

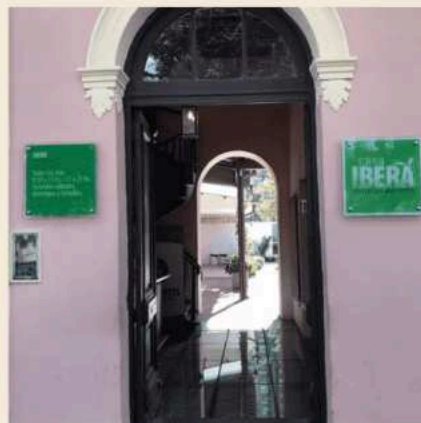


FACULTAD DE ARTES, DISEÑO
Y CIENCIAS DE LA CULTURA

LICENCIATURA EN TURISMO
TESINA DE INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES DE
UN CENTRO DE INTERPRETACIÓN QUE
IMPLEMENTÓ EL SELLO CORRENTINO DE
CALIDAD TURÍSTICA

ESTUDIO DE CASO: CASA IBERÁ, CIUDAD DE
CORRIENTES, 2023-2024



ALUMNO: CHEN, TAI AN

DIRECTORA: LIC. ALICIA LILIAN
RODRIGUEZ

CORRIENTES, 2023-2024

Agradecimientos

A Dios, por concederme el don de la vida y acompañarme en cada paso del camino

A todos los Budas, Santos y almas puras del Universo, por su protección espiritual constante

A mis padres, por darme la vida y enseñarme a ser una buena persona

A la Lic. Alicia Rodríguez, directora de esta tesina, por acompañarme en esta investigación

A todos los docentes de la carrera, por compartir sus conocimientos y por el apoyo brindado

A las personas que colaboraron respondiendo entrevistas y encuestas para este trabajo

Y a todas aquellas personas que me tendieron una mano en el camino de la vida

¡Muchas gracias!

Índice

Agradecimientos	1
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Preguntas de investigación	15
1.3 Justificación	16
1.4 Objetivos	19
1.4.1 Objetivo general:	19
1.4.2 Objetivos específicos:	19
CAPÍTULO II. ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco Teórico	23
2.2.1 Turismo como sistema	23
2.2.1.1 Subsistemas del sistema turístico según Sergio Molina	24
2.2.2 Tipos de turismo según la procedencia de los visitantes	25
2.3 Mercado turístico	26
2.3.1 Demanda turística	27
2.3.1.1 Concepto de Demanda Turística	27
2.3.1.2 Tipos de Demanda Turística	27
2.3.1.3 Características de la Demanda Turística	27
2.3.2 Oferta turística	28
2.3.2.1. Concepto de Oferta Turística	28
2.3.2.2. Tipos de Oferta Turística	29
2.3.2.3 Componentes de la Oferta Turística	29
2.3.2.4. Características de la Oferta Turística	30
2.4. Relaciones entre recursos turísticos, atractivos turísticos, producto turístico y oferta turística	31
2.5. Patrimonio	32
2.5.1. Concepto de Patrimonio	32
2.5.2. Patrimonio y su proceso hasta convertirse en oferta turística	33
2.5.3. Tipos de Patrimonio	33
2.5.4. Características del Patrimonio	35
2.6. Los centros de interpretación como parte de la Oferta turística y su función en la conservación del patrimonio	35
2.6.1. Los centros de interpretación como parte de la Oferta turística	35
2.6.2. Los centros de interpretación y su función en la conservación del patrimonio	36
2.6.3. Funciones de los centros de interpretación	37

2.6.4. Tipos de centros de interpretación	37
2.7. Calidad	38
2.7.1. Calidad Total	38
2.7.1.1. Gestión de calidad total	39
2.7.2. Calidad objetiva y calidad subjetiva	40
2.7.3. Calidad Turística	41
2.7.3.1. Calidad Turística y su relación con los ODS	42
2.8. Normas de calidad	43
2.9. Sistema Argentino de Calidad Turística	45
2.10. Sellos de Calidad	47
2.10.1. Sello Correntino de Calidad Turística	48
2.11. Gestión de la calidad en los centros de interpretación	50
2.11.1. Normas de calidad de referencia para el Sello Correntino de Calidad Turística	50
2.11.1.1. Gestión de la calidad en los centros de interpretación según norma ISO 9001:2015	51
2.11.1.2 Gestión de la calidad en los centros de interpretación según las Directrices de Gestión Turística de Municipios (SECTUR, 2013)	55
2.11.1.3. Lineamientos de calidad planteados por Directrices de Gestión Turística de Municipios y Norma IRAM-SECTUR 12300 (2008) para los centros de interpretación	56
2.11.1.4. Gestión de la calidad en los centros de interpretación según el Sello Correntino de Calidad Turística	58
2.11.1.4.1 Categorías de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística relacionadas con la Infraestructura, la Información al visitante y la Promoción	61
2.12. Especificaciones técnicas de calidad complementarias	64
2.12.1. Especificaciones técnicas referidas a la accesibilidad arquitectónica	64
2.12.2 Especificaciones técnicas de calidad referidas a Limpieza y Orden	65
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	
3.1. Metodología	68
3.1.1. Tipo y enfoque de investigación	68
3.1.2. Etapas de la investigación	70
3.1.3 Limitaciones del estudio	81
CAPÍTULO IV. CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	
4.1. Caracterización del Objeto de Estudio	85
4.1.1. Historia de la Casa Ferro, actual Casa Iberá	85
4.1.2. Historia de Casa Iberá	86
4.1.3. Ubicación y contexto territorial	87
4.1.4. Filosofía institucional, misión, visión y objetivos	88
4.1.5. Organización administrativa de Casa Iberá	89

4.1.6. Funciones de Casa Iberá	90
4.1.7. Funciones del personal	90
4.1.7.1. Cuadro resumen de funciones por área	92
4.1.7.2. Perfil de formación profesional de los promotores del Iberá	94
4.1.8. Organización espacial de Casa Iberá	95
4.1.8.2. Equipamiento general	99
4.1.8.3. Recursos humanos	101
4.1.8.4. Información al visitante	101
4.2. Funcionamiento general de Casa Iberá	105

CAPÍTULO V. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

5.1. Procesamiento y Análisis de Datos	109
5.1.1. Diagnóstico situacional de Casa Iberá	112
5.1.2. Resultados de Entrevista a la Directora de Turismo referidos al Sello Correntino de Calidad Turística	114
5.1.3. Estado de calidad de Casa Iberá antes de la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística	117
5.1.4. Medidas de mejora de calidad implementadas con el Sello Correntino de Calidad Turística en la Infraestructura, Información al visitante y Promoción	118
5.1.4.1. Medidas de calidad implementadas en Casa Iberá mencionadas por los entrevistados	120
5.1.5. Comparación de los estados de arte antes y después de la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística	124
5.1.6. Nivel de satisfacción de los visitantes respecto de la Infraestructura, Información al visitante y Promoción de Casa Iberá	126
5.1.6.1. Perfil de los visitantes encuestados	126
5.1.6.2. Nivel de satisfacción de los visitantes respecto de la Infraestructura, Información al visitante y Promoción de Casa Iberá tras la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística	130
5.1.7. Evaluación de calidad de Casa Iberá realizada por el investigador según cada factor de análisis de las tres dimensiones (Infraestructura, Información al visitante y Promoción)	133
5.1.8. Promedio entre nivel de satisfacción de los visitantes y evaluación del investigador	143
5.1.9. Análisis de los resultados del promedio entre nivel de satisfacción de los visitantes y evaluación del investigador	145
5.1.10. Medidas de calidad implementadas con el Sello Correntino de Calidad Turística y su correlación con el nivel de satisfacción del visitante y del investigador	148
5.1.11. Análisis FODA de Casa Iberá	153
5.1.12. Oportunidades de Mejora	155
5.2. Propuestas de Mejora	159

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones	174
--------------------------	------------

6.1.1	Objetivo General y Objetivos Específicos: resultados alcanzados	174
6.1.2	Principales aportes de la Investigación	177
6.1.3	Discusión de limitaciones del estudio	179
6.1.4	Líneas de investigación futuras	179
6.1.5	Aportes del estudio al conocimiento académico y a la gestión turística regional	179
7.1.	Referencias bibliográficas	181
8.1.	Anexos	187
8.1.1.	Fichas de Relevamiento	187
8.1.2.	Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística para oficinas de información turística (grillas base de observación del investigador: ver Escala de valoración para el investigador, p. 255-256; Infraestructura, p. 134; Información al visitante, p. 136-137; Promoción, p. 138-139)	196
8.1.3.	Entrevistas	198
8.1.3.1.	Modelo de Entrevista a Coordinadora y promotores de Casa Iberá	198
8.1.3.2.	Entrevistas realizadas	199
8.1.3.2.1.	Primera Entrevista a Coordinadora General de Casa Iberá	199
8.1.3.2.2.	Entrevista a Promotora de Casa Iberá, Paula	211
8.1.3.2.3.	Entrevista a Promotora de Casa Iberá, Julieta	218
8.1.3.2.4.	Entrevista a Promotor de Casa Iberá, Leandro, incorporado recientemente (en julio de 2024)	231
8.1.3.2.5.	Segunda Entrevista a Coordinadora de Casa Iberá	236
8.1.3.2.6.	Entrevista a Directora de Turismo de la Provincia de Corrientes	245
8.1.5.	Encuesta	249
8.1.5.1.	Cálculo de Muestra	249
8.1.5.2.	Modelo de encuesta a los visitantes de Casa Iberá	250
8.1.5.3.	Matriz de datos de Encuestas a los visitantes	251
8.1.5.4.	Modelo de Matriz de datos con resultados de encuestas de satisfacción al visitante	252
8.1.5.5.	Gráficos de Encuestas a los visitantes	255
	Perfil de los encuestados	255
	Nivel de satisfacción de los encuestados (visitantes de Casa Iberá)	256
8.1.6.	Observación del investigador	257
8.1.6.1.	Modelo de Tabla para la observación y análisis del investigador	257
8.1.6.2.	Modelo de Tabla para Puntuación media de las dimensiones y los factores de evaluación	258
8.1.7.	Modelo de Tabla de contingencia	259
8.1.8.	Escala de Valoración para el investigador	260

Índice de tablas, figuras y gráficos

Tablas

Tabla 1. Tipos de centros de interpretación	38
Tabla 2. Antecedentes de normalización de calidad en el mundo	44
Tabla 3. Normas de calidad de referencia para el Sello Correntino de Calidad Turística	51
Tabla 4. Requisitos o pasos de gestión según norma IRAM-ISO 9001-2015	52
Tabla 5. Dimensiones de calidad y factores de evaluación de las Directrices de Gestión Turística de Municipios (SECTUR, 2013) referidas a la Comunicación del Destino	56
Tabla 6. Lineamientos de calidad planteados por Directrices de Gestión Turística de Municipios (2008) y Norma IRAM-SECTUR 12300 (2008)	57
Tabla 7. Requisitos o pasos según Sello Correntino de Calidad Turística (2021)	59
Tabla 8. Categorías de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística (2021) relacionadas con la Infraestructura, la Información al visitante y la Promoción	61
Tabla 9. Escala de Likert diseñada por el investigador para visitante de Casa Iberá	74
Tabla 10. Puntuación media de las dimensiones y los factores de evaluación	79
Tabla 11. Funciones y actividades de cada área de Casa Iberá	90
Tabla 12. Perfil de formación profesional de los promotores del Iberá	92
Tabla 13. Guion para la visita guiada de Casa Iberá	100
Tabla 14. Características del Sello Correntino de Calidad Turística aplicables a un centro de interpretación, según la Directora de Turismo de la Provincia de Corrientes (2024)	113
Tabla 15. Estado de calidad antes de la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística (marzo, año 2020, según fuentes secundarias)	115
Tabla 16. Medidas de mejora de calidad implementadas con el Sello Correntino de Calidad Turística en la Infraestructura, Información al visitante y Promoción (relevadas en 2024 por Chen, Tai an)	117
Tabla 17. Medidas de calidad implementadas en Casa Iberá mencionadas por los entrevistados	117
Tabla 18. Comparación de los estados de arte antes y después de la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística	122
Tabla 19. Calidad de Casa Iberá según la evaluación del investigador para cada factor de análisis de las tres dimensiones (Infraestructura, Información al visitante y Promoción)	138
Tabla 20. Puntuación media de las dimensiones y los factores de evaluación	142
Tabla 21. Medidas de calidad implementadas con el Sello Correntino de Calidad Turística y su correlación con el nivel de satisfacción del visitante y del investigador	147
Tabla 22. Análisis FODA de Casa Iberá	151
Tabla 23. Mapa de Oportunidades de mejora	154
Tabla 24. Evaluación de Accesibilidad - Rampa de entrada a la pasarela según Manual Práctico de Diseño Universal	159
Tabla 25. Evaluación de Accesibilidad - Rampa de entrada a la pasarela según Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes: (para edificios públicos)	160
Tabla 26. Evaluación de Accesibilidad - Rampa de salida del Centro de Interpretación según Manual Práctico de Diseño Universal	161
Tabla 27. Evaluación de Accesibilidad - Rampa de salida del Centro de Interpretación según Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes (para Edificios públicos)	163

Imágenes

Imagen 1 (ver Anexo: Fichas de Relevamiento)	84
--	----

Imagen 2 Vista interior de Casa Ferro con galería y patio (2012)	84
Imagen 3. Plano de espacios interiores de Casa Iberá	93
Imagen 4. Parte delantera del Patio (vista hacia exterior de Casa)	94
Imagen 5. Parte trasera del Patio (vista hacia interior de Casa)	94
Imagen 6. Sector de proyección audiovisual en galería del Centro de Interpretación	95
Imagen 7. Pasarela en la galería del Centro de Interpretación	95
Imagen 8. Tienda de regalos (vista desde afuera)	96
Imagen 9. Estantes con artesanías en Tienda de regalos	96
Imagen 10. Sector para eventos y/o proyección audiovisual en el Auditorio	97
Imagen 11. Sector para reuniones del personal con directivos o autoridades en el Auditorio	97
Imagen 12. Sanitarios	98
Imagen 13. Sanitarios adaptados para personas con discapacidad motriz	99
Imagen 14. Obtención del Sello Correntino de Calidad Turística por Casa Iberá en 2021	110
Imagen 15. Declaración de accesibilidad por Casa Iberá en sus redes sociales	124
Imagen 16. Gigantografías sobre cultura local del Iberá (gastronomía, menchos correntinos) ubicadas en centro de interpretación de Concepción (Prov. de Corrientes) con leyenda en español e inglés	167
Imagen 17. Pantalla táctil ubicada en centro de interpretación de Concepción (Prov. de Corrientes)	168
Imagen 18. Mapa háptico del Parque Nacional Iguazú - Empresa Iguazú Jungle	168
Imagen 19. Mapas hápticos, información en diferentes idiomas y Braille	169
Imagen 20. Información en código QR con guía audiovisual paso a paso, interpretación de flora, fauna y sonidos del bosque	169
Imagen 21. Maquetas de fauna en el centro de interpretación del Iguazú Centro de Visitantes “Yvyrá Reta”	169
Imagen 22. Propuesta de Guía de Museos en QR planteada por Di Santo (2025)	170
Imagen 23. Propuesta de Eventos culturales y Festivales en Museos planteada por Di Santo (2025)	171
Imagen 24. Señalética en vía pública que direcciona al atractivo turístico - Caso de éxito	171

Gráficos

Gráfico 1. Sexo de los visitantes de Casa Iberá	124
Gráfico 2. Edad de los visitantes de Casa Iberá	124
Gráfico 3. Nivel de estudios de visitantes de Casa Iberá	125
Gráfico 4. Procedencia de los visitantes de Casa Iberá	125
Gráfico 5. Visita Casa Iberá	126
Gráfico 6. Visitó Casa Iberá	126
Gráfico 7. Cómo supo de Casa Iberá	126
Gráfico 8. Visitó Iberá	126
Gráfico 9. Atractivos de Corrientes (según la respuesta de los visitantes de Casa Iberá)	127
Gráfico 10. Sugerencias de mejora según la respuesta de visitantes de Casa Iberá	127
Gráfico 11. Perfil general del visitante de Casa Iberá	128
Gráfico 12. Nivel de satisfacción de los visitantes de Casa Iberá respecto de las dimensiones de Infraestructura, Información al visitante y Promoción de Casa Iberá tras la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística	129
Gráfico 13. Nivel de satisfacción de los visitantes de Casa Iberá según los factores de cada dimensión de análisis	130
Gráfico 14. Brecha promedio entre Calidad según el Sello Correntino y nivel de satisfacción del visitante y del investigador en dimensiones de Infraestructura, Información al visitante, Promoción	152

Gráfico 15. Rampa sugerida para acceso a la pasarela según Manual Práctico de Diseño Universal y Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes	168
Gráfico 16. Rampa de salida rediseñada - Sugerida según Manual Práctico de Diseño Universal y Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes	168
Gráfico 17. Plano - Propuesta de incorporación de nuevos espacios con experiencia táctil y auditiva para visitantes con discapacidad visual	174

Figuras

Figura 1. Modelo de Sistema Turístico según Sergio Molina (2000)	26
Figura 2. Clasificación del Patrimonio según su naturaleza (UNESCO)	35
Figura 3. Ciclo de Deming o PDCA	41
Figura 4. Gestión de calidad según ISO 9001:2015	45
Figura 5. Requisitos o pasos de gestión de calidad según IRAM-ISO 9001-2015	54
Figura 6. Organigrama de Casa Iberá	87
Figura 7. Mapa de procesos	104

Mapa

Mapa 1. Ubicación de Casa Iberá	86
---------------------------------	----

Título de la Tesina: Análisis de satisfacción de visitantes de un centro de interpretación que implementó el Sello Correntino de Calidad Turística. Estudio de caso: Casa Iberá, ciudad de Corrientes, 2023-2024

Naturaleza de la Tesina: Tesina de investigación

Temática: Calidad turística

Campo disciplinar: Turismo y Marketing

Alcance del estudio: descriptivo

Enfoque: mixto

Análisis de satisfacción de visitantes de un centro de interpretación que implementó el Sello Correntino de Calidad Turística. Estudio de caso: Casa Iberá, ciudad de Corrientes, 2023-2024

TESINA DE INVESTIGACIÓN

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general analizar el nivel de satisfacción de los visitantes de un centro de interpretación que implementó el Sello Correntino de Calidad Turística, específicamente Casa Iberá, abordando las dimensiones de Infraestructura, Información al visitante y Promoción, que son parte de las dimensiones de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística, coincidentes en concepto de *Comunicación del Destino* que establece el Programa *Directrices de gestión turística para municipios* (Sectur, 2012). Se han seleccionado estas dimensiones teniendo en cuenta que la función básica de los centros de interpretación es la comunicación del destino (Martín Piñol, 2009).

La investigación, de carácter descriptivo, se basa en un análisis bivariado que permite correlacionar las medidas de calidad aplicadas en dichas dimensiones con la satisfacción de los visitantes. Se busca identificar en qué medida dichas mejoras son valoradas de forma

positiva o negativa por los visitantes, considerando tanto sus percepciones positivas como sus percepciones negativas.

Los resultados obtenidos permitirían valorar la eficacia de las acciones desarrolladas en el marco del Sello Correntino y constituirían bases para la mejora continua. Este análisis constituiría un insumo relevante para fortalecer la gestión de la calidad turística en centros de interpretación con características similares.

Palabras clave: centro de interpretación; Sello Correntino de Calidad Turística; satisfacción del visitante; evaluación de calidad de infraestructura, información al visitante y promoción

Alumno – tesista: Chen, Tai an

Dirección:

Teléfono celular: +54 3794 223470

E-mail: traductortaian@gmail.com

Directora de tesina: Lic. Alicia Lilian RODRIGUEZ

Prof. Titular Cátedra Gestión del Transporte

Facultad de Artes, Diseño y Ciencias de la Cultura. Universidad Nacional del Nordeste

INTRODUCCIÓN

La presente tesina se organiza en seis capítulos que, de manera progresiva e integral, desarrollan el análisis del objeto de estudio: Casa Iberá, un centro de interpretación vinculado al Parque Iberá. El objetivo principal consiste en determinar si las mejoras implementadas por este centro, a partir de la obtención del Sello Correntino de Calidad Turística, se reflejan en un adecuado nivel de satisfacción de sus visitantes en tres dimensiones: infraestructura, información al visitante y promoción.

En el primer capítulo: Planteamiento del Problema se plantea el problema de investigación, formulando las preguntas orientadoras, los objetivos generales y específicos, así como la justificación que sustenta la relevancia del estudio. El interés se centra en comprender si las acciones orientadas a la mejora de la calidad impactan de manera positiva en la experiencia y satisfacción del visitante.

El segundo capítulo: Antecedentes y Marco Teórico se divide en dos apartados: Antecedentes y Marco Teórico. El apartado Antecedentes presenta los estudios previos que respaldan la investigación a nivel internacional, regional y nacional. Dado que no existen antecedentes específicos sobre centros de interpretación, se recurre a los aportes vinculados a los museos, en consonancia con la caracterización de Martín Piñol (2009), quien define a los centros de interpretación como “paramuseos”. El apartado Marco teórico aborda los principales conceptos que fundamentan el análisis: calidad turística, gestión de la calidad en centros de interpretación, calidad objetiva y subjetiva, satisfacción del visitante, así como las principales normas y sellos de calidad aplicables. Se otorga especial énfasis al Sello Correntino de Calidad Turística, por constituir el marco normativo de referencia sobre el cual se estructura la investigación.

El tercer capítulo: Metodología describe el diseño metodológico adoptado, de enfoque mixto, que combina técnicas cualitativas y cuantitativas. Se aplicaron encuestas con Escala de Likert, entrevistas semiestructuradas, observación estructurada y análisis documental, complementadas mediante triangulación metodológica y un análisis FODA.

El cuarto capítulo: Caracterización del objeto de estudio caracteriza al objeto de estudio: Casa Iberá, único centro de interpretación del Iberá situado fuera del área natural protegida, lo cual

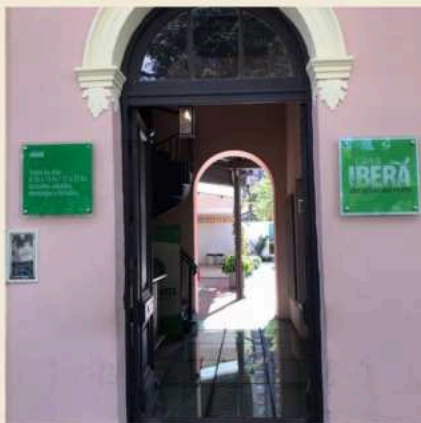
le confiere un carácter particular. En este apartado se detallan su historia, organización institucional, funciones, filosofía de gestión, actividades, equipamiento, instalaciones y recursos humanos.

