elección de las casas de familia es del 21%, lo que deja en descubierto que existe este tipo de establecimientos, y que el mismo es consumido por la demanda y que el Anuario 2018 no los toma para su investigación en cuanto a las estadísticas.

Arribos Turísticos

Los arribos turísticos hacen referencia a las llegadas de visitantes dentro del territorio de la Provincia de Salta, incluyen tanto turistas como visitantes del día no residentes son:

Localidad	2.018
Ciudad de Salta	949.957
Alrededores	56.050
Principales Destinos	402.872
Cafayate	269.198
Cachi	57.380
Rosario de la Frontera	27.832
Coronel Moldes	20.586
San Antonio de los Cobres	26.482
Resto de la Provincia*	232.470
Subtotal	1.643.571
Estimación de la cantidad de turistas que se hospedaron en casas de familiares, camping y otros	174.397
Cantidad Total de arribos	1.817.968

Tabla 15. Cantidad de Arribos Turísticos

Fuente: Anuario 2018. Ministerio de Turismo de la Provincia.

Esta tabla detalla la cantidad de arribos para la Provincia. Como se mencionó, el “resto de las provincias” engloba al Municipio de Iruya, con 232.470 arribos, lo que corresponde un porcentaje del 12% sobre el total de arribos que fue de 1.817.968.

Gasto Turístico

El gasto promedio diario turístico (GPDT) comprende todo gasto de consumo de bienes y servicios efectuado por un turista o por cuenta de un turista durante su estadía en el lugar visitado. Excluye el valor del transporte de arribo y salida de la provincia, pero incluye el valor del transporte dentro de la misma.

Gasto	Verano	Semana Santa	Invierno	General
GDPT	\$ 1.448	\$ 1.099	\$ 1.415	\$ 1.320

Tabla 16. Gasto Promedio Diario según procedencia de Turista – 2018.

Fuente: Anuario 2018. Ministerio de Turismo de la Provincia

El gasto promedio general según el Anuario del año 2018 fue de \$1320. En la tabla se observa el GPDT por temporadas y esta información sirve para determinar cuánto gasta el turista diariamente en el destino. A continuación, se observa de lo expuesto en el Anuario 2018, la composición del gasto según la procedencia del turista y el tipo de gasto.

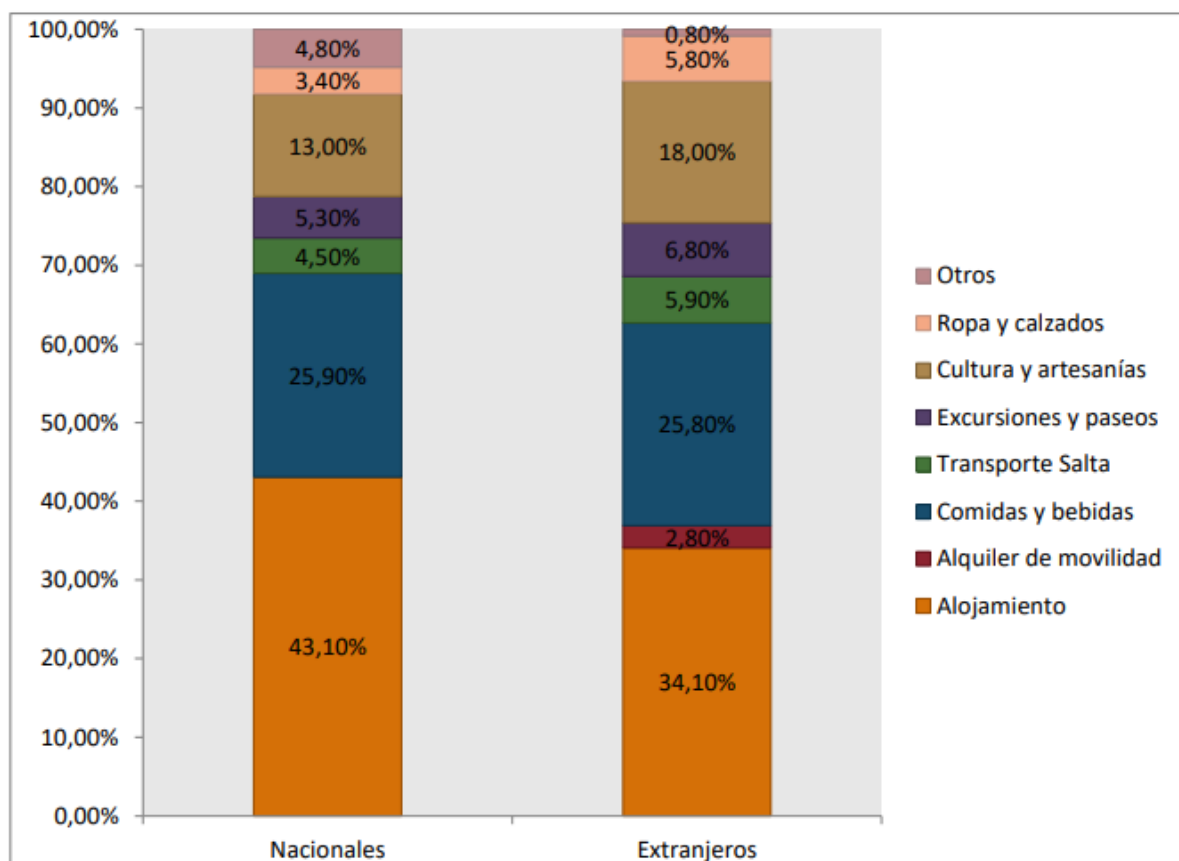


Tabla 17 Composición del gasto según procedencia del turismo y tipo de gasto. Invierno 2018

Fuente: Anuario 2018. Ministerio de Turismo de la Provincia de Salta

Este gráfico de barras muestra el tipo de gasto por procedencia según turistas nacionales y extranjeros. Se destaca que el tipo de gasto está compuesto por los diferentes elementos de la oferta turística, el cual fue interés para esta investigación, siendo el mayor porcentaje de gastos para los dos principales componentes de la oferta turística como el Alojamiento y Alimentación.

Brindar un buen servicio, de cualquier tipo, pero sobre todo el alojamiento y alimentación es fundamental ya que como se observa en el gráfico, el 70% del gasto total del turista es destinado a esos dos componentes.

Origen de los turistas

Saber la procedencia del turista sirve para determinar el perfil del turista que visita Iruya y para ello, se mostrará el relevamiento realizado antes de la pandemia del COVID 19 en conjunto con la información que brinda el Anuario 2018.

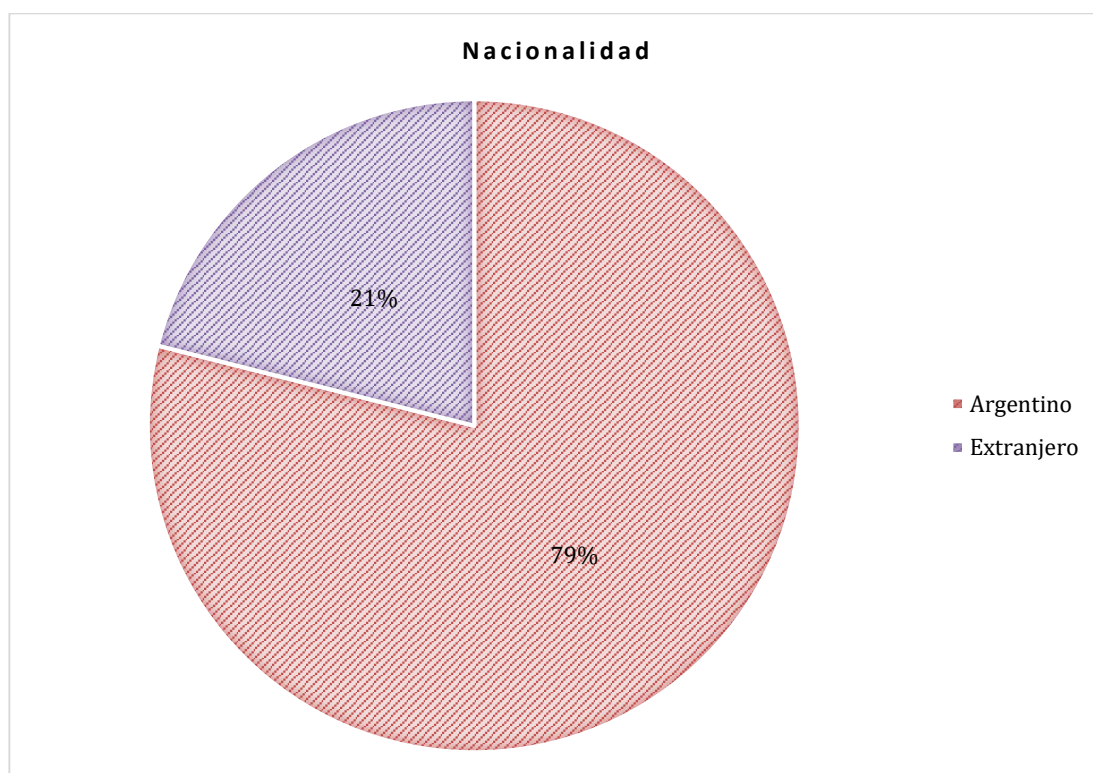


Gráfico 7. Nacionalidad.

Elaboración propia.

En este gráfico se aprecia que el mayor porcentaje de turistas son de nacionalidad argentina (79%), dato relevado antes de la pandemia del COVID 19.

Si bien el 21% lo representa el turismo extranjero, hoy no hay ese tipo de turismo ni para la Provincia de Salta ni para a Iruya hasta que se reactive el transporte en general y el turismo consecuentemente.

A pesar que hasta julio de 2020 no hay turismo en Iruya aún con la activación del mismo internamente, se estima cuando eso suceda sería una oportunidad para plantear herramientas enfocadas a la prestación del servicio sobre la calidad y organización del destino. El resultado de la encuesta sobre la

procedencia coincide con las estadísticas oficiales que se detallará a continuación:

Origen	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Nacionales	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%
Extranjeros	14%	14%	19%	15%	10%	7%	7%	11%	9%	15%	22%	21%	14%

Tabla 18. Origen de Turista por mes

Fuente: Anuario 2018. Ministerio de Turismo de la Provincia

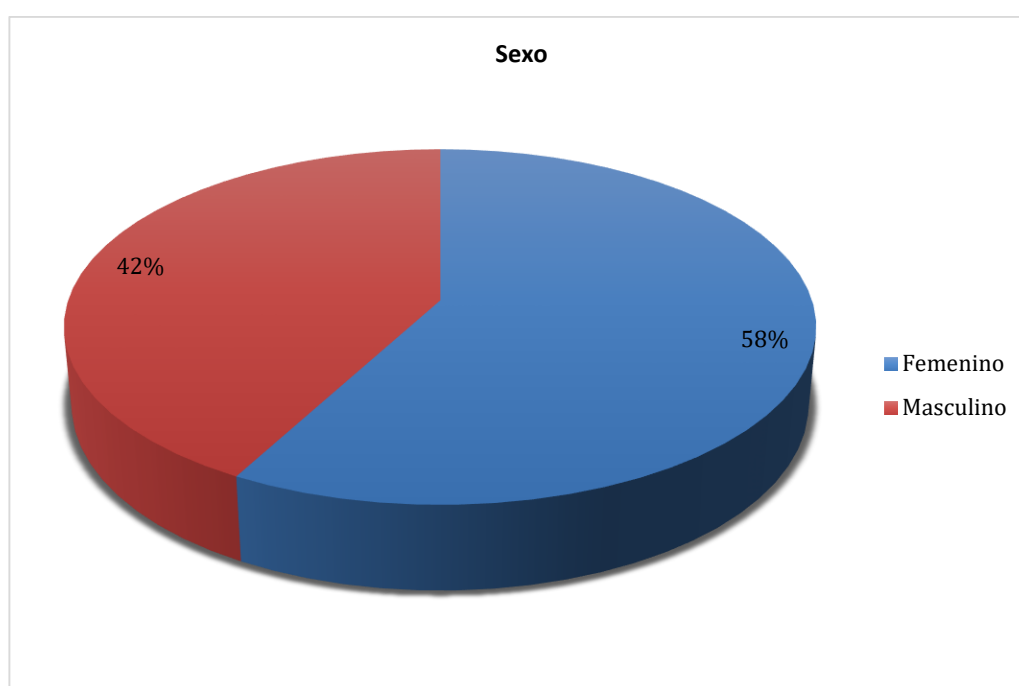


Gráfico 8 Sexo

Elaboración propia.

En esta encuesta que se realizó en Iruya, se tomaron a 19 personas divididas en 11 mujeres (que representan el 58% de la muestra) a 8 hombres (42% de la muestra).

Distinguir el sexo de los encuestados permite reconocer que el público consultado resultó homogéneo apenas superado en número por las mujeres, lo que permite inferir que las herramientas de gestión de calidad en el servicio turístico que se propongan en esta investigación deben estar orientadas a ambos sexos.

Tipo de Transporte

El transporte es fundamental ya que es el medio para poder llegar al destino, sin éste es imposible que se haga uso de la oferta turística. Se mostrarán los medios de transportes utilizados por el perfil de la demanda de la Provincia de Salta (fuente brindada por los datos oficiales del Anuario 2018), y se expondrán además, el medio que usan los turistas para llegar al destino Iruya.

Medio de transporte de traslado	Verano	Semana Santa	Invierno	Total
Automóvil (o similar) particular	39,50%	53,90%	57,90%	50%
Ómnibus de línea regular	34,50%	15,20%	14,40%	21%
Avión	20,60%	20,30%	16,10%	19%
Taxi o remis	1,60%	1,30%	0,60%	1%
Ómnibus alquilado, transfer	1,40%	5,60%	7,50%	5%
Otro	1,20%	2,10%	0,80%	1%
Automóvil alquilado	1,20%	1,60%	2,70%	2%
Total	100%	100%	100%	100%

Tabla 19 Medio de Transporte utilizado

Fuente: Anuario 2018. Ministerio de Turismo de la Provincia

Se destaca el automóvil como medio de transporte más utilizado, lo que para el destino Iruya es un punto a favor ya que allí se llega vía terrestre. Ahora, se expondrán los datos relevados según las encuestas de la presente investigación sobre los medios de transporte utilizados por los turistas antes de la pandemia del COVID 19 en Iruya.

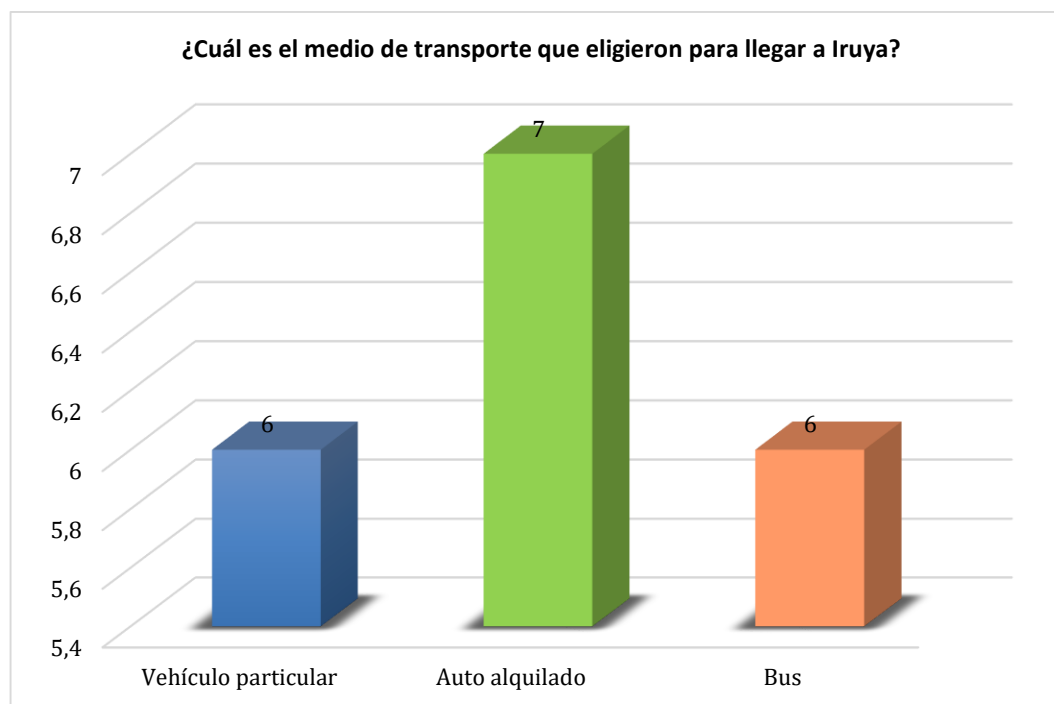


Gráfico 9 ¿Cuál es el medio de transporte que eligieron para llegar a Iruya?

Elaboración propia.

De las 19 personas encuestadas, 7 alquilaron un vehículo para poder llegar a destino, 6 se trasladaron en vehículo particular y las otras 6 personas restantes usaron el colectivo de Línea.

Al ser Iruya un destino de difícil acceso, la gente suele no hacer uso de su vehículo ya que debe pasar por un trayecto de ripio (50 km.), y prefieren pagar un auto y evitar usar el propio por temor a romperlo; además, conlleva a que la gente poco usa el micro debido a la problemática de los horarios limitados.

Se considera importante el mantenimiento de la ruta y la señalización para que el turista pueda tener un acceso más seguro y agradable siendo el paisaje que tiene ese trayecto es único; además, el cuidado del camino es importante dado que a Iruya se accede sólo por vía terrestre.

Tipo del grupo del Viaje

En esta tabla, se detallará la composición del grupo de viaje según el Anuario 2018.

Grupo	Verano	Semana Santa	Invierno	General
Familia	37,70%	43,50%	51,52%	44,24%
Pareja o novio	31,40%	30,10%	23,86%	28,45%
Amigos	14,3%	14,80%	13,51%	14,20%
Solo	15,30%	10,50%	9,34%	11,71%
Colegas	1,30%	1,10%	1,26%	1,22%

Tabla 20. Composición del grupo de viaje según corresponda.

Fuente: Anuario 2018. Ministerio de Turismo de la Provincia

Como se podrá denotar en la tabla del Anuario 2018 que ha sido estudiado en el año 2018, el 44% viaja en familia como principal composición del grupo, y en segundo lugar queda representado por el 28% para viajes en pareja. Para Iruya, según las encuestas realizadas antes de la pandemia del COVID 19, representa el mayor porcentaje la composición del grupo en parejas.