En el quinto capítulo: Procesamiento y Análisis de Datos se exponen los resultados del trabajo de campo. Se examinan las medidas de calidad implementadas por Casa Iberá tras la obtención del sello, el nivel de satisfacción de los visitantes, la correlación entre las acciones realizadas y la experiencia percibida, junto con las observaciones del investigador, las sugerencias del público y un análisis FODA que sintetiza fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. A su vez, se plantean sugerencias orientadas a fortalecer la gestión de la calidad turística en centros de interpretación, contribuyendo tanto al ámbito académico como a la práctica profesional en el sector.

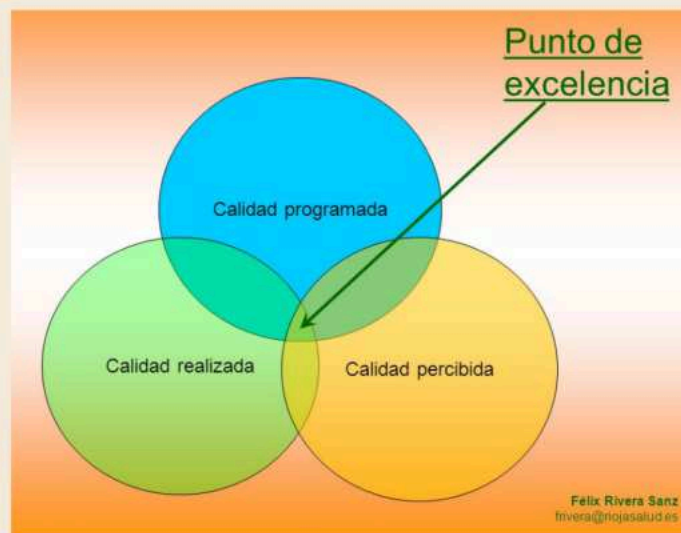
Finalmente, el sexto capítulo: Conclusiones presenta los hallazgos más relevantes acerca del nivel de satisfacción de los visitantes y su correspondencia con los estándares establecidos por el Sello Correntino, el alcance y los principales aportes de esta investigación como también futuras líneas de investigación posibles.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



Fuente: Secretaría de Turismo de
Municipalidad de Corrientes



(Rivera Sanz, 2008, diapositiva 15):

1.1 Planteamiento del problema

El presente trabajo de investigación surge de la necesidad de analizar el nivel de satisfacción de los visitantes de un centro de interpretación que implementó el Sello Correntino de Calidad Turística en 2021, en este caso Casa Iberá. Se parte del supuesto de que las mejoras de calidad aplicadas no aseguran, por sí solas, una percepción positiva por parte del público, lo que justifica la pertinencia de este estudio. Diversas investigaciones previas han demostrado que la existencia de normas o estándares de calidad constituye un paso relevante, pero no suficiente, para garantizar la satisfacción de los visitantes; entre ellas, los trabajos de Mera Palacios (2021), Arias Lora y Chacón Padilla (2019) y Bazán (2020), que evidencian cómo factores como la accesibilidad, la información disponible, la empatía del personal y las condiciones ambientales influyen decisivamente en la experiencia percibida.

La literatura especializada también muestra posturas divergentes respecto a la relación entre calidad de servicio y satisfacción. Mientras algunos autores conciben la calidad como un factor previo a la satisfacción, otros la ubican como resultado del juicio del usuario. Sin embargo, meta-análisis como el de Ladeira et al. (2016) evidencian que la mayoría de las investigaciones sostienen que la calidad de servicio funciona como antecedente de la satisfacción (Liébana Cabanillas, 2019, p. 61). En este contexto, los estudios de Oh (1999) y Olorunniwo et al. (2006) corroboraron la existencia de una correlación positiva entre calidad de servicio, satisfacción e intención de compra, concluyendo que un mayor nivel de calidad percibida genera mayor satisfacción y, a su vez, incrementa la intencionalidad de recompra o recomendación (citado por Liébana Cabanillas, 2019, p. 59). Bajo esta perspectiva, el análisis de la satisfacción del visitante tras la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística en Casa Iberá adquiere relevancia académica, ya que permite explorar si la mejora de la calidad se traduce efectivamente en un mayor nivel de satisfacción y, potencialmente, en conductas de fidelización, contribuyendo así al conocimiento empírico sobre la relación entre calidad y satisfacción en centros de interpretación turística.

Considerando la multiplicidad de dimensiones que abarca el Sello Correntino, esta investigación se centra en tres ejes principales: infraestructura, información al visitante y promoción. La elección responde a su coincidencia con el concepto de “Comunicación del destino” establecido por el Programa de Directrices de Gestión Turística para Municipios

(SECTUR, 2012), uno de los marcos de referencia del Sello junto a normas ISO y otros estándares de calidad. Asimismo, se sustenta en la función esencial de los centros de interpretación: comunicar valores patrimoniales y promover su conservación mediante un turismo sustentable (Martín Piñol, 2009).

El análisis realizado permitiría aportar evidencias concretas a la Dirección de Gestión Turística del Ministerio de Turismo de Corrientes, contribuyendo a retroalimentar la eficacia de implementación del Sello y, en caso necesario, a realizar ajustes para una mejora continua. En este estudio, el sello de calidad analizado es el Sello Correntino de Calidad Turística, y el caso de estudio es Casa Iberá, centro de interpretación del Iberá que recibió el Sello a fines de 2021, con un período de análisis comprendido entre 2023 y 2024.

1.2 Preguntas de investigación

1. ¿Qué cambios se han introducido en la infraestructura, la información al visitante y la promoción de Casa Iberá con la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los visitantes de Casa Iberá en cuanto a la infraestructura, la información al visitante y la promoción, después de la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística,?
3. ¿Cuál es la correlación que existe entre las medidas implementadas con el Sello Correntino de Calidad Turística en las dimensiones mencionadas y el nivel de satisfacción de los visitantes de Casa Iberá?
4. ¿Cuáles son las sugerencias de los visitantes y la observación del investigador en relación a la calidad de dichas dimensiones?

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación nace con la idea de que los centros de interpretación cumplen un rol fundamental no solo en la conservación del patrimonio sino también en la promoción del turismo sustentable en los destinos, y la idea se originó en el año 2018 cuando el alumno tesista cursaba el primer año de la carrera Licenciatura en Turismo (UNNE). Para relevar información pertinente para la confección de la carpeta de comercialización de la Cátedra *Gestión del Transporte*, el alumno ha visitado distintas oficinas de información turística y también el centro de interpretación Casa Iberá, y ha experimentado diferentes tipos de atención en dichos establecimientos, por lo que ha sentido la importancia de la percepción del visitante en la determinación de la calidad del servicio que se presta en un centro de interpretación.

Entendiendo la calidad turística como uno de los factores determinantes de la fidelización del cliente (Mittal y Lassar, 1998; Jones y Sasser, 1995)¹, uno de los objetivos fundamentales de la calidad es lograr la satisfacción del cliente (Alonso Almeida y otros, 2006) Asimismo la Ley Nacional de Turismo concibe la calidad como uno de los principios rectores del turismo como motor de desarrollo social, económico y cultural, en tal sentido, el análisis de la satisfacción de los visitantes de Casa Iberá tras la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística aportaría evidencias para una evaluación y mejora continua de su calidad turística, y por consiguiente, contribuiría a la expansión, fortalecimiento y desarrollo del turismo en forma sustentable (Ley Provincial de Turismo No 6309 y Plan Estratégico de Turismo 2021).

Entendiendo que la calidad en términos de calidad total incluye no solo la excelencia en la gestión sino también la satisfacción del cliente y el personal comprometido con la calidad, y considerando que el Sello Correntino de Calidad Turística ha certificado la excelencia en la gestión pero no ha evaluado la satisfacción del cliente, se considera

¹ Citado por: Labrador Martín, Lucía (2012). Lealtad actitudinal, calidad percibida y satisfacción en el turismo de cruceros (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. p. 107.
Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=95896>

pertinente investigar el nivel de satisfacción del cliente en los términos de calidad percibida (Grönroos, 1984; Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1985²).

Si bien la calidad de los centros de interpretación resulta fundamental para la conservación del patrimonio y la promoción de un turismo sustentable en el destino, Martín Piñol (2011) señala que los centros de interpretación han sido establecidos muchas veces por decisiones políticas que desatienden las necesidades sociales y culturales de los visitantes, por lo que fracasan en su intento de conservación y difusión del patrimonio (p. 69). En tal sentido, en cuanto a la relevancia práctica, resulta fundamental analizar la satisfacción de los visitantes con el fin de ajustar las acciones de mejora continua de los centros de interpretación.

En términos de relevancia académica, este estudio constituye un caso empírico que permite analizar si una mayor calidad de servicio se traduce en un mayor nivel de satisfacción y, en consecuencia, en mayor intención de retorno o recomendación, tal como plantean Oh (1999) y Olorunniwo et al. (2006) (citados por Liébana Cabanillas, 2019). Al centrarse en la experiencia de Casa Iberá tras la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística, la investigación ofrece la oportunidad de comprobar si existe correlación positiva entre las mejoras de calidad aplicadas y la satisfacción percibida por el público. Asimismo, estudios previos en contextos museísticos y patrimoniales —Mera Palacios (2021), Arias Lora y Chacón Padilla (2019) y Bazán (2020)— muestran que la aplicación de normas y estándares de calidad es necesaria pero no suficiente para garantizar la satisfacción, ya que factores como accesibilidad, empatía del personal o condiciones ambientales influyen decisivamente en la experiencia. En este sentido, la tesina aporta evidencia para la gestión y mejora continua en centros de interpretación turística.

El centro de interpretación que se estudia en el presente proyecto de investigación es Casa Iberá, que forma parte de la infraestructura turística implementada por el *Plan Maestro para el Desarrollo del Iberá*. Dicho Plan responde a los lineamientos estratégicos del *Pacto Correntino para el Crecimiento Económico y el Desarrollo*

² Citado por: Mora Contreras, Cesar Enrique (2011). “La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor”. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Social, que tiene como propósito generar políticas públicas sostenibles de alcance provincial para generar el crecimiento económico y el desarrollo social (DTP³ Inciso 9); todo ello, en consonancia con los objetivos 8 *Trabajo decente y crecimiento económico* y 12 *Producción y consumo responsables* de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (DTP Inciso 1); con lo dispuesto por la Constitución Nacional, en su Art. 75 inc. 19; y en cumplimiento del Mandato Constitucional Provincial (DTP Inciso 4). En tal sentido, el análisis que propone el presente proyecto contribuye a la mejora de la calidad de Casa Iberá y por consiguiente contribuye al crecimiento económico y al desarrollo social de la provincia de Corrientes, que tiene como recurso estratégico el Parque Iberá.

El presente proyecto de investigación podría ser utilizado por la Dirección de Gestión Turística del Ministerio de Turismo de la Provincia como insumo para la evaluación de sus políticas de gestión de calidad y realizar ajustes y mejoras. Como un estudio de caso, también podría ser utilizado por investigadores para realizar estudios en otros centros de interpretación de la Provincia de Corrientes.

Asimismo, teniendo en cuenta que Casa Iberá constituye el único centro de interpretación del Iberá cuya ubicación no está próxima al objeto de interpretación -léase los Esteros del Iberá-, a diferencia, por ejemplo, el centro de interpretación *Iberá Salvaje*, ubicado en Colonia Carlos Pellegrini (Provincia de Corrientes), que sí se encuentra *in situ* en el Iberá, la presente investigación permite conocer si las medidas de calidad implementadas en un centro de interpretación que no está localizado en el área natural protegida satisface al visitante. Los resultados sentarían las bases para una futura investigación de tipo correlacional con otros centros de interpretación ubicados en la misma área protegida y evaluar la pertinencia de inversiones públicas.

³ Las siglas DTP remiten a *Disposición Transitoria Primera* de la Constitución de la Provincia de Corrientes (Reformada en el año 2007).

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general:

Analizar el nivel de satisfacción de los visitantes de un centro de interpretación que implementó el Sello Correntino de Calidad Turística en las dimensiones de infraestructura, información al visitante y promoción a fin de aportar evidencias para una evaluación y mejora continua de su calidad turística

1.4.2 Objetivos específicos:

1. Diagnosticar el estado actual de funcionamiento y organización de Casa Iberá
2. Identificar las medidas adoptadas en la infraestructura, la información al visitante y la promoción de Casa Iberá al implementar el Sello Correntino de Calidad Turística
3. Determinar el nivel de satisfacción de los visitantes respecto de la infraestructura, la información al visitante y la promoción de Casa Iberá
4. Establecer la correlación entre las medidas implementadas y el nivel de satisfacción de los visitantes
5. Evaluar complementariamente la calidad de Casa Iberá en la infraestructura, la información al visitante y la promoción
6. Proponer lineamientos de mejora para la calidad de Casa Iberá a partir de los resultados obtenidos

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO



Fuente: Secretaría de Turismo de
Municipalidad de Corrientes



Calderon Almerco, L. (14 de octubre de 2016).

2.1 Antecedentes

Es importante resaltar que, hasta la fecha, no se han identificado estudios que analicen específicamente la satisfacción de los visitantes en Centros de Interpretación o la relación entre las medidas de calidad implementadas en estos espacios y el nivel de satisfacción del visitante, que es precisamente el enfoque de esta investigación. Teniendo en cuenta que los Centros de Interpretación funcionan como “paramuseos”, una especie de museos que tienen como fin la promoción del uso sostenible del patrimonio y la educación ambiental (Martín Piñol, 2009), resulta válido tomar como referencia los antecedentes sobre los museos y adaptarlos a los Centros de Interpretación.

En el ámbito mundial, la Subdirección General de Museos y Exposiciones de la Junta de Gobierno de Madrid ha llevado a cabo el *Estudio de satisfacción de personas usuarias de Museos y Exposiciones Municipales 2023*, en el que se analiza el nivel de satisfacción de los visitantes en una escala del 1 al 10. Este estudio considera aspectos como la recepción y atención al público, la información (paneles, folletos, carteles), el confort, el orden y la limpieza, la accesibilidad para personas con discapacidad y una valoración global de la experiencia. Los investigadores plantean como hipótesis que la valoración global, junto con la percepción de la calidad de la información presencial y las instalaciones, debería alcanzar un estándar de al menos 8 puntos.

En el ámbito regional, Mera Palacios (2021), en su tesis titulada *Satisfacción del visitante nacional con respecto a la calidad del servicio en el Museo Arqueológico Nacional Brüning, Lambayeque - 2021*, investigó la relación entre la satisfacción de los visitantes y la calidad del servicio, utilizando un enfoque cuantitativo basado en el modelo Servqual y obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción del visitante nacional con respecto a la calidad de servicio que brinda el Museo Arqueológico Nacional Brüning es medio (43,29%). Del mismo modo, Sam Siu (2020), en su tesis de maestría *Calidad de servicio del Museo de Sitio Pachacamac y la satisfacción del visitante, Lima, 2019*, exploró la relación entre diferentes dimensiones de calidad (tangibilidad, accesibilidad, presentación de la exhibición, empatía, comunicación y

consumibles) y la satisfacción cognitiva y afectiva de los visitantes, utilizando el modelo Histoqual.

Por otro lado, Arias Lora y Chacón Padilla (2019), en su tesis *Factores determinantes de la calidad de servicio que tienen mayor influencia en la satisfacción de visita a los museos de historia en Lima Metropolitana*, analizaron la forma en que los factores como elementos tangibles, calidad de información, capacidad de respuesta, empatía y comunicación en un museo influyen en la satisfacción de los visitantes, aplicando una adaptación del modelo Servperf.

A nivel nacional, Bazán (2020) presentó su tesis doctoral *Influencia de las condiciones ambientales en museos en la satisfacción de los visitantes*, donde analizó la relación entre variables físicas y fotométricas del museo y la satisfacción del visitante, proponiendo una metodología dual (objetiva y subjetiva) para esta evaluación.

En general, estos estudios coinciden en señalar la ausencia de una metodología única para medir la calidad del servicio en museos. Las metodologías empleadas suelen ser adaptaciones de los modelos Servqual, Histoqual o Servperf, ajustadas a las características del objeto de estudio, el perfil de los visitantes y los objetivos específicos de cada investigación.

2.2 Marco Teórico

La presente investigación de tipo descriptiva propone analizar el nivel de satisfacción de los visitantes de un centro de interpretación que implementó el Sello Correntino de Calidad Turística, en las dimensiones de infraestructura, información al visitante y promoción a fin de proveer insumos para una evaluación y mejora continua de su calidad turística. Consiste en un estudio de caso: Casa Iberá, en el periodo comprendido entre los años 2023 y 2024. El nivel de satisfacción de los visitantes será abordado desde la perspectiva de la correlación entre las medidas de calidad implementadas y el nivel de satisfacción del visitante, complementando con las sugerencias de los visitantes y la observación del investigador.

Cabe resaltar que esta investigación plantea el tema de la calidad en un centro de interpretación teniendo en cuenta el Sello Correntino de Calidad Turística basado en el paradigma de Gestión de Calidad Total (T.Q.M. por sus siglas en inglés), definido por la *British Quality Association* (1989) como una filosofía de gestión de la calidad entendida como excelencia basada sobre la eficacia de los procesos y la satisfacción de las necesidades del cliente. Teniendo en cuenta que los centros de interpretación forman parte de la oferta turística, la que junto a la demanda turística conforma el mercado turístico, conviene comenzar por conceptualizar el turismo.

2.2.1 Turismo como sistema

La ONU Turismo (2008) define el turismo como "un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual, normalmente por motivos de ocio" (RIET, 2008, párr. 1.1). Esta definición se centra en el movimiento de personas y su impacto general en la sociedad y la economía, sin profundizar en la estructura interna del fenómeno.

Boullon (2006) sigue esta línea, pero amplía la definición al conceptualizar el turismo como un sistema de relaciones. Según Boullon, el turismo debe analizarse a través de diferentes modelos, destacando particularmente el modelo de oferta-demanda. Este modelo considera el turismo como un sistema compuesto por varios componentes interrelacionados, tales como la demanda turística, oferta turística, superestructura, producto turístico, planta turística, infraestructura y superestructura. Boullon (2006) destaca la importancia de estudiar las interacciones entre estos componentes para entender mejor el funcionamiento del turismo.

Por su parte, Sergio Molina (2000) profundiza en la noción de sistema al describir el turismo como un sistema abierto. Molina resalta que este sistema está inmerso en un entorno más amplio (social, ambiental, político y económico) del cual recibe insumos (inputs), los procesa y los devuelve al entorno en forma de resultados o productos (outputs). Este enfoque no solo considera los componentes del sistema turístico (superestructura, demanda, atractivos, equipamiento, infraestructura y comunidad local) -que los considera como subsistemas- sino también cómo estos interactúan con su entorno para alcanzar objetivos comunes tales como atraer turistas, mejorar la calidad de vida o conservar el patrimonio. Según este autor, la estructura del sistema turístico es óptima cuando los subsistemas se organizan y establecen relaciones con el entorno admitiendo cambios y adaptaciones.

En síntesis, la ONU Turismo (2008) proporciona una visión general del turismo como un fenómeno socioeconómico, mientras que Boullon (2006) y Molina (2000) profundizan en su análisis estructural. Boullon (2006) introduce la idea de un sistema con componentes interrelacionados, y Molina (2000) extiende este concepto al considerar el turismo como un sistema abierto que interactúa dinámicamente con su entorno, especialmente con la comunidad local.

Considerando que el modelo de sistema turístico según Sergio Molina es el único que incluye a la comunidad local -o comunidad receptora- y las organizaciones de apoyo al turismo, se adopta este modelo en el presente trabajo. A continuación, se describen los subsistemas del sistema turístico según este autor.

2.2.1.1 Subsistemas del sistema turístico según Sergio Molina

Según el modelo de sistema turístico según Sergio Molina (2000) (ver Figura 1), el sistema turístico se compone de los siguientes subsistemas:

- a. **Gobernanza o Superestructura:** Es el subsistema regulador encargado de dirigir la actividad turística. Está compuesto por organizaciones públicas, privadas y no gubernamentales que toman decisiones que impactan el desarrollo turístico. Incluye también leyes, políticas, regulaciones, planes y proyectos.
- b. **Demanda:** Este subsistema se refiere a los visitantes que usan los servicios y atracciones turísticas, manteniendo la dinámica del sistema. La demanda puede ser internacional o interna, y se puede clasificar en real, potencial o futura.

- c. **Comunidad receptora:** La comunidad local puede tener diferentes niveles de participación en el desarrollo turístico, desde ser parte de la dirección del sistema hasta trabajar en empleos directos, indirectos o inducidos por la actividad turística.
- d. **Atractivos:** Son el núcleo del sistema turístico, ya que el sistema se organiza territorialmente alrededor de ellos. Los atractivos pueden ser naturales o culturales y se jerarquizan según su capacidad para generar demanda y su potencial de desarrollo.
- e. **Oferta de servicios:** Incluye servicios como alimentación, alojamiento, esparcimiento y actividades turísticas que facilitan la estadía del visitante. Este subsistema se caracteriza por inventarios que reúnen a todas las empresas e instalaciones turísticas de un lugar.
- f. **Infraestructura:** Sostiene la producción turística apoyando la oferta de servicios. Incluye servicios básicos como agua, energía, alcantarillado, salud, y transporte, que son esenciales para el funcionamiento del sistema turístico.

Figura 1. Modelo de Sistema Turístico según Sergio Molina (2000)



Fuente: [Sistema Turístico según Sergio Molina \(2000\)](#)

2.2.2 Tipos de turismo según la procedencia de los visitantes

La ONU Turismo (RIET, 2008) define tres tipos básicos de turismo:

- a. **Turismo Interno:** Actividades realizadas por una persona dentro de su propio país durante un viaje turístico.
- b. **Turismo Receptor:** Turismo realizado por personas que no residen en el país de destino.
- c. **Turismo Emisor:** Actividades turísticas que los residentes realizan fuera de su país de residencia.

Estos tipos se combinan para formar otras categorías:

- a. **Turismo Interior:** Incluye tanto el turismo interno como el receptor, incluye las actividades realizadas tanto por extranjeros como por residentes dentro de un país.
- b. **Turismo Nacional:** Incluye tanto el turismo interno como el emisor, abarca los viajes realizados por residentes dentro y fuera de su país.
- c. **Turismo Internacional:** Incluye tanto a los residentes que viajan fuera de su país (emisor) como a los extranjeros que visitan un país (receptor).

Considerando que este trabajo se basa sobre la evaluación de la calidad turística desde la perspectiva de los usuarios del servicio turístico en un centro de interpretación, resulta pertinente abordar primero el concepto de mercado turístico.

2.3 Mercado turístico

La ONU Turismo (RIET, 2008) define el mercado turístico como el espacio donde interactúan la oferta de servicios turísticos y la demanda de los viajeros, centrándose en su impacto económico y en cómo el turismo impulsa el desarrollo económico.

Boullon (2006) amplía esta visión al conceptualizar el mercado como un sistema complejo de relaciones entre oferta, demanda y otros componentes como la infraestructura y el producto turístico. Su enfoque sistémico considera la interacción de estos elementos dentro de un marco social, cultural, económico y político.

Sergio Molina (2000) profundiza el concepto de mercado turístico como un sistema abierto que interactúa con su entorno. Molina enfatiza la influencia de factores externos como la comunidad local y el entorno natural, destacando la importancia de la sostenibilidad y la mejora de la calidad de vida en las regiones turísticas.

En resumen, la ONU Turismo (2008) se enfoca en el intercambio económico, Boullon (2006) en la complejidad sistémica interna, y Sergio Molina (2000) en la interacción del mercado con su entorno y su sostenibilidad.

Teniendo en cuenta que el Mercado turístico está conformado por las relaciones entre la Demanda turística y la Oferta turística, conviene explicar ambos conceptos.

2.3.1 Demanda turística

2.3.1.1 Concepto de Demanda Turística

La ONU Turismo (RIET, 2008) define la demanda turística principalmente como el conjunto de bienes y servicios que los turistas buscan adquirir, centrándose en su impacto económico, que se mide principalmente a través del gasto turístico. Boullon (2006) expande esta definición al enmarcar la demanda dentro de un sistema turístico, destacando su interacción con la oferta y otros componentes. Sergio Molina (2000) lleva el análisis más allá al considerar la demanda como parte de un sistema abierto que interactúa con factores sociales, ambientales y políticos, subrayando la influencia del entorno en la demanda, e incluso considera que la demanda turística está constituida por todas las personas que gozan el tiempo libre en un ámbito diferente de la actividad cotidiana, sean turistas o no. En esta acepción de la demanda turística se inscribe el presente trabajo al incluir también a la comunidad local como usuario de los servicios de un centro de interpretación, además de considerar a los turistas y excursionistas.

2.3.1.2 Tipos de Demanda Turística

La ONU Turismo (RIET, 2008) clasifica la demanda según motivaciones y distingue entre demanda efectiva y potencial. Boullon (2006) también reconoce diferentes tipos, pero su enfoque se centra en la interacción con la oferta y en la segmentación del mercado. Sergio Molina (2000) añade una perspectiva integradora, considerando el impacto ambiental y social de la demanda y cómo las políticas públicas pueden influir en su redistribución para favorecer la sostenibilidad.

2.3.1.3 Características de la Demanda Turística

La Organización Mundial del Turismo —hoy ONU Turismo— a través del RIET (2008), señala que entre las principales características de la demanda se destacan la estacionalidad y la elasticidad, haciendo hincapié en los aspectos económicos que influyen en la elección del destino y la capacidad de consumo del turista.

Por su parte, Boullón (2006) ofrece un análisis más amplio y detallado al considerar a la demanda turística como un fenómeno complejo y altamente sensible a múltiples factores. Entre sus principales características, el autor subraya, en primer lugar, la elevada elasticidad de la demanda frente a las variaciones del mercado, especialmente en relación con los precios: un incremento considerable en los costos de los servicios turísticos suele generar una

disminución en la cantidad de consumidores dispuestos a viajar. En segundo lugar, destaca su vulnerabilidad ante las condiciones sociopolíticas, ya que contextos de inestabilidad, como conflictos bélicos, huelgas o disturbios sociales, actúan como inhibidores significativos para la decisión de viajar. Asimismo, Boullón advierte sobre la influencia de las tendencias y cambios de moda en la elección del destino, lo cual puede modificar de forma abrupta los flujos turísticos.

Otro aspecto clave abordado por el autor es la estacionalidad de la demanda, condicionada tanto por factores climáticos como por elementos culturales, sociales y políticos. Esta característica provoca desajustes en la relación entre oferta y demanda, generando consecuencias negativas tanto para los prestadores de servicios como para los turistas. La concentración de la demanda en determinados períodos del año implica una sobrecarga en la infraestructura y en los recursos humanos durante la temporada alta, al tiempo que produce ociosidad e ineficiencia durante la baja, comprometiendo así la sostenibilidad del destino.

A esta visión se suma la perspectiva de Sergio Molina (2000), quien aporta una mirada centrada en la sostenibilidad y el impacto social de la actividad turística. El autor destaca que la demanda turística no solo está influida por el ingreso disponible y el tiempo libre, sino también por una creciente conciencia ambiental y responsabilidad social, en sintonía con las nuevas exigencias de los turistas respecto a la preservación del entorno natural y el respeto a las comunidades locales.

2.3.2 Oferta turística

2.3.2.1. Concepto de Oferta Turística

La ONU Turismo (RIET, 2008) define la oferta turística como el conjunto de bienes, servicios e infraestructura disponibles para los turistas en un destino, destacando su papel en satisfacer las necesidades y expectativas de los viajeros. Boullon (2006) amplía esta visión al considerar la oferta turística como un sistema compuesto por recursos, infraestructura, superestructura y producto turístico, enfatizando cómo estos componentes interactúan para formar una experiencia turística integral. Sergio Molina (2000) ve la oferta turística dentro de un sistema abierto, donde no solo se consideran los elementos tangibles como hoteles y atracciones, sino también cómo estos interactúan con el entorno social, cultural y ambiental, influyendo y siendo influenciados por estos factores.

2.3.2.2. Tipos de Oferta Turística

La ONU Turismo (RIET, 2008) clasifica la oferta turística en términos de servicios directos (como alojamiento y transporte) y servicios complementarios (como actividades recreativas y culturales). Boullon (2006) también reconoce estos tipos, pero enfatiza la importancia de analizar la oferta en función de su capacidad para satisfacer diferentes segmentos de mercado y de cómo la oferta turística se integra en un sistema que incluye la infraestructura y la superestructura. Sergio Molina (2000) amplía esta clasificación al considerar tipos de oferta que no solo incluyen servicios y productos, sino también aspectos como la sostenibilidad y el impacto social, destacando la necesidad de una oferta que sea respetuosa con el medio ambiente y con las comunidades locales.

2.3.2.3 Componentes de la Oferta Turística

Considerando que en la presente investigación se aplica la Metodología de relevamiento turístico propuesta por CICATUR-OEA (OEA, 1978), cabe recordar que, según esta metodología, la Oferta turística está conformada tres categorías: atractivos turísticos, facilidades (equipamiento y facilidades), y actividades turísticas. A continuación, se explican brevemente:

a. Atractivos Turísticos:

Los atractivos turísticos son los elementos principales que motivan a los visitantes a elegir un destino. Estos pueden ser de naturaleza cultural, histórica, natural o recreativa. Incluyen sitios arqueológicos, museos, parques nacionales, playas, montañas, festivales y eventos culturales. Los atractivos se valoran según su capacidad para atraer turistas y su potencial para generar demanda.

b. Facilidades (Equipamiento y Facilidades):

Las facilidades comprenden la infraestructura y los servicios necesarios para apoyar la actividad turística. Esto incluye el alojamiento (hoteles, hostales, campings), la gastronomía (restaurantes, cafeterías), el transporte (carreteras, aeropuertos, terminales de buses), así como otros servicios como centros de información turística, estaciones de servicio, hospitales y bancos. Estas facilidades permiten que los turistas disfruten de los atractivos turísticos de manera cómoda y segura.

c. Actividades Turísticas:

Las actividades turísticas son las actividades que los visitantes pueden realizar en un destino. Estas pueden ser recreativas, deportivas, culturales, educativas o de aventura. Ejemplos incluyen senderismo, visitas guiadas, deportes acuáticos, visitas a museos, festivales, y

recorridos gastronómicos. Las actividades son esenciales para enriquecer la experiencia del visitante y pueden estar ligadas directamente a los atractivos turísticos y las facilidades disponibles en el destino.

Estas tres categorías son fundamentales para el desarrollo y la gestión del turismo, ya que juntas crean una oferta turística integral que puede atraer y satisfacer a diferentes tipos de visitantes.

2.3.2.4. Características de la Oferta Turística

La oferta turística se configura como un conjunto articulado de bienes, servicios y recursos disponibles en un destino que permiten satisfacer las necesidades, expectativas y motivaciones de los visitantes. La ONU Turismo (RIET, 2008) señala que entre las principales características de la oferta turística se destacan su diversidad, la calidad de los servicios, y la accesibilidad, entendida tanto desde el plano físico como comunicacional. Estos elementos, según el organismo, resultan determinantes para posicionar un destino en un mercado turístico altamente competitivo y segmentado.

Boullón (2006), por su parte, aporta una visión integral de la oferta turística al destacar que esta se compone de diversos elementos que deben actuar de forma sinérgica para generar una experiencia coherente, atractiva y sustentable para el visitante. Entre sus características esenciales, el autor subraya que la producción de servicios turísticos se realiza en un lugar geográficamente determinado, y a diferencia de otros sectores económicos, los servicios turísticos no son transportables. Esto implica que es el consumidor quien debe desplazarse hacia el destino donde estos servicios son ofrecidos, lo que refuerza la importancia del entorno físico y sociocultural como parte del producto turístico.

Asimismo, Boullón destaca que los recursos turísticos naturales y culturales requieren ser puestos en valor para integrar efectivamente la oferta turística, ya que su aprovechamiento depende de procesos de interpretación, accesibilidad, conservación y adecuación a los intereses del visitante. Además, si bien algunos recursos naturales como las playas, la nieve o los desiertos pueden considerarse técnicamente inagotables en tanto no se consumen con su uso directo, su sostenibilidad depende de un manejo responsable y de estrategias de protección ambiental. La sobreexplotación, el acceso masivo sin regulación y la

infraestructura inadecuada pueden provocar un deterioro significativo, afectando no solo al entorno natural, sino también a la imagen y calidad del destino.

En línea con esta mirada, Sergio Molina (2000) agrega una dimensión ética y ambiental al análisis de la oferta turística, al señalar que esta debe responder tanto a las expectativas del turista contemporáneo como a los principios de sostenibilidad, minimizando el impacto negativo sobre el entorno y las comunidades locales. Esto requiere un enfoque de planificación que promueva prácticas respetuosas con la biodiversidad, el patrimonio cultural y la equidad social.

2.4. Relaciones entre recursos turísticos, atractivos turísticos, producto turístico y oferta turística

Los recursos turísticos son los elementos básicos, tanto naturales como culturales, que potencialmente pueden atraer visitantes. Sancho (1998) define estos recursos como todos aquellos bienes y servicios que, gracias a la intervención humana, permiten la actividad turística y responden a las necesidades de la demanda. Estos recursos forman la base sobre la cual se construyen otros componentes del turismo.

Los atractivos turísticos, en tanto, son aquellos recursos que, por su capacidad para despertar el interés y la motivación de los turistas, se convierten en el motivo principal para visitar un destino. Acerenza (1984) destaca que los atractivos turísticos son el elemento más importante del producto turístico, ya que son los que influyen en la elección del destino y satisfacen las expectativas primarias de los viajeros. Boullón (2006) se refiere a los atractivos como la "materia prima" que permite que la planta turística funcione, siendo esencial para que el destino sea competitivo.

El producto turístico es una combinación de los atractivos y los servicios que se ofrecen en un destino. Para Goeldner y Ritchie (2003), el producto turístico es la experiencia global que se ofrece al turista, que incluye no solo los atractivos, sino también los servicios de alojamiento, transporte, alimentación y otros que conforman la experiencia completa del viaje.

Finalmente, la oferta turística -en términos de Boullón (2006)- es el conjunto de bienes y servicios que un destino pone a disposición de los turistas. Esta oferta incluye no solo los atractivos turísticos, sino también la infraestructura y los servicios complementarios

necesarios para satisfacer las necesidades de los visitantes, como el alojamiento, la gastronomía, el transporte, y otros servicios. Según el mismo autor, la oferta turística se conforma a partir de los recursos y atractivos, que son convertidos en productos turísticos a través de procesos de planificación, gestión y comercialización.

Considerando que el patrimonio -cultural, natural o mixto- tiene un papel fundamental en la diversificación de la oferta turística y puede contribuir significativamente al desarrollo sostenible -siguiendo la postura de autores como Conti y otros (Conti et al, 2010, 2013)-, resulta pertinente desarrollar los conceptos referidos al patrimonio y su proceso hasta la puesta en valor como integrante de la oferta turística.

2.5. Patrimonio

3.5.1. Concepto de Patrimonio

El patrimonio constituye un eje central en la configuración de la oferta turística, no solo por su capacidad de atraer visitantes, sino también por su valor cultural, simbólico y social. La UNESCO lo define como “el legado que recibimos del pasado, que se mantiene en el presente y que se transmite a las futuras generaciones”, destacando que tanto el patrimonio cultural como el natural son “fuentes irremplazables de vida e inspiración” (UNESCO, MONDIACULT, México, 1982). Esta definición pone énfasis en la continuidad y transmisión del patrimonio como un valor universal que trasciende generaciones, integrando la memoria colectiva, la identidad de los pueblos y la biodiversidad como elementos esenciales de la herencia común de la humanidad.

Desde una mirada turística, ONU Turismo (RIET, 2008) conceptualiza el patrimonio como el conjunto de recursos culturales, históricos y naturales que poseen un alto valor de atracción para los visitantes. En este sentido, el patrimonio es entendido no solo como un recurso pasivo, sino como un generador de experiencias significativas, que permite a los turistas establecer vínculos con la historia, el paisaje, las tradiciones y los modos de vida locales.

Boullón (2006) amplía esta perspectiva al considerar al patrimonio como un componente integral del sistema turístico, comprendiendo tanto los elementos tangibles —como monumentos, sitios históricos y paisajes naturales— como los intangibles, tales como prácticas culturales, saberes ancestrales, lenguas y tradiciones. El autor subraya que, para que el patrimonio cumpla una función efectiva dentro del desarrollo turístico, es imprescindible

que sea gestionado y conservado de forma adecuada, evitando su banalización o deterioro como consecuencia de la explotación turística indiscriminada.

Por su parte, Sergio Molina (2000) introduce una visión sistémica y abierta del patrimonio, subrayando su interacción constante con los contextos sociales, culturales y ambientales en los que se inscribe. Desde esta perspectiva, la gestión del patrimonio requiere encontrar un equilibrio entre la conservación de los valores identitarios y culturales, y el aprovechamiento turístico como motor de desarrollo. Esto implica integrar a las comunidades locales en los procesos de toma de decisiones y asegurar que los beneficios derivados de la actividad turística repercutan positivamente en el entorno social y natural.

2.5.2. Patrimonio y su proceso hasta convertirse en oferta turística

La Organización Mundial del Turismo (1998) define el patrimonio turístico como el conjunto de bienes materiales e inmateriales que sirven de base para el desarrollo de actividades turísticas. A diferencia del recurso, que por sí solo no tiene valor, el patrimonio necesita ser transformado en productos turísticos para satisfacer la demanda. Este proceso implica convertir recursos como atractivos naturales y culturales en productos mediante la planificación y la provisión de infraestructura y servicios adecuados. Ballart y Tresserras (2001) señalan que la conversión del patrimonio en un producto turístico requiere una planificación cuidadosa para garantizar la conservación y el disfrute futuro del patrimonio, evitando que el desarrollo turístico perjudique su integridad. El proceso completo incluye transformar los recursos en productos, luego en ofertas dirigidas al mercado a través de estrategias de marketing y garantizar que el desarrollo sea sostenible y beneficie a la comunidad local.

2.5.3. Tipos de Patrimonio

La ONU Turismo (RIET, 2008) clasifica el patrimonio principalmente en términos de patrimonio cultural (monumentos, sitios históricos) y patrimonio natural (paisajes, reservas naturales). Tanto Boullon (2006) como Sergio Molina (2000) comparten esta clasificación.

La ONU Turismo (RIET, 2008) sigue la clasificación que realiza UNESCO (1972; 2003; 2019), que clasifica el patrimonio en tres categorías principales para facilitar su conservación y gestión:

- a. **Patrimonio Natural:** Incluye monumentos naturales, formaciones geológicas, y paisajes que tienen un valor estético, científico o ambiental significativo. Este tipo de patrimonio abarca áreas como reservas de la biosfera, parques nacionales y santuarios de la naturaleza, que son esenciales para la protección de la biodiversidad y los ecosistemas.
- b. **Patrimonio Cultural:** Comprende los bienes materiales e inmateriales que reflejan la historia, las tradiciones y la identidad cultural de una nación. Se divide en:
 - b.1 Material:** Incluye monumentos, edificaciones, artefactos históricos, obras de arte, y sitios arqueológicos.
 - b.2 Inmaterial:** Abarca prácticas culturales vivas como la danza, la música, la gastronomía y las artesanías que representan la esencia de las culturas.
- c. **Patrimonio Mixto:** Este tipo de patrimonio combina elementos tanto naturales como culturales en un solo sitio. Incluye lugares donde el entorno natural y las intervenciones humanas se han fusionado para crear paisajes y espacios de valor único, como los paisajes culturales y las áreas donde se han desarrollado prácticas culturales en armonía con el medio natural.

A continuación se ofrece al lector un gráfico que sintetiza dicha clasificación.

Figura 2. Clasificación del Patrimonio según su naturaleza (UNESCO)



Fuente: Elaboración propia (2023) sobre la base de: UNESCO. (1972). *Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural*; UNESCO. (2003). *Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial* y UNESCO. (2019). *Directrices prácticas para la aplicación de la Convención del Patrimonio Mundial*.

2.5.4. Características del Patrimonio

La ONU Turismo (RIET, 2008) enfatiza características del patrimonio como su autenticidad, relevancia cultural y capacidad para atraer turistas, así como la necesidad de conservarlo para futuras generaciones. Boullon (2006) resalta la importancia de la integración del patrimonio en el sistema turístico, enfocándose en cómo su valor y conservación afectan la experiencia turística y la sostenibilidad del destino. Sergio Molina (2000) subraya características relacionadas con la interacción del patrimonio con su entorno, enfatizando la importancia de gestionar el patrimonio de manera que beneficie a las comunidades locales y minimice el impacto negativo del turismo, promoviendo una relación equilibrada entre conservación y desarrollo.

2.6. Los centros de interpretación como parte de la Oferta turística y su función en la conservación del patrimonio

2.6.1. Los centros de interpretación como parte de la Oferta turística

Desde la perspectiva del sistema turístico según la OMT (1994), los centros de interpretación pueden considerarse parte integral de la Oferta turística, ya que proporcionan servicios complementarios a los turistas, específicamente en la interpretación del patrimonio. Estos servicios mejoran la experiencia turística al ofrecer un contexto cultural y educativo que enriquece la visita.

Según el enfoque de Boullon (2006), los centros de interpretación se ubican dentro del Equipamiento de la Planta Turística, particularmente en la categoría de "Otros servicios". Esta clasificación se basa en la idea de que los centros de interpretación, al ofrecer servicios de interpretación del patrimonio, cumplen una función esencial dentro de la estructura de producción turística, al igual que otros servicios complementarios que facilitan y enriquecen la experiencia del visitante.

Desde la perspectiva de Sergio Molina (2000), los centros de interpretación se integrarían en el subsistema de Equipamiento e instalaciones del sistema turístico ya que proporciona el servicio de interpretación del patrimonio para que los turistas accedan al patrimonio cultural y natural, y lo comprendan en profundidad.

2.6.2. Los centros de interpretación y su función en la conservación del patrimonio

Freeman Tilden (2006) es pionero en conceptualizar los centros de interpretación como espacios que deben revelar el triple significado de los objetos patrimoniales: funcional, simbólico y contextual. Para Tilden (2006), la interpretación debe conectar profundamente con la experiencia del visitante, transformando la información en una revelación significativa y adaptándose a diferentes públicos, incluyendo a los niños.

Jorge Morales (2001) complementa esta visión al enfatizar que los centros de interpretación deben ofrecer una experiencia educativa que revele tanto el sentido evidente como el oculto del patrimonio. Morales (2001) subraya que la interpretación debe ser enriquecedora y proporcionar una comprensión completa del patrimonio, aunque no detalla la adaptación a públicos específicos como Tilden (2006).

Bertonatti (2010) añade una perspectiva centrada en la conservación, describiendo los centros de interpretación como sitios donde se promueve la vinculación intelectual y emocional del público con el patrimonio, con el fin de motivar su conservación *in situ*. Bertonatti (2010) destaca la importancia de guiar a un público no cautivo, aplicando principios de interpretación para generar interés y compromiso.

Martín Piñol (2009), en cambio, se enfoca en la aplicación práctica, considerando a los centros de interpretación como herramientas clave para transformar el patrimonio en productos turísticos atractivos. Piñol (2009) también resalta su función cultural-educativa, especialmente en la promoción y decodificación del patrimonio para la comunidad local y escolar.

En conjunto, Tilden (2006) y Morales (2001) se centran en la profundidad de la interpretación, Bertonatti (2010) en la conservación y vinculación emocional, mientras que Piñol (2009) se orienta hacia la aplicación práctica y la educación comunitaria.

2.6.3. Funciones de los centros de interpretación

Martín Piñol (2009) señala que los centros de interpretación cumplen las siguientes funciones principales:

1. presentar un elemento patrimonial natural o cultural exento del requisito de contacto directo con el recurso
2. dar claves suficientes al visitante para que comprenda el valor del patrimonio presentado
3. promover la conservación del patrimonio
4. promover el turismo sustentable para conocer el patrimonio *in situ*.

Puede observarse que las funciones principales de los centros de interpretación se sintetizan en la conservación del patrimonio y la promoción del turismo sustentable para conocer el patrimonio *in situ*.

2.6.4. Tipos de centros de interpretación

En cuanto a los tipos de centros de interpretación, Payo Hernanz (2014) señala que la tipología de los centros de interpretación es múltiple. Siguiendo la clasificación que sugiere el autor, se obtienen los siguientes tipos (ver Tabla 1):

Tabla 1. Tipos de centros de interpretación	
Variable	Tipología
Sistema de interpretación	<ol style="list-style-type: none">1. sistema dominado por nuevas tecnologías2. sistemas explicativos tradicionales
Bien interpretado	<ol style="list-style-type: none">1. patrimonio natural2. patrimonio arqueológico3. patrimonio arquitectónico4. patrimonio inmaterial (etnográfico, industrial)
Ubicación	<ol style="list-style-type: none">1. <i>in situ</i>2. cercano al patrimonio
Tipo de edificio	<ol style="list-style-type: none">1. edificio nuevo2. edificio histórico
Gestión	<ol style="list-style-type: none">1. pública2. privada

Fuente: Elaboración propia (2023). Adaptado de Payo Hernanz (2014); Martín Piñol (2011)⁴

⁴ La tipología de los centros de interpretación según el sistema de interpretación, el bien interpretado y la ubicación es adaptada de Payo Hernanz (2014); la tipología según el tipo de edificio y la gestión es adaptada de Martín Piñol (2011).

Como puede observarse en el cuadro anterior, la clasificación de los centros de interpretación se basa sobre el sistema de interpretación, el bien interpretado, la ubicación, el tipo de edificio y la gestión.