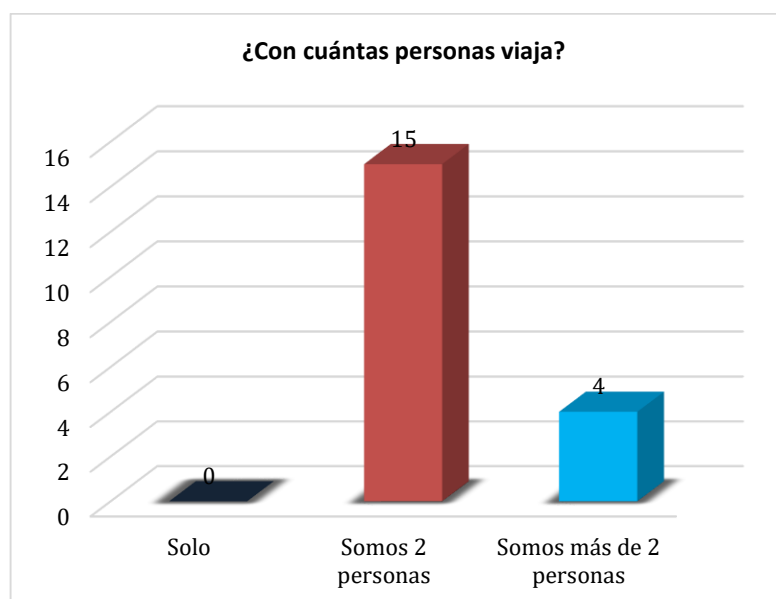


Gráfico 10 ¿Con Cuántas personas viaja?

Elaboración propia.

Percepción del destino

La percepción del destino es lo mejor de Salta, según el Anuario 2018.

Lo mejor de la Localidad	Verano	Invierno	Total
Paisajes, Cerros	59,35%	26,80%	43,07%
Naturaleza, Vegetación	36,80%	11,60%	24,20%
Clima	13,43%	5,40%	9,42%
Lugares históricos, arquitectura, edificios, iglesias)	12,85%	9,70%	11,28%
Museos	2,92%	1,60%	2,26%
Cultura	5,37%	6,70%	6,04%
Preservación de lugares turísticos (naturales, hist.)	6,19%	1,80%	4,00%
Gastronomía	6,43%	2,90%	4,66%
Oferta folclórica (peñas, eventos)	18,22%	1,90%	10,06%
Vida nocturna	7,24%	0,40%	3,82%
Hospitalidad, amabilidad de la gente	29,21%	11,90%	20,55%
Tranquilidad	29,91%	9,40%	19,65%
Seguridad	11,33%	2,50%	6,92%
Infraestructura turística	0,70%	1,00%	0,85%
Calidad de los servicios turísticos	0,47%	0,40%	0,43%
Limpieza de los espacios públicos	2,80%	1,40%	2,10%
Nada	0,23%	0,10%	0,17%
Otros	3,62%	3,30%	3,46%

Tabla 21. Lo mejor de Salta

Fuente: Anuario 2018. Ministerio de Turismo de la Provincia de Salta.

Para los turistas, lo mejor de Salta son sus pasajes y sus cerros, representada por el 43%. Iruya posee características geográficas particulares lo que hace a su paisaje un atractivo de viaje para el turista. Se detallarán, según el Anuario 2018, lo que la Provincia de Salta debería mejorar.

Lo que debería mejorar la Localidad	Verano	Invierno
Tránsito	18,90%	10,80%
Rutas y caminos	23,30%	9,80%
Servicios de transporte hacia el destino	1,70%	1,30%
Servicios de transporte en el destino y alrededores	1,70%	1,30%
Información turística (disponibilidad y calidad)	10,70%	6,90%
Señalización de lugares turísticos	6,60%	6,50%
Mantenimiento de lugares turísticos	2,20%	2,70%
Limpieza de los espacios públicos	10,20%	6,60%
Falta de oferta gastronómica	4,40%	2,90%
Infraestructura hotelera	1,30%	4,70%
Calidad de servicios	0,70%	1,50%
Calidad de la atención	2,60%	1,50%
Precios altos	15,00%	4,80%
Nada	19,90%	21,20%
Otros	7,60%	9,60%

Tabla 22. Porcentaje de turistas según percepción sobre lo que se debería mejorar en la Localidad.

Fuente: Anuario 2018. Ministerio de Turismo de la Provincia de Salta

Según estas estadísticas para las temporadas de verano y de invierno que son las temporadas altas para la provincia, Salta debería mejorar el tránsito, las rutas y los caminos como punto de distribución para el resto de los Municipios. Se muestra a continuación, cuál es la percepción del turista en cuanto al precio/ calidad con respecto a prestación de los servicios.



Gráfico 11 ¿Qué percepción tiene de la relación precio/calidad con respecto a prestaciones de servicios?

Elaboración propia.

El gráfico expuesto demuestra que 15 de 19 personas se encontraron satisfechas en la relación precio/calidad sobre las prestaciones de servicios. Si bien, la presente investigación habla sobre esa “falta de calidad”, se considera que Iruya es un destino que posee atractivos tanto culturales como naturales y conjuntamente forman el principal atractor del turismo, haciendo que el turista se adecúe al contexto real, minimizando la calidad por encima de las cosas.

Como se ha mencionado, respecto a la elección en los alojamientos por parte de los consumidores, siendo estos Hoteles y Hosterías, y que a su vez, figuran como la minoría en relación a la cantidad de establecimientos, no así en la cantidad de plazas que poseen para alojar turistas, el papel precio/calidad se ve reflejado ya que las expectativas de los consumidores pueden resultar influenciadas debido a las necesidades que el consumidor requiera. Las necesidades por parte de los consumidores van a ser diferentes y dependen de las necesidades que estos quieran satisfacer.

Sin embargo, muchos de los servicios no están debidamente en regla, y para que la calidad exista, primero debe estar el reglamento y el poblador local debe cumplimentar eso para la seguridad no solo del turista si no del propio establecimiento.

Grupo Etario

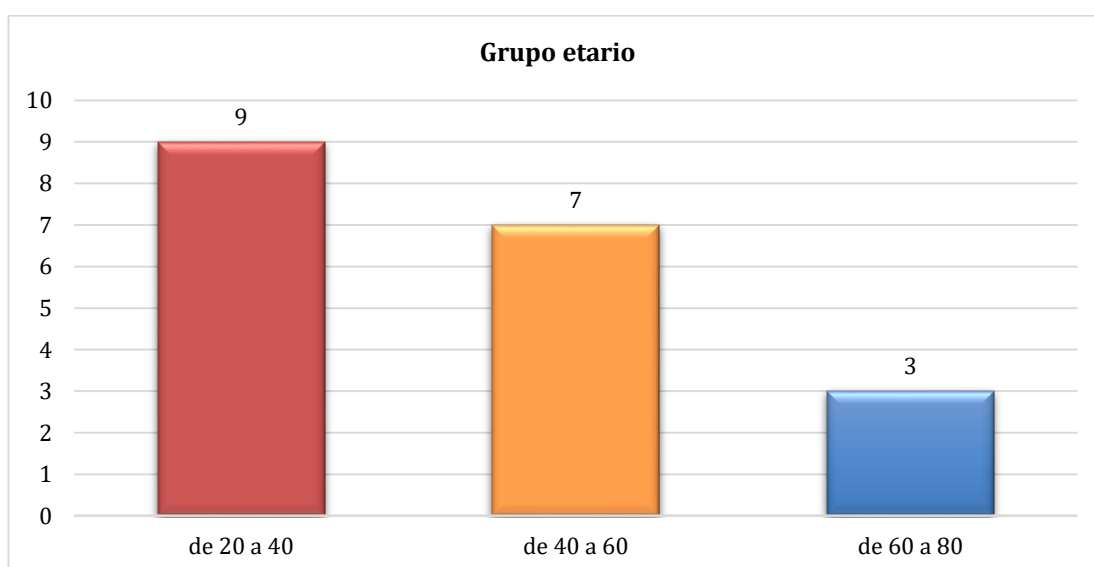


Gráfico 12. Grupo etario.

Elaboración propia.

Según el gráfico expuesto, la mayoría son jóvenes, que van desde los 20 a los 40 años, seguido de los grupos entre 40 y 60 años. Siendo la minoría el grupo etario entre 60 y 80, entendiendo este número debido a la accesibilidad ya mencionada en los capítulos anteriores.

Se recuerda que el destino cuenta con temporada alta, siendo esta en verano muy popular para los jóvenes (según lo expresado por el Secretario de Turismo en la entrevista realizada) que en su mayoría consume servicios de acuerdo a su poder adquisitivo, coincidiendo con la apertura de 10 casas de familias solo en temporada, mencionadas en el relevamiento de la oferta de servicio.

Capítulo 5: Evaluación de la oferta de servicios turísticos que brinda Iruya orientado a la demanda

"El mejor de los viajes es el próximo."

Ministerio de Turismo de Argentina.

Una vez identificado el perfil de la demanda que apunta el destino, se puede entender si los servicios que existen actualmente en Iruya están orientados a esa demanda.

Se considera que al haber estudiado la oferta de servicios que brinda la localidad y al haber caracterizado el perfil de la demanda, se puede realizar una evaluación enriquecedora que permite:

- Detectar aquellas prestaciones de servicios inadecuados de la que se hará foco en los lineamientos de calidad.
- Identificar la no demanda de algún servicio.
- Potenciar aquellas prestaciones en crecimiento.
- Aprovechar la oportunidad de poder crear nuevos servicios como resultado de la investigación en caso hiciera falta.

Además, dará a conocer el estado actual del municipio o situación actual del turismo en el destino Iruya. Es un hecho que el diseño de la oferta que hay en el destino no tiene en cuenta el punto de vista de los consumidores, ya que históricamente se han seguido enfoques basados en el diseño de la oferta sin considerar las necesidades de la demanda.

En la actualidad, el marketing tiene un papel fundamental como estrategia hacia el consumidor, proporcionándole aquello que demanda y desea dado que ya no es posible diseñar una oferta atractiva si no se conocen debidamente las características del mercado que se desea atender.

Entonces, se hace imprescindible conocer cuáles son los rasgos que caracterizan al turista actual ya que, en base a este conocimiento, los emprendimientos del destino podrán tomar decisiones con mayores probabilidades de poder incrementar el turismo.

En este sentido, se debe tener en cuenta que los cambios en los hábitos y estilos de vida de los turistas han originado nuevas exigencias en los productos y servicios turísticos, haciendo que la oferta sea más diferenciada y variada en el aporte de experiencias.

5.1. Oferta de servicios turísticos en la localidad de Iruya en el año 2020

La oferta turística es el “conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.” (Boullon, R. 2006)

Como ya se dijo, Iruya es destino enclavado en medio de las montañas de la Provincia de Salta y, a pesar de su poca accesibilidad ya que en épocas estivales es difícil llegar, cuenta con una variada oferta turística.

Sin embargo, resulta conveniente el estudio de cada una de las prestaciones de servicios ofrecidos puesto que, si bien existe una planta turística creada para satisfacer una demanda, se advierte una necesidad en cuanto a la deficiente calidad en la entrega de servicio ya sea por falta de capacitación o conocimiento de normas referidas a las mismas, aún más, teniendo en cuenta el momento actual causado por la pandemia del COVID 19 y el nuevo protocolo dispuesto en este sentido por el Ministerio de Turismo. Desde el sitio web oficial de la OMT, se expuso que:

El brote mundial de COVID-19 ha llevado al mundo a su paralización, y el turismo ha sido el más afectado de todos los grandes sectores económicos. En un marco de incertidumbre exacerbada, contar con información actualizada y fiable es más importante que nunca, tanto para los turistas como para el sector.

- Cooperando estrechamente con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el organismo principal de las Naciones Unidas para la gestión de este brote;
- Garantizando, junto a la OMS, que las medidas de salud se apliquen velando por reducir al mínimo las repercusiones innecesarias en los viajes y el comercio internacionales;
- Posicionándonos en solidaridad con los países afectados; y

- Haciendo hincapié en la resiliencia demostrada por el turismo y prestándonos a apoyar la recuperación.²⁴

Si bien Iruya cuenta con la infraestructura necesaria para recibir al turista, existe un vacío en cuanto a la regulación de leyes, normas vigentes a nivel nacional y provincial sobre la prestación de esos servicios sobre todo cuando se trata de la seguridad del turista.

Cabe destacar, que antes de la situación del COVID 19, los establecimientos de Iruya prestaban de igual manera sus servicios a pesar de no estar regulados; por lo tanto, luego de la pandemia del COVID 19, la prestación de dichos servicios por parte de los pequeños emprendedores será un reinicio y además de ello, muchos pueden negarse a recibir turistas.

5.2. Herramientas de la gestión de calidad aplicables a la oferta de servicios turísticos en Iruya

Las herramientas de gestión de calidad en la actualidad son una buena estrategia de comercialización lo cual permite el crecimiento y hace que el destino se vea diferente hacia la mirada del mercado que hoy es más exigente, agregándole valor al mismo y proporcionándole estándares superiores como un destino competitivo.

Normas sectoriales IRAM-SECTUR

Las normas sectoriales IRAM-SECTUR fueron creadas en el año 2007 producto de un convenio entre la entonces Secretaría de Turismo y el Instituto Nacional de Normalización y Certificación (IRAM), y se desarrollaron en reuniones en las cuales participaron las distintas partes interesadas (sector público, sector privado, defensa al consumidor, entre otros).

Las normas consideran de forma integral, en todos los aspectos que hacen a la prestación de servicios, la gestión de la calidad, la gestión

²⁴ Recuperado de <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19> Visto el 12/06/2020.

ambiental y la gestión de seguridad, y fueron pensadas para los siguientes sectores de la actividad turística:

Destinatarios:

Podrá aplicar cualquier organización cuyas prestaciones se encuentren dentro del alcance de alguna de las normas IRAM-SECTUR y que cumplan con la normativa de aplicación.

Las mismas son públicas y gratuitas, y pueden ser consultadas en el sitio de IRAM.

Las organizaciones pueden contratar en el momento que lo deseen de manera independiente el servicio de consultoría y certificación a cualquiera de los organismos certificadores disponibles en el mercado que trabajen con el sector turístico.²⁵

Normas sectoriales IRAM-SECTUR			
Alojamiento	Actividades de Turismo Activo	Otros actores claves del sector turístico	Competencias personales
IRAM-SECTUR 42200 – Hotelería.	IRAM-SECTUR 42500 – Servicios Turísticos de Senderismo y Travesías.	IRAM-SECTUR 42300 – Áreas Naturales Protegidas.	IRAM-SECTUR 42701 – Especialista en “Rafting”.
IRAM-SECTUR 42210 – Cabañas.	IRAM-SECTUR 42510 – Servicios Turísticos de Montañismo.	IRAM-SECTUR 42400 – Museos.	IRAM-SECTUR 42702 – Especialista en Canotaje.
IRAM-SECTUR 42220 – Casa de Huéspedes (Bed & Breakfast).	IRAM-SECTUR 42520 – Servicios Turísticos de Cabalgata.	IRAM-SECTUR 42800 – Restaurantes.	IRAM-SECTUR 42703 – Especialista en Cabalgatas.
IRAM-SECTUR 42230 – Hostel.	IRAM-SECTUR 42530 – Servicios Turísticos de Cicloturismo.	IRAM-SECTUR 42900 – Eventos.	IRAM-SECTUR 42704 – Especialista en Cicloturismo.
IRAM-SECTUR 42240 – Campings.		IRAM-SECTUR 42910 – Empresas Intermediadoras de Servicios Turísticos.	IRAM-SECTUR 42705 – Coordinador de Turismo Estudiantil.

²⁵ Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/normas-sectoriales-iram-sectur> Visto el 12/06/2020.

<p>IRAM-SECTUR 42540 – Servicios Turísticos de “Rafting”.</p> <p>IRAM-SECTUR 42550 – Servicios Turísticos de Canotaje.</p> <p>IRAM-SECTUR 42560 – Navegación Turística con Embarcaciones a Motor.</p> <p>IRAM-SECTUR 42570 – Excursiones Todo Terreno.</p>		
--	--	--

Tabla 23. Normas sectoriales IRAM-SECTUR.

Elaboración propia.

Por su parte, la OMT en su página de internet muestra un “Programa de incentivos para estimular los viajes” atentos a la situación que deja el COVID 19 en el ámbito comercial del turismo, que consta de los siguientes puntos:

- Identificar oportunidades para impulsar la demanda turística a través de bonos y sistemas de prestaciones complementarias que puedan ofrecer los sectores público y privado a sus empleados.
- Estimar la viabilidad de introducir precios competitivos, promociones especiales y otras posibles herramientas para impulsar la demanda de viajes, especialmente a destinos que dependen fuertemente del turismo.
- Proponer incentivos para activar la demanda que faciliten los viajes internos y alienten una mayor duración de las estancias.
- Preparar un plan de acción sobre incentivos de viaje e impartir seminarios de sensibilización sobre la introducción de incentivos para estimular los viajes.²⁶

²⁶ Recuperado de https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/COVID-19%20Tourism%20Recovery%20TA%20Package_8%20May%202020%20ES.pdf Visto el 12/06/2020.

Capítulo 6: Propuestas de herramientas de la gestión de calidad aplicables a la oferta de servicios turísticos en Iruya

“Caminante no hay camino, se hace camino al andar”

Antonio Machado (poeta español).

1. Capacitación de los aspectos legales para el funcionamiento de los alojamientos y de servicios turísticos

Esta propuesta radica en una capacitación que estaría a cargo por los encargados del área de Fiscalización del Ministerio de Turismo de la Provincia de Salta y se llevaría a cabo en el transcurso de dos meses y medio, con diferentes temáticas, siendo presenciales los días viernes y sábado.

Estará dirigida a dueños y/o administradores de servicios, guías, trabajadores del sector público de la secretaria de turismo.

Los cupos serán limitados a 10 personas, cumpliendo con el distanciamiento social preventivo, cumplimentando además con las nuevas medidas de sanidad, dictándose nuevamente el mismo para nuevos grupos de personas y de esa manera poder llegar a todos los prestadores del destino. Es decir, que la capacitación completa duraría un fin de semana, repitiéndose durante dos meses y medio, para lograr como se mencionó llegar a todos los prestadores de servicios posibles.

Al tener la capacitación diferentes temáticas como la hemos mencionado, los días viernes se dictaría el primer módulo introductorio, para luego avanzar con los módulos siguientes hasta el módulo cuatro inclusive, dividiendo al grupo a partir del módulo dos según al rubro que pertenezcan o que les interese. Así finalizaría la primera jornada, dejando la segunda para los días sábados, con los últimos dos módulos correspondientes que serán una guía de cómo cada prestador debe iniciar su trámite.