Considerando que el presente estudio versa sobre la calidad turística y habiendo desarrollado términos relacionados con el turismo en el apartado anterior, conviene comenzar a referirse a la calidad y más específicamente la calidad turística.

2.7. Calidad

El concepto de calidad fue evolucionando con el tiempo. En un principio, la calidad se evaluaba desde el enfoque del producto y se refería a la conformidad de los productos con los estándares de producción (Crosby, 1979). Posteriormente, desde el enfoque de la demanda, se señalaba que la calidad debía entenderse como la satisfacción de las necesidades de los clientes (Juran 1988, Deming 1988).

2.7.1. Calidad Total

A partir de la última mitad del siglo pasado, a nivel internacional se introdujo el concepto de calidad total. En palabras de Evans (1992), quien retoma la definición de calidad total propuesta por *Report of the Total Quality Leadership Steering Committee and Working Councils*, la calidad total se refiere a un sistema de dirección de procesos de mejora continua enfocado en los consumidores, que involucra el compromiso de todo el personal, de los proveedores y de los clientes, y que tiene como objetivo final la satisfacción de los clientes.

La calidad total, conocida también como excelencia, no solo se refiere a la calidad del producto o del servicio sino también a la calidad del proceso de producción. En tal sentido, la calidad total involucra a todo el personal que interviene en la producción y es un concepto dinámico, en tanto se basa sobre mejora continua tanto del producto como del proceso de producción.

2.7.1.1. Gestión de calidad total

En cuanto a la gestión de calidad total, tanto la norma ISO 8402:1994 como Camisón y otros (2006) consideran que la gestión de la calidad debe basarse sobre la mejora continua, pero mientras que la norma ISO enfatiza la planificación e implementación de la calidad, Camisón y otros (2006) resaltan la importancia de la estrategia en la gestión de los recursos. Puede

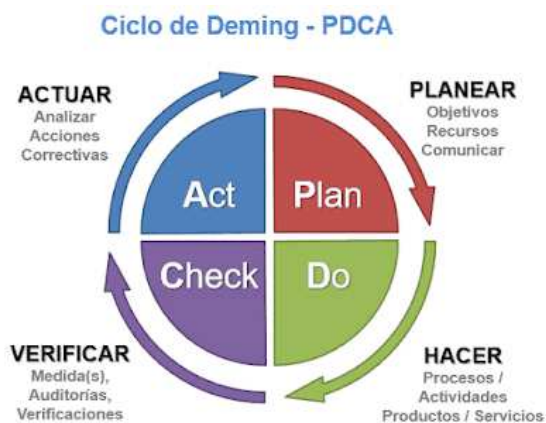
decirse que la norma ISO explicita los pasos que debe seguir la gestión de la calidad, mientras que los otros autores mencionan la función estratégica que cumple la gestión de la calidad.

La gestión de la calidad total requiere del compromiso de todo el personal de la organización, que debe ejecutar sus actividades conforme el plan de mejora continua (Ho, 1997) . Para el logro de la calidad total, se aplica generalmente el ciclo Deming, o PDCA (del acrónimo en inglés: Plan, Do, Check, Act) (ver Figura 3).

En palabras de Laurett y Mendes (2019), el ciclo Deming (Deming, 1982) es un sistema genérico para la implementación de la calidad total. A continuación, se señalan los cuatro pasos del ciclo Deming:

- a. **Planificar:** Definir las actividades necesarias para lograr el producto o servicio, especificando los requisitos de producción y los resultados esperados.
- b. **Hacer:** Organizar, dirigir y asignar recursos, ejecutar las actividades especificadas en el plan y supervisar la ejecución.
- c. **Verificar:** Medir los resultados obtenidos y compararlos con los requisitos de producción y los resultados esperados.
- d. **Actuar:** Sobre la base de los análisis del paso anterior, se procede a:
 - d.1. Si se han detectado errores parciales en el paso anterior, reiniciar el ciclo PDCA con nuevas mejoras.
 - d.2. Si no se han detectado errores relevantes, aplicar a gran escala las modificaciones de los procesos.
 - d.3. Si se han detectado errores insalvables, abandonar las modificaciones de los procesos.
 - d.4. Ofrecer una retroalimentación o mejora en la planificación.

Figura 3. Ciclo de Deming o PDCA



Como puede observarse en el gráfico anterior, el ciclo Deming inicia con **Planificar**, lo que implica la elaboración de un plan estratégico de implementación de la calidad total, sigue el paso **Hacer** para ejecutar las actividades necesarias consignadas en el plan. El paso siguiente es **Verificar**, que implica verificar si los resultados han cumplido las expectativas de producción, comprender las causas de las desviaciones para lograr un aprendizaje, y el último paso es **Actuar**, que consiste en corregir los errores de la implementación previa. Este ciclo se renueva constantemente, de modo que las actuaciones de corrección realizadas sientan las bases para una planificación mejorada.

2.7.2. Calidad objetiva y calidad subjetiva

En la gestión de calidad total, al considerar la satisfacción del cliente como componente subjetivo de la calidad, cabe mencionar que este se evalúa desde el enfoque de calidad subjetiva -conocida también como calidad percibida-, que se complementa con la evaluación de la calidad desde el enfoque de calidad objetiva.

Según Vásquez et al (1996), la calidad objetiva se enfoca desde la perspectiva del productor, que se basa sobre la estandarización y la eficiencia de los procesos de producción, por lo que se mide a través del nivel de cumplimiento de los requisitos preestablecidos; mientras que la calidad subjetiva se enfoca desde la perspectiva del consumidor, y se mide en términos del cumplimiento de las necesidades y las expectativas de los consumidores. La intangibilidad de los servicios turísticos no permite que la calidad sea medida solamente en términos de la calidad objetiva sino también en la calidad subjetiva o calidad percibida.

Cabe resaltar que, como la calidad subjetiva se realiza desde la perspectiva subjetiva del usuario, por lo que el rendimiento percibido no tiene por qué coincidir con el rendimiento objetivo marcado por la calidad objetiva (Ros Gálvez, 2016, p. 50).

2.7.3. Calidad Turística

En el ámbito turístico, Boullon (2003) señala que cuando un turista valora la calidad de un producto turístico, evalúa factores como el beneficio y la utilidad que obtiene luego de consumir dicho producto.

Cabe señalar que un producto turístico es una “combinación de elementos materiales e inmateriales, como los recursos naturales, culturales y antrópicos, así como los atractivos turísticos, las instalaciones, los servicios y las actividades en torno a un elemento específico de interés (...)” (RIET 2008, párr. 5).

Asimismo cabe señalar que por turista se entiende al visitante que incluye en su viaje un pernocte como mínimo; mientras que se entiende al visitante como una persona que viaja a un destino distinto de su entorno habitual por una duración inferior a un año y con cualquier finalidad principal (ocio, negocio u otro motivo) que no sea la de ser empleado en el país o destino visitado (RIET 2008, párr. 2.9). El visitante que no incluye en su viaje un pernocte como mínimo se denomina visitante del día o excursionista. (RIET 2008, párr. 2.13).

Volviendo a la evaluación de calidad de un producto turístico, en el ámbito turístico la calidad debe entenderse en términos de calidad turística. La OMT (2003) se refiere a la calidad turística como

“ (...) 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 con 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).

Puede observarse en la definición anterior la multidimensionalidad de la calidad turística, que incluye factores como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de la actividad turística con su entorno humano y natural.

La seguridad turística puede ser entendida como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y la comunidad receptora (OMT, 1997).

La accesibilidad puede ser entendida como un proceso de colaboración para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso funcionar independientemente gracias a una oferta de productos y servicios diseñados de forma universal. (OMT, 2014).

Para evaluar la calidad turística de forma objetiva, se aplican las normas de calidad.

2.7.3.1. Calidad Turística y su relación con los ODS

La calidad turística se vincula estrechamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 -adherida por el gobierno provincial en 2017⁵-, al integrar principios de sostenibilidad, inclusión y conservación en la oferta turística.

El ODS 8: *Trabajo decente y crecimiento económico* se relaciona directamente con la calidad turística al promover un turismo sostenible que genere empleo de calidad y potencie la cultura y los productos locales. Esto asegura que el turismo no solo sea rentable, sino también beneficioso para las comunidades.

El ODS 12: *Producción y consumo responsables* subraya la necesidad de prácticas turísticas sostenibles que minimicen el impacto ambiental, como la reducción de residuos y la conservación de hábitats naturales. La calidad turística se mejora cuando se implementan estas prácticas, asegurando que la experiencia turística sea responsable y sostenible.

En conjunto, la calidad turística se ve fortalecida al alinearse con los ODS, ya que fomenta un turismo que es económicamente viable, socialmente equitativo y ambientalmente respetuoso, contribuyendo al desarrollo sustentable a nivel global.

2.8. Normas de calidad

Las normas de calidad se refieren a una “serie de normas comúnmente aceptadas que regulan el proceso de diseño, implantación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la organización” (Camisón et al, 2006, p. 345). Dichas normas han sido formuladas por entidades como la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés *International Organization for Standardization*).

La ISO es una federación mundial de organismos nacionales de normalización cuyo objetivo principal es establecer normas de gestión de calidad total.

⁵ “El Gobierno de la Provincia de Corrientes el 11 de julio del año 2017 firmó el Convenio de Cooperación con el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (CNCPS) con el objeto de entablar acciones de vinculación y cooperación que permitan la adaptación de las metas de desarrollo sostenible a la realidad provincial con el objeto de contribuir al alcance de las metas nacionales” (*Informe Objetivos de Desarrollo Sostenible*, edición 2021/2022, provincia de Corrientes, p. 10).

Camisón y otros (2006) señalan los antecedentes de normalización de calidad en el mundo, los que se sintetizan a continuación (ver Tabla 2):

Tabla 2. Antecedentes de normalización de calidad en el mundo				
Periodo	País	Institución de estandarización de calidad	Contexto	Descripción
1940-1960	EE.UU.	ANSI ⁶	industria militar	necesidad de asegurar la conformidad con las especificaciones de fabricación
1979	Reino Unido	BSI ⁷	industria metalúrgica	
1987	Suiza ⁸	ISO ⁹	empresas de distintos rubros	necesidad de formalizar un sistema de gestión de calidad de uso genérico para todo el mundo
Fuente: Elaboración propia (2023) sobre la base de Camisón y otros (2006: 348-349)				

Puede observarse en el cuadro anterior que si bien las normas de calidad nacieron con fines industriales, las normas ISO pretenden constituirse en normas de calidad de aplicación genérica en todo el mundo. Al ser de aplicación genérica, las organizaciones deben adaptarlas para su caso en particular.

La gestión de la calidad en el sector turístico puede realizarse desde el enfoque basado en procesos, tal como establece la norma ISO 9001:2015. La gestión de la calidad de los procesos se enfoca en la calidad de toda la organización, y no solo en la cadena de mando.

Siguiendo la norma ISO 9001:2015, la gestión de la calidad de los procesos se desarrolla en las siguientes etapas consecutivas:

- 1) Identificación de los procesos;
- 2) Planificación de los procesos;
- 3) Medida y mejora de los procesos.

⁶ Son las siglas en inglés de *American National Standards Institute*.

⁷ Son las siglas en inglés de *British Standard Institute*.

⁸ La ISO nació con 67 comités técnicos conformados por especialistas provenientes de diferentes países.

⁹ Son las siglas en inglés de *International Organization for Standardization*.

Cabe resaltar que estas etapas, si bien siguen un orden lógico, constituyen un ciclo de procesos, como se muestra en el siguiente gráfico:

Figura 4. Gestión de calidad según ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia (2023)

Tal como señala la norma ISO 9001:2015, en la etapa de Identificación de los procesos, se ha de identificar los procesos de producción existentes.

Los procesos se clasifican en tres grupos:

1. Procesos estratégicos: aquellos que establecen objetivos, políticas y directrices generales a corto, mediano y largo plazo.
2. Procesos operativos: aquellos que generan bienes o servicios y le dan valor a la cadena productiva.
3. Procesos de soporte: aquellos que sin ser esenciales para la producción, son fundamentales para sostener el resto de los procesos.

En la etapa de Planificación de los procesos, se ha de cumplir con las siguientes premisas:

- a. Definir las actividades dentro del proceso
- b. Definir los requisitos de seguimiento y medición
- c. Definir los recursos necesarios para cada proceso
- d. Verificar si los procesos son coherentes con los objetivos de la organización

En la etapa de Medida y mejora de los procesos, se realiza primero la medida de los procesos y luego la mejora de los procesos.

La medida de los procesos comprende dos tipos de mediciones:

- a. Medición del tiempo medio de ejecución de cada uno de los procesos
- b. Medición de la capacidad del proceso, esto es la cantidad de veces que puede repetirse dicho proceso en un determinado periodo de tiempo.

La mejora de los procesos consiste en detectar los elementos que generan insatisfacción en los clientes y rediseñar el proceso con el fin de suprimir los elementos de insatisfacción y aumentar el nivel de satisfacción de los clientes.

En la Argentina, la norma ISO 9001:2015 ha sido traducida y adoptada en forma idéntica por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), que es el representante argentino de la ISO y el encargado de la normalización y la certificación de calidad en la Argentina, por lo que el Sistema Argentino de Calidad rige por las normas IRAM-ISO.

2.9. Sistema Argentino de Calidad Turística

En el sector turístico nacional, se aplica el Sistema Argentino de Calidad Turística, que consiste en un conjunto de herramientas operativas que tienen como objetivo promover la cultura de calidad y la mejora continua en todos los actores que integran la cadena de valor del sector turístico nacional, que tienen como fin promover la sostenibilidad social, económica, cultural y ambiental (Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, 2023).

Dicho sistema de calidad tiene como base la norma de calidad ISO 9001:2015 para la planificación, implementación y monitoreo de la calidad y ha sido diseñado en 2005 por la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística dependiente de la Secretaría de Turismo de la Nación (hoy Ministerio de Turismo y Deportes) en el marco de la Ley Nacional de Turismo y el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable.

La Ley Nacional de Turismo (Ley 25.997) define la calidad como uno de los principios rectores de la ley, junto a otros principios como la Facilitación, Desarrollo social, económico y cultural, Desarrollo sustentable, Competitividad y Accesibilidad (art. 2). En cuanto a la calidad turística, la Ley señala que “es prioridad optimizar la calidad de los destinos y la actividad turística en todas sus áreas a fin de satisfacer la demanda nacional e internacional” (Ley 25.997, art. 2).

Por otra parte, el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS) se enmarca dentro de los objetivos de la Ley Nacional de Turismo. En cuanto a la calidad, el Plan en su versión 2020 señala “(...) desarrollar una cultura de la mejora continua hacia la excelencia, basada en el compromiso de todos los actores, en la renovación de los métodos de gestión y producción y en la generación de valor e innovación a través del conocimiento” (PFETS 2020: 30).

Cabe señalar que si bien la Ley Nacional de Turismo se limita a mencionar la calidad como satisfacción de la demanda, el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable especifica que dicha calidad debe entenderse en términos de mejora continua hacia la excelencia, lo que significa la calidad en su concepto de calidad total. Considerando que el Sistema Argentino de Calidad Turística ha sido concebido según los lineamientos del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable, puede entenderse que dicho sistema de calidad concibe la calidad en términos de calidad total, basada sobre el concepto de mejora continua.

En el marco del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), los sellos de calidad constituyen instrumentos estratégicos destinados a fortalecer la calidad de los servicios turísticos a nivel nacional. Estos distintivos reconocen y visibilizan a aquellos prestadores que implementan buenas prácticas y cumplen con estándares previamente establecidos. Entre los sellos promovidos por el SACT se encuentran el Sello Turismo Industrial y Productivo, el Sello CocinAR, el Sello ArtesanAR, entre otros, cada uno enfocado en temáticas específicas del quehacer turístico.

Los sellos de calidad surgieron como respuesta a la necesidad de contar con herramientas prácticas, accesibles y de rápida implementación, orientadas a posicionar determinadas temáticas que, desde la Subsecretaría de Turismo de la Nación, se consideran prioritarias para atender los cambios y desafíos del sector turístico. Estos distintivos se otorgan luego de procesos de evaluación técnica que verifican el cumplimiento de normas, protocolos y criterios de calidad, generalmente mediante auditorías externas u observación experta.

Si bien el Sello Correntino de Calidad Turística, objeto central de este estudio, no forma parte del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), ya que se trata de una distinción propia creada y otorgada por el Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes, resulta igualmente pertinente, antes de abordar sus lineamientos específicos, definir y contextualizar

el concepto general de sellos de calidad turística, dado que comparten fundamentos comunes en cuanto a su propósito, estructura y criterios de evaluación. Esta contextualización permite enmarcar al Sello Correntino dentro de las políticas más amplias de promoción de la calidad turística implementadas a nivel nacional y regional.

2.10. Sellos de Calidad

Los sellos de calidad son certificaciones otorgadas por organismos competentes a las organizaciones que cumplen con los requisitos preestablecidos.

Desde la perspectiva de la oferta, Valdés Peláez (2005) señala que los sellos de calidad son instrumentos de protección, diferenciación, promoción y comercialización. Por su parte, Arfini y Mora (1998) consideran que los sellos de calidad son instrumentos estratégicos de distribución y segmentación de mercados. Por otro lado, Merino Rivas (2020) señala que los sellos de calidad informan al cliente que la organización no solo cumple con la legislación vigente sino que garantiza su eficacia y competitividad, a la vez que garantizan su imagen de marca al mercado puesto que los sellos de calidad provienen de terceros independientes, lo que mejora su posicionamiento.

Puede considerarse entonces que, desde la perspectiva de la oferta, los tres autores citados (Valdés Peláez 2005; Arfini y Mora 1998; Merino Rivas 2020) coinciden en señalar que los sellos de calidad favorecen el posicionamiento de la empresa al mejorar su imagen diferenciada respecto de otros competidores, y que por tanto, constituyen elementos estratégicos de marketing empresarial.

Desde la perspectiva de la demanda, los sellos de calidad son señal de calidad (Erdem y Swait, 1998). Araya-Pizarro y otros (2020) señalan que la literatura científica actual coincide en que los sellos de calidad constituyen atributos condicionantes para la selección de un producto, sin embargo, puede constituirse como un factor no decisivo dentro del proceso de elección de compra (Acevedo-Rojas et al, 2015).

Puede interpretarse entonces que si bien los sellos de calidad constituyen atributos condicionantes para la selección de un producto, no son determinantes, teniendo en cuenta que influyen otros factores y dimensiones en la selección.

2.10.1. Sello Correntino de Calidad Turística

Tal como señala el Manual Sello Correntino de Calidad Turística, el Sello Correntino de Calidad Turística es una distinción de calidad que el Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes otorga a los prestadores de servicios turísticos de la provincia. La distinción se otorga cuando la organización evaluada obtiene puntajes iguales o mayores a los mínimos establecidos, y tienen una duración máxima de dos años. Pasado este periodo se debe repetir la evaluación para verificar el grado de conformidad con las pautas incluidas en el Sello Correntino de Calidad Turística. Si la organización cumple con los requisitos, se actualizará la distinción por un año más (Manual Sello Correntino de Calidad Turística, Anexo 4).

Para conocer con mayor especificidad los objetivos del Sello, el Manual del Sello Correntino de Calidad Turística especifica los objetivos:

1. Brindar herramientas de rápida aplicación en los establecimientos turísticos que contribuyan a mejorar la calidad de sus servicios y por consiguiente mejore su competitividad en el mercado
2. Aumentar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios turísticos de la Provincia de Corrientes
3. Posicionar a Corrientes como una provincia que se destaca por la calidad, la seguridad y el cuidado del medio ambiente de sus servicios turísticos.
4. Promover la valorización y la transmisión del Patrimonio Cultural correntino por parte de los establecimientos turísticos a los turistas
5. Contribuir a un desarrollo turístico sustentable y socialmente inclusivo

Del apartado anterior puede deducirse que las dimensiones de calidad destacadas por el Sello Correntino de Calidad Turística son:

1. Calidad, en términos de la calidad de procesos de gestión de la calidad total y de la calidad de la experiencia integral del turista, incluyendo su nivel de satisfacción
2. Seguridad
3. Sostenibilidad, teniendo en cuenta que explicita el cuidado del medio ambiente con buenas prácticas ambientales
4. Identidad cultural local, teniendo en cuenta que explicita la valorización y la transmisión del patrimonio cultural correntino
5. Inclusión social, teniendo en cuenta que se refiere como uno de los objetivos la contribución a un desarrollo turístico sustentable y socialmente inclusivo.

Una vez desarrollados los conceptos vinculados a la calidad turística, los centros de interpretación, el Sistema Argentino de Calidad Turística, los sellos de calidad y, particularmente, el Sello Correntino de Calidad Turística, se procede a abordar brevemente la gestión de la calidad en los centros de interpretación. Esta sección resulta fundamental, dado que la investigación se orienta a analizar el nivel de satisfacción de los visitantes en un centro de interpretación que ha implementado dicha distinción, lo que exige comprender cómo se articula la gestión de calidad en este tipo de espacios.

2.11. Gestión de la calidad en los centros de interpretación

2.11.1. Normas de calidad de referencia para el Sello Correntino de Calidad Turística

Las normas de calidad de referencia para el Sello Correntino de Calidad Turística son varias, las que se describen a continuación en una tabla:

Tabla 3. Normas de calidad de referencia para el Sello Correntino de Calidad Turística		
Norma de calidad de referencia	Dimensión de calidad destacada en la Norma	Descripción de la Norma
ISO 9001	Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Se trata de lineamientos estratégicos para diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad total basado en procesos y mejora continua
ISO 14001	Gestión ambiental	Se trata de lineamientos estratégicos para diseño e implementación de un sistema de gestión ambiental basado en la protección del medio ambiente y la mitigación de los impactos ambientales
ISO 45001	Gestión de seguridad en el trabajo	Se trata de lineamientos estratégicos para diseño e implementación de un sistema de gestión de riesgos laborales basado en la seguridad de los trabajadores
ISO 14785:2014	Gestión de calidad en una oficina de información turística	Se trata de lineamientos estratégicos para diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad en una oficina de información turística
IRAM 42.000	Gestión de sustentabilidad ambiental en establecimiento hotelero	Se trata de lineamientos estratégicos para diseño e implementación de un sistema de eco-gestión y sustentabilidad en un establecimiento hotelero
Directrices sectoriales del SACT	Directrices de Gestión Turística	Se tratan de Directrices de gestión

	de Municipios: Directrices referidas a la Comunicación del Destino ¹⁰	estratégica de la comunicación de un destino turístico, que incluye la información y el posicionamiento del destino.
Fuente: Elaboración propia (2023) sobre la base de: ISO 9001; ISO 14001; ISO 45001; ISO 14785:2014; IRAM 42.000; Sistema Argentino de Calidad Turística		

Puede observarse en el cuadro anterior que el Sello Correntino de Calidad Turística tiene como base -entre las normas de calidad de referencia- la norma ISO 9001, referida a la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la organización, que se complementa con las Directrices sectoriales del SACT. Considerando que el objeto de estudio del presente proyecto se trata de un centro de interpretación -específicamente el caso de Casa Iberá-, se retoman las Directrices sectoriales del SACT, específicamente las referidas a la Comunicación del Destino, debido a que la función principal de un centro de interpretación reside en comunicar el destino dotado del patrimonio que se quiere conservar. Asimismo, teniendo en cuenta que el objeto de estudio es un centro de interpretación, se tendrán en cuenta las recomendaciones planteadas por la Norma 42300:2008 de IRAM-SECTUR, que trata sobre la gestión de calidad en un área natural protegida, incluyendo el centro de interpretación. Cabe señalar que esta norma versa sobre centros de interpretación *in situ* dentro del área protegida, por lo que se deberán adaptar sus recomendaciones a las especificidades de un centro de interpretación *ex situ* como lo es Casa Iberá.

2.11.1.1. Gestión de la calidad en los centros de interpretación según norma ISO 9001:2015

Aunque no existe una norma de calidad específica dirigida exclusivamente a los centros de interpretación, resulta aplicable la norma IRAM-ISO 9001:2015, diseñada para organizaciones de todo tipo y sector. Esta norma internacional, que forma parte de los marcos de referencia adoptados por el Sello Correntino de Calidad Turística, establece una serie de requisitos orientados a la implementación de sistemas de gestión de la calidad. En el caso de los centros de interpretación, estos lineamientos pueden adaptarse para fortalecer los procesos organizativos y la mejora continua del servicio. A continuación, se sintetizan en una tabla los requisitos de gestión establecidos por la norma.

¹⁰ Se han tomado estas directrices teniendo en cuenta la principal función de un centro de interpretación, que constituye el objeto de estudio del presente proyecto y que consiste en la comunicación del destino, en este caso de un destino dotado de patrimonio que se debe conservar.

Tabla 4. Requisitos o pasos de gestión según norma IRAM-ISO 9001-2015

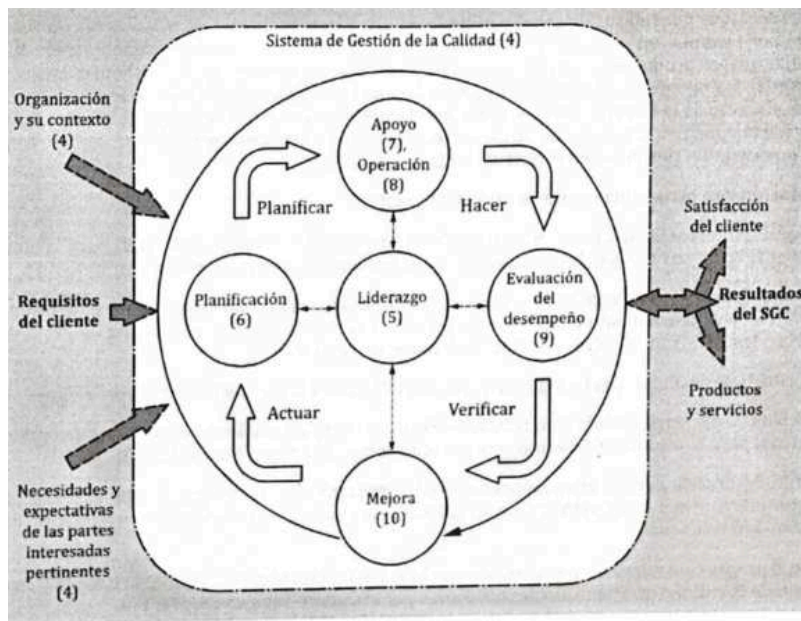
Paso	Requisito	Descripción	Ítems necesarios
1 a 4	Contexto de la organización	Incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Comprensión de la organización y su contexto 2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad 4. Sistema de gestión de calidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de seguimiento y revisión sobre la organización y su contexto 2. Documento de seguimiento y revisión de las partes interesadas y de sus necesidades y expectativas 3. Documento especificativo del alcance del sistema de gestión de calidad 4. Documento especificativo del sistema de gestión de calidad y los procesos
5	Liderazgo	Incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo y compromiso de la alta dirección 2. Política de calidad 3. Roles, responsabilidades y autoridades 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento especificativo de la política de calidad 2. Documento informativo de las responsabilidades y las autoridades correspondientes a cada uno de los roles
6	Planificación	Incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de gestión de riesgos y oportunidades 2. Especificación de los objetivos de calidad 3. Planificación de acciones para alcanzar los objetivos de calidad 4. Planificación de los cambios 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de gestión de riesgos y oportunidades 2. Documento especificativo sobre los objetivos de calidad 3. Plan de acción para alcanzar los objetivos de calidad 4. Plan de cambios a adoptar
7	Apoyo	Incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Especificación de los recursos necesarios para la gestión de calidad 2. Especificación de los conocimientos necesarios para la gestión de calidad 3. Especificación de las competencias y la toma de conciencia de los colaboradores 4. Especificación de la comunicación necesaria 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento especificativo de los recursos necesarios para la gestión de calidad (recursos humanos, infraestructura, recursos de seguimiento y medición) 2. Documento especificativo de las competencias y la toma de conciencia necesarios de los colaboradores 3. Documento especificativo del sistema de comunicación interna y externa 4. Información documentada requerida por esta norma de calidad

		5. Documentación, actualización y control de la información	
8	Operación	Incluye: 1. Planificación y control operacional 2. Especificación de los requisitos para los productos y servicios 3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios 4. Control de los procesos y productos y servicios suministrados por proveedores externos 5. Control de la producción 6. Entrega de la producción a los consumidores 7. Control de las salidas no conformes	1. Documento especificativo de los requisitos de los productos y servicios 2. Documento especificativo de los criterios para los procesos 3. Mapa de procesos de diseño y desarrollo 4. Criterios para la evaluación y control de los procesos y productos suministrados por proveedores externos 5. Documento informativo de las características de los productos a producir 6. Registro de las no conformidades y de las acciones correctivas adoptadas
9	Evaluación del desempeño	Incluye: 1. Seguimiento de las percepciones del cliente 2. Análisis y evaluación de los resultados del seguimiento 3. Auditoría interna 4. Revisión por la dirección	1. Documentos de seguimiento de las percepciones del cliente 2. Programas de auditoría interna 3. Plan de revisión por la dirección
10	Mejora	Incluye: 1. No conformidad y acción correctiva 2. Mejora continua	1. Registro de no conformidad y acciones correctivas adoptadas

Fuente: Elaboración propia sobre la base de: IRAM-ISO 9001, tercera edición.

Los requisitos o pasos de gestión de calidad según IRAM-ISO 9001-2015 se interrelacionan tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Figura 5. Requisitos o pasos de gestión de calidad según IRAM-ISO 9001-2015



Nota: Los números entre los paréntesis indican los pasos de gestión de calidad según IRAM-ISO 9001-2015.
Fuente: IRAM-ISO 9001-2015, tercera edición.

Se puede observar en el gráfico anterior que los diez pasos de gestión según IRAM-ISO 9001-2015 se encuadran dentro del ciclo de PDCA.

Los pasos uno a cuatro se engloban en el Contexto de la organización, donde la alta dirección debe especificar las especificidades de la organización en cuanto a la función que cumple en el contexto social y el sistema de gestión de calidad que desea adoptar teniendo en cuenta la demanda de las partes interesadas. El paso cinco corresponde al Liderazgo, donde la alta dirección debe definir con claridad las políticas de calidad a implementar. El paso seis corresponde a la Planificación, donde la alta dirección debe elaborar el Plan de acción para la gestión de la calidad. En este paso puede encargarse a un área de la organización como responsable de la calidad de toda la organización. El paso siete se refiere al Apoyo, donde la alta dirección o el responsable de calidad debe especificar los recursos necesarios para la ejecución y el control de dicho Plan. El paso ocho corresponde a la Operación, donde la alta dirección o el responsable de calidad debe especificar el mapa de procesos, señalando los estándares de producción. También incluye la operación efectiva y el control de los procesos. El paso nueve corresponde a la Evaluación del desempeño, donde se debe evaluar los productos sobre la base de la calidad percibida por los clientes y la auditoría. El paso diez corresponde a la Mejora, donde se corrigen las no conformidades detectadas en un proceso de mejora continua. Una vez culminado el paso de mejora, se reinicia el ciclo. Como puede

observarse en el gráfico anterior, estos diez pasos de gestión de calidad según IRAM-ISO 9001-2015 se enmarcan dentro de las cuatro fases del ciclo de Deming.

Además de la norma internacional de gestión de la calidad IRAM-ISO 9001:2015, el Sello Correntino de Calidad Turística se apoya en otras normativas de referencia que forman parte del Sistema Argentino de Calidad Turística. Entre las más relevantes se encuentran las Directrices de Gestión Turística de Municipios (SECTUR, 2008) y la Norma IRAM-SECTUR 12300 (2008). Ambas constituyen marcos orientadores que permiten adaptar los principios de gestión de la calidad a diversos ámbitos del turismo, incluyendo los centros de interpretación. En este sentido, a continuación se presenta una síntesis de los lineamientos propuestos por estas dos normativas, en tanto integran el conjunto de referencias técnicas sobre las que se sustenta el Sello Correntino y resultan pertinentes para el análisis de la satisfacción del visitante en un centro de interpretación que implementó el Sello Correntino.

2.11.1.2 Gestión de la calidad en los centros de interpretación según las Directrices de Gestión Turística de Municipios (SECTUR, 2013)

Las Directrices de Gestión Turística de Municipios (SECTUR, 2013), particularmente en su Eje 3 vinculado a la Comunicación del Destino (p. 55), si bien están diseñadas para la gestión turística a nivel municipal, resultan plenamente aplicables a los centros de interpretación. Esta adaptación es pertinente no solo porque dichas directrices forman parte de las normativas de base del Sello Correntino de Calidad Turística, sino también porque abordan de manera transversal las tres dimensiones analizadas en este estudio: Infraestructura, Información al visitante y Promoción. Además, su aplicación se ve justificada por el hecho de que la función principal de los centros de interpretación es precisamente la comunicación del destino, lo que refuerza la correspondencia entre los criterios de calidad propuestos y el propósito institucional de estos espacios.

A continuación, se describen las dimensiones de calidad y los factores de evaluación de las Directrices referidas a la Comunicación del Destino (ver Tabla 5), que conforman el Eje 3 de las Directrices de Gestión Turística de Municipios (SECTUR, 2013).

Tabla 5. Dimensiones de calidad y factores de evaluación de las Directrices de Gestión Turística de Municipios (SECTUR, 2013) referidas a la Comunicación del Destino		
Dimensiones de calidad	Factores de evaluación	Sugerencias de implementación
Infraestructura	Accesibilidad	Realizar controles diarios y periódicos conforme al Plan de tareas diarias
	Limpieza y orden	
Información al visitante	Información de la oferta turística	Realizar un inventario de la oferta turística debidamente identificada, clasificada y jerarquizada
		Confeccionar un Plan de mejora de la Accesibilidad en la comunicación
	Personal de atención al visitante	Plan de capacitación del personal
Promoción	Promoción del destino	Diseño, ejecución, seguimiento y control de un Plan de Marketing
		Materiales de promoción del destino

Fuente: Elaboración propia (2023) sobre la base de: Sistema Argentino de Calidad Turística (2013): Directrices de Gestión Turística de Municipios (2013).

2.11.1.3. Lineamientos de calidad planteados por Directrices de Gestión Turística de Municipios y Norma IRAM-SECTUR 12300 (2008) para los centros de interpretación

Teniendo en cuenta que el Sello Correntino de Calidad Turística tiene como base también otras normativas de calidad, a continuación se resumen en una tabla (ver Tabla 6) los lineamientos de calidad planteados por Directrices de Gestión Turística de Municipios (2008) y Norma IRAM-SECTUR 12300 (2008) referidos a las dimensiones de Infraestructura, Información al visitante y Promoción y adaptados por el tesista a un centro de interpretación.

Tabla 6. Lineamientos de calidad planteados por Directrices de Gestión Turística de Municipios (2008) y Norma IRAM-SECTUR 12300 (2008)

Infraestructura	Información al visitante	Promoción
<ul style="list-style-type: none"> • La infraestructura debe responder a diseños funcionales y tipos constructivos (técnicas y materiales) armoniosos con el entorno y los estilos arquitectónicos locales, energéticamente eficientes y accesibles para personas con capacidades restringidas. • El centro de interpretación debe implementar acciones destinadas a la incorporación de los requerimientos de las personas con discapacidad, movilidad y/o comunicación limitada con el fin de resolver la accesibilidad, permanencia y uso de las instalaciones. • El centro de interpretación debe disponer de un área de recepción e información, sanitarios aptos para el uso público, botiquín de primeros auxilios, agua potable, contenedores para residuos y dispositivos de comunicación eficaces. • El centro de interpretación debe contar en sus salones con equipamiento que facilite la interpretación exacta y comprensible para cualquier clase de público, tales como: información gráfica, maquetas, paneles, planos, esquemas, fotografías y/o videos. • La zona de estacionamiento y/o amarre para los visitantes esté debidamente señalizada, lo que supone que tanto los límites del área, como las plazas de estacionamiento/amarre estén convenientemente identificadas, reservando espacios para minusválidos, bicicletas y vehículos de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • La oficina debe ser atendida por personal idóneo, en lo posible dirigidas por técnicos en turismo con el apoyo de estudiantes en práctica, cuando no se dispone de recursos para contratar profesionales. • En lugares frecuentados por turistas extranjeros que no hablan español, se requerirá que los informantes hablen otros idiomas, en especial inglés y portugués. • El diseño y el mobiliario interior deben ser gratos a la vista y contribuir a consolidar, con su equipamiento y con el servicio ofrecido, la imagen global de la localidad. • Entregar información turística en forma personalizada (oral o escrita). También por medio telefónico y por correo electrónico cuando corresponda. • Recopilar y actualizar la información turística del municipio en forma permanente. • Conocer muy bien el material turístico (motivacional e informativo) que se dispone. • Llevar estadísticas de atención de público respecto de su atención y trabajo diario: turistas atendidos, email, llamados de teléfonos contestados, etc. • Participación en ferias y eventos • Acompañamiento a periodistas extranjeros y autoridades en visitas oficiales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar inventarios periódicos de los elementos necesarios para la realización de la actividad normal de la oficina. • Controlar las necesidades de material promocional de forma que se prevean las carencias de los soportes necesarios para el desarrollo del servicio (folletos, planos, mapas, afiches, etc.) • Comprobar la disponibilidad del material informativo y promocional de la oficina en relación a sus proveedores, emprendiendo las gestiones necesarias para recibir información actualizada de sus establecimientos y servicios. • Contar con información en sala ordenada y organizada de manera que permita agilizar el servicio. • Contar con información actualizada y veraz en los materiales promocionales y en sala • La oficina ha de contar con unos soportes de información básica mínimos a disposición del visitante entre los que se destacan: mapa o plano del destino, guía de oferta y servicios turísticos, documento genérico con los atractivos principales del destino, guía de información práctica y calendario de actividades culturales, deportivas, festivas y de ocio
<p>Fuente: Elaboración propia (2023) sobre la base de: Manual de aplicación de Directrices de Gestión Turística de Municipios (2008), p.71; 101-102 y Norma IRAM-SECTUR 12300 (2008)</p>		

Una vez desarrolladas las orientaciones para la gestión de centros de interpretación según las Directrices de Gestión Turística de Municipios (2008) y la Norma IRAM-SECTUR 12300 (2008), ambas consideradas normas de referencia del Sello Correntino de Calidad Turística, se procede a presentar de manera sintética los lineamientos específicos que este sello propone para la gestión de la calidad en centros de interpretación. Este abordaje resulta pertinente dado que la presente investigación se centra en el análisis de la satisfacción del visitante en un centro de interpretación que ha implementado el Sello Correntino como herramienta de mejora de la calidad turística.

2.11.1.4. Gestión de la calidad en los centros de interpretación según el Sello Correntino de Calidad Turística

Si bien no existe una norma de calidad específica para los centros de interpretación, el Sello Correntino de Calidad Turística puede aplicarse de forma genérica a las organizaciones turísticas de la provincia de Corrientes.

Dicho sello de calidad tiene como documentos de referencia:

1. Las normas ISO 9.001 (sistemas de gestión de calidad), ISO 14.001(sistemas de gestión ambiental) e ISO 45.001(sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo) en sus versiones vigentes.
2. La serie de normas sectoriales para turismo IRAM 42.000 (normas IRAM e IRAM-SECTUR).

Se sintetizan a continuación los requisitos especificados por el Sello Correntino de Calidad Turística en una tabla.

Tabla 7. Requisitos o pasos según Sello Correntino de Calidad Turística (2021)

Requisito	Descripción	Ítems necesarios
Planificación	planificación de la gestión de calidad, incluyendo: <ol style="list-style-type: none"> 1. cumplimiento de normativa vigente 2. políticas de calidad 3. registro y documentación 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Listado de legislación vigente 6. Análisis FODA 7. Mapa de procesos 8. Organigrama 9. Política de calidad 10. Objetivos e indicadores de calidad 11. Control de documentos 12. Control de registros
Actividades operativas y de soporte	identificación y cumplimiento de los requisitos de: <ol style="list-style-type: none"> 1. clientes 2. colaboradores (personal) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los requerimientos de los clientes según segmento de demanda 2. Formas de cumplimiento de los requerimientos de los clientes 3. Formulario de responsabilidades y perfil de los puestos de trabajo 4. Identificación y cumplimiento de los requisitos de capacitación 5. Identificación y cumplimiento de los requisitos de infraestructura 6. Instructivos de trabajo 7. Protocolo de seguridad sanitaria
Evaluación del desempeño	Seguimiento de: <ol style="list-style-type: none"> 1. posicionamiento de la organización en web 2. nivel de satisfacción del cliente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento del grado de activación y visibilidad de la oferta en plataforma web 2. Seguimiento del nivel de satisfacción del cliente mediante encuestas 3. Identificación y tratamiento de no conformidades (incluyendo quejas de los clientes)
Mejora continua	Evaluación estratégica cada dos años de los resultados obtenidos Incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. oportunidades de mejora 2. planificación de nuevos objetivos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados de los objetivos planificados 2. Resultados de las encuestas de satisfacción 3. Valoración de los clientes en plataformas web y redes sociales 4. Quejas de los clientes 5. Análisis de los indicadores clave 6. Análisis FODA realizado 7. Evaluación de las acciones tomadas para prevenir o mitigar los riesgos 8. Efectividad de las acciones correctivas tomadas sobre no conformidades 9. Seguimiento de las acciones implementadas para minimizar los impactos ambientales negativos 10. Evaluaciones estratégicas realizadas con anterioridad
Gestión integrada	planificación e implementación de acciones que contribuyan al <ol style="list-style-type: none"> 1. cuidado ambiental 2. seguridad de clientes y colaboradores 3. accesibilidad universal 4. conservación del patrimonio cultural correntino 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de cuidado ambiental 2. Plan de seguridad 3. Plan de adecuación de la infraestructura a la Accesibilidad universal 4. Plan de conservación del patrimonio cultural correntino

Puede observarse en el cuadro precedente que los pasos señalados por el Sello Correntino de Calidad Turística corresponden a los pasos señalados por la norma IRAM-ISO 9001-2015.

La diferencia entre ambas normas de calidad reside básicamente en que el Sello Correntino de Calidad Turística añade el paso de Gestión integrada, que señala cuatro factores de evaluación de calidad: cuidado ambiental, seguridad, accesibilidad universal y conservación de patrimonio cultural correntino.

El cuidado ambiental puede entenderse en términos de buenas prácticas ambientales, tal como señala la norma IRAM-SECTUR 42400:2009, que es una de las normas de referencia del Sello Correntino de Calidad Turística.

Las buenas prácticas ambientales son las prácticas del personal de la organización que responden a los requisitos de gestión del ambiente según las normas de calidad preestablecidas. La norma IRAM-SECTUR 42400:2009 establece las siguientes prácticas ambientales (Anexo A):

- 1) Control del consumo de energía
- 2) Control del consumo de agua
- 3) Gestión de residuos
- 4) Utilización de productos químicos
- 5) Contribución con la biodiversidad

La accesibilidad universal se refiere al diseño universal, que consiste en la creación de productos y entornos diseñados de modo que sean utilizables por todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptaciones o diseño especializado. (Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2015. Tomado de: Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad).

2.11.1.4.1 Categorías de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística relacionadas con la Infraestructura, la Información al visitante y la Promoción

A continuación se detallan en una tabla (ver Tabla 8) las categorías de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística relacionadas con las dimensiones de la Infraestructura, la Información al visitante y la Promoción y los factores de análisis del presente trabajo, las que han sido extraídas de la Ficha de evaluación del Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes (ver Anexo: Ficha de Evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística). Cabe señalar que -tal como señala la Directora de Turismo Provincial Lic. Mercedes Alegre- el Sello constituye una instancia de evaluación y certificación de calidad inicial aplicado en la Provincia de Corrientes, por lo que la evaluación es de tipo global referido a los procesos de calidad y no versa exclusivamente sobre las dimensiones y los factores de evaluación planteados para este trabajo (Ver Anexo: Entrevista a Directora de Turismo Provincial).

Tabla 8. Categorías de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística (2021) relacionadas con la Infraestructura, la Información al visitante y la Promoción		
Infraestructura	Información al visitante	Promoción
<p>Relacionado con Accesibilidad:</p> <p>8.3 Accesibilidad universal, relevar infraestructura, productos y tecnología para determinar el grado de accesibilidad de las mismas y armar un Plan (ver accesos, señalética, inf. En braille, páginas web accesibles, capacitación del personal, evacuación)</p> <p>5.4 Infraestructura, identificar y mostrar cumplimiento de requisitos de habilitación según normativa</p> <p>Relacionado con Limpieza y orden:</p> <p>5.6 Implementar protocolo sanitario establecido para el sector</p> <p>5.4 Infraestructura, identificar y mostrar cumplimiento de</p>	<p>Relacionado con Información de la oferta turística:</p> <p>5.1 Identificar necesidades/expectativas de clientes por perfil y forma de cumplimiento</p> <p>5.5 Elaborar al menos un instructivo operativo de trabajo (protocolos de atención al público)</p> <p>Relacionado con personal de atención:</p> <p>5.2 Determinar competencias necesarias para las personas, planificar capacitaciones y evaluar vinculado con 5.3. Capacitación</p> <p>5.3 Organizar la capacitación para personal ingresante, y en protocolos sanitarios para todo el personal</p>	<p>Relacionado con Promoción del destino:</p> <p>5.1 Identificar necesidades/expectativas de clientes por perfil y forma de cumplimiento</p> <p>5.5 Elaborar al menos un instructivo operativo de trabajo (protocolos de atención al público)</p> <p>8.4 Patrimonio Cultural Correntino, conocer valorar, y conservar, capacitar al personal</p>

requisitos de habilitación según normativa		
Fuente: Elaboración propia (2023) sobre la base de Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística (2021), Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes.		