Consideramos fundamental que los prestadores de servicios conozcan las normativas vigentes acompañada de sus beneficios para así poder despertar el interés en ellos para que puedan iniciar sus trámites.

Que Iruya cuente con Prestadores de servicios habilitados sería algo sumamente importante para el destino, dándole seguridad sobre todo en éste momento en el que nos encontramos inmerso debido a la pandemia. Sería un momento para aprovechar ya que no habría movimientos de turistas que demanden tiempo.

Capacitación de los aspectos legales para el funcionamiento de los alojamientos y de servicios turísticos	
Lugar	Hotel Iruya
Carga horaria	6 horas, divididas en 2 turnos, uno a la mañana, break y otro a la tarde.
Objetivo	Conocer la normativa vigente para la actividad turística, entendiéndola como fundamental para el buen funcionamiento del destino a fin de despertar el interés de los prestadores para comenzar con los trámites correspondientes a sus propias habilitaciones según el caso que fuera.
Costo	Gratuito
Beneficios	Se obtendría un certificado avalado por el Ministerio de Turismo de la Provincia de Salta.

Tabla 26. Capacitación de los aspectos legales para el funcionamiento de los alojamientos y de servicios turísticos.

Temática de la Capacitación	
Módulo 1: Introducción a la Legislación Turística	<ul style="list-style-type: none"> -Conceptos generales de normativas a nivel nacional y provincial. -Importancia del cumplimiento de las mismas -Ventajas -Nuevo protocolo para centros de atención al visitante (covid-19) http://turismosalta.gov.ar/images/uploads/protocolo_cavs.pdf

Módulo 2: Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> -Marco Legal (Ley 18828) a nivel Nacional -Marco Legal (Decreto Provincial 1125 – 4764 y la modificación del DP 1125) -Alojamientos Temporarios (Decreto 1220/18, reglamentación y formulario de inscripción). -Nuevo protocolo para Alojamientos Turísticos (Covid-19) http://turismosalta.gov.ar/images/uploads/protocolo_alojamientos_tur.pdf (creemos que esto debe estar en los anexos en la parte de leyes o normativas legales)
Módulo 3: Restauración	<ul style="list-style-type: none"> -Introducción al servicio de restaurante -Habilitación Comercial -Manipulación de Alimento. Certificado -Seguridad e Higiene en la restauración -IRAM SECTUR 42800 - Nuevo protocolo para establecimientos gastronómicos (Covid-19) http://turismosalta.gov.ar/images/uploads/establecimientos_gastronomicos.pdf
Módulo 4: Guías	<ul style="list-style-type: none"> -Marco Legal (Ley N°7404) -Decreto Reglamentario 3129 -Importancia de tener una credencial como guías -Ventajas - Nuevo protocolo para guía de turismo (Covid-19) http://turismosalta.gov.ar/images/uploads/protocolo_guias_de_tmo.pdf -Nuevo protocolo para turismo activo o de aventura (Covid-19) http://turismosalta.gov.ar/images/uploads/protocolo_para_tmo_activo.pdf
Módulo 5: Guía para solicitar las habilitaciones según rubro correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> -Facilitar los pasos a seguir para la habilitación de alojamiento turístico de acuerdo al área de Fiscalización según reglamento vigente. -Facilitar los requisitos para la habilitación Municipal tanto para alojamientos como establecimientos gastronómicos. -Dar a conocer los pasos a seguir para la solicitud de credencial se guía según el Ministerio de Turismo.

Módulo Consultas.	6: -Consultas.

Tabla 27. Temática de la Capacitación.

2. Jornadas de prácticas de primeros auxilios y seguridad del turista

La Capacitación estaría a cargo del Director del Hospital Dr. Ramón Carillo del Municipio de Iruya y se llevaría a cabo en el tiempo lo que demande capacitar a todos los involucrados en el sector turismo, siendo presencial, una vez por semana, los días miércoles.

Esta propuesta de capacitación estaría dirigida a todos los actores del turismo y será requisito obligatorio la participación de los mismos y los cupos serán limitados a 10 personas, cumpliendo con el distanciamiento social preventivo establecido por el protocolo de sanidad del COVID 19, dictándose nuevamente el mismo para nuevos grupos de personas; de esa manera, se puede llegar a todos los prestadores del destino.

La capacitación sobre los primeros auxilios es primordial, ya que, si ocurre un accidente, hay que actuar de alguna forma u otra, ya sea a modo colaborativo, tratando de contactar al servicio de emergencia o bien atendiendo al accidentado, es por ello que la capacitación que se propone cuenta con los conocimientos básicos en los primeros auxilios. Lo que se quiere lograr es que cualquier persona sea capaz de asistir al accidentado con técnicas relativamente simples.

Citamos algunos ejemplos que pueden suceder y que los prestadores de servicios deben estar a la altura de ello, como, por ejemplo, los guías que llevan a los turistas por los senderos de media complejidad deberían tener los conocimientos básicos de primeros auxilios para poder actuar ante cualquier acontecimiento como, quebraduras, lesiones, golpe de calor o deshidratación, entre otros. Otro ejemplo es la falta de oxígeno por la altura, desmayos etc.

La importancia de su conocimiento es tan grande que comprenderla puede prevenir graves secuelas, desenlaces fatales e incluso, para mejorar la posterior recuperación de la persona.

Jornadas de prácticas de primeros auxilios y seguridad del turista	
Lugar	Hotel Iruya
Carga horaria	8 horas.
Modalidad	Teórico - Práctica
Objetivo	Educar, capacitar y preparar al prestador de servicio de todo tipo para planificar y ejecutar acciones de prevención e incrementar su capacidad de respuesta efectiva en caso de accidentes.
Costo	Gratuito
Beneficios	Se obtendría un certificado avalado por el Ministerio de Turismo de la Provincia de Salta.

Tabla 2824. Jornadas de prácticas de primeros auxilios y seguridad del turista

Temática de la Capacitación	
Módulo 1: Teoría	<ul style="list-style-type: none"> -Introducción de los primeros Auxilios -Que tiene que tener un Botiquín de primeros auxilios -Modo de actuación ante una situación de riesgo -Signos vitales -Clasificación de las heridas -Cómo actuar en caso de quebraduras y convulsiones. -RCP (Reanimación cardio pulmonar) -Seguridad en los Servicios Turísticos

Módulo 2: Práctica	<ul style="list-style-type: none">- Maniobra de desobstrucción consiente/inconsciente- RCP (Reanimación cardio pulmonar)-Realización de las primeras curas según el tipo de lesión-Exploración del paciente:-Armado de Botiquín
---------------------------	---

Tabla 25. Temática de la Capacitación.

3.Herramientas para mejorar la experiencia turística en la prestación del servicio mediante los medios de comunicación

La Capacitación estaría a cargo por un Licenciado en Turismo y un experto en Marketing Digital y tendría una duración de 2 meses; se realizará una vez por semana, los días jueves. Estará dirigida los prestadores de servicios.

Los cupos serán limitados a 10 personas, cumpliendo con el distanciamiento social preventivo establecido por el protocolo de sanidad del COVID 19, dictándose nuevamente el mismo para nuevos grupos de personas para poder llegar a todos los interesados del destino.

Sabemos que la conectividad en Iruya no es la mejor, pero si lo es en comparación a 10 años atrás, en donde casi no existía la conectividad y tener acceso a ella era muy costoso. Hoy en día hay dos proveedores locales de servicio de internet con buen funcionamiento, salvo en las épocas estivales donde el mismo suele cortarse debido a las quemaduras de las antenas, sin embargo, al haber dos proveedores, si se cae un servicio, tienes la opción de obtener el otro. Los costos son accesibles y casi todo el pueblo tiene internet.

Aprovechando la accesibilidad que tiene el pueblo sobre ésta herramienta que es el internet, nos parece importante que los prestadores de servicio tengan conocimiento sobre los medios de comunicación a través de ésta herramienta, ya que representa un gran alcance al mercado objetivo al cual deseen dirigirse.

Es por ello que para ésta capacitación y aprovechando el recurso que existe, se quiere dar a conocer los instrumentos para mejorar la experiencia turística en la prestación del servicio mediante los medios de comunicación, ya que son éstos lo que hacen la interacción entre el prestador con el cliente, logrando así darse a conocer a un sinfín de posibles consumidores. El buen manejo de los medios de comunicación hará crecer la oferta de servicios. A continuación, la propuesta.

Herramientas para mejorar la experiencia turística en la prestación del servicio mediante los medios de comunicación

Lugar	Hotel Iruya
Carga horaria	6 horas.
Modalidad	Teórico
Objetivo	Generar conciencia sobre la importancia del turismo y la tecnología brindando técnicas relacionadas al mundo digital, combinando la tecnología, los servicios, la formación en un contexto cambiante para adelantarse a los cambios que vayan surgiendo.
Costo	Gratuito
Beneficios	Se obtendría un certificado avalado por el Ministerio de Turismo de la Provincia de Salta.

Tabla 29. Herramientas para mejorar la experiencia turística en la prestación del servicio mediante los medios de comunicación

Temática de la Capacitación	
Módulo 1: Marketing	-Tradicional y Digital -Marketing Turístico
Módulo 2: Redes Sociales	-Facebook -Instagram -WhatsApp Bussines -YouTube
Módulo 3: Canales de Comercialización	-Agencias Online -Motor de Reservas

Módulo 4: Página web	-Dominio -Hosting
Módulo 5: Email-Marketing	-Pagos y gratuitos -Cómo usarlos
Módulo 6: TripAdvisor y Trivago	- Que son y cómo funcionan -Importancia de estar registrados en esa página
Módulo 7: Reviews	-Significado -Importancia
Módulo 8: Puesta en práctica de los conocimientos	

Tabla 30. Temática de la Capacitación

Conclusiones finales

“No hay nada como volver a un lugar que no ha cambiado, para darte cuenta cuánto has cambiado tú.”

Nelson Mandela (1918-2013). abogado, activista contra el apartheid, político y filántropo sudafricano.

La hipótesis de esta investigación de fue: “La oferta turística en Iruya durante el año 2020 requiere de organización y legislación específica a la actividad turística para poder establecer lineamientos que conlleven a la estructura organizativa del destino.”

Dicha hipótesis se comprueba puesto que, de acuerdo a la investigación llevada a cabo en Iruya, se observó el vacío legal que hay en el Municipio con relación al turismo en cuanto a la prestación de servicios, desde el alojamiento hasta la contratación de una excursión.

Se advirtieron establecimientos que no se encuentran habilitados por parte del Ministerio de Turismo de la Provincia de Salta así como también, una cantidad de guías que brindan sus servicios con cartelerías en las calles sin tener seguro para el turista. El Municipio y la Secretaría de Turismo de Iruya es consiente que esto sucede pero no hay una organización que regule dicha actividad.

A pesar de que existen leyes, normas, y reglamentos específicos de la actividad como la Ley de Guía, Ley de Hotelería, Ley de Turismo Activo, entre otras, en Iruya no la aplican, no hay quien se ocupe de relevar todos los emprendimientos de la zona y hacerles cumplir con los requerimientos que las leyes poseen.

Se traduce en que en el destino, si una persona es conocedora de la zona, pone un cartel con su número de teléfono para que la gente pueda llamar si necesita de un guía de turismo, lo cual sin desvalorizar el conocimiento que poseen los lugareños por su territorio, pero desconocen lo grave que es en el caso suceda algún accidente.

Asimismo, se mencionó en esta investigación que los emprendimientos existen porque se generó una demanda; por ello, que quienes pudieron instalar dichos emprendimientos para poder satisfacer esas necesidades mínimas, lo hicieron. Un claro ejemplo son las casas de familia, que solo están abiertas al público en temporada alta.

Hoy en día, con todo lo que el mundo está viviendo, estos emprendimientos precarios van a tener que amoldarse a lo que se viene, empezando por ser un lugar el cual cumpla con todos los requisitos de habilitación y además, con el nuevo protocolo que están imponiendo al sector turístico en cuanto a la prevención de virus y enfermedades como el COVID 19.

En cuanto a los objetivos específicos de esta investigación, en primer lugar se tiene Estudiar la oferta de servicios turísticos en la localidad de Iruya antes y durante de la pandemia del COVID 19.

Para ello, se recorrió el destino a través de sus calles, descubriendo una interesante cantidad de oferta turística, desde alojamientos hasta otros tipos de servicios que fueron detallados en este trabajo.

Además, se realizaron entrevistas al Secretario de Turismo, y a algunos dueños y/o gerentes de distintos establecimientos que fue el trabajo de campo de este estudio al observar e investigar todo lo referente a la prestación de servicios de la zona.

A su vez, se llevó a cabo una investigación de fuentes secundarias de información al ingresar a la página oficial de Ministerios de Turismo para identificar a los alojamientos de Iruya que están declarados desde el organismo y en otras páginas web, se buscó la oferta se encontraba en el lugar.

En segundo lugar, está el objetivo de investigación sobre caracterizar el perfil de la demanda de la localidad de Iruya, para lo cual, se realizaron encuestas a los turistas que había en el momento que se llevó a cabo el trabajo de campo en la terminal de ómnibus, buscando gente en los lugares de atracción como en la iglesia y accediendo a las personas que se alojaron en el Hotel Iruya.

En tercer lugar, está el objetivo investigativo de Evaluar la oferta de servicios turísticos que brinda Iruya orientado a la demanda, donde las investigadoras hicieron uso de los servicios que ofrece la localidad, por ejemplo: la comida, el alojamiento, algunas excursiones, a fin de ser críticas para hacer una devolución como futuras profesionales del turismo y teniendo en cuenta, las respuestas que dieron los turistas las encuestas.

Además, se consideró lo vertido en los comentarios de TripAdvisor, Booking, Despegar, aunque no todos los establecimientos están en esas plataformas.

Por último, se tiene el objetivo de investigación sobre Proponer herramientas de la gestión de calidad aplicables a la oferta de servicios turísticos en Iruya donde se mencionaron los programas de calidad dispuestos tanto por la Nación Argentina como la Provincia de Salta a través del Ministerio de Turismo para generar capacitaciones orientadas a los pobladores que quieran brindar servicios turísticos de calidad.

En consecuencia, las fortalezas de este trabajo fueron que los datos recopilados permitieron entender que la calidad en los servicios turísticos requiere de capacitación periódica por parte de los prestadores para que la oferta en el destino sea variada y orientada a la seguridad del turista para así, poder perfilar la demanda de acuerdo a las exigencias del mundo actual y el marco legal que avala la actividad turística.

Sin embargo, las limitaciones de esta investigación que pueden ser tomadas en cuenta por futuros estudios fue la accesibilidad, ya que el trabajo de campo se lo llevó a cabo en época de lluvias.

Como cierre a esta investigación, se destaca el papel del Licenciado en Turismo en temáticas como las tratadas en esta investigación al poner sus conocimientos para ayudar al buen desarrollo del destino, ser un referente y un asesor para el Municipio, siendo éstos los que toman las decisiones y afectan al sector, con ayuda de un profesional que sepa del tema podrían tomarse mejores decisiones para el beneficio del turismo en la Localidad, dándoles las herramientas necesarias para preparar al destino y que sea un lugar preparado para recibir al turista.

María Fernanda Alcoba Ruiz

Melisa Analía Vaca

Anexos

Anexo 1: Antecedentes investigativos – Estado del Arte

Esta investigación es original porque trata de un análisis situacional de la oferta turística primordial de Iruya con el fin de identificar las falencias en la prestación del servicio orientada a la calidad, logrando el mejoramiento para así, desarrollar productos viables de acuerdo a las condiciones del destino Iruya; además, que sean proyectos acordes a los requerimientos de los turistas que viajen post pandemia del COVID 19.

Entonces, se considera que, si cada municipio siguiera un orden o un lineamiento ya expresado como política de Estado para el crecimiento del mismo, los municipios estarían mejor preparados para recibir al turista.

Por lo tanto, esta investigación es original porque no hay municipios que sigan lineamientos de calidad y de prestación de servicio turístico actualmente. A continuación, se plantean los antecedentes investigativos que representan un aporte al presente estudio:

Alavila Casermeiro, M. (2014). *Influencia de la política turística en el posicionamiento de Salta como destino turístico*. Tesis de Licenciatura en Turismo, Facultad de Economía y Administración, Universidad Católica de Salta. Argentina.

Resumen: En el presente trabajo se estudiará la influencia de la política turística en el posicionamiento de Salta como destino turístico. Se investigarán tanto las políticas turísticas implementadas a lo largo de los años, como la situación actual de la provincia como destino turístico, para conocer la influencia de las mismas en el desarrollo de un destino e identificar sus ventajas.

La idea de este trabajo parte del pensamiento de que la política turística en la provincia de Salta no contempla dos temas principales que son de vital importancia para el posicionamiento de destinos turísticos, la sostenibilidad y la competitividad. Por lo tanto, una política pública orientada a subsanar estos aspectos, contribuiría a lograr un mejor posicionamiento del destino Salta.

Aporte: Con respecto a las similitudes esta tesis con la propia, plantea la influencia que tienen las políticas turísticas en un destino por lo tanto la nuestra

mostraría lo mismo. La diferencia radica en que se estudiará a toda la oferta turística del municipio de Iruya.

Gómez, M. y Mongay, G. (2011). *Planificación turística del municipio La Caldera*. Tesis de Licenciatura en Turismo, Facultad de Economía y Administración, Universidad Católica de Salta. Argentina.

Resumen: El presente trabajo es fruto de un arduo trabajo de investigación, en el que hemos transitado por diferentes etapas, tanto emocionales como de conocimiento.

Desde el primer día en que visitamos el pueblo de La Caldera, con la intención de conocer a sus pobladores, visitar la municipalidad y analizar el estado de la situación, sentimos que la actitud de la gran mayoría era la de trabajar en el progreso del pueblo.

Nuestro primer contacto con responsables de la actividad fue en la Oficina de Turismo, donde el personal a cargo nos recibió con gran amabilidad, brindándonos todos sus conocimientos, inquietudes y deseos de avanzar en el desarrollo turístico.

Aporte: Esta tesis se asemeja a la presente investigación ya que se busca realizar un estudio para planificar un destino a fin de que ofrezca un servicio que se adecue a la calidad. Por lo tanto, que cumpla las expectativas del turista. La diferencia es que en la presente investigación se proponen lineamientos, pautas que conlleven una calidad en la prestación de servicio.