Infraestructura

Respecto de la primera dimensión mencionada que es la infraestructura, tanto BID (2000) como Maeso Escudero y otros (1999) la definen como las estructuras e instalaciones que constituyen la base o el soporte para la prestación de servicios. El concepto que ofrece BID es más abarcativo al señalar que los servicios pueden tener fines productivos, políticos, sociales o personales.

Respecto de la infraestructura, la Directriz de Gestión Turística de Municipios señala que se debe “fomentar el mejoramiento estético de los espacios para su uso turístico –por ejemplo: señalización, información, accesibilidad, etc-” (Directrices de Gestión Turística de Municipios, p. 95).

En cuanto a la subdimensión *Accesibilidad*, la Norma IRAM-SECTUR 42300:2008 especifica que la Infraestructura debe ser “accesible para personas con capacidades restringidas” (IRAM-SECTUR 12300, 5.3.1.inc b) y sus salones de interpretación “deben contar con equipamiento que facilite la interpretación exacta y comprensible para cualquier clase de público” (IRAM-SECTUR 12300, 5.3.1.inc d). Además, la zona de estacionamiento debe “reservar espacios para minusválidos, bicicletas y vehículos de servicio” (IRAM-SECTUR 12300, 5.3.1.inc f).

Información al visitante

En cuanto a la dimensión de Información al visitante, cabe señalar primero qué se entiende por información. Mientras que Volpentesta (2004) concibe la información como datos significativos para la toma de decisiones, Heger (2003) la concibe como capital intelectual disponible. En el ámbito turístico, teniendo en cuenta que el objetivo de la información para el turista o visitante es la satisfacción de sus necesidades de ocio, resulta más válido retomar el concepto que proporciona Volpentesta (2004) para adaptarlo al contexto turístico, en tanto la información para el turista debe resultarle significativa para tomar decisiones, esto es, debe tener fines prácticos.

En cuanto a la información al visitante, la Directriz de Gestión Turística de Municipios señala que los centros de información turística deben “contar con ámbitos físicos con personal capacitado, fácilmente reconocible y con espacio suficiente para organizar el material de promoción con el fin de brindar información a los visitantes y turistas del destino en forma local” (Directrices de Gestión Turística de Municipios, p. 70). En forma más específica, la norma IRAM-SECTUR 42300:2008 señala que los centros de interpretación deben “poner a disposición del visitante información con respecto a: normativa de uso público, localización y uso del equipamiento, horarios de atención, características de los servicios, teléfonos de emergencia y valores naturales y culturales del área natural protegida. La información debe estar disponible en folletería y en cartelería” (IRAM-SECTUR 12300, 5.5.4). También señala que “los símbolos, señales y signos deben responder a un diseño universal y se deben incluir textos en castellano, la lengua nativa local, y el idioma más utilizado por los extranjeros que visiten el sitio” (IRAM-SECTUR 12300, 5.3.2).

En cuanto al personal de atención al visitante, la norma IRAM-SECTUR 42300:2008 señala que los centros de interpretación deben “asegurarse que en todos los turnos de atención al público hay al menos una persona que hable un idioma extranjero, entre los más utilizados por los visitantes, personal con capacitación en primeros auxilios, y personal con manejo de idioma para hipoacúsicos” (IRAM-SECTUR 12300, 5.2.inc b). También señala que los centros de interpretación deben “definir la capacitación necesaria que debe recibir todo el personal” (IRAM-SECTUR 12300, 5.2.inc g).

Promoción

Por último, en cuanto a la dimensión de Promoción, teniendo en cuenta que el objeto de esta investigación es un centro de interpretación, la promoción se refiere a la promoción del destino, entendida por Ejarque (2005) como “comunicar a los potenciales consumidores-turistas que la oferta propuesta es capaz de satisfacer sus exigencias y sus demandas; en definitiva, es tratar de convencer al turista de que merece la pena ir a un destino, visitarlo” (p.231). La Directriz de Gestión Turística de Municipios señala que los centros de información turística deben “Disponer cantidad y calidad de materiales de promoción de la oferta de los recursos turísticos del destino con el fin de satisfacer las demandas de los turistas” (Directrices de Gestión Turística de Municipios, p. 72).

En el marco de la dimensión Infraestructura, y con el propósito de complementar la evaluación integral de las tres dimensiones analizadas —Infraestructura, Información al visitante y Promoción—, a continuación se sintetizan las especificaciones técnicas de calidad vinculadas a dos factores clave: la accesibilidad arquitectónica y las condiciones de limpieza y orden. Ambos aspectos forman parte central de los criterios evaluativos establecidos para la dimensión Infraestructura en un centro de interpretación.

2.12. Especificaciones técnicas de calidad complementarias

2.12.1. Especificaciones técnicas referidas a la accesibilidad arquitectónica

El Manual Práctico de Diseño Universal (Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2015) define la accesibilidad como “la posibilidad para que las personas con discapacidad permanente o transitoria puedan desarrollar actividades en edificios y ámbitos urbanos, medios de transporte y medios de comunicación” (p. 15). A su vez, el concepto de diseño universal se refiere a “entornos, programas y servicios utilizables por todas las personas sin necesidad de adaptación o diseño especial” (p. 18), enfatizando un enfoque inclusivo desde la planificación inicial.

En relación con la infraestructura accesible, dicho manual establece parámetros específicos. Por ejemplo, en cuanto al diseño de rampas (p. 34), se indica que el ancho libre debe ser de entre 0,90 m y 1,20 m, el solado debe ser antideslizante y de superficie plana, y los tramos de rampa no deben superar los 6,00 m de proyección horizontal sin descanso intermedio. Además, al inicio, fin o en cambios de dirección (giro de hasta 90°), debe existir una superficie libre que permita inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro. En los giros de 180°, el descanso debe tener un ancho mínimo de 1,50 m por una longitud equivalente a dos anchos de rampa.

Asimismo, el manual prescribe que los pasamanos deben instalarse a ambos lados, ser dobles y continuos, separados entre sí por una distancia de 0,15 m, para garantizar su uso por personas de distintas estaturas y lateralidades (p. 35).

En cuanto a los sanitarios adaptados (pp. 59–62), se establecen especificaciones técnicas para elementos como inodoros, lavabos, duchas, desagües, accesorios, puertas y pulsadores de emergencia, con el fin de garantizar la autonomía de personas usuarias de sillas de ruedas o con movilidad reducida.

A nivel local, el Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes incorpora una serie de disposiciones sobre barreras arquitectónicas aplicables a edificios públicos y privados. Según lo establece su Apéndice – Reglamento para Edificios Públicos y Privados sobre Barreras Arquitectónicas para Personas con Discapacidad, en su artículo 3º: “se evitará la creación de nuevas barreras arquitectónicas y se eliminarán las barreras existentes a través de programas de acción directa que permitan la paulatina supresión de las mismas”.

El artículo 12º prohíbe expresamente la existencia de desniveles con un único peldaño, los cuales deben ser reemplazados por rampas. En la misma línea, el artículo 13º establece que todo desnivel debe resolverse mediante rampas, construidas conforme a la normativa sobre barreras arquitectónicas. Estas rampas deben tener un ancho mínimo de 1 metro y una pendiente máxima del 8,33% (1:12). Los vados deben tener un ancho entre 2,00 y 3,20 metros, pendientes transversales de 1:12 y laterales de 1:6 o 1:12, construidos en hormigón armado, con superficie antideslizante. También se exige una textura diferenciada en el inicio de rampas para facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.

Finalmente, el artículo 16º del mismo reglamento exige que todos los edificios que alberguen actividades públicas cuenten, al menos, con un baño accesible para mujeres y otro para varones, diseñados de modo que puedan ser utilizados autónomamente por usuarios en silla de ruedas.

2.12.2 Especificaciones técnicas de calidad referidas a Limpieza y Orden

En relación con el factor de Limpieza y Orden, la Secretaría de Estado de Turismo (2020), en su "Manual de Buenas Prácticas de Oficinas de Información Turística", establece en el apartado *Instalaciones. Básico* que:

1. El suelo debe estar limpio, y el ambiente, agradable, con el aire renovado y sin olores, manteniéndose en perfecto estado de conservación (Instalaciones. Básico 5).
2. Los aseos públicos deben contar con un equipamiento completo (Instalaciones. Básico 7) y ser objeto de una limpieza sistemática (Instalaciones. Básico 8).

Por su parte, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (2018), en *Formato de revisión de orden y limpieza*, detalla requisitos específicos:

Para suelos y pasillos:

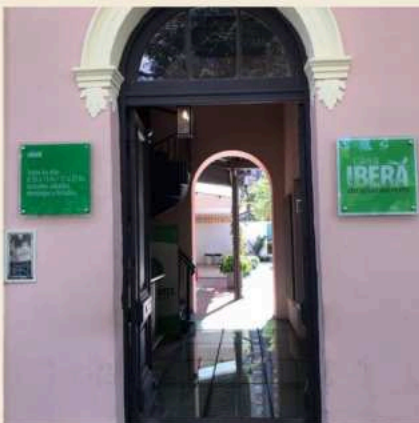
1. Los suelos deben estar limpios, secos, y libres de desperdicios o material innecesario.
2. Las vías de circulación de personas y vehículos deben estar diferenciadas y correctamente señalizadas.
3. Los pasillos y zonas de tránsito deben permanecer despejados de obstáculos.
4. Las carretillas deben estar estacionadas en sus lugares designados.

Para residuos:

1. Los contenedores deben estar ubicados cerca y ser accesibles a los lugares de trabajo.
2. Los contenedores de residuos especiales deben estar claramente identificados.
3. Los residuos inflamables deben depositarse en bidones cerrados.
4. Los residuos incompatibles deben ser recogidos en contenedores separados.
5. Se debe evitar el desborde de los contenedores.
6. La zona alrededor de los contenedores debe mantenerse limpia.
7. Deben existir los medios de limpieza necesarios a disposición del personal de cada área.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA



Fuente: Secretaría de Turismo de
Municipalidad de Corrientes



Fundación para la Investigación Social Avanzada.
(9 de noviembre de 2023).

3.1. Metodología

3.1.1. Tipo y enfoque de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo y adopta un enfoque mixto. Se considera descriptiva porque busca detallar el grado de satisfacción de los visitantes, la correlación entre las medidas de calidad implementadas con el Sello Correntino de Calidad Turística y el nivel de satisfacción de los visitantes, las sugerencias de los visitantes y la observación del investigador. Se basa en el análisis bivariado ya que busca establecer relaciones entre las medidas de calidad implementadas en Casa Iberá en el año 2021 con el Sello Correntino de Calidad Turística —en cuanto a infraestructura, información al visitante y promoción— y el nivel de satisfacción de los visitantes (en el periodo 2023-2024) tras dicha implementación de norma de calidad.

El enfoque mixto combina datos cuantitativos (resultados de encuestas con escala de Likert y relevamiento) y cualitativos (entrevistas, observación estructurada y análisis documental). Esta estrategia metodológica permite realizar una triangulación de datos, facilitando una metainferencia más profunda que integra ambas dimensiones del conocimiento. El enfoque mixto, tal como lo proponen autores como Creswell (2003), proporciona una visión más integral del fenómeno estudiado.

Esta investigación se enmarca en el diseño de estudio de caso, el cual permite un análisis profundo y contextualizado de una unidad holística específica, en este caso, Casa Iberá. Se trata de un caso típico: es el único centro de interpretación del Iberá que no se encuentra *in situ*, a diferencia de otros centros de interpretación localizados dentro del Iberá.

Antes de detallar las herramientas específicas de recolección y análisis de datos empleadas en las etapas de trabajo de campo y análisis de resultados, se presenta a continuación el enfoque metodológico adoptado para alcanzar cada uno de los objetivos específicos propuestos.

Para el Objetivo Específico 1, que consiste en diagnosticar el estado actual de funcionamiento y organización de Casa Iberá, se realizará un relevamiento en terreno que permita observar directamente su estructura, funcionamiento y características generales.

En relación con el Objetivo Específico 2, orientado a identificar las medidas implementadas en la infraestructura, la información al visitante y la promoción de Casa Iberá tras la adopción del Sello Correntino de Calidad Turística, se llevará a cabo una entrevista semiestructurada con la Coordinadora General de Casa Iberá, Sra. Roxana Acosta Falcón, considerada informante clave principal. Asimismo, se entrevistará a tres promotores del Iberá con el fin de triangular la información y aumentar la validez de los datos obtenidos. Se aplicará un modelo de entrevista (ver Anexo: Modelo de Entrevista a Coordinadora y promotores de Casa Iberá, p. 208). Los resultados de las entrevistas serán posteriormente contrastados por el investigador mediante la observación en terreno. De manera complementaria, se efectuará un análisis documental basado en fuentes institucionales y bibliográficas, lo que permitirá reconstruir el estado de la calidad previo a la implementación del Sello y compararlo con la situación actual.

Para cumplir con el Objetivo Específico 3, determinar el nivel de satisfacción de los visitantes respecto de la infraestructura, la información al visitante y la promoción de Casa Iberá, se utilizará una encuesta estructurada administrada por el investigador en forma presencial al finalizar la visita guiada, que incluye una Escala de Likert de cinco puntos (ver Anexo: Modelo de encuesta a los visitantes de Casa Iberá, p. 257). Esta herramienta permite recabar datos tanto sobre el perfil del visitante como sobre su nivel de satisfacción en relación con las dimensiones evaluadas.

Respecto del Objetivo Específico 4, establecer la correlación entre las medidas implementadas y el nivel de satisfacción de los visitantes, se utilizará una tabla de contingencia bivariada (ver Anexo: Modelo de Tabla de contingencia, p. 266) que permite vincular cada medida implementada con los niveles de satisfacción observados (positiva, neutral o negativa). Este análisis permitirá identificar qué medidas de calidad implementadas están generando mayor impacto desde la perspectiva del usuario.

En cuanto al Objetivo Específico 5, evaluar complementariamente la calidad de Casa Iberá en las dimensiones seleccionadas, se realizará una observación estructurada basada en una grilla de evaluación (ver Anexo: Modelo de Tabla para la observación y análisis del investigador, p. 264). Esta observación será llevada a cabo por el investigador, quien asignará puntuaciones para cada dimensión, que luego se promediarán con las puntuaciones otorgadas por los visitantes (ver Anexo: Modelo de Tabla para Puntuación media de las dimensiones y los

factores de evaluación, p. 265). Este procedimiento busca reforzar la objetividad del análisis, para no limitarse únicamente a la percepción del público.

Por último, para el Objetivo Específico 6, proponer lineamientos de mejora para la calidad de Casa Iberá a partir de los resultados obtenidos, se integrarán los distintos tipos de datos mediante triangulación metodológica, combinando: a) los datos cuantitativos obtenidos mediante las encuestas y la tabla de contingencia; b) las sugerencias cualitativas formuladas por los visitantes; y c) las observaciones cualitativas del investigador. A partir de esta triangulación se elaborará un análisis FODA que servirá como base para construir un mapa de oportunidades, sobre el cual se formularán sugerencias específicas. Estas sugerencias se fundamentarán en las normas de calidad de referencia del Sello Correntino y en la literatura especializada en gestión de centros de interpretación.

De este modo, se contribuye al cumplimiento del objetivo general de esta investigación: analizar el nivel de satisfacción de los visitantes de un centro de interpretación que implementó el Sello Correntino de Calidad Turística, en las dimensiones de infraestructura, información al visitante y promoción, a fin de aportar evidencias para una evaluación y mejora continua de su calidad turística.

A continuación, se detallan las etapas de la investigación, junto con las herramientas de recolección y los métodos de análisis de datos empleados en cada una de ellas.

3.1.2. Etapas de la investigación

La metodología adoptada para el desarrollo de este estudio se estructura en tres etapas principales: trabajo de gabinete, trabajo de campo y análisis de resultados.

3.1.2.1 Etapa 1: Trabajo de Gabinete

Esta etapa comprende el diseño metodológico, sustentado en una revisión bibliográfica exhaustiva, que incluye fuentes primarias y secundarias. Esta revisión permite construir un marco teórico para formular y contextualizar el objeto de estudio, identificar vacíos en la literatura, y sustentar conceptualmente el análisis posterior (Hernández Sampieri et al., 2014).

En paralelo, se lleva a cabo un relevamiento preliminar del objeto de estudio, con el fin de caracterizar su funcionamiento, componentes y estructura. El relevamiento, como técnica

diagnóstica (Varisco et al., 2014), permite sistematizar información sobre la oferta turística, adaptando su metodología a los objetivos del estudio. En este estudio se va a utilizar la metodología CICATUR.

El diseño adoptado corresponde a un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Es no experimental porque analiza fenómenos tal como ocurren en su contexto natural; transversal, porque la recolección de datos se realiza en un único momento; descriptivo, ya que busca conocer la satisfacción del visitante en diferentes dimensiones.

Dentro del diseño metodológico adoptado, se seleccionaron diversas técnicas de recolección de datos para abordar el objeto de estudio desde una perspectiva integral, articulando herramientas cuantitativas y cualitativas. Las técnicas empleadas fueron: relevamiento, encuesta semiestructurada complementada con la escala de Likert como instrumento de medición, observación estructurada y entrevista semiestructurada.

Relevamiento

El relevamiento turístico, según Varisco et al. (2014), consiste en identificar, recolectar y sistematizar información sobre los recursos y atractivos de un territorio, con el fin de evaluar su valor, estado de conservación, accesibilidad y potencial aprovechamiento turístico. Se trata de una técnica diagnóstica fundamental para la planificación, gestión y conservación de la oferta turística, ya que permite conocer en profundidad los componentes del espacio turístico.

Este tipo de relevamiento cumple con dos funciones principales: por un lado, el inventario, que implica el registro sistemático de elementos mediante fichas técnicas basadas en criterios como singularidad, autenticidad, diversidad, capacidad de integración y grado de conservación; por otro lado, la evaluación, que supone una categorización y jerarquización de los recursos en función de su atractividad, aptitud y accesibilidad.

Encuesta

La encuesta es una técnica estructurada de recogida de información que se basa en la aplicación de un cuestionario a un grupo determinado de personas, con el fin de obtener datos objetivos y comparables sobre opiniones, percepciones, actitudes o comportamientos (López-Roldán y Fachelli, 2015). Existen distintos tipos de encuestas según su diseño y modalidad de aplicación. Según Hernández Sampieri et al. (2014), pueden clasificarse como:

- Estructuradas: aquellas que utilizan un cuestionario cerrado con opciones de respuesta predeterminadas.
- No estructuradas: basadas en preguntas abiertas y exploratorias.
- Autoadministradas o administradas: dependiendo de si el encuestado responde por sí mismo o con la asistencia de un entrevistador.

Escala de Likert

La escala de Likert es un instrumento que se utiliza comúnmente dentro de las encuestas para medir actitudes, valoraciones o niveles de satisfacción. Consiste en una serie de afirmaciones ante las cuales el encuestado debe indicar su grado de acuerdo o satisfacción en una escala ordinal, habitualmente de cinco puntos. Cada ítem es codificado numéricamente, y el resultado total permite cuantificar percepciones o actitudes (Hernández Sampieri et al., 2014).

Existen dos tipos de escala de Likert:

- Escalas simétricas (de total desacuerdo a total acuerdo).
- Escalas asimétricas (enfocadas, por ejemplo, solo en grados de satisfacción o frecuencia).

Observación

La observación es una técnica que consiste en la recolección sistemática de información mediante la percepción directa de hechos, comportamientos o condiciones del entorno. Puede clasificarse según dos criterios principales (Díaz Sanjuán, 2011):

Según el grado de participación del observador:

- Participante: el investigador se involucra en la actividad observada.
- No participante: el investigador se mantiene al margen como observador externo.

Según su estructura:

- Estructurada: se guía por instrumentos con categorías de análisis previamente definidas.
- No estructurada: de carácter más abierto y exploratorio.

Entrevista

La entrevista es una técnica cualitativa basada en el diálogo entre el investigador y un informante clave, orientada a recoger información en profundidad sobre percepciones, experiencias y valoraciones. Se clasifica en:

- Estructurada: se sigue un cuestionario rígido, sin desviaciones.
- Semiestructurada: se guía por un conjunto de preguntas abiertas, pero permite flexibilidad y adaptaciones durante el intercambio.
- No estructurada: se basa en una conversación libre sobre temas definidos de antemano.

3.1.2.2 Etapa 2: Trabajo de Campo

Durante esta etapa se aplican diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos:

a) Relevamiento

Se aplicará la Metodología CICATUR-OEA, diseñada para contextos turísticos latinoamericanos, que permite evaluar integralmente aspectos físicos, sociales, económicos y culturales. Esta técnica se usará para recolectar datos sobre infraestructura, equipamiento, personal, información al visitante y material promocional de Casa Iberá, sobre los cuales se elaborará el diagnóstico situacional.

b) Entrevistas semiestructuradas

Las entrevistas -bajo la modalidad de consulta a informantes clave- se realizarán bajo un formato semiestructurado y estarán dirigidas a actores clave vinculados de manera directa o indirecta con Casa Iberá (ver Anexo: Modelo de Entrevista a Coordinadora y promotores de Casa Iberá, p. 208). Se realizarán de forma presencial. Serán grabadas y desgrabadas posteriormente para ser analizadas mediante la técnica de análisis de contenido. La información obtenida será categorizada conforme a las tres dimensiones que estructuran esta investigación: Infraestructura, Información al visitante y Promoción.

Para conocer las medidas de calidad implementadas, se prevé entrevistar a la Coordinadora General de Casa Iberá, Sra. Roxana Acosta Falcón, quien aportará información detallada sobre las medidas de calidad implementadas en el marco del Sello Correntino de Calidad Turística desde su implementación en el año 2021. Para ello, se utilizará un cuestionario guía (ver Anexo: Modelo de Entrevista a Coordinadora y promotores de Casa Iberá, p. 208). Asimismo, se entrevistará a tres promotores del Iberá utilizando el mismo cuestionario guía como base, con el propósito de triangular la información proporcionada por la coordinadora y

obtener una mirada complementaria desde el equipo operativo, en un proceso de triangulación de datos.

Por otra parte, se entrevistará a la Lic. Mercedes Alegre, Directora de Gestión Turística del Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes, a fin de incorporar una perspectiva técnica sobre los estándares y alcances del Sello Correntino de Calidad Turística, insumo que será integrado al análisis de resultados con el fin de fortalecer conceptualmente el análisis de esta investigación.

c) Encuesta con escala de Likert

Se prevé la aplicación de 99 encuestas en formato papel (no *Google Form*) a visitantes de Casa Iberá, seleccionados mediante muestreo aleatorio simple (ver Anexo: Cálculo de Muestra). La recolección de datos se realizará durante los años 2023 y 2024, incluyendo tanto la temporada alta como la baja, y abarcando fines de semana y días hábiles, con el objetivo de asegurar la representatividad de diferentes perfiles de visitantes.