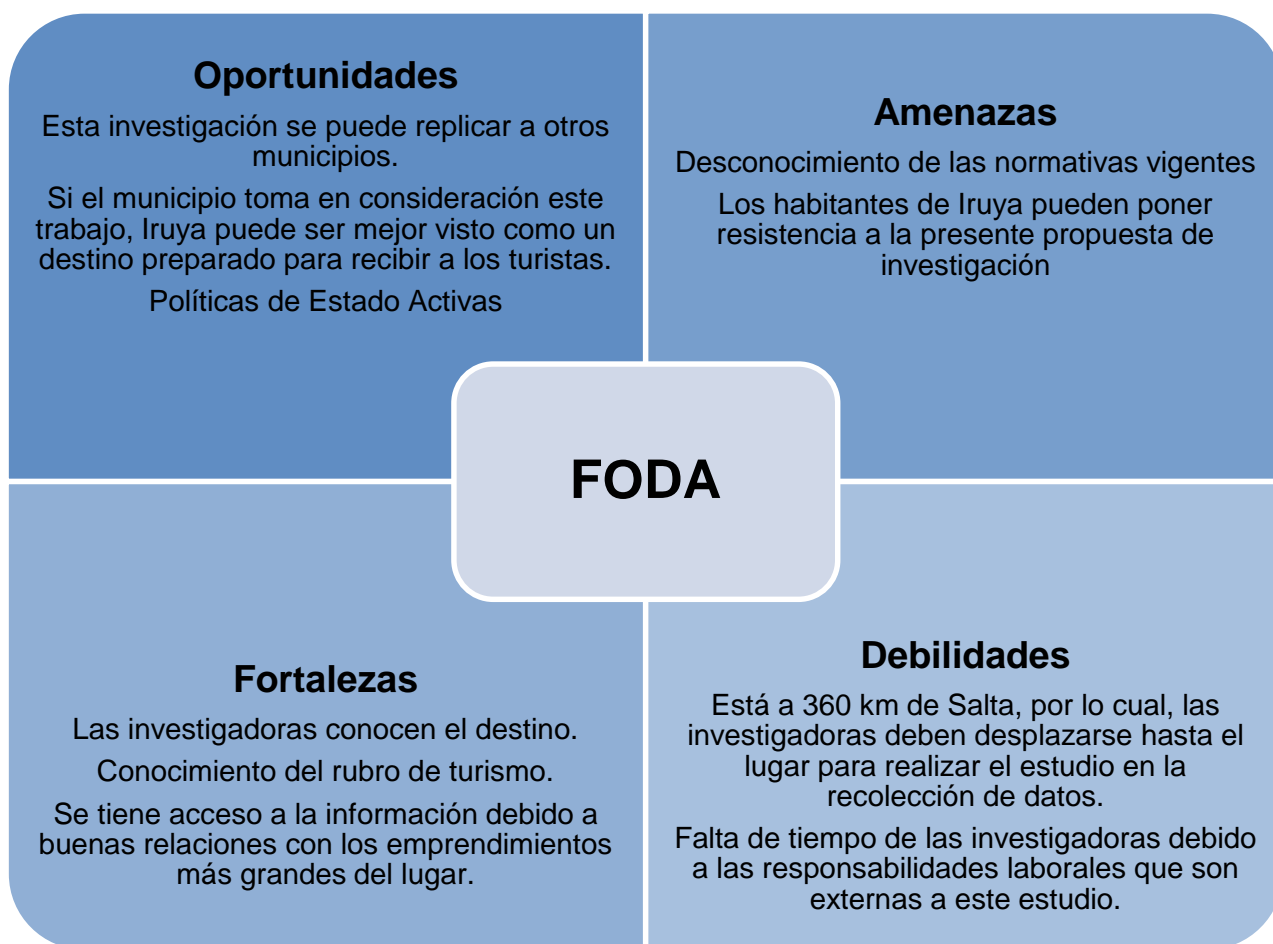
Aguirre Morales, F. et Al. (2017). *Análisis de la oferta primordial en el municipio de Ixtaczoquitlán para la identificación del potencial turístico como estrategia que impulse el desarrollo socioeconómico de la zona rural*. Revista de Desarrollo Económico, Vol. 4, N° 13, 2017, Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz. México.

Resumen: Este proyecto lleva a cabo un análisis situacional de la oferta turística primordial de la zona rural del municipio de Ixtaczoquitlán con el fin de identificar los recursos turísticos con los que cuenta dicha zona, integrarlos y

desarrollar productos turísticos viables de acuerdo a las condiciones del destino. La zona rural de Ixtaczoquitlán tiene recursos turísticos potenciales para su aprovechamiento y para el desarrollo de actividades de aventura y cultura.

Aporte: el artículo citado se parece a esta investigación en el desarrollo de un destino turístico de un municipio, mostrando todos los recursos con los que cuenta dicho destino, pero se diferencia con la presente investigación en que se desarrollan temas relacionados al mejoramiento de la oferta.

Factibilidad del proyecto



Esquema 3. Factibilidad del proyecto.

Principios éticos y legales

Para esta investigación se pueden encontrar programas de calidad brindados a nivel nacional y provincial tanto por el Ministerio de Cultura, Turismo y Deporte de la Provincia de Salta, como el Ministerio de Turismo Nacional en Argentina. El fin de dichos programas es proporcionar herramientas y acciones tendientes a la mejora continua en la cadena de Valor Turística.

Programas vigentes a Nivel Provincial

- Club de Excelencia de los Valles Calchaquíes.
- IRAM SECTUR para turismo activo.
- Marca Salta Empresa Habilitada.
- Directrices de Gestión de Ambiente
- Programa de directrices de Accesibilidad
- Protocolo de Actuación para minimizar la transmisión del COVID-19 en el sector turismo.

Programas vigentes a Nivel Nacional

- Anfitriones turísticos
- Directrices de competitividad para organizaciones turísticas
- Directrices de Gestión turísticas para Municipios
- Normas Sectoriales IRAM – SECTUR
- Sello cocinAR – Cocina Argentina

Cabe destacar, que todos estos programas están dirigidos a los prestadores de servicios turísticos y fueron aplicados a diferentes empresas. Además de estos programas, al hablar de oferta turística, lo cual incluye alojamiento, se tiene en cuenta a la Ley N° 18.828 de Hotelería, que establece como obligación a los establecimientos hoteleros una serie de requisitos para

poder realizar el ejercicio de sus actividades y así, poder solicitar su homologación en la clase y categoría correspondiente.

Asimismo, se encuentra respaldado por el Decreto Reglamentario 1125/80 de la Provincia de Salta y que es regulado por el Ministerio de Turismo.

Ley N° 7.045 de Turismo Provincial

Se citan algunas partes de la ley que son interesantes y que se considera que respaldan la presente investigación.

Art. 1º.- Declárase al Turismo, actividad socioeconómica de interés provincial y prioritaria para el Estado, su fomento, desarrollo sostenido y sustentable, promoción y protección, equiparándolo a los fines tributarios y promocionales a la actividad industrial. (...)

En cuanto al objeto y el ámbito de aplicación:

6 Fomentar el Turismo receptivo. Impulsar el crecimiento ordenado y sustentable de la actividad turística, mediante la acción conjunta del Estado Provincial, los Municipios, el Estado nacional y las entidades representativas de la empresa privada del sector en el orden Provincial. Incentivar el Turismo interno en la Provincia.

Respecto a los deberes y atribuciones:

j) Acordar y coordinar con los Municipios, las políticas y materia de información, señalización, planificación y ordenamiento territorial tendiente a optimizar los planes de desarrollo turístico de la Provincia. También acordar y coordinar con los Organismos Nacionales, Provinciales competentes y los Municipios, las políticas relativas a la preservación del patrimonio arquitectónico y cultural y al cuidado ambiental en el desenvolvimiento de la operación turística.

Respecto a las actividades promovidas:

f) Promover e incentivar las actividades de capacitación e investigación y el ejercicio de Profesionales de turismo en sus diversos grados de formación.

Esta ley respalda claramente a nuestra investigación, ya que nos apoya como futuros profesionales del sector.

Anexo 2: Variables y operacionalización de la hipótesis de investigación

Variable independiente: La oferta turística en Iruya durante el año 2020

Variable dependiente: lineamientos que conlleven a la estructura organizativa del destino.

Variable interviniente: organización y legislación específica a la actividad turística.

Operacionalización de las variables

Conceptual

Oferta turística: “Es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas” (Segittur, s/f).

Organización:

El término organización, tiene dos significados diferentes. Puede referirse a unidades sociales o a función administrativa; es decir, al acto de organizar. En el primer caso las organizaciones, son unidades que atienden la satisfacción de las necesidades básicas, como alimentación, vestuario, salud, vivienda, transporte, trabajo, necesidades culturales. La organización, como función administrativa se refiere al proceso que da lugar a la creación, ordenación, implementación y puesta en operación de una unidad social, sea de producción, educativa, financiera, hospitalaria, etc. (Pérez López, J. 1996, p. 36).

Legislación: “Conjunto o cuerpo de leyes por las cuales se gobierna un país, un estado, un distrito o una materia determinada” (Oficina de Administración de los Tribunales, 2015).

Actividad turística: Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) consiste en “aquellas actividades que las personas realizan mientras están de

viaje en entornos donde no es habitual que se encuentren, cuyos fines son el ocio, los negocios u otros y duran períodos inferiores a un año.”

Lineamientos: “guía que les permita a las Empresas Públicas, generar políticas clave para el desarrollo de tema al interior de sus Organizaciones” (Fonseca Bolívar, L. 2010).

Destino:

El destino turístico es un núcleo geográfico y el lugar donde los turistas pernoctan y si así lo deciden, también es el punto de distribución de sus viajes dentro de un área más amplia que puede incluir diversos atractivos y otros destinos. De acuerdo a la definición de la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2007) “un destino turístico local es un espacio físico en el que un visitante pasa al menos una noche. Incluye productos turísticos, tales como servicios de apoyo, atractivos y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en un día. Los destinos locales incorporan a diversos grupos, entre los que se cuenta a menudo la comunidad anfitriona, y pueden establecer lazos y redes entre sí para constituir destinos mayores” (Rivas, H. 2016).

Operalización empírica de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN
<p>Variable independiente:</p> <p>Oferta turística en Iruya durante el año 2020</p>	Oferta turística	Oferta turística en Iruya	<p>Cantidad de alojamientos y restaurantes en Iruya.</p> <p>Excursiones que brindan las agencias en Iruya.</p> <p>Medios de transporte que circulan por Iruya y sus condiciones.</p> <p>Lugares de interés turístico en Iruya: iglesia, mirador, museo, cementerio del pueblo.</p> <p>Prestadores de Turismo Activo</p>
<p>Variable dependiente:</p> <p>lineamientos que conlleven a la estructura organizativa del destino.</p>	Lineamientos	Normas de Calidad	<p>SIGO: Sistema Inicial de Gestión Organizacional.</p> <p>IRAM SECTUR para turismo activo.</p>

			<p>Marca Salta Empresa Habilitada.</p> <p>Anfitriones turísticos</p> <p>Directrices de Gestión turísticas para Municipios</p> <p>Normas Sectoriales IRAM – SECTUR</p> <p>Ministerio de Turismo de la Nación Argentina</p> <p>Ministerio de Cultura, Turismo y Deporte de la Provincia de Salta.</p> <p>Municipalidad de Iruya.</p> <p>Secretaria de Iruya.</p>
	Estructura Organizativa	Niveles organizacionales	
Variable interviniente: organización y legislación específica a la actividad turística.	Legislación turística	Leyes, ordenanzas, decretos	<p>Ley de Hotelería (18.828)</p> <p>Decreto reglamentario 1125/80</p>

			Ley N° 7.045: Ley de Turismo Provincial en Salta. Ley de Agencias de Viajes N° 18.829
--	--	--	--

Tabla 26. Operalización empírica de las variables

Elaboración propia.

Anexo 3: Leyes y Ordenanzas que conforman los Principios Éticos y Legales de esta investigación

Ley N° 7404 – Ley de Guías

Sancionada el 08/08/2006, modificada por el Decreto 3129/12

Artículo 1º.- Objeto. A los fines de la presente Ley, se entiende por Guía de Turismo a toda persona física que, en forma remunerativa o gratuita, preste servicios de recepción, acompañamiento, orientación y transmisión de información en materia turística, cultural, histórica, geográfica y ecológica, a personas o grupos de personas, en visitas y/o excursiones en el ámbito de la provincia de Salta.

ARTÍCULO 1º del Decreto 3129/12: (Reglamenta art. 1º). Objeto:

Debe entenderse como “*ámbito de la provincia de Salta*”, a todo el territorio provincial.

Artículo 2º.- Registro Único de Guías de Turismo – Creación. Créase el Registro Único de Guías de Turismo de la provincia de Salta, dependiente del órgano de aplicación de la presente Ley.

Los Guías de Turismo deberán inscribirse en el registro para ejercer su actividad y cumplir con las prescripciones de la presente Ley y su reglamentación.

Los requisitos de inscripción en el Registro y la duración de la inscripción serán fijados por la Autoridad de Aplicación mediante reglamentación.

Artículo. 3º.- Órgano de Aplicación. La máxima autoridad en materia de turismo del Poder Ejecutivo Provincial es el órgano de aplicación de la presente ley.

Artículo. 4º.- Categorías y Funciones. Los Guías de Turismo para el desarrollo de su actividad deberán inscribirse en alguna de las siguientes categorías:

Guía Provincial: Es el que desarrolla sus actividades en todo el territorio de la provincia de Salta.

Guía Local: Es el que desarrolla sus actividades dentro de una región turística determinada.

Guía – Conductor: Es la persona que tiene a su cargo, simultáneamente, la labor de guía de contingentes de turistas y la conducción de vehículos de pequeño y mediano

porte habilitados por la Autoridad de Aplicación para la prestación del servicio, debiendo encontrarse inscripto en la categoría de guía provincial o local indistintamente.

Artículo. 5º.- Requisitos. Son requisitos para la inscripción en el Registro:

Ser argentino nativo, por opción o naturalizado; o extranjero con más de dos años de residencia en la Provincia.

Presentar título habilitante de Guía de Turismo, expedido por un organismo con reconocimiento oficial, nacional y/o provincial.

En caso de título extranjero, es necesario acreditar homologación expedida por el Ministerio de Educación.

Los interesados en acceder a la inscripción deben expresarse correctamente en idioma castellano.

Ser mayor de 18 años de edad.

Certificado de antecedentes policiales y penales expedido por la Policía de la Provincia.

Constancia de curso de primeros auxilios impartidos por institución calificada en la materia y avalada por autoridad competente”.

Artículo. 10º.- Los Operadores y Prestadores de Servicios Turísticos - Obligaciones.

Los operadores y prestadores de servicios turísticos que desempeñen su actividad en el ámbito de la Provincia y ofrezcan servicios de visitas guiadas, deberán contratar para el ejercicio de dicha actividad a los Guías de Turismo inscriptos en el registro.

En caso de incumplimiento reiterado a lo dispuesto en este artículo, se aplicará a la infractora la suspensión temporaria o revocación definitiva del permiso para desarrollar sus tareas en el ámbito provincial, según lo establezca la reglamentación.

Artículo. 16º.- Capacitación. La Autoridad de Aplicación podrá establecer acciones formales de perfeccionamiento y actualización profesional. A tal efecto, la Autoridad de Aplicación dispondrá de un calendario de acciones de formación que será comunicado a los Guías de Turismo.

Artículo. 17º.- Desarrollo de la actividad. Los Guías de Turismo pueden desarrollar su actividad en carácter de dependientes y/o en ejercicio de la profesión liberal.

Artículo. 18º.- Cláusula Transitoria – Idóneos. Por única vez se autoriza la inscripción en el Registro a aquellas personas que careciendo de título habilitante de Guía de Turismo acrediten una experiencia en el ejercicio de la actividad superior a los dos (2) años y por un plazo que no exceda los doce (12) meses de reglamentada la presente, debiendo cumplir los requisitos que determine la reglamentación de la presente.

Artículo 5º del Decreto 3129/12: (Reglamenta el art. 18)- Cláusula Transitoria – Idóneos:

La Inscripción en el Registro Único de Guías de Turismo tendrá una vigencia de un año, fijándose durante ese plazo dos turnos de examen, comunicados de manera fehaciente con una antelación no menor a 10 (diez) días a la fecha de la evaluación.

Ley 18829 – Ley de Agencias de Viajes

Artículo 1º– Quedan sujetas a las disposiciones de esta Ley todas las personas físicas o jurídicas que desarrollen, en el territorio nacional, con o sin fines de lucro, en forma permanente, transitoria o accidental, algunas de las siguientes actividades:

- a) La intermediación en la reserva o locación de servicios en cualquier medio de transporte en el país o en el extranjero;
- b) La intermediación en la contratación de servicios hoteleros en el país o en el extranjero;
- c) La organización de viajes de carácter individual o colectivo, excursiones, cruceros o similares, con o sin inclusión de todos los servicios propios de los denominados viajes "a forfait", en el país o en el extranjero;
- d) La recepción o asistencia de turistas durante sus viajes y su permanencia en el país, la prestación a los mismos de los servicios de guías turísticos y el despacho de sus equipajes;
- e) La representación de otras agencias, tanto nacionales como extranjeras, a fin de prestar en su nombre cualesquiera de estos servicios;
- f) La realización de actividades similares o conexas a las mencionadas con anterioridad en beneficio del turismo, las cuales se expresarán específicamente en la licencia respectiva.

Art. 2.º –El Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo de aplicación podrá negar el otorgamiento o cancelar las licencias ya otorgadas a las personas o agencias cuyos integrantes registren antecedentes personales, morales, comerciales, bancarios o judiciales desfavorables, similares a los que inhabilitan para el acceso a las funciones o cargos públicos.

Art. 17. – La sanción: "suspensión de operar" afecta solamente a la contratación de nuevos compromisos, conservándose la obligación de dar total y exacto cumplimiento a los que hubieran sido contraídos hasta la fecha en que se tome conocimiento de la sanción impuesta.

Art. 18. – Las sanciones se aplicarán previo sumario. Se citará al sumariado concediéndole plazo de Diez (10) días hábiles, que podrán ampliarse a Veinte (20) días hábiles cuando razones de distancia o complejidad del sumario así lo aconsejen, para que presente su defensa y ofrezca las pruebas pertinentes, las que deberán producirse dentro de los Quince (15) días hábiles siguientes. El organismo de aplicación podrá disponer medidas de prueba para mejor proveer, en cualquier estado del procedimiento.

Resolución N° 216 Ministerio de Cultura y Turismo

Visto, la presentación realizada por la Asociación de Operadores y Prestadores de Turismo Alternativo (ADOPTA) a través de la cual solicitan la modificación de la Resolución N° 444/09.

De los Objetivos Artículo 1: Es objetivo del presente reglamento establecer los requisitos para la presentación de servicios de Turismo Activo, Alternativo o Aventura, integrando los elementos de calidad, la seguridad y el ambiente.

Artículo 2: A los efectos del presente reglamento, se entiende por Turismo Activo al turismo que no es el tradicional y/o convencional, llamado también Turismo Alternativo o Aventura, que implica viajes cuya motivación principal es la práctica de actividades turísticas – recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales de un modo sustentable con la actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar de la protección del patrimonio natural y cultural del sitio visitado.

Operadores y Prestadores

Artículo 4: Se denomina Operadores de Turismo Activo, Alternativo o Aventura a los fines de esta reglamentación a las Agencias de Viajes y Empresas de Viajes y Turismo

que se encuentren inscriptos en el Registro de Agencias de Viajes que lleva el organismo de aplicación de la Ley Nacional Nº 18.829, que presten y/o comercialicen actividades de Turismo Activo.

Artículo 5: Se denomina Prestadores de Turismo Activo, Alternativo o Aventura a los fines de esta reglamentación a todas las Personas humana y/o jurídicas que realicen actividades de Turismo Activo, Alternativo o Aventura.

Artículo 6: No podrán ser prestadores aquellos que tengan antecedentes penales por delitos dolosos, hasta transcurrir el doble de la condena. Los prestadores que sean condenados penalmente por delito doloso, serán inhabilitados inmediatamente.

De las Actividades

Artículo 15: A los fines del presente reglamento se reconocen como actividades de Turismo Activo, Alternativo y/o Aventura indistintamente, a las siguientes:

- Cabalgata: Modalidad de turismo activo que utiliza cabalgaduras y que permite acceder a zonas preferentemente agreste por medio de senderos o rutas identificadas.
- Cicloturismo: Modalidad de turismo activo que consiste en la recorrida de un área urbana, rural o ambiente natural que tiene como elemento principal la utilización de bicicletas.
- Montañismo: Modalidad de turismo activo cuyo fin es transitar por terrenos y cordones montañosos, con ascensos, escaladas y descensos, con o sin dificultad técnica. Debiendo contar con equipamiento de comunicación satelital amplio.
- Senderismo (hiking): Actividad de baja dificultad cuyo fin es caminar visitando una zona agreste o no determinada utilizando un sendero establecido o marcado, de condiciones geográficas variadas, y que no requiera del uso de técnicas y equipo especializado de montaña.
- Travesía (Trekking): Actividad cuyo fin es recorrer itinerarios no señalizados, en zonas agrestes que requiere autonomía (técnicas de orientación, equipamiento, entre otros).
- Todo terreno: Es la modalidad de turismo activo en vehículo todo terreno con habilitación competente, que se organiza previamente por caminos convencionales, no convencionales, por huellas vehiculares o circuitos especiales. Los circuitos son guiados por la organización, con vehículos automotores propios o del cliente. Quedan excluidos en esta definición las competencias y actividades de deporte extremo. No se acepta ni

se permite el concepto “offroad” o “campo traviesa”, es decir, empleando el vehículo en terrenos nunca antes transitados. Son ejemplo de vehículos todoterrenos: vehículos 4x4, motos, ATV o cuatriciclos, vehículos especiales.

- Rafting o flotada: Esta modalidad de turismo alternativo consiste en la acción de descender los ríos de montaña, rápidos u otros ríos navegables, en forma individual o grupal, en una embarcación apropiada para tal fin y debidamente habilitada por autoridad por la autoridad competente, sin otro medio de propulsión y control de la embarcación que el generado por los mismos navegantes con el empleo de remos.

- Canotaje: Actividad turística cuyo fin es la navegación por cuerpos de agua naturales o artificiales, mediante el uso de embarcaciones tipo kayak o canoas, sin otro medio de propulsión y control de la embarcación el generado por los mismos navegantes con el empleo de remos.

- Navegación lacustre: toda actividad náutica deportiva, de esparcimiento, o cualquiera fuere su naturaleza en donde se emplean embarcaciones habilitadas por la autoridad competente.

Se entiende entre otras actividades las de veleros, lanchas a motor, motos de agua y jetski.

- Observaciones de Aves (Birdwatching): Consiste en la contemplación visual y auditiva de las aves silvestres de una región en determinada temporada del año, evitando interferir en el ciclo de vida de las mismas y/o en el ecosistema. Requiere provisión de equipo y del guiado de un experto en avifauna.

- Kite Buggy: Es el uso de un barrilete para impulsar un vehículo rodante. Normalmente se practica en lugares descampados, terrenos regulares, lagunas secas, salinas y desiertos.

- Escalada, Rapel, Tirolesa, Canopy, Espeleología: Consiste en desplazarse por y entre paredes de roca, barrancos, cavernas y/o cascadas, valiéndose de una preparación y un equipo técnico especializado. Estas actividades varían por su grado de dificultad y requieren de provisión de equipo, elementos de seguridad y guiado de un profesional.

- Pesca con Devolución: Consiste en una práctica no extractiva y altamente recreativa, compatible con la conservación de los recursos que pueden garantizar el aprovechamiento sustentable de los recursos ícticos. Son actividades sujetas a la legislación y reglamentación vigentes, siendo indispensables las habilitaciones

correspondientes de las autoridades competentes, respetando las temporadas establecidas.

- Otras actividades. La precedente enumeración es meramente enunciativa, abierta a cualquier otra actividad a desarrollarse en instrucción con la naturaleza y con los valores culturales, presentando diferentes niveles de riesgo controlables, que aporten opciones originales y seguras para incorporarlas a la oferta turística, las cuales podrán ser habilitadas a criterio de la autoridad de aplicación.

De las Capacitaciones y Actualizaciones

Artículo 16: Se reconocerán las capacitaciones y formación acreditadas por entidades competentes, presentadas por los prestadores y que se relacionen a los siguientes componentes formativos:

- a) Perfeccionamiento Técnico.
- b) Seguridad. c) Atención al cliente.
- d) Interpretación de Medio y sus ambientes.
- e) Sustentabilidad.
- f) Especializaciones según movilidad.

De las Responsabilidades

Artículo 17: Los Operadores y Prestadores de Turismo Activo, en el desarrollo de su actividad, se adjuntarán a todo lo dispuesto en la presente reglamentación.

Artículo 18: los Operadores y Prestadores de Turismo Activo están obligados a comunicar al Ministerio de Cultura y Turismo toda modificación que implique alteración a lo declarado en la solicitud de habilitación y/o renovación, en el plazo de veinticuatro (24) horas de acontecida la modificación.

Ley N° 18828 /70

Artículo 1°.- Los establecimientos comerciales en zonas turísticas o comprendidas en planes nacionales de promoción del turismo y los que por sus características el órgano de aplicación declare de interés para el turista que ofrezcan normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones amuebladas por períodos no menores al de una

pernoctación, a personas que no construyan su domicilio permanente en ellos quedan sujetos a la presente ley y a las normas que se dicten en su consecuencia, sin perjuicio de las reglamentaciones locales en cuanto no se les opongan.

Artículo 2°- Los establecimientos comprendidos en el artículo anterior, además de las obligaciones que las fije la autoridad de aplicación, deberán:

Inscribirse en el Registro Hotelero Nacional en el plazo que determine la

Reglamentación pertinente;

Consignar en forma precisa y explícita la denominación, clase, categoría y número de inscripción en el Registro Hotelero Nacional, en la publicidad, correspondencia, facturas y toda otra documentación o material de propaganda que utilicen;

Comunicar dentro de los treinta (30) días de producida cualquier alteración o modificación de sus características o servicios.

Artículo 3°. Las oficinas públicas no darán curso a ninguna solicitud, trámite, pedido de crédito, etc., a establecimientos comprendidos en el artículo 1° que no exhiben la constancia de su inscripción en el Registro Hotelero Nacional.

Artículo 4°. El establecimiento inscripto en el Registro Hotelero Nacional que se sujete a los requisitos que al efecto determine la reglamentación podrá solicitar la clasificación de “alojamiento turístico”.

Artículo 5°. Únicamente los establecimientos declarados “alojamientos turísticos” a tenor de lo dispuesto en el artículo anterior, y los que efectúen ampliaciones o refacciones destinadas a proporcionarles las características propias de tales alojamientos, podrán gozar de las franquicias impositivas, créditos y regímenes promocionales establecidos o por establecerse y figurar en la promoción publicitaria turística oficial.

Artículo 7° Los “alojamientos turísticos”, además de cumplir con lo dispuesto en el artículo 2°, inciso b) deberán exhibir en la entrada principal y como complemento del nombre del establecimiento, la clase asignada. Los hoteles de turismo deberán agregar la categoría.

Artículo 10°. - La sanción de clausura afectará solamente a la contratación de nuevos compromisos, manteniéndose la obligación de dar total y exacto cumplimiento a los que hubieran sido contraídos hasta la fecha en que se tome conocimiento de la sanción impuesta.

Decreto Nº 1125 /79

Reglamento de alojamiento turístico que ha de regir en el ámbito de la Provincia de Salta

CAPITULO 1**1.- CONDICIONES GENERALES**

ARTICULO 1º.- La Dirección Provincial de Turismo será el organismo de aplicación de la presente Reglamentación y tendrá a su cargo el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos y la categorización de los mismos.

ARTICULO 2º.- Los establecimientos a que se refiere el presente Reglamento, deberán inscribirse en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos y solicitar su homologación en la clase y categoría correspondiente, cumpliendo los requisitos que para ellos se establecen en la presente Reglamentación.

ARTICULO 3º.- Son alojamientos turísticos y por lo tanto sujetos a la presente Reglamentación aquellos establecimientos en los cuales se presta a turistas el servicio de alojamiento, mediante contrato, por un período no inferior al de una pernoctación, pudiendo además ofrecer otros servicios complementarios.

2.- DE LA CLASIFICACIÓN

ARTICULO 4º.- Los establecimientos hoteleros se clasificarán dentro de las categorías siguientes, en atención a la calidad de las comodidades y servicios que prestan al usuario:

- a) Hoteles de 5, 4, 3, 2 y 1 estrellas
- b) Moteles de 3, 2 y 1 estrellas
- c) Hosterías de 3, 2 y 1 estrellas
- d) Cabañas de 3, 2 y 1 estrellas

Residenciales de A y B

Apart- hotel

3.- DE LAS DEFINICIONES

Artículo 5º.- A los efectos de la presente Reglamentación, se entiende por:

Hotel: Aquellos establecimientos con capacidad mínima de veinte (20) plazas en diez (10) habitaciones, en los cuales se presta al turista el servicio de alojamiento, sin perjuicio de los demás que para cada categoría se indiquen.

Motel: Aquellos establecimientos que se encuentren ubicados sobre rutas o caminos, en los cuales se preste al turista el servicio de alojamiento y los demás que para cada categoría se indiquen, en unidades habitacionales con ingresos independientes o aislados entre sí, contando con estacionamientos contiguos o próximos a las habitaciones, en cantidad iguales a éstas. La capacidad mínima de dichos establecimientos será de veinte (20) plazas en diez habitaciones.

Hosterías: Aquellos establecimientos con capacidad mínima de ocho (8) plazas en cuatro (4) habitaciones y máxima de treinta y seis (36), en los cuales se preste al turista servicio de alojamiento, sin perjuicio de los demás que para cada categoría se indique; reunirán además características de diseño arquitectónico adecuadas al medio natural.

Cabaña: Aquellas unidades que aisladamente o formando conjunto con otras, se encuentran generalmente ubicadas fuera del radio urbano con características arquitectónicas típicas y en las cuales se presta al turista el servicio de alojamiento y los demás que para cada categoría se indiquen.

Residenciales: Aquellos alojamientos turísticos con un mínimo de ocho (8) habitaciones, un local de uso común y que, por sus condiciones ambientales, instalaciones y servicios, no se encuadren dentro de las denominaciones de: hotel, hostería o motel.

Apart- hotel: Aquellos establecimientos que presten al turista el servicio de alojamiento en departamentos que integran una unidad de administración y explotación común, ofreciendo además algunos de los servicios propios del hotel. Cada departamento estará compuesto como mínimo de dormitorio, baño, cocina y estar- comedor debidamente amoblado y equipado.

CAPITULO II

4.- DE LOS SERVICIOS

ARTICULO 6º.- A los efectos de la presente Reglamentación se entiende por:

Pensión completa: Aquellos establecimientos que además del servicio de alojamiento, brindan conjuntamente el de desayuno, almuerzo y cena, incluidos en la tarifa.

Media pensión: Comprende el servicio de desayuno y una de las comidas, además del alojamiento, todo ello incluido en la tarifa.

Día de estada: Período comprendido entre las diez (10) horas de un día y las diez (10) horas del día siguiente.

Habitación simple: Es el ambiente de un establecimiento destinado al alojamiento de una sola persona.

Habitación doble: Es el ambiente de un establecimiento destinado al alojamiento de dos personas, ocupado por una cama de dos (2) plazas o dos camas gemelas.

Habitación triple: Es el ambiente de un establecimiento amoblado en forma permanente con tres camas individuales o una cama doble y una individual.

Departamento: Alojamiento compuesto por dos habitaciones con uno o dos baños, pequeño hall con puerta al pasillo que conforma los ambientes como una sola unidad.

Suite: Alojamiento compuesto de uno o dos dormitorios con igual cantidad de baños y otro ambiente amoblado como sala de estar.

Baño privado: Ambiente sanitario que conforma una sola unidad con la habitación.

Baño común: Ambiente sanitario que sirva a dos habitaciones como mínimo y como máximo a seis plazas.

Artículo 7º.- Los alojamientos turísticos contarán con los recursos humanos necesarios para el eficiente suministro de los servicios que presten, en cantidad acorde con la categoría y capacidad del establecimiento.

Artículo 8º.- Fíjase como horario mínimo para las comidas e ingresos a los comedores los siguientes:

Desayuno: 7 a 10 horas.

Almuerzo: 12 a 14 horas.

Cena: 20.30 a 23 horas.

5.- DE LAS CLASIFICACIONES

Para establecer las distintas categorías en los Alojamientos Turísticos, se tendrá en cuenta la antigüedad de la edificación y su mantenimiento, funcionalidad, estado general y conservación de muebles, ropa de cama e instalaciones sanitarias, etc.

Artículo 9º.- Son requisitos mínimos para la homologación en cualquier clase y categoría de alojamientos turísticos los siguientes:

Ocupar la totalidad de un edificio o una parte del mismo que sea completamente independiente del resto en cuanto a sus funciones y servicios principales.

Contar con entrada de pasajeros independiente de la de servicios.

Tener servicio telefónico público en cabina acústicamente aislada, siempre que el mismo sea previsto por el organismo local competente.

Las habitaciones estarán identificadas en la parte superior anterior de la puerta con un número cuyas primeras cifras correspondan al número de piso.

Contar con botiquín de primeros auxilios.

Poseer un sistema de protección contra incendios adecuado a su estructura y capacidad, aprobado por la autoridad competente.

El personal deberá estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestro.

Los establecimientos que cuenten con más de dos pisos en cualquiera de las categorías o clases establecidas, deberán contar con ascensores con capacidad para cuatro personas como mínimo, sujetándose a las condiciones de seguridad exigidas en las disposiciones vigentes en la materia. No se contará planta baja.

Los bares instalados en alojamientos turísticos, cualquiera sea su clase y categoría deberán estar insonorizados cuando en los mismos se ofrezca música.

Contar con recintos destinados a vestuarios y servicios sanitarios para el personal, diferenciado por sexo.

Las habitaciones estarán equipadas, como mínimo, con los siguientes muebles, enseres e instalaciones:

Cama individual o doble. Las dimensiones mínimas serán de 0,80 x 1,85m para las individuales y 1,40 x 1,85m para las dobles.

Una mesa de luz con superficie de mesada de 0,15m² por plaza.

Un sillón, butaca o silla por plaza y una mesita escritorio.

Un porta-maletas.

Un armario de no menos de 0,55m de profundidad y 0,90m de ancho con un mínimo de cuatro cajones.

Una alfombra de pie de cama cuyas medidas mínimas serán de 1,20m x 0,50m por cada plaza, con excepción de aquellas habitaciones totalmente alfombradas.

Una lámpara o aplique de cabecera por cada plaza.

Junto a la cabecera de cada cama, existirá un pulsador de llamada al personal de servicio, con señal luminosa o acústica, salvo que esté previsto para tal fin el uso del teléfono.

Todo el personal afectado a la atención de pasajeros estará uniformado.

Artículo 13.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase Hotel, categoría una estrella, además de los indicados en el artículo 9º los siguientes:

Tener una capacidad mínima de 20 plazas en 10 habitaciones.

Todas las habitaciones deberán tener baño privado.

Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:

Habitación simple: 9m²

Habitación doble: 10,50 m²

Habitación triple: 13,50m² El lado mínimo no será inferior a 2,50m

Las habitaciones triples no deberán exceder del 30% del total.

La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m², con un lado mínimo de 1m, la de los baños de las habitaciones triples será de 3 m², con un lado mínimo de 1,50m.

Los baños privados estarán equipados con:

Lavabo

Bidet

Ducha

(Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables) d) Inodoro

Botiquín o repisa con espejo, iluminados.

Toallero y

Tomacorriente.

Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 15m²

Tener sala de estar, con una superficie mínima de 25m² más 0,20m² por plaza a partir de las 20 plazas, pudiendo dicho recinto ser utilizado como desayunador. Dicha sala tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo.

Artículo 14.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase Hotel, categoría dos estrellas, además de los indicados en el artículo 9º, los siguientes:

Tener una capacidad mínima de 40 plazas en 20 habitaciones.

Todas las habitaciones deberán tener baño privado.

Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:

Habitación simple: 9 m²

Habitación doble: 10,50 m²

Habitación triple: 13,50 m²

El lado mínimo no será inferior a 2,50m

Las habitaciones triples no deberán exceder del 20% del total.

La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles serán de 2 m², con un lado mínimo de 1m y la de los baños de las habitaciones triples será de 3 m², con un lado mínimo de 1,50m.

Los baños privados estarán equipados con:

Lavabo

Bidet

Ducha

(Estos artefactos independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables)

Inodoro

Botiquín o repisa con espejo, iluminados.

Toallero y

Tomacorriente.

Tener locales destinados a recepción y portería, con una superficie mínima de 20 m² en conjunto, más 0,20 m² por plaza a partir de las 50 plazas.

Tener sala de estar, con una superficie mínima de 30 m², más 0,20 m² por plaza a partir de las 40 plazas. Dicha sala tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo, y televisión en los lugares donde se preste el servicio.

Tener salón comedor-desayunador cuya superficie mínima sea de 20 m² más 1 m² por cada tres plazas, a partir de las 40 plazas. Esta proporción será de 0,50 m² por cada tres plazas, cuando no se preste el servicio de comida, de acuerdo a lo previsto en el inciso 14 de este artículo.