La encuesta será estructurada (ver Modelo de encuesta a los visitantes de Casa Iberá, p. 257) y administrada de manera presencial por el investigador, una vez finalizado el recorrido guiado por el centro de interpretación, a fin de registrar una valoración inmediata y directa de la experiencia. En total, se aplicarán 99 cuestionarios (ver Anexo: Cálculo de Muestra), lo que permitirá obtener información sobre la satisfacción del visitante, permitiendo también al investigador observar las reacciones, actitudes de quienes responden las cinco preguntas base.

El cuestionario estará compuesto por preguntas cerradas organizadas en torno a tres dimensiones analíticas: Infraestructura, Información al visitante y Promoción (ver Modelo de encuesta a los visitantes de Casa Iberá, p. 257). Para evaluar el grado de acuerdo de los encuestados respecto de afirmaciones vinculadas a estas dimensiones, se utilizará una Escala de Likert de cinco puntos, que va de 1 (totalmente en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo) (ver Tabla 9).

Tabla 9. Escala de Likert diseñada por el investigador para visitante de Casa Iberá					
Respuesta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	
Puntaje	5	4	3	2	1
Fuente: Elaboración propia (2023)					

Además de los ítems relacionados con la evaluación del servicio, la encuesta incluirá preguntas referidas al perfil del visitante (sexo, edad, nivel educativo, procedencia, nivel de gasto turístico, conocimiento previo de Casa Iberá y motivación de la visita) y un espacio abierto para sugerencias, con el fin de complementar el análisis cuantitativo con aportes cualitativos. Esta herramienta permitirá conocer el nivel de satisfacción de los visitantes tras las mejoras de calidad implementadas en Casa Iberá en el 2021, en el marco del Sello Correntino de Calidad Turística.

d) Observación estructurada

El investigador aplicará una guía de observación con la misma escala de Likert utilizada en la encuesta dirigida a los visitantes (ver Anexo: Modelo de Tabla para la observación y análisis del investigador, p. 264), permitiendo contrastar sus valoraciones con las de los visitantes. La diferencia radica en que en el caso del investigador, además deberá registrar los fundamentos para asignar las valoraciones, teniendo en cuenta criterios preestablecidos.

A continuación, se detallan los criterios utilizados para cada factor de evaluación, los que pueden observarse en el Anexo (ver Anexo: Escala de Valoración):

Dimensión: Infraestructura

Factor: Accesibilidad

- 5: El centro posee accesibilidad universal completa (rampas, sanitarios adaptados y señalética en Braille).
- 4: Accesibilidad parcial (rampas y sanitarios adaptados).
- 3: Accesibilidad parcial (solo rampas o solo sanitarios adaptados).
- 2: Accesibilidad parcial, pero con instalaciones que no funcionan correctamente.
- 1: No presenta accesibilidad universal.

Dimensión: Infraestructura

Factor: Limpieza y orden

- 5: Suelos limpios, secos y sin residuos; baños limpios, sin olores desagradables; cuenta con contenedores para residuos.
- 4: Suelos limpios con algunos residuos; baños limpios, sin olores desagradables; cuenta con contenedores.

- 3: Suelos limpios con residuos; baños medianamente limpios, con olores desagradables.
- 2: Suelos con residuos; baños sucios, con olores; contenedores ausentes o insuficientes.
- 1: Suelos y baños sucios, con residuos y olores; no se observa control de limpieza.

Dimensión: Información al visitante

Factor: Información de la oferta turística

- 5: Información gráfica atractiva y comprensible para personas extranjeras y con discapacidad.
- 4: Información atractiva y comprensible para extranjeros o personas con discapacidad (uno de los dos).
- 3: Información atractiva pero no accesible para extranjeros ni personas con discapacidad.
- 2: Información medianamente atractiva y poco comprensible.
- 1: Información no atractiva ni comprensible.

Dimensión: Información al visitante

Factor: Personal de atención al visitante

- 5: Presencia permanente de guías que ofrecen información adecuada, accesible a personas extranjeras y con discapacidad.
- 4: Más de un guía brinda atención accesible a extranjeros o personas con discapacidad.
- 3: Al menos un guía brinda atención accesible a uno de los dos grupos.
- 2: Atención adecuada, pero sin enfoque en accesibilidad; en proceso de capacitación.
- 1: Atención sin accesibilidad ni capacitación prevista.

Dimensión: Promoción

Factor: Promoción del destino

- 5: La visita incentiva activamente al visitante a conocer el Iberá e invitar a otros, incluso antes de visitarlo.
- 4: La visita incentiva al visitante a conocer el Iberá, pero no a invitar a otros sin experiencia previa.
- 3: Genera interés potencial; se considera visitar el destino en el futuro.
- 2: Cierta motivación, aunque persisten dudas.
- 1: No genera interés por visitar el destino.

Dimensión: Promoción

Factor: Materiales de promoción del destino

5: Materiales atractivos, actualizados, en múltiples formatos y lenguas, incluyendo lengua extranjera y lengua de señas.

4: Materiales atractivos y actualizados, pero sin accesibilidad plena (sin lengua extranjera o señas).

3: Materiales atractivos, actualizados, accesibles parcialmente (solo en una lengua adicional).

2: Materiales poco atractivos o actualizados, sin accesibilidad lingüística.

1: Materiales obsoletos o inexistentes, sin adaptación ni accesibilidad.

3.1.2.3. Etapa 3: Análisis de Resultados

En primera instancia, se examinarán los datos obtenidos de las entrevistas realizadas a la Coordinadora General de Casa Iberá y a los promotores del Iberá, con el objetivo de identificar las medidas de calidad implementadas en las dimensiones de Infraestructura, Información al visitante, Promoción, en el marco del Sello Correntino de Calidad Turística durante el año 2021.

Para el análisis cualitativo, se aplicará la técnica de análisis de contenido propuesta por Krippendorff (1990), la cual permitirá organizar e interpretar la información recopilada en las entrevistas, agrupando los datos en categorías temáticas vinculadas con las dimensiones de análisis contempladas en el estudio.

Una vez identificadas las medidas de calidad implementadas, se procederá a analizar el nivel de satisfacción tanto de los visitantes como del investigador en las dimensiones evaluadas. Este análisis se realizará mediante un enfoque de triangulación metodológica, que integrará información cualitativa y cuantitativa.

En el caso de la información cualitativa, se considerarán los resultados obtenidos a partir de la observación estructurada, mediante la cual el investigador identificó las fortalezas y debilidades de Casa Iberá en las dimensiones de Infraestructura, Información al visitante y Promoción, utilizando como referencia una grilla de evaluación (ver Anexo: Escala de Valoración para el investigador, p. 267) y las sugerencias aportadas por los visitantes en las encuestas.

Esta información se contrastará con los datos cuantitativos obtenidos a través de la Escala de Likert, en la que tanto los visitantes como el investigador calificaron su nivel de satisfacción en las dimensiones mencionadas (ver Anexo: Modelo de encuesta a los visitantes de Casa Iberá, p. 257) y ordenados en una matriz de datos (ver Anexo: Matriz de datos de Encuestas a los visitantes, p. 258).

Las valoraciones otorgadas por los visitantes y por el investigador serán sistematizadas y agrupadas por factor y por dimensión (Infraestructura, Información al visitante y Promoción) en una tabla (ver Anexo: Modelo de Tabla para Puntuación media de las dimensiones y los factores de evaluación, p. 265). Cabe recordar que tanto los visitantes como el investigador utilizan la misma escala de Likert para la valoración de su nivel de satisfacción. Una vez agrupadas las valoraciones, se calcularán los promedios por factor y por dimensión, estableciendo niveles de satisfacción según los siguientes rangos: valoración positiva (puntuación igual o superior a 3,5), valoración neutral (entre 2,5 y 3,49), y valoración negativa (puntuación inferior a 2,5). Estas categorías se definen en función de los promedios obtenidos a partir de la Escala de Likert utilizada (1 a 5, donde 1 representa el nivel más bajo de satisfacción y 5 el más alto).

Para el análisis, se calculará la media aritmética de las puntuaciones otorgadas por los visitantes y de las valoraciones realizadas por el investigador, con el propósito de obtener un promedio global del nivel de satisfacción en la misma tabla (ver Anexo: Modelo de Tabla para Puntuación media de las dimensiones y los factores de evaluación, p. 265).

De esta manera, será posible determinar en qué dimensiones el nivel de satisfacción —tanto de visitantes como del investigador— resulta positivo, neutro o negativo tras la implementación de medidas de calidad en el marco del Sello Correntino de Calidad Turística. Esta información se confrontará a través de la triangulación metodológica con los resultados de la observación estructurada, las sugerencias de los visitantes y el marco teórico, a fin de elaborar un análisis FODA y formular propuestas de mejora orientadas especialmente a aquellas dimensiones que registren menor puntuación en términos de satisfacción.

En cuanto al tratamiento de los datos cuantitativos obtenidos mediante encuestas, se aplicarán herramientas estadísticas descriptivas, como el cálculo de la media aritmética para cada ítem. Las respuestas serán organizadas en una matriz de datos (ver Anexo: Matriz de datos de

Encuestas a los visitantes, p. 258), representadas en tablas de distribución de frecuencias y en polígonos de frecuencia, a fin de facilitar su interpretación visual.

Para responder al objetivo específico orientado a establecer la correlación entre las medidas de calidad implementadas y el nivel de satisfacción de los visitantes, se elaborará una tabla de contingencia (ver Anexo: Modelo de Tabla de contingencia, p. 266; y más específicamente en Tabla 11, p. 80-81). En ella se cruzarán las acciones concretas implementadas en cada dimensión (filas) con las puntuaciones medias obtenidas tanto en las encuestas dirigidas a los visitantes como en la observación estructurada del investigador (columnas). A partir de esos datos, se calculará una media que permita identificar el nivel de satisfacción asociado a cada acción.

La tabla de contingencia (ver Tabla 10, p. 79-80) incluirá la siguiente información: (1) dimensión evaluada; (2) factor específico dentro de cada dimensión; (3) pregunta correspondiente del cuestionario; (4) puntuación media otorgada por los visitantes; (5) puntuación asignada por el investigador; (6) promedio final por factor, y (7) promedio final por dimensión, calculado como media entre ambas valoraciones.

Tabla 10. Puntuación media de las dimensiones y los factores de evaluación						
Dimensión	Factor de evaluación	Pregunta	Puntuación media (visitantes)	Puntuación (investigador)	Puntuación media final por factor (visitantes e investigador)	Puntuación media final por dimensión (visitantes e investigador)
Infraestructura	Accesibilidad	La infraestructura del edificio es accesible para todas las personas, incluso las personas con discapacidad				
	Limpieza y orden	El Centro de Interpretación está limpio y ordenado				
Información al visitante	Información de la oferta turística	La información gráfica que se brinda en el Centro de Interpretación es atractiva y comprensible				
	Personal de atención al visitante	El guía que acompaña la visita brinda información adecuada				
Promoción	Promoción del destino	La visita guiada me incentiva visitar el Iberá				
Puntuación media final entre tres dimensiones						
Fuente: Elaboración propia (2023)						

Complementariamente, se elaborará un gráfico de barras comparativas que represente la brecha existente entre la calidad técnica atribuida por el Sello Correntino y el nivel de satisfacción promedio resultante de las evaluaciones de los visitantes y del investigador. Este gráfico permitirá visualizar las diferencias entre los estándares esperados y la percepción real, lo que permitirá realizar un análisis FODA integral y plantear sugerencias de mejora, especialmente para las dimensiones con menor nivel de satisfacción.

Para dar cumplimiento al objetivo específico relacionado con la propuesta de mejoras, se desarrollará un análisis FODA integral, basado en la triangulación de cuatro fuentes de información:

- a) resultados cuantitativos de las encuestas referidos al nivel de satisfacción,
- b) brechas entre las medidas de calidad implementadas y el nivel de satisfacción,
- c) sugerencias de los visitantes,
- d) observación sistemática del investigador basada en la normativa vigente y el marco teórico.

Finalmente, a partir de este análisis se propondrán lineamientos de mejora específicas, orientadas a optimizar la calidad del centro de interpretación Casa Iberá en cada una de las dimensiones evaluadas. Estas recomendaciones se fundamentarán en los lineamientos del Sello Correntino de Calidad Turística -teniendo en cuenta asimismo las declaraciones de la Directora de Turismo en relación al Sello- y en la literatura especializada sobre gestión de calidad en centros de interpretación, con el propósito de fortalecer el proceso de mejora continua en el marco de dicho sello.

3.1.3 Limitaciones del estudio

3.1.3.1. Limitaciones en cuanto al Tamaño de muestra y al margen de error

En relación con el tamaño muestral y el margen de error, esta investigación aplicó encuestas estructuradas a un total de 99 visitantes del centro de interpretación Casa Iberá. Para contextualizar esta elección, se tomó como referencia el número estimado de visitantes durante el período de estudio (años 2023-2024), que asciende a 18.810 personas (ver Anexo: Cálculo de Muestra, p. 255).

Dado que esta población es finita (menor a 100.000 sujetos), se aplicó la fórmula de corrección para tamaños muestrales ajustados a poblaciones limitadas. Tal como lo plantean Velasco Rodríguez y otros (2022), la fórmula utilizada en estudios orientados a la estimación de una media es la siguiente:

$$N = n^1 / (1 + (n^1 / Np))$$

Donde:

- N es el tamaño de muestra corregido,
- n^1 es el tamaño de muestra calculado para poblaciones infinitas (en este caso, 384 para un nivel de confianza del 95% y proporción esperada del 50%),

- N_p es el tamaño de la población (18.810 visitantes estimados).

Sustituyendo valores:

$$N = 384 / (1 + (384 / 18810)) \approx 376$$

No obstante, en el presente estudio se encuestó a 99 sujetos, lo que representa una muestra inferior al valor recomendado por la fórmula. A pesar de ello, este tamaño permite trabajar con un margen de error estimado de $\pm 9,82\%$ y un nivel de confianza del 95%, bajo una proporción esperada del 50% (máxima variabilidad), criterio metodológicamente válido cuando no se cuenta con estimaciones previas más precisas (Velasco Rodríguez, 2022).

Este margen de error se considera aceptable dentro de los parámetros de estudios descriptivos, cuyo objetivo principal es caracterizar percepciones, comportamientos o niveles de satisfacción, sin necesidad de realizar inferencias poblacionales estrictas (Hernández Sampieri et al., 2014). Aun así, se reconoce que futuras investigaciones podrían ampliar el tamaño muestral con el fin de mejorar la representatividad estadística y reducir el error muestral asociado.

3.1.3.2. Limitaciones en cuanto a las dimensiones de análisis

La presente investigación se ha enfocado exclusivamente en tres dimensiones: infraestructura, información al visitante y promoción. Esta selección responde a los lineamientos establecidos por el Sello Correntino de Calidad Turística (2021), los cuales toman como base conceptual las Directrices referidas a la Comunicación del Destino, desarrolladas en el Manual de Aplicación de Directrices de Gestión Turística de Municipios (SECTUR, 2009). La elección de estas dimensiones se justifica metodológicamente en función del objeto de estudio —un centro de interpretación— cuya función esencial radica en comunicar el destino, en este caso, Parque Iberá.

Sin embargo, esta delimitación también supone una limitación para el alcance del estudio, ya que deja fuera otras dimensiones que podrían incidir significativamente en la satisfacción del visitante, tales como la seguridad o la sostenibilidad ambiental. En este sentido, se reconoce que el análisis realizado proporciona una visión parcial de la experiencia del visitante, centrada únicamente en aquellos aspectos directamente relacionados con la comunicación del

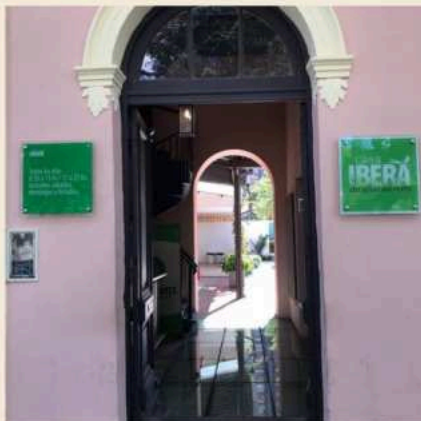
destino. Futuras investigaciones podrían ampliar el enfoque e incorporar dimensiones complementarias para un análisis más integral de la satisfacción del visitante.

3.1.3.3. Limitaciones en cuanto a la restricción temporal

El trabajo se desarrolló en un período acotado (años 2023-2024), por lo cual los resultados reflejan una situación específica que puede variar con el tiempo. Las mejoras implementadas podrían mostrar un impacto más profundo en el mediano o largo plazo, lo que no ha podido ser contemplado en el presente estudio.

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO



Fuente: Secretaría de Turismo de
Municipalidad de Corrientes



<https://programar.cba3.com.ar/>

4.1. Caracterización del Objeto de Estudio

4.1.1. Historia de la Casa Ferro, actual Casa Iberá

Considerando los aportes de Sánchez Negrette (2013, pp. 1-2) y las declaraciones brindadas por la promotora Julieta Schumacher durante un recorrido guiado por Casa Iberá, se expone a continuación una breve reseña histórica de la Casa Ferro, actual Casa Iberá.

Ubicada en la ciudad de Corrientes, la actual Casa Iberá ocupa un edificio histórico conocido originalmente como Casa Ferro (ver Imágenes 1 y 2), cuya construcción data del año 1865. Fue diseñado por el arquitecto Félix Porta durante el período de la Confederación Argentina y funcionó como residencia de la familia de Francisco Ferro, un inmigrante italiano que se desempeñaba como maestro de ribera y propietario de un astillero en la zona. Además de operar como taller y desarmadero de embarcaciones, la casa recibía frecuentemente la visita de figuras destacadas de la época, entre ellas José Hernández, autor del Martín Fierro.

En su época de apogeo, la propiedad albergaba barcos de pequeño porte y desde su altillo mirador se podía observar el movimiento fluvial, ya que su fachada estaba orientada hacia el arroyo Salamanca, curso de agua que fue entubado a comienzos del siglo XX como parte de las obras de urbanización.

Desde el punto de vista arquitectónico, la vivienda presenta un estilo neoclásico, con elementos característicos como el zócalo y las pilastras encajonadas, propios de un período de transición en el que la mano de obra local aún no dominaba completamente las técnicas de la arquitectura italianizante. El diseño original contemplaba habitaciones interconectadas, una galería interior, un patio con aljibe, un segundo patio destinado al funcionamiento del astillero y un área trasera utilizada como huerta.

En el año 1926, el inmueble fue expropiado por el Estado Nacional en el marco del proyecto de apertura de la avenida costanera y la ejecución de obras de defensa costera. Tras décadas de diversos usos, en el año 2000 el gobierno provincial recuperó el dominio del edificio con la intención de destinarlo a fines culturales. Finalmente, en 2015 se emprendió un proceso de restauración integral y puesta en valor del inmueble, que concluyó con su inauguración en 2016 como Casa Iberá, centro de interpretación del Gran Parque Iberá.

Imagen 1 (ver Anexo: Fichas de Relevamiento)

Vista exterior de Casa Ferro con murales puestos en la fachada (2005)



Fuente: Sánchez Negrete, A. (2013).

Imagen 2 Vista interior de Casa Ferro con galería y patio (2012)



Fuente: Sánchez Negrete, A. (2013).

4.1.2. Historia de Casa Iberá

Casa Iberá es un centro de interpretación del Iberá dependiente del Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes. Concebida dentro del Plan Maestro para el Desarrollo del Iberá, fue creada en 2017 sobre la base de la estructura de la Ex-Casa Ferro (que data de 1863), declarada Patrimonio Histórico Cultural Provincial en el año 1985 por Ley Provincial 4047/85 adhiriendo al Decreto Nacional 1063/82 sobre Régimen de Preservación de Inmuebles de valor Cultural de más de cincuenta años¹¹.

Desde su apertura, Casa Iberá ha funcionado como un punto estratégico para el posicionamiento del destino Iberá a nivel nacional e internacional, promoviendo prácticas de

¹¹ La Provincia de Corrientes está adherida por Decreto 295/86 al Régimen de Preservación de Inmuebles de valor Cultural de más de cincuenta años, aprobado por el Decreto Nacional 1063/82.

turismo sustentable y actuando como nodo articulador entre actores públicos y privados vinculados al desarrollo turístico.

4.1.3. Ubicación y contexto territorial

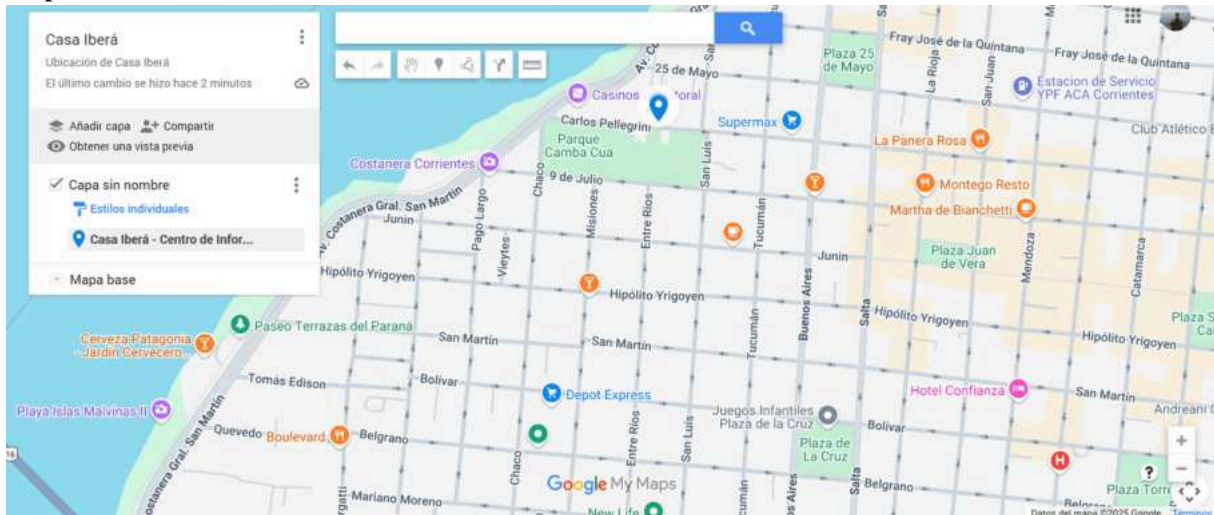
Casa Iberá se encuentra situada en la Ciudad de Corrientes, capital de la Provincia homónima, sobre la calle Carlos Pellegrini N° 501, en la intersección con calle Entre Ríos (ver Mapa 1). Esta localización estratégica le otorga una alta visibilidad, ya que se emplaza en una de las zonas de mayor tránsito turístico y recreativo de la ciudad, a 200 metros de la avenida costanera General San Martín y en las inmediaciones del río Paraná, lo que le confiere un entorno paisajístico privilegiado. Las coordenadas geográficas del sitio son: -27.464509743610773, -58.84395725767018.