Tener espacio para estacionamiento, cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 25% del total de las habitaciones y podrá estar integrado al edificio o ubicado en sus adyacencias hasta 150m medidos en línea recta o quebrada sobre el cordón de la acera, a partir del eje central de la puerta principal de acceso al estacionamiento.

Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de comida, desayuno y bar. El servicio de comida podrá suprimirse en aquellos establecimientos ubicados en centros urbanos de más de 5.000 habitantes de población estable.

Contar con servicio de lavandería, la que podrá o no estar integrada al establecimiento.

Artículo 15.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase Hotel, categoría tres estrellas, además de los indicados en el artículo 9º, los siguientes:

Tener una capacidad mínima de 60 plazas en 30 habitaciones.

Todas las habitaciones deberán tener baño privado.

Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:

Habitación simple: 10 m²

Habitación doble: 12 m²

Habitación triple: 15 m²

Las habitaciones triples no deberán exceder del 15% del total.

La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m², con un lado mínimo de 1m, y la de los baños de las habitaciones triples será de 3 m² con un lado mínimo de 1,50m. 6) Los baños privados deberán estar equipados con:

Lavabo

Bidet

Ducha

(Estos artefactos serán independientes y contarán con servicios permanente de agua fría y caliente mezclables) d) Inodoro

Botiquín o repisa con espejo, iluminados.

Toallero y

Tomacorriente.

Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 30 m² en conjunto, más 0,20 m² por plaza a partir de las 60 plazas.

Tener sala de estar con una superficie mínima de 40 m² más 0,20 m² por plaza a partir de las 60 plazas. Dicha sala tendrá comunicación directa con la recepción y contará con servicios sanitarios para público, independiente para cada sexo.

Tener salón comedor-desayunador, cuya superficie mínima sea de 30 m², más 1 m² por cada 3 plazas a partir de las 60 plazas. Esta proporción será de 0,60 m² por cada tres plazas, cuando no se preste el servicio de comida, de acuerdo a lo previsto en el inciso 17 de este artículo.

Tener salones de uso múltiple cuya superficie mínima sea de 0,40 m² por plaza pudiendo la misma computarse en un solo salón o en varios.

Tener un "office" por planta, dotado de:

Teléfono interno

Mesada con pileta

Armario para artículos de limpieza

Servicios sanitarios para el personal.

En caso de tener el edificio más de dos plantas contará con un mínimo de un ascensor por cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobra selectiva-colectiva. Deberá también contar con un ascensor de servicio independiente.

Todas las habitaciones estarán equipadas con radio o música ambiental y servicio telefónico interno, que además permita la comunicación con exterior a través de un conmutador, siempre que dicho servicio sea previsto por el organismo pertinente.

Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, lo de comida, desayuno, refrigerio, bar diurno y nocturno y servicio en las habitaciones. El servicio de comida podrá suprimirse en aquellos establecimientos ubicados en centros urbanos de más de 5.000 habitantes de población estable.

Tener televisión en los lugares donde la misma exista, debiendo el televisor estar ubicado en algunos de los salones de uso múltiple.

Contar con servicio de lavandería, la que podrá o no estar integrada al establecimiento.

Tener cofres de seguridad individuales, a disposición de los huéspedes, pudiendo aquellos estar ubicados en las habitaciones o en las dependencias administrativas del establecimiento.

Tener personal bilingüe para atención de la recepción y el salón comedor, debiendo como mínimo en cada turno de trabajo encontrarse personal que hable inglés y otro idioma extranjero.

Artículo 21.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase de *Hostería*, categoría de *una estrella*, además de los indicados en el artículo 9º, los siguientes:

Tener entre un mínimo de 8 plazas y un máximo de 36 plazas.

No menos del 50% del total de las habitaciones deberán tener baño privado. 3) Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:

Habitación simple: 9 m²

Habitación doble: 10,50 m²

Habitación triple: 13,50

Habitación cuádruple: 16,50 m²

El lado mínimo no será inferior a 2,50m.

Las habitaciones triples y cuádruples no deberán exceder del 20% del total.

La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m² con un lado mínimo de 1m y la de los baños de las habitaciones triples y cuádruples será de 3 m² con un lado mínimo de 1,50m.

Los baños privados estarán equipados con:

Lavabo

Bidet

Ducha

(Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables)

Inodoro

Repisa y espejo iluminado

Toallero

La relación de los servicios sanitarios compartidos será de un baño cada seis plazas.

Tener sala de estar, con una superficie mínima de 25 m²

Tener salón comedor-desayunador, cuya superficie mínima sea igual a 1 m² por plaza. Esta proporción será de 0,50 m² por plaza cuando no se preste el servicio de comida de acuerdo a lo previsto en el inciso 11 de este artículo.

Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de desayuno y refrigerio. El servicio de comida será obligatorio para aquellos establecimientos situados en localidades de menos de 5.000 habitantes.

ARTICULO 22.- Son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase *Hostería*, categoría *dos estrellas*, además de los indicados en el artículo 9º, los siguientes:

1) Tener entre un mínimo de 8 plazas y un máximo de 36 plazas. 2) El 80% del total de las habitaciones deberá tener baño privado.

Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:

Habitación simple: 9 m²

Habitación doble: 10,50 m²

Habitación triple: 13,50 m²

El lado mínimo no será inferior a 2,50m

Las habitaciones triples no deberán exceder del 20% del total.

La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles será de 2 m² con un lado mínimo de 1m y la de los baños de las habitaciones triples será de 3 m², con un lado mínimo de 1,50m. 6) Los baños privados estarán equipados con:

Lavabo

Bidet

Ducha

(Estos artefactos serán independientes y contarán con servicios sanitarios permanente de agua fría y caliente mezclables)

Inodoro

Botiquín o repisa con espejo iluminado

Toallero

Tomacorriente

Las habitaciones que no posean baño privado estarán equipadas con:

Lavabo con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables.

Botiquín o repisa con espejo, iluminados

Toallero

Tomacorriente.

Los servicios sanitarios compartidos tendrán una superficie de 3,20 m², con un lado mínimo de 1,50m y estarán equipados con:

Lavabo

Bidet

Ducha

(Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables)

Inodoro

Repisa y espejo iluminado

Toallero.

La relación de los servicios sanitarios compartidos será de un baño cada seis plazas.

Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 20 m² en conjunto.

Tener sala de estar con una superficie mínima de 30 m² y que esté en comunicación directa con la recepción. Esta sala estará equipada con servicios sanitarios para el

público, independientes para cada sexo y televisión en las localidades donde se preste el servicio.

Tener salón comedor-desayunador cuya superficie mínima sea igual a 1,20 m² por plaza. Esta proporción será de 0,50 m² por plaza cuando no se preste el servicio de comida de acuerdo a lo previsto en el inciso 15 de este artículo.

Tener calefacción en todos los ambientes incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando en el lugar en que se encuentre situado el establecimiento se registren temperaturas medias inferiores a 18° C durante algunos de los meses de funcionamiento del mismo.

Tener refrigeración en habitaciones y salones de uso común cuando el lugar en que se encuentre el establecimiento se registren temperaturas medias superiores a 22° C durante algunos meses de su funcionamiento.

Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de desayuno y refrigerio. El servicio de comida será obligatorio para aquellos establecimientos situados en localidades con menos de 5.000 habitantes.

Contar con servicio de lavandería, la que podrá o no estar integrada al establecimiento.

ARTICULO 23.- Son requisitos para que un establecimiento sea homologado en la clase *Hostería*, categoría *tres estrellas*, además de los indicados en el artículo 9°, los siguientes:

Tener entre un mínimo de 8 plazas y un máximo de 36 plazas.

Todas las habitaciones deberán tener baño privado.

Las superficies mínimas de las habitaciones serán las siguientes:

Habitación simple: 10 m²

Habitación doble: 12 m²

c) Habitación triple: 15 m²

el lado mínimo no será inferior a 2,50m

Las habitaciones triples no deberán exceder del 20% del total.

La superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles serán de 2 m², con un lado mínimo de 1m y la de los baños de las habitaciones triples será de 3 m² con un lado mínimo de 1,50m. 6) Los baños privados estarán equipados con:

Lavabo

Bidet

Ducha

(Estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables)

Inodoro

Botiquín o repisa con espejo iluminado

Toallero

Tomacorriente.

Tener locales destinados a recepción y portería con una superficie mínima de 30 m² en conjunto.

Tener sala de estar con una superficie mínima de 40 m² y que esté en comunicación directa con la recepción. Esta sala deberá tener servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo y televisión en los lugares donde se preste el servicio.

Tener salón comedor-desayunador cuya superficie mínima sea igual a 1,40 m² por plaza. Esta proporción será de 0,50 m² por plaza cuando no se preste el servicio de comida de acuerdo a lo previsto en el inciso 15 de este artículo.

Tener alfombrado total en todas las habitaciones y salones. Podrá prescindirse de este requisito cuando el solado sea de primera calidad.

Anexo 4: Transcripción de entrevistas

Entrevista N°1

Fecha: 09/03/2020

Nombre del entrevistado: Andrés Gallardo.

Entidad: Secretaria de Turismo de Iruya

1. ¿Cuál es la temporada alta de Iruya?

No tenemos estadísticas de años anteriores, ni relevamientos, lo que podemos asegurar es que, en verano, ingresan más personas, pero el ingreso monetario es menor, porque la mayoría son mochileros y gente joven, ya que por ende es turismo nacional, invierno también es temporada acá.

2. ¿Cuál es el horario de atención de la secretaria de turismo?

De lunes a viernes de 8 am a 14 pm y de 16 pm a 22 pm. Fines de semana largo y feriados cerrado, salvo que sea temporada.

3. ¿Cuál es la procedencia de los turistas que llegan a Iruya según sus estadísticas?

Al no tener estadísticas, no podría responder con exactitud a esa pregunta, pero en el verano recibimos turismo nacional y el resto de los meses extranjeros.

4. ¿Cómo regulan la actividad turística en el Municipio?

Iruya no tiene nada regulado, se estaba trabajando desordenadamente. La idea es ir regulando de a poco, empezando con el transporte que ingresa al pueblo, luego capacitando a la genta para que haga los guiados, crear un casco histórico, poner una garita y sobre todo terminar con el relevamiento que estamos haciendo de los alojamientos y las distintas prestaciones que se ofrecen.

5. ¿Cuáles son los lugares más visitados de Iruya?

San Isidro, de hecho, es un destino que desde la municipalidad lo promovemos.

Entrevista N°2**Fecha: 09/03/2020****Nombre del entrevistado: Bernabé Bustamante.****Referente: Comunidad Coya**

- 1. ¿Cuáles son los beneficios que usted cree que le aporta la actividad turista a su comunidad?**

Los principales beneficios que el turismo aporta a la comunidad son económicos, debido a que ya es de conocimiento la principal actividad de la misma es el turismo, por lo tanto, la economía de quienes se dedican a dicho trabajo se debe a ello.

- 2. ¿Usted que administra Agda Excursiones, cual es el mensaje que les trasmite a sus turistas en cuando a la comunidad coya?**

En el trabajo que realizo justamente la interacción con los turistas es muy constante, por lo cual se transmiten las formas, costumbres y formas de vivir que tienen los habitantes de la comunidad, tratar que, desde el punto de vista de ellos, se entienda como es el vivir en la misma ya que tienen otra imagen de como es.

- 3. ¿Conoce los nuevos protocolos dispuesto por el Ministerio de Turismo para los guías como medidas de prevención ante la pandemia que estamos atravesando?**

Como parte de la comunidad estoy en pleno conocimiento de lo que atraviesa en estos momentos el mundo, por lo tanto, las medidas que se toman con respecto al turismo se nos fueron informadas y se tomó conocimiento de las misma con total claridad y entendimientos.

- 4. ¿Está de acuerdo con la apertura del Turismo Interno dispuesto por Resolución 35/2020 del COE?**

Concuero con la resolución tomada por el COE ya que en la provincia la circulación del virus aún no es forma comunitaria, por lo tanto, que se permita el turismo es una buena medida, debido a que hay mucha gente

que se dedica al mismo y necesitan de ello para sustentarse así mismo, ya que de otra manera su situación económica se decae.

Entrevista N°3**Fecha: 09/03/2020****Nombre del entrevistado: Donata López.****Referente: Dueña de Iruya Excursiones****1. ¿Qué servicios ofrecen?**

Ofrecemos servicio de guiado a diferentes comunidades de Iruya ya sea a pie o en camioneta.

2. ¿Qué excursiones tienen para ofrecer al turista?

Ofrecemos diferentes circuitos, como, por ejemplo: Caminatas nocturnas, a Sitios arqueológicos, a San Isidro, a San Juan, Pantipampa, a Capillas, también realizamos un City Tour por Iruya, todo eso a pie, también hacemos San Isidro en camioneta.

3. ¿Cuál es la tarifa?

Todo depende del tipo de circuito que hagamos, ya que algunos son de 2 días o más, tenemos las tarifas a la vista del visitante, ahí está todo el detalle del recorrido, horarios de salida, de regreso, como pueden ver hay precios desde \$600 a \$5.000.

4. ¿Cómo los guías son formados y capacitados en el destino?

Yo manejo ésta oficina junto a mi hermano y mi hija, yo me formo a través de conferencias internacionales, leo de internet, y también leo libros. A los guías que trabajan conmigo los formo yo, les explico, le cuento la historia para que sepan que decir al visitante, porque el visitante viene informado. Nosotros mantenemos nuestros orígenes y eso es lo que transmitimos a los turistas.

Entrevista N°4**Fecha: 13/06/2020****Nombre del entrevistado: Facundo Assaf.****Referente: Dueño de Hotel Iruya****1. ¿Cómo enfrenta su establecimiento la situación por la que estamos atravesando?**

Y es un momento muy difícil, no solo para el hotel que manejo sino para todos los emprendimientos que tiene el pueblo, ya que Iruya es un destino turístico, siendo su economía principal. Aun así, la gente tiene miedo a recibir turistas por lo que pueblo no está de acuerdo con la apertura del turismo como se dispuso justo el día de hoy. La situación es complicada, es una de las peores crisis que enfrentó el turismo en mucho tiempo.

2. ¿Está de acuerdo Usted con la apertura del turismo para el pueblo?

Estoy totalmente de acuerdo, es una manera de activar un poco la actividad que está muy golpeada, respetando todas las medidas de prevención y seguridad, tomando conciencia sobre lo que puede causar ésta pandemia, respetando y cuidando al otro podemos salir adelante. Como mencioné Iruya no quiere turistas por el momento y eso afecta no solo a mi sino a todos los emprendimientos del lugar, quedándonos sin turismo hasta quien sabe cuándo.

3. ¿Qué acciones está llevando a cabo para minimizar el impacto económico que generó esta pandemia a su actividad?

Nosotros nunca paramos, estamos tratando de vender noches a futuro, pero no es suficiente para afrontar todo lo que conlleva mantener un emprendimiento. Hemos aplicado a diferentes créditos para solventarnos, recordemos que hace 3 meses que la actividad está parada. Aun así intentamos vender para el futuro, aprovechar los tiempos para capacitar a nuestro personal sobre las nuevas medidas de prevención, siempre estamos comunicando lo que hacemos en nuestras redes sociales, lo que nos ayuda a seguir interactuando con nuestra gente, nuestro público, nuestros turistas. También aprovechamos para hacer un poco de mantenimiento al

establecimiento.

4. ¿Cómo hizo para acceder a los beneficios económicos que lanzó el Gobierno?

Esa es una pregunta muy buena, ya que estamos hablando de Iruya, y los emprendimientos que existen en el destino no están todos “habilitados”, en mi caso, nosotros somos una sociedad inscripta ante afip, debidamente habilitados por el Ministerio de Turismo y ante la municipalidad, con empleados en blanco, pagando los aportes correspondientes y todo lo que convela una empresa. Por lo que hemos podido acceder a la ayuda del gobierno para el pago de los salarios, que se llama ATP, donde el gobierno paga el 50% del sueldo del empleado y el empleador paga solo un 25%. Esa es una de las ayudas económicas, luego pudimos acceder a otras, como por ejemplo créditos con tasas bajas para poder seguir cumpliendo con nuestras obligaciones. Acá en Iruya son pocos los establecimientos registrados y veo lo duro que la deben estar pasando, sin poder acceder a esas ayudas económicas.

Anexo 5: Relevamiento en Iruya (Trabajo de campo)

B° San Roque

- Hospedaje Asunta - Alojamiento de tipo Casa de Familia

Domicilio: Calle Gral. Manuel Belgrano S/n B° de San Roque, Iruya A4633AIA Argentina

Teléfono: (0387) 15 4045113

Email: no tiene

Capacidad: 28 plazas en 5 habitaciones

Servicios: Habitaciones compartidas con baños compartidos, cocina con gas.

- Hospedaje Clarisa- Alojamiento de tipo Casa de Familia

Domicilio: Calle Gral. Manuel Belgrano S/N, Iruya

Teléfono: no tiene

Email: no tiene

Capacidad:

Servicios: Habitaciones compartidas con baños compartidos.

- Hospedaje Lupita – Alojamiento sin categoría

Domicilio: Calle San Martín s/n B° San Roque Iruya

Teléfono: +54 9 387 458-6761

Email: no tiene

Capacidad:

Servicios: Habitaciones compartidas con baños compartidos y Habitaciones privadas con baños privados, wi fi, cocina y asador.

- Hospedaje el Hornero

Domicilio: Calle San Martín y Belgrano s/n

Teléfono: 0387 15-453-5597

Email: hospedaje.elhornero@gmail.com

Capacidad: 2 casas para 3 personas y una familiar para 7

Servicios: Incluye Cocina/Comedor, heladera, baño privado

- Hospedaje El Milagro Alojamiento sin categoría

Domicilio: San Martín s/n

Teléfono: 0387 577-6907

Email: nady.mily1812@gmail.com

Capacidad:

Servicios:

- Hospedaje Irma - Alojamiento de tipo Casa de Familia

Sin información en internet

- Hospedaje P. J. Marrero - Alojamiento de tipo Casa de Familia

Sin información en internet

- Mi pueblo - Alojamiento sin categoría

Domicilio: San Martín s/n

Teléfono: 0387 6192090 0387 5432182

Email: no tiene

Capacidad:

Servicios: Desayuno, wifi, lavandería, habitaciones privadas y compartidas, estacionamiento

- Hotel Iruya – Alojamiento de tipo Hotel 3 *

Domicilio: San Martin s/n

Teléfono: 0387 4423536 0387 155094458

Email: reservas@hoteliruya.com

Capacidad: 35 plazas en 15 habitaciones

Servicios: Desayuno, wifi, lavandería, servicio de mucama, habitaciones privadas con baño privado, estacionamiento, bar restaurante

- Camping Gonzalito - Alojamiento de tipo Camping

Domicilio: San Martin s/n

Teléfono: 0387 402-4702

Mail: diego.gonzalo.lizarraga@gmail.com

Descripción general:

- Hotel Valery Alojamiento sin categoría

Domicilio: San Martin s/n

Teléfono: 0388 414-7001

Email: hugomamani704@gmail.com

Capacidad:

Servicios: Camas matrimoniales y compartidas con desayuno. Wifi y agua caliente en los baños.

- Hospedaje Cely - Alojamiento de tipo Casa de Familia

Sin información



Imagen 25 Galería Hotel Iruya.

Toma propia.

B° Centro

- Hospedaje Alcira - Alojamiento sin categoría

Domicilio: Belgrano S/N, Iruya, Salta

Teléfono: [0388 497-8674](tel:03884978674)

Email:

Capacidad:

Servicios: Habitaciones privada y compartidas, agua caliente

- Hospedaje Ale - Alojamiento de tipo Casa de Familia

Domicilio: Mariano Moreno s/n – Iruya, Salta – Argentina

Teléfono: +54 388 5259189

Email: No tiene

Capacidad:

Servicios: Habitaciones privadas y compartidas, baños, agua caliente, cocina terraza con asador.

- Hospedaje el Wichuku - Alojamiento sin categoría

Domicilio: *Avenida Islas Malvinas, Iruya*

Teléfono: [0388 404-3437](tel:03884043437)

Email:

Capacidad:

Servicios: Habitaciones privadas y compartidas

- Hospedaje Milmahuasi - Alojamiento sin categoría

Domicilio: Iruya, A4633 Iruya, Salta

Teléfono: [0387 445-7994](tel:03874457994)

Email: milmahuasi@gmail.com

Capacidad:

Servicios: Habitaciones dobles, triples, cuádruples, dormitorios compartidos, desayuno completo, Wifi, baño privado, sábanas de algodón 100%

- Hospedaje Causillar - Alojamiento sin categoría

Domicilio: Salta s/n, A4633 Iruya, Salta

Teléfono: [0381 15-672-1275](tel:0381156721275)

Email: causillardeiruya@gmail.com

Capacidad:

Servicios: restaurante, room service, salón compartido y wifi gratis en todas las instalaciones

- Hospedaje Velázquez - Alojamiento de tipo Casa de Familia

Domicilio: Salta s/n (frente a la escuela)

Teléfono: +54 388 468-1154

Email: no tiene

Capacidad:

Servicios: Habitaciones matrimoniales y compartidas, agua caliente

- Hospedaje Jazmín - Alojamiento sin categoría

Domicilio:

Teléfono: **0388 508-7758**

Email:

Capacidad:

Servicios:

- Hospedaje Hilda - Alojamiento de tipo Casa de Familia

Domicilio:

Teléfono:

Email:

Capacidad:

Servicios:

- Hospedaje Hortensia: - Alojamiento de tipo Casa de Familia



Imagen 26. Hospedaje Milmahuasi.

Toma propia.

B° La Tablada

- Hospedaje Iru - Alojamiento de tipo Casa de Familia

Sin información

- Hostal Chez Didier Alojamiento de tipo Hostería

Domicilio: **San Martín s/n Iruya**

Teléfono: **011-64649504**

Email: Info@chezdidierm.com.ar

Capacidad:

Servicios: restaurante, bar, salón compartido y conexión WiFi gratuita Todas las habitaciones disponen de TV por cable y baño privado. Todas las mañanas se sirve un desayuno a la carta en la posada.

- Hospedaje Sumaj Alojamiento sin categoría

Domicilio: La Tablada

Teléfono: [0387 528-5772](tel:03875285772)

- Hostal Tacacho Alojamiento sin categoría

Domicilio: Plaza La Tablada

Teléfono: +54 0387 154525522E

mail: joselustacacho19@gmail.com

Capacidad:

Servicios: Habitaciones privadas con baños privados, wi fi, desayuno.

- Hospedaje Nahiara Alojamiento sin categoría

Domicilio: Iruya, B° la Tablada s/n Iruya

Teléfono: 0387 524-4138

- Hostal la Plaza Alojamiento de tipo Casa de Familia

Domicilio: Iruya, Salta

Teléfono: [0387 684-6189](tel:03876846189)



Imagen 27. Hospedaje Iru.

Toma propia.



Imagen 28 Hostería Chez Didier.

Toma propia.

B° Los Duraznos

- Hospedaje Palmira- Alojamiento sin categoría

Domicilio: Iruya, Salta

Teléfono: [03887 15-47-0974](tel:0388715470974)

mail: alojamientosperanzairuya@hotmail.com

Servicios: Habitaciones compartidas y privada, desayuno y agua caliente

- Hospedaje El Antigal- Alojamiento tipo Casa de Familia

Teléfono: 0387 509-6003

- Hospedaje San Benito Alojamiento sin categoría

Domicilio: Ruta Provincial 133

Teléfono: 0387 589-2583

- Hostal el Tapial –Alojamiento sin categoría

Domicilio: Islas Malvinas 600, Iruya, Salta

Teléfono: [0387 15-444-1928](tel:0387154441928)

- Hospedaje El Cóndor – Alojamiento tipo Casa de Familia

Sin información

- Hospedaje Griselda Alojamiento tipo Casa de Familia

Sin información

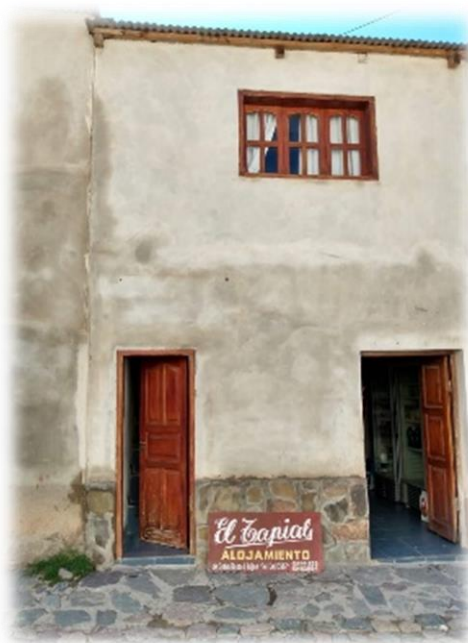


Imagen 29 Hospedaje El Tapial.

Toma Propia.

B° La Banda

- Hospedaje Lili Alojamiento sin categoría
- Hospedaje San Jorge Alojamiento tipo Casa de Familia
- Hospedaje Santi Alojamiento tipo Casa de Familia

Teléfono: 0387 15-450-9337

Servicios: bar, salón compartido, jardín y wifi gratis en todas las instalaciones.

- Hospedaje El M. D. las estrellas Alojamiento sin categoría

Teléfono: 0387 15-525-2502

- Hospedaje Noelia Alojamiento sin categoría

- Hospedaje Luz María Alojamiento tipo Casa de Familia
- Camping Cabañas de Gloria Alojamiento tipo Camping

Domicilio: A la entrada del pueblo cruzando el rio Iruya, Iruya 4633 Argentina

- Hospedaje Familia Diaz Alojamiento tipo Casa de Familia

Restaurantes:

-Hotel Iruya Restaurante



Imagen 30. Interior del restaurante.

Toma Propia.

Descripción: Es uno de los mejores restaurantes que hay en el pueblo, cuenta con una carta regional gourmet, variedad de vinos salteños y además ofrece servicio de cafetería. Además, tiene opciones para niños.

-Chez Didier Restaurante:

Imagen 31. Interior del restaurante.

Toma Propia.

Descripción: Es un restobar, que ofrece una carta regional variada, vinos, cervezas artesanales. Además brinda servicio de desayuno, brunch y meriendas.

-Comedor San Marco

Imagen 32. Frente del Comedor San Marcos.

Toma Propia.

Descripción: Tipo comedor familiar, en donde se puede encontrar platos regionales completamente caseros.

-Comedor La Tablada



Imagen 33. Frente del comedor sandwichera La Tablada

Toma Propia.

Descripción: Atendida por sus propios dueños, brinda servicio de comida regional y además comida rápida como sándwiches.

-Comedor los Cachis:



Imagen 34. Fachada del comedor.

Toma Propia.

Descripción: El lugar es pequeño y acogedor. Excelente comida y buenos precios, tienen opciones veganas como una ensalada completa y hamburguesas de quinoa. Está bien ubicado, frente a la plaza.

-Comedor Iruya:



Imagen 35. Cocinera del Comedor Iruya.

Fuente: Internet.

Descripción: Comedor familiar con comida regional, atendida por su dueña.

-Comedor Margarita:



Imagen 36. Frente del comedor.

Toma Propia.

Descripción: Ubicada a cuerdas de la Iglesia, el comedor es atendido por sus propios dueños, es rústico, limpio, ofrece comida casera típica.

-Comedor Tina:



Imagen 37. Frente del comedor.

Toma Propia.

Descripción: Cuenta con una excelente atención, además posee una gran variedad de comidas regionales, se destaca el estofado de cabrito.

-Caminatas Nocturnas

Salida a hs 17:30 único horario

Duración del recorrido 4 hs

-Sitios arqueológicos: Se encuentra a 2 km de Iruya, sencillo de caminar por terrazas de cultivos, restos arqueológicos, vasijas de cerámica con pinturas, cavernas, miradores y lugares de ceremonia.

Salidas diarias:

Duración del recorrido 4 hs

-San Isidro: Un pueblito a 8 km recorrido por la vera del río.

Salidas diarias

Duración del recorrido 6 hs

-San Isidro – San Juan: el encanto del paisaje en comunidades originarias, avisajes de cóndores, visitas a lugares con únicas experiencias en flora, fauna y medicina complementaria

Salidas diarias:

Duración del recorrido 1 1/2 hs

-San Isidro – Pantipampa: Este recorrido de 8 a 10 hs por montaña

Salidas diarias

Duración del recorrido 8 a 10 hs

-Capilla-Laguna Verde: sin lugar a duda estas caminatas son para personas a quienes les gusta el trekking de alta montaña. Disfrutar del aire libre y sobre todo la soledad y solo la conexión con la naturaleza (flora y fauna)

Salidas diarias:

Duración del recorrido 2 días y 2 noches

-City Tour por pueblo de Iruya: se recorre el pueblo a pie, visitando lugares de interés como la iglesia, el museo, el mirador de la cruz y el cementerio.

Salidas diarias

Duración del recorrido 4 hs

-Iruya PantiPampa:

Duración 1 día

-Excursiones en 4x4: Recorriendo las comunidades de San Isidro, Pueblo Viejo, Las Capillas, Colanzuli, Rodeo Colorado, Las Higueras

Fuente: Observación en destino y relevamiento

Secretaria de Turismo



Imagen 38. Fachada de la Secretaría de Información.

Toma Propia.

Descripción: Ubicado en calle General Güemes S/N. La oficina brinda información al turista sobre los servicios turísticos y además cuenta con un registro de datos el cual es llenado por los visitantes en caso se acerquen a dicha oficina.

Ese registro fue implementado cuando asumió el Secretario de Turismo en diciembre 2019. Cabe aclarar, que el mismo sirve de estadísticas sin embargo no todos los turistas se llegan a dicha oficina.

Actualmente, dicha oficina no está registrada en la página del Ministerio de Turismo como centro de atención en destino turísticos respecto al salvoconducto sobre el turismo interno.

- **Correo Argentino:** Ubicado en Gral. San Martín, A4633. Iruya, Salta



Imagen 39. Fachada del Correo Argentino.

Toma Propia.

- **Cajero Banco Macro:** Se trata de un cajero automático neutral –es decir, que funciona en forma independiente de una sucursal- y brinda a los habitantes de Iruya y a los turistas que concurren a visitar esta localidad todos los servicios: extracción de efectivo, consulta de saldos, transferencias, etc.



Imagen 40. Fachada de Cajero Automático.

Toma Propia.

Sanidad:

Hospital Iruya Hospital Dr. Ramón Carrillo

Dirección: San Martín S/N



Imagen 41. Fachada del Hospital.

Toma Propia.

La información complementaria de los mismos se obtuvo a través de internet y observación propia, donde se realiza un análisis sobre los medios de comunicación que cada establecimiento utiliza para ofrecer sus servicios:

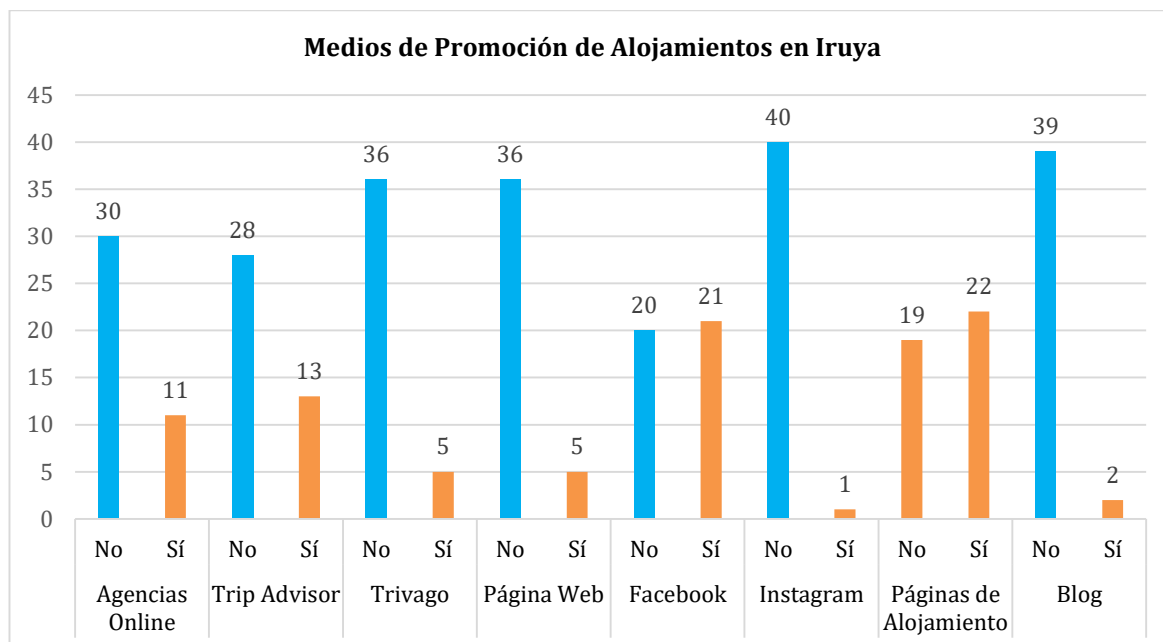


Gráfico 13. Medios de Promoción de Alojamientos en Iruya.

Este gráfico demuestra que la gran mayoría de los establecimientos no usan los medios de promoción para dar a conocer sus servicios. Se destaca que 22 de 41 alojamiento utilizan las páginas de alojamientos (ejemplo: welcome Argentina) como medio de difusión de su oferta de alojamiento.

Internet se ha convertido en un medio para buscar información, y tiene la capacidad de influir en los usuarios. Para muchas personas, el hecho de no estar presente en la red crea desconfianza o falta de seriedad por parte de la empresa.

Por eso, se considera que quien visita un destino es un viajero más informado, participativo, que busca y compara y que ya no decide a partir del consejo de una agencia de viajes, sino que ha de ser persuadido directamente por el producto o servicio turístico y la forma en que éste se presenta en Internet. (Suau Jiménez, 2012, p. 144)

Según la Revista Latinoamericana de Comunicación sobre el artículo “turista 2.0 comportamiento del uso y de los medios sociales”, las investigadoras Caro, Luque y Zayas (2014) sostienen que el turista 2.0 requiere de información

del territorio turístico, en el proceso de anticipación (promoción y marketing), experiencia (comunicación) y recreación (búsqueda de más información, publicaciones y recomendaciones) del viaje turístico.

A estas características se suma la voluntad de participar activamente generando y compartiendo contenidos. Esto, combinado con la naturaleza de la actividad turística, permite que las plataformas de promoción se conviertan en comunidades virtuales donde los turistas 2.0, a través de la co-creación de contenidos, sean embajadores del destino turístico y así fortalecer su imagen.

Nos parece oportuno colocar las opiniones de los usuarios en Trip Advisor, conocidas como review, esta plataforma sirve para gestionar la reputación online, aumentando los ranking en webs de opinión. Trip Advisor clasifica a los establecimientos en 5 burbujas en donde la valoración oscila entre el 1 y el 5. Las referencias son:

1 Burbuja: Horrible

2 Burbujas: Malo

3 Burbujas: Normal

4 Burbujas Muy Bueno

5 Burbujas Excelente

Éstas a su vez las califican por las siguientes características:

Ubicación

Limpieza

Servicio

Relación Calidad Precio

Tipo de Alojamiento	Nombre	Puntaje	Cant. Comentarios	Calificación	Ultima Opinión
Casa de Familia	Hospedaje Asunta	4,5	18	Excelente	sep-19
Casa de Familia	Clarisa	3,5	9	Muy Bueno	ene-16
Hospedaje	Mi pueblo	4,5	17	Excelente	ene-20
Hotel	Hotel Iruya	4,5	471	Excelente	mar-20
Hospedaje	Alcira	4	25	Muy Bueno	ago-19
Hostal	Milmahuasi	4	382	Muy Bueno	feb-20
Hostal	Causillar	3	5	Normal	feb-20
Hostería	Chez Didier	3,5	48	Muy Bueno	ene-20
Hostal	Hostal Tacaho	3,5	76	Muy Bueno	mar-20
Hospedaje	Palmira	3,5	21	Muy Bueno	ene-20
Hostal	El Tapial	3	1	Normal	ene-20
Hospedaje	Mirador de las Estrellas	4	59	Muy Bueno	feb-20
Camping	Camping y Cabañas Gloria	4	2	Muy Bueno	ene-16

Tabla 27 Alojamientos en Iruya

Elaboración propia.

Cuadro: Información relevante sobre hospedajes extraída de Tip Advisor

Fuente: Tip Advisor. Elaboración propia

De los 13 establecimientos que usan Trip Advisor, solo 3 poseen una reputación “excelente” basadas en las características ya mencionadas. 8 “muy bueno”, y 2 “normal”, con lo que concluimos que a pesar de tener una reputación medianamente “buena”, no sería un medidor de calidad para nosotros ya que los establecimientos poseen diferentes cantidades de opiniones, no es lo mismo poseer más de 400 opiniones que poseer solo 9 por ejemplo y tener la misma


reputación, es por ellos que más abajo se exponen comentarios de lo más reciente.