La cercanía con importantes nodos de circulación, como las rutas nacionales 12, 11 y 16, facilita el acceso desde diferentes regiones del país, lo que contribuye a su posicionamiento como punto de partida para los visitantes interesados en conocer el Gran Parque Iberá. En este sentido, Casa Iberá cumple un rol relevante como primer espacio de contacto e interpretación del destino.

A 50 metros se encuentra el Hotel Turismo, único establecimiento de categoría cinco estrellas en la ciudad, lo cual favorece el flujo de visitantes de perfil nacional e internacional. Asimismo, en sus alrededores se concentra una amplia oferta gastronómica que incluye restaurantes de cocina criolla e internacional, ubicados principalmente sobre la costanera.

Por otro lado, el edificio se integra a un valioso conjunto de casas históricas refuncionalizadas como museos, ubicadas a menos de diez cuadras.

Mapa 1. Ubicación de Casa Iberá



Fuente: Elaboración propia (2024) sobre base de Google Map: ver mapa completo en: [Casa Iberá](#)

4.1.4. Filosofía institucional, misión, visión y objetivos

Según las declaraciones de la Coordinadora General de Casa Iberá, la filosofía institucional de Casa Iberá se sustenta en principios de sustentabilidad, desarrollo local, identidad cultural y valorización del patrimonio natural y cultural del Iberá. En coherencia con estos valores, la misión del centro es contribuir al desarrollo del turismo responsable en el territorio del Iberá, mediante la sensibilización de los visitantes y la promoción de prácticas que favorezcan la conservación y el bienestar de las comunidades locales.

Su visión es consolidarse como referente en interpretación del patrimonio en el noreste argentino, siendo reconocida por la calidad de sus servicios, su innovación en estrategias comunicativas y su compromiso con el desarrollo territorial.

Los objetivos institucionales se orientan a:

1. Ofrecer una experiencia de interpretación significativa y accesible.
2. Informar y orientar al visitante sobre el destino Iberá.
3. Promover la identidad cultural correntina.
4. Establecer vínculos con instituciones educativas, científicas y turísticas.
5. Participar activamente en programas de calidad turística, como el Sello Correntino de Calidad.

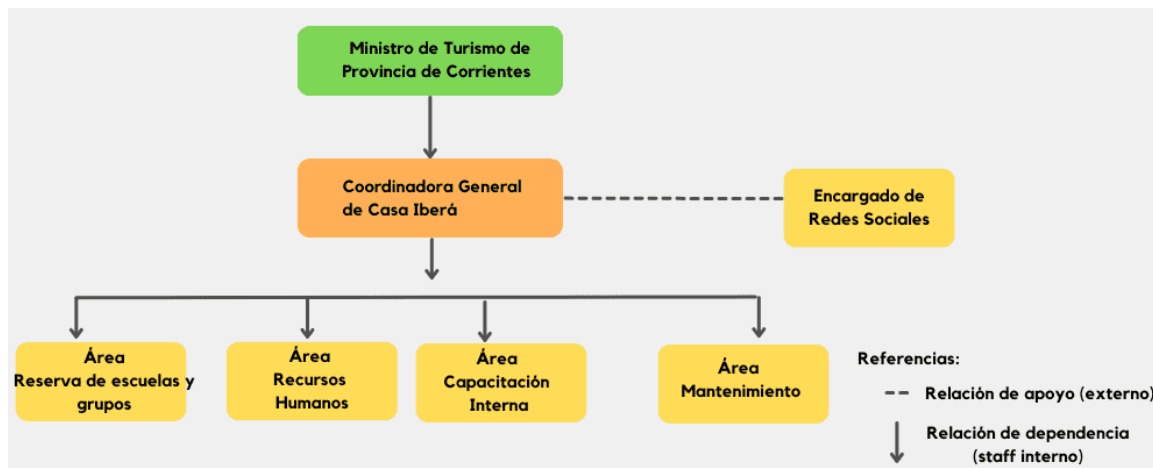
4.1.5. Organización administrativa de Casa Iberá

Casa Iberá depende administrativamente del Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes. Cualquier acción orientada a la mejora de la calidad en sus servicios o instalaciones debe ser previamente solicitada mediante expediente por la Coordinadora General. Una vez obtenida la aprobación ministerial, la Coordinadora se encarga de gestionar, ejecutar y supervisar dichas acciones.

Según las declaraciones de la Coordinadora General (ver Anexo: Primera Entrevista a Coordinadora General de Casa Iberá, p. 209), la estructura interna de Casa Iberá adopta un enfoque horizontal. Esto significa que, aunque todas las decisiones estratégicas y administrativas deben ser validadas por el Ministerio, las áreas operativas funcionan con relativa autonomía bajo la coordinación directa de la Coordinación General.

Cada área está a cargo de un/a promotor/a del Iberá, quienes, además de coordinar tareas específicas, también cumplen funciones como guías durante las visitas interpretativas al centro. A continuación, se presenta el organigrama institucional.

Figura 6. Organigrama de Casa Iberá



Fuente: Elaboración propia (2024) sobre la base de Entrevista a Coordinadora de Casa Iberá (2024) (ver Anexo: Primera Entrevista a Coordinadora General de Casa Iberá)

4.1.6. Funciones de Casa Iberá

Las funciones de Casa Iberá se pueden agrupar en tres ejes principales de acuerdo a lo expresado por la Coordinadora General de Casa Iberá:

- a. Función educativa e interpretativa: Casa Iberá tiene como misión sensibilizar al público sobre el valor del ecosistema del Iberá mediante recursos expositivos, tecnológicos y participativos. A través de su propuesta interpretativa, se busca generar un vínculo emocional y cognitivo entre el visitante y el territorio, contribuyendo a una toma de conciencia ambiental.
- b. Función turística y de promoción: El centro actúa como plataforma de difusión del destino Iberá, brindando información actualizada sobre los portales de acceso, servicios turísticos, actividades disponibles y experiencias destacadas. De este modo, se posiciona como un instrumento de promoción del turismo interno y receptivo.
- c. Función articuladora y comunitaria: Casa Iberá desempeña un papel como espacio de encuentro entre actores públicos, privados y comunitarios. Es sede de eventos, talleres, capacitaciones y reuniones vinculadas al desarrollo turístico local y regional, favoreciendo la construcción de redes y alianzas.

4.1.7. Funciones del personal

A continuación se detallan las funciones asignadas a cada rol dentro de la estructura organizativa de Casa Iberá:

Coordinación General – *Roxana Paola Acosta Falcón*

Responsable del funcionamiento general del centro. Sus funciones incluyen:

- Supervisión de las áreas operativas a través de reuniones periódicas, seguimiento por medios digitales internos y revisión de informes mensuales.
- Solicitud de mejoras a través de expedientes elevados al Ministerio de Turismo.
- Envío mensual de informes de visitantes al Observatorio Turístico Provincial.
- Gestión del calendario del Auditorio para actividades del Ministerio, municipios o expositores.

Área de Reserva de escuelas y grupos – *María Paula Claro*

Encargada de coordinar las visitas educativas y grupales. Sus funciones incluyen:

- Responder correos de solicitud de reservas.

- Gestionar el calendario interno de visitas, accesible a todo el personal.

Área de Recursos Humanos – *Gabriela Elizabeth Barrios Gonzalez Vedoya*

Encargada de la organización de los turnos del personal guía. Además, gestiona:

- Cambios y refuerzos de personal según demanda.
- Licencias, francos y vacaciones.
- Contacto con los artesanos que exhiben productos en la Tienda de Regalos, incluyendo el seguimiento de ventas y pagos.

Área de Capacitación Interna – *Julieta Schumacher*

Responsable de fortalecer las competencias del equipo mediante:

- Coordinación de capacitaciones con especialistas.
- Asistencia y orientación a los pasantes provenientes de instituciones educativas como la UNNE, el Instituto Llano o el Instituto Josefina Contte.

Área de Mantenimiento – *Marcelo Delgado*

Incorporado en septiembre de 2024, cumple tareas de:

- Colaboración en la limpieza de la Casa.
- Cuidado del jardín y mantenimiento general del edificio (no incluye aire acondicionado).

Personal externo:

- *Seguridad:* protege la integridad de visitantes y personal.
- *Limpieza:* mantiene las condiciones de higiene de los espacios del centro.

4.1.7.1. Cuadro resumen de funciones por área

A continuación se ordenan las funciones y actividades de cada área.

Tabla 11. Funciones y actividades de cada área de Casa Iberá			
Área	Encargado	Funciones	Actividades
Coordinación General	Roxana Paola Acosta Falcón	Seguir el funcionamiento de distintas áreas	1.charlas periódicas con encargada de cada área; 2. revisión de grupo WhatsApp interno; 3. revisión de informe mensual de cada área
		Solicitar mejoras de Casa al Ministerio de Turismo	1.Entregar personalmente notas de solicitud y presupuesto al Ministerio 2.Reunión con Subsecretario de Promociones e Inversiones del Ministerio de Turismo
		Elevar mensualmente informe de cantidad de visitantes al Observatorio Turístico	1.Controlar el envío correcto del informe (a cargo de la persona que está de turno el último día hábil del mes)
		Controlar el calendario de uso del Auditorio	1.Controlar la disponibilidad del auditorio; 2.Organizar el espacio para el evento reservado
Reserva de escuelas y grupos	Paula (María Paula Claro)	Gestionar las reservas de visita guiada realizadas por escuelas y grupos	1.Contestar los correos enviados por escuelas y grupos 2.Gestionar Calendario de reservas (disponible para ver para todo el personal)
Recursos Humanos	Gabriela Elizabeth Barrios Gonzalez Vedoya	Gestionar los turnos y las licencias de los promotores del Iberá	1.Coordinar los horarios de los promotores del Iberá 2.Solicitar refuerzo de personal cuando hay reserva de grupos grandes 3.Gestionar las licencias, francos y vacaciones de los promotores
		Contactarse con los artesanos que exhiben sus productos en la Tienda de regalos.	1.Enviar mensajes a los artesanos para ver si pueden traer sus productos 2.Conteo de mercaderías vendidas en Tienda de regalos para posterior transferencia de pago a artesanos
Capacitación Interna	Julieta (Julieta Schumacher)	Gestionar las capacitaciones internas	1.Contactarse con posibles capacitadores para coordinar temas, días y horarios de capacitación
		Asistir a los pasantes	1.Recibir y gestionar la asistencia de los pasantes 2.Organizar la información que se entrega a los pasantes
Mantenimiento	Marcelo (Marcelo Delgado)		

Fuente: Elaboración propia (2024) sobre la base de Entrevista a Coordinadora de Casa Iberá

Tal como se puede observar en el cuadro anterior, Casa Iberá cuenta actualmente con cuatro áreas de gestión: Reserva de escuelas y grupos, Recursos Humanos, Capacitación Interna y Mantenimiento. No obstante, dado que el área de Mantenimiento fue incorporada recientemente, en octubre de 2024, puede considerarse que operativamente existen tres áreas consolidadas.

El área de Reserva de escuelas y grupos se encarga de coordinar las visitas guiadas grupales, en su mayoría provenientes de instituciones escolares de nivel primario y secundario, tanto de la ciudad de Corrientes como del interior provincial. Para la gestión de las reservas, se utiliza un correo institucional (casaiberainformes@gmail.com) y un calendario compartido de Google accesible para todo el equipo de promotores.

El área de Recursos Humanos tiene como principales responsabilidades la organización de turnos y licencias de los promotores del Iberá, así como la solicitud de refuerzos en caso de recibir dos grupos simultáneamente —lo cual ocurre con frecuencia en visitas escolares—. Además, esta área se encarga de contactar a artesanos locales para coordinar la exhibición y venta de sus productos, así como de transferirles el dinero recaudado.

Para la gestión interna de turnos y licencias, se utiliza un grupo de WhatsApp entre los promotores. Para el contacto con los artesanos se realiza de manera individualizada a través de mensajes por la misma plataforma.

El área de Capacitación Interna tiene a su cargo la planificación y seguimiento de las capacitaciones obligatorias dirigidas al equipo de promotores, utilizando también el grupo de WhatsApp como canal de comunicación. Asimismo, brinda asistencia a los pasantes en el desarrollo de sus prácticas preprofesionales.

Cabe señalar que todos los responsables de área -excepto el área de Mantenimiento- son, a su vez, promotores del Iberá y forman parte de la planta estable de la institución. Los promotores que no están a cargo de un área cumplen únicamente la función de guiado de visitantes.

Además, todo el personal tiene acceso al calendario interno, lo que permite una coordinación eficaz y conocimiento compartido de los turnos y actividades.

En síntesis, las funciones principales que cumple el equipo de Casa Iberá son:

- Brindar visitas guiadas interpretativas a visitantes particulares o grupales.

- Preparar espacios para actividades organizadas por el Ministerio de Turismo.
- Gestionar la Tienda de Regalos como espacio de visibilidad para artesanos locales.
- Acompañar a pasantes en su práctica preprofesional dentro del centro.

4.1.7.2. Perfil de formación profesional de los promotores del Iberá

A continuación se presenta una síntesis del perfil formativo y profesional de los promotores del Iberá pertenecientes a la planta permanente de Casa Iberá, basada en entrevistas personales realizadas durante el año 2024.

Tabla 12. Perfil de formación profesional de los promotores del Iberá						
Promotor/a del Iberá	Nivel educativo	Formación base	Visitaron el Iberá	Realiza guiado en el Iberá	Idiomas	Otras aptitudes
Roxana	Universitario	Licenciado en Gestión Turística (Universidad Siglo XXI) (en curso)	SI	NO	Inglés (básico)	Coordinación; Planificación de eventos; Cocina
Paula		Técnico en Turismo (UNNE)	SI	SI		Fotografía de naturaleza
Gabriela			SI	NO		Atención telefónica
Julieta		Abogado (UNNE)	SI	NO		Investigación académica
Fuente: Elaboración propia sobre la base de entrevistas personales (2024)						

Como se observa en el cuadro, todas las promotoras de la planta permanente han accedido a estudios superiores. Tres de ellas poseen formación específica en turismo, mientras que Julieta, si bien es abogada de formación, actualmente cursa una Maestría en Derecho Ambiental y ha participado en investigaciones vinculadas a la legislación para la protección de humedales en la región del Iberá.

De las promotoras analizadas, solo Paula realiza actualmente guiados en el territorio del Iberá. Sin embargo, todas han visitado el lugar, lo que enriquece la experiencia interpretativa ofrecida al visitante, al permitir relatar el entorno desde una vivencia personal.

Cabe destacar que todas participaron en la capacitación inicial organizada por la Fundación Yetapá en el año 2017, que incluyó estadias en los esteros del Iberá y tuvo una duración de cuatro meses. No obstante, desde entonces no se han organizado nuevas instancias de capacitación práctica en el sitio para el personal ingresante. Esto ha generado situaciones

como la del promotor Leandro, quien comenzó sus actividades de guiado en 2024 sin haber realizado aún una visita al Iberá.

En cuanto a las competencias lingüísticas, se identifica como una posible debilidad institucional el bajo dominio de lenguas extranjeras, ya que el nivel de inglés de las promotoras es básico, lo que podría limitar la atención a visitantes internacionales.

4.1.8. Organización espacial de Casa Iberá

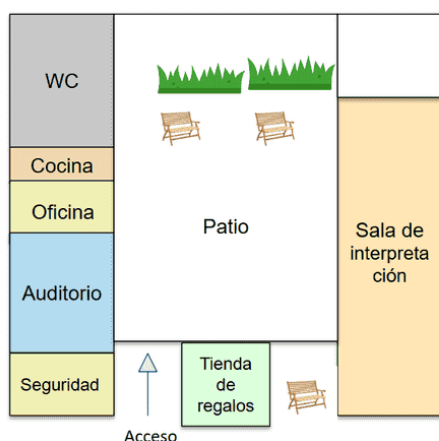
4.1.8.1. Infraestructura general

Teniendo en cuenta el relevamiento realizado (ver Anexo: Fichas de Relevamiento, p. 197-205), Casa Iberá se organiza en torno a tres espacios funcionales principales:

1. **Centro de interpretación**, destinado a la sensibilización y educación de los visitantes.
2. **Auditorio**, orientado a actividades vinculadas a la conservación patrimonial y eventos oficiales del Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes.
3. **Patio**, destinado a actividades culturales o recreativas al aire libre con mayor concurrencia.

La disposición espacial de estos sectores puede observarse en el plano ilustrado a continuación.

Imagen 3. Plano de espacios interiores de Casa Iberá



Fuente: Elaboración propia (2024)

4.1.8.1.1. Patio

El sector destinado al esparcimiento y a la realización de eventos especiales al aire libre está constituido por un patio central con piso revestido, rodeado de áreas verdes y con un aljibe histórico de la antigua Casa Ferro en su parte central (ver Imágenes 4 y 5). Este espacio se encuentra ubicado en el corazón del predio de Casa Iberá y funciona como un punto de encuentro y circulación entre los diferentes sectores.

Hacia la izquierda del patio se ubican el auditorio, la oficina operativa utilizada por los promotores del Iberá fuera del horario de visitas, una cocina, un depósito y un sector de sanitarios compuesto por tres unidades: uno para mujeres, uno para varones y otro adaptado para personas con discapacidad. Hacia la derecha del patio se encuentran la Tienda de Regalos y la galería del Centro de Interpretación.

Imagen 4. Parte delantera del Patio (vista hacia exterior de Casa)



Fuente: Elaboración propia (2024)

Imagen 5. Parte trasera del Patio (vista hacia interior de Casa)



Fuente: Elaboración propia (2024)

4.1.8.1.2. Centro de interpretación

El área destinada a la interpretación del Iberá se encuentra a la derecha del ingreso principal y consiste en una galería equipada con gigantografías temáticas que presentan diversos aspectos del humedal, tales como:

- La definición y extensión del Iberá,
- Las áreas de conservación y sus respectivas categorías de manejo,
- Principios del turismo sustentable,
- La fauna característica del ecosistema.

Además, este sector cuenta con un espacio de proyección audiovisual (ver Imagen 6), que se utiliza para complementar la experiencia interpretativa de los visitantes y una galería con maquetas representativas de especies animales del Iberá (ver Imagen 7).

Imagen 6. Sector de proyección audiovisual en galería del Centro de Interpretación



Fuente: Elaboración propia (2024)

Imagen 7. Pasarela en la galería del Centro de Interpretación



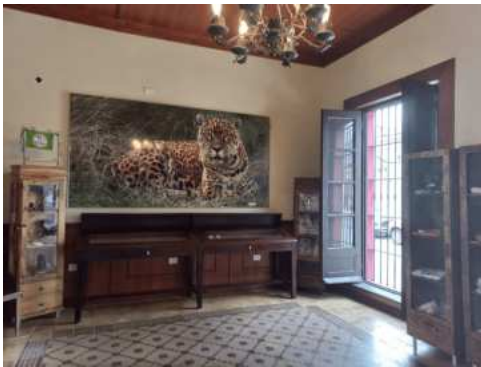
Fuente: Elaboración propia (2024)

Antes de ingresar al centro de interpretación, los visitantes atraviesan una sala que actualmente funciona como Tienda de Regalos.

Tienda de Regalos

En la Tienda de Regalos (ver Imágenes 8 y 9) se comercializan artesanías inspiradas en el Iberá, elaboradas por artesanas locales. Según declaraciones de la Coordinadora General, esta tienda cumple una función estratégica al facilitar un canal de comercialización para emprendimientos femeninos locales, contribuyendo así al desarrollo económico de las comunidades cercanas.

Imagen 8. Tienda de regalos (vista desde afuera)



Fuente: Elaboración propia (2024)

Imagen 9. Estantes con artesanías en Tienda de regalos



Fuente: Elaboración propia (2024)

4.1.8.1.3. Auditorio

Ubicado a la izquierda del ingreso principal, el auditorio está diseñado para el desarrollo de actividades organizadas por Casa Iberá o por el Ministerio de Turismo de la Provincia (ver Imágenes 10 y 11). Este espacio cuenta con equipamiento audiovisual, sillas para el público, una mesa de reuniones y gigantografías con imágenes del Iberá.

Además de albergar eventos institucionales, como charlas de capacitación, conferencias de prensa o presentaciones de libros, este auditorio también se utiliza para encuentros con autoridades o reuniones internas del personal.

Imagen 10. Sector para eventos y/o proyección audiovisual en el Auditorio



Fuente: Elaboración propia (2024)

Imagen 11. Sector para reuniones del personal con directivos o autoridades en el Auditorio



Fuente: Elaboración propia (2024)

Contiguo a este sector se encuentra el puesto de vigilancia policial y la escalera de acceso al primer piso, donde se sitúa un mirador hoy en desuso por restricciones de acceso.

4.1.8.2. Equipamiento general

Conforme al relevamiento realizado (ver Anexo: Fichas de Relevamiento, p. 197-205), Casa Iberá cuenta con una variedad de recursos tecnológicos y mobiliarios que facilitan el desarrollo de sus actividades educativas, interpretativas y administrativas. A continuación, se presenta un detalle del equipamiento disponible en cada uno de sus sectores.

- **Galería de interpretación del Iberá:** Proyector para videos promocionales, sistema de iluminación moderno, aire acondicionado instalado en el techo y pasarela de madera para el recorrido de los visitantes.
- **Auditorio:** Proyector audiovisual, dos mesas, aproximadamente 25 sillas de madera y 20 sillas de plástico adicionales almacenadas para casos de mayor afluencia. El espacio cuenta con iluminación moderna, aire acondicionado, dispenser de agua (fría y caliente) y contenedores diferenciados para residuos.
- **Tienda de Regalos:** Cuatro armarios con vidriera para exhibición de productos, iluminación decorativa mediante lámparas colgantes, y un equipo de aire acondicionado.
- **Patio:** Cuatro bancos de madera, tres mesas de metal, diez sillas de metal, sistema de iluminación nocturna, contenedores de residuos y colilleros.
- **Sanitarios:** En los baños para mujeres y varones se dispone de lavabos con grifería a presión, dispensadores de toallas de papel y jabón líquido (ver Imagen 12). El baño para personas con discapacidad cuenta con inodoro con barras de apoyo y una ducha adaptada para usuarios con movilidad reducida (ver Imagen 13).

Imagen 12. Sanitarios



Fuente: Elaboración propia (2024)

Imagen 13. Sanitarios adaptados para personas con discapacidad motriz



Fuente: Elaboración propia (2024)

4.1.8.3. Recursos humanos

De acuerdo con los testimonios recabados (ver Anexo: Entrevista a Promotor de Casa Iberá, Leandro, p. 239), al mes de octubre de 2024, Casa Iberá cuenta con cinco Promotores del Iberá: Roxana, Gabriela, Julieta, Paula y Leandro. Esta cifra contrasta con los ocho promotores registrados en octubre del año anterior. Según declaraciones de la