Se considera que esa reputación promedio que se puede observar para con los establecimientos, se ve favorecida por el destino, dada sus características, como así también, por la hospitalidad de la gente del lugar, la ubicación, dejando de lado los comentarios por el servicio, siendo lo negativo para los establecimientos blanquearía en mal estado, alimentos pasados, wifi intermitente, instalaciones de los baños en malas condiciones como las duchas con calefón eléctrico, gente que volvió después de varios años observa que el destino perdió la mística e inclusive compararon el pueblo como una villa de Buenos Aires, denunciando además que la gente espera a los turistas queriendo hacer negocios con ellos, dejando en evidencia la falta de calidad en éstos aspectos.

Partiendo de la observación, otras de las quejas es la dificultad de sus calles, que al ser empinadas, la gente que toma el micro y tiene alojamiento en la parte más alta del pueblo se les complica poder subir con equipajes, en Iruya no hay remises pero pobladores locales brindan servicios de transfer bajo ningún marco que los regule, cobrando cifras elevadísimas por solo unas 6 cuadras, hablando de una tarifa de \$300.

Casa de Familia Hospedaje Asunta

Cuadro N°: Ultimo comentario



Ariel escribió una opinión (sep. de 2019)

Berazategui, Argentina • 4 aportes

...

●●●●○

Recomendable hospedaje

"Es la segunda vez que voy a Iruya y aunque cueste acceder al hospedaje porque las calles son muy empinadas vale la pena. Asunta ha mejorado mucho las instalaciones y la limpieza del lugar es para destacar. Gente amable y cordial aunque quizás el checkout a las 9.30 me parece un poco temprano pero el resto impecable y precios económicos."

[Leer más](#) ▼

Fecha de la estadía: septiembre de 2019

👍 Útil
📄 Compartir

Fuente: Trip Advisor

Casa de Familia Hospedaje Clarisa

Cuadro N°: Ultimo comentario



Lucia Bue Roca escribió una opinión (ene. de 2016)

Provincia de Buenos Aires, Argentina • 121 aportes • 33 votos útiles

...

●●●●○

Familiar

"Familiar como la mayoría de los hostels.
Barato.
Una casa adaptada a los viajeros.
Guardería de equipaje
Duchas pesimas
Habitaciones grandes
Ideal para compartir con otros viajeros
Parrilla disponible para el uso común"

[Leer menos](#) ▲

Fecha de la estadía: febrero de 2015

Tipo de viaje: Viajó con amigos

●●●●○ Ubicación


●●●●○ Servicio

●●●●○ Limpieza

Fuente: Trip Advisor

Hospedaje Mi pueblo

Cuadro N°: Ultimo comentario



ArielG1983 escribió una opinión (ene. de 2020)

📍 Buenos Aires, Argentina • 3 aportes • 8 votos útiles

⋮

●●●●●

Relación calidad tranquilidad precio excelente.

"Genial todo, muy silencioso, hermosa vista, desayuno discreto pero la relación calidad precio es muy buena. La habitación sencilla, limpia, tiene calefacción pero no hace falta, calefón eléctrico, tiene su vultita pero funciona bien y te podés bañar tranquilo."

[Leer menos](#) ▲

Fecha de la estadía: enero de 2020

Tipo de viaje: Viajó en pareja

Fuente: Trip Advisor

Hotel Iruya

Cuadro N°: Ultimo comentario



CarlosAR escribió una opinión (13 jun.)

📍 Buenos Aires, Argentina • 408 aportes • 73 votos útiles

⋮

●●●○○

Linda vista, buen trato de la gente. Podría ser mejor ó tenía expectativas mayores

"Había estado en Iruya hace 30 años, me había encantado el lugar y la mística, siempre desee volver, lamentablemente encuentre un cambio para mal del lugar. Había perdido la mística del pueblo andino, las calles sucias y muy poblado, gente amontonada con un solo objetivo hacer negocios con los turistas, el barrio que esta el ladera y cerca del rio es casi un barrio carenciado del GBA. Quizás eso me condiciono la imagen del hotel, lo note abandonado, los pisos con cerámica levantada, las toallas muy usadas, se nota que es un hotel del estado administrado por un tercero. Vale reconocer el servicio del restaurante y de la gente que lo atendía, excelente, muy buena comida y muy buen trato. No se si volvería a Iruya, una pena que el Gobierno Provincial y el Municipal de Iruya no sepan cuidar su patrimonio cultural, por el avance del Turismo."

[Leer menos](#) ▲

Fecha de la estadía: julio de 2019

●●●○○ Relación calidad-precio

●●●○○ Calidad del descanso

●●●○○ Servicio

Fuente: Trip Advisor

Hospedaje Alcira

Cuadro N°: Ultimo comentario



Agus escribió una opinión (ago. de 2019)
4 aportes • 4 votos útiles

●●●●●

Hospedaje muy cálido en un mágico pueblo

"El hospedaje es pequeño y sencillo pero muy cálido; cuenta en total con 4 habitaciones. La q nos tocó era muy agradable, tenía baño privado, estaba muy limpia y prolija. Los dueños son muy atentos y amables, Antonio está siempre disponible para realizar consultas, te recomienda actividades para hacer en ese hermoso pueblito, y hace muy buenas recomendaciones de lugares para ir a comer. Por la mañana dejan a disposición una pava eléctrica para q puedas calentar agua y prepararte algo para desayunar. Por las noches puedes mantenerte calentito pq te dejan mucho abrigo en la cama, una estufita eléctrica y las paredes son super anchas. El hospedaje tiene una ubicación excelente! Iruya es mágico ♥"


[Leer menos](#) ▲

Fecha de la estadía: julio de 2019
Tipo de viaje: Viajó con amigos

Fuente: Trip Advisor

Hospedaje Winchuku

Cuadro N°: Ultimo comentario



Eleonora F escribió una opinión (feb. de 2020)
3 aportes

●●●●●

La mejor estadía en Salta

"El hostel está muy bien ubicado, a 3 cuadras de la iglesia principal de Iruya, cerca de la terminal de micros. Moisés y Cristian te hacen sentir cómoda/o desde el principio. Llevan muy bien las reservas. Están organizados y siempre comunicados entre sí. Dora también está atenta a las necesidades de los viajeros. Brindan un mapa de Iruya y los puntos turísticos cercanos apenas llegás. Estuve en una habitación compartida con 4 camas, 4 lockers enormes al que se les podía poner candado. La cama es cómoda, limpia, con frazada y acolchado. El baño está siempre limpio con papel higiénico, shampoo, acondicionador y desodorante de primeras marcas. La habitación es limpiada diariamente. El desayuno es abundante y muy completo. Si necesitás que te lo sirvan antes porque tenés una excursión temprano, te lo preparan antes. Tienen un lindo comedor y luminoso. La cocina compartida está muy bien equipada. Tiene una linda terraza con reposera y sillón grande donde te podés hamacar. Desde la terraza hay una linda vista a Iruya. Volveré!!!!"

[Leer menos](#) ▲

Fecha de la estadía: enero de 2020
Tipo de viaje: Viajó con amigos

Fuente: Trip Advisor

Hostal el Causillar

Cuadro N°: Ultimo comentario



Imberri17 escribió una opinión (feb. de 2020)
14 aportes • 1 voto útil

⋮



●●●○○

Buen Hostel

"Pasamos dos noches en Iruya , en cuanto precio y calidad esta bastante bien .
Cuenta con un buen desayuno , pero su fuerte no es la cocina , no lo recomiendo cenar en el salón , lo mejor es salir a comer a los barcitos de la zona .
Aquel que se hospede y no sabe dónde poder ver el partido del club de sus amores (en la tele del salón , pasan los partidos) 🍷."

[Leer menos](#) ▲


Fecha de la estadia: febrero de 2020

Tipo de viaje: Viajó con amigos

Fuente: Trip Advisor

Hosteria Chez Didier

Cuadro N°: Ultimo comentario



MarianoTaba
2 1

●●●○○○ Escribió una opinión el 24 de enero de 2020

Nefasto

Fuimos a desayunar, un desastre. Pedimos café con leche. El café era instantáneo, mal hecho, y la leche estaba vencida (intomable al probarlo, y vimos el cartón vencido en la heladera al irnos). Las tostadas (pan de antes de ayer, secado en el horno ayer y recalentado hoy), zafarían si no fuera porque tenían 1 pulgada de ancho. El queso untable nunca apareció, la mermelada era una muestra gratis. Lo único aprobado fue el jugo de naranja. No vayan.

Mostrar menos

Fecha de la visita: enero de 2020

Preguntá a MarianoTaba sobre Complejo Federico Iii

[Agradecele a MarianoTaba](#)

Fuente: Trip Advisor

Hostal Tacacho

Cuadro N°: Ultimo comentario



Alicia P escribió una opinión (mar. de 2020)
Distrito Capital Federal, Argentina • 73 aportes • 10 votos útiles

●●●●●

Divino

"Se encuentra justo enfrente de la plaza, con un comedor enfrente que también es muy recomendable. En la recepción nos atendió Elvira y nos ayudó con todo lo que necesitamos. La habitación super cómoda, la cama es tremenda! y el baño re amplio. Tiene TV y aire. Cuenta además con una terraza con vista Impresionante! Por último el desayuno super abundante y rico. Lo recomiendo"

[Leer menos](#) ▲


Fecha de la estadía: marzo de 2020

●●●●● Limpieza ●●●●● Servicio
●●●●● Calidad del descanso

Fuente: Trip Advisor

Hospedaje Palmira

Cuadro N°:



verog189 escribió una opinión (ene. de 2020)
4 aportes • 1 voto útil

●●●●○

Visita a un pueblo soñado....

"Excelente la atención de Palmira y su Familia. Estuvimos en la habitación privada con baño privado y un pequeño Balconcito con vista a las montañas, que hizo que la estadía fuese mas inolvidable aun... Ducha con agua caliente y una pava eléctrica. Wifi, toallas y sábanas bien limpias y unos exquisitos Tamales!! Totalmente recomendado, por precio-calidad y la muy buena Ubicación (En un pequeño barranco, antes de subir a la calle de la Iglesia, a pocas cuadras de la terminal) Mis felicitaciones a Palmira y su equipo de trabajo!!"

[Leer menos](#) ▲


Fecha de la estadía: enero de 2020
Consejo sobre las habitaciones: Muy buena ubicación y fácil acceso a pie.
[Ver más recomendaciones relativas a las habitaciones](#)

●●●●○ Habitaciones ●●●●● Limpieza
●●●●○ Servicio

Fuente: Trip Advisor

Hostal el Tapial

Cuadro N°



Viole S escribió una opinión (ene. de 2020)
La Plata, Argentina • 24 aportes

●●●○○

Lo justo y necesario

"Las camas, cómodas. Al baño le falta traba y entre baño y baño hay que esperar. El desayuno podría estar mejor para el precio. El wifi no funciona. Está al lado de la terminal pero hay una subida importante hasta la plaza del pueblo."

Leer menos ▲


Fecha de la estadía: enero de 2020

Tipo de viaje: Viajó con amigos

Fuente: Trip Advisor

Hospedaje Mirador de las Estrellas

Cuadro N°



Juan Pablo escribió una opinión (feb. de 2020)
13 aportes • 2 votos útiles

●●●●○

Lindo, cómodo pero con algunos detalles negativos.

"Fuimos 3 noches con mi compañera. Queda a 10 cuadras de la terminal de Iruya y el camino es todo en subida, cansa y es difícil con mucho equipaje.
El desayuno es espectacular, infusiones, jugo exprimido natural, ensalada de fruta, manteca, pan y mermelada.

Lo negativo: te piden abonar el 100% sin poder señalar/reservar.
El wi fi no anda, por qué la zona tiene mala frecuencia. Solo la zona central de Iruya al rededor de la iglesia tiene wi fi.
La atención fue buena pero con poca amabilidad.

Lo bueno: las duchas muy buenas aunque el día del chek out no pude bañarme ya que las cortaron media hora antes del horario de salida.
Las camas muy buenas. El servicio de lavandería también (costo de 150\$).
El living comedor muy cómodo, con pava eléctrica y bidón de agua."

Leer menos ▲

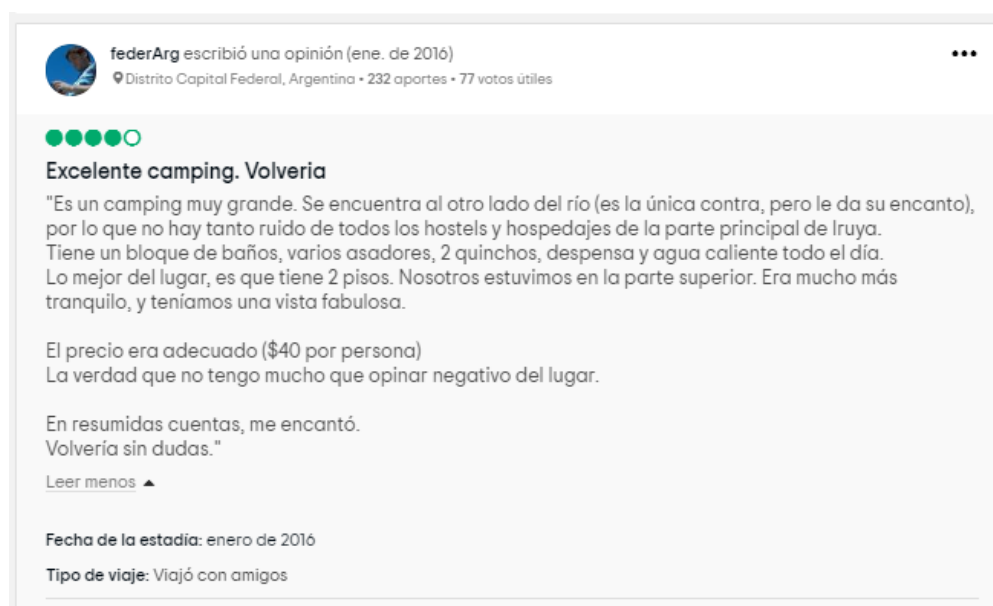
Fecha de la estadía: febrero de 2020

Tipo de viaje: Viajó en pareja

Fuente: Trip Advisor

Camping Los terrenos de Gloria

Cuadro:



The image shows a screenshot of a TripAdvisor review for 'Camping Los terrenos de Gloria'. The reviewer is 'federArg' from 'Distrito Capital Federal, Argentina', who wrote the review in January 2016. The review is a 4-star rating (4 green circles, 1 white circle). The text of the review is as follows:

Excelente camping. Volveria

"Es un camping muy grande. Se encuentra al otro lado del río (es la única contra, pero le da su encanto), por lo que no hay tanto ruido de todos los hostels y hospedajes de la parte principal de Iruya. Tiene un bloque de baños, varios asadores, 2 quinchos, despensa y agua caliente todo el día. Lo mejor del lugar, es que tiene 2 pisos. Nosotros estuvimos en la parte superior. Era mucho más tranquilo, y teníamos una vista fabulosa.

El precio era adecuado (\$40 por persona)
La verdad que no tengo mucho que opinar negativo del lugar.

En resumidas cuentas, me encantó.
Volvería sin dudas."

Leer menos ▲

Fecha de la estadia: enero de 2016
Tipo de viaje: Viajó con amigos

Fuente: Trip Advisor

Bibliografía

- Boullon, R. (2006). *Planificación del espacio turístico*. (4ª Ed.) México: Trillas
- Boullon, R. (2003). *Calidad Turística*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
- Ejarque, J. (2003). *Destinos turísticos de éxito. Diseño, creación, gestión y marketing*. Milán: Pirámide
- Fonseca Bolívar, L. (2010). *Lineamientos para la definición de políticas en las empresas públicas en Colombia frente al tema de responsabilidad social*. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Pontificia Universidad Javeriana.
- Hernández Sampieri, R. et al. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed.). México: Mc. Graw-Hill/Interamericana.
- Pérez López, J. (1996). *Introducción a la dirección de empresa: organización humana*. (2ª Ed.) Universidad de Piura.
- Rivas, H. (2016). *Gestión de Destinos Turísticos Sustentables*. Subdirección de Desarrollo Sernatur. Gobierno de Chile.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Buenos Aires: Lumen.
- Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P. y Elbert, R. (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico*. Buenos Aires: CLACSO.

Webgrafía

Castellucci, D. (2009). *La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros*. Aportes y Transferencias, vol. 13, núm. 2, 2009, pp. 29-44 Universidad Nacional de Mar del Plata Mar del Plata, Argentina: Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/276/27621943003.pdf>

Hurrell, J. (s/f). *Rincones de Nuestra Tierra: Santa Victoria e Iruya al Norte de Salta*. [Publicación en línea]. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/47099/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y Visto el 05/02/2020.

Junta de Andalucía. (s/f). *Sistemas de Gestión de Calidad en el sector turístico*. FORETUR (Formación para profesionales en el sector turístico). España. Recuperado de <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26796.pdf> Visto el 07/02/2020.

Ministerio de Cultura y Turismo de Salta. (s/f). *Circuito Norte*. Material orientativo y de consulta para el examen de Guías Idóneos. Recuperado de http://www.turismosalta.gov.ar/images/uploads/circuito_norte.pdf Visto el 05/02/2020.

Oficina de Administración de los Tribunales (2015). *Glosario de Términos y de Conceptos Jurídicos o Relativos al Poder Judicial*. Puerto Rico: Academia Judicial Puertorriqueña. Recuperado de <https://www.ramajudicial.pr/orientacion/glosario.pdf> Visto el 10/02/2020.

Organización Mundial de Turismo. www.omt.org

Plan Estratégico de Turismo Sustentable de la Provincia de Salta "PLAN SALTA SI+". Recuperado de <http://www.igc.org.ar/metropolitanolerma/Docs/1.Info-Referencia/PlanEstrategicodeTurismoSustentable.pdf> Visto el 02/02/2020.

Segittur. (s/f). *Turismo*. Gobierno de España. <https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Industria-del-turismo.pdf> Visto el 12/02/2020.

Zavala Facciuto, R. (2006). *Impacto del Turismo en la Comunidad de Iruya*. Tesis de Licenciatura en Turismo. Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC069872.pdf> Visto el 30/05/2020.

<https://niveldecalidad.com/que-es-y-como-funciona-tripadvisor/> Visto el 10/02/2020.

Hoja de Evaluación

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA

ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO

LICENCIATURA EN TURISMO

**“Análisis de la Oferta Turística en la Localidad de Iruya durante el año
2020.”**

“Lineamientos tendientes a la calidad y prestación del Servicio.”

Autora: María Fernanda Alcoba Ruiz

Autora: Melisa Analía Vaca

Director: Prof. Dante Antonio Chávez

OBSERVACIONES DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Fecha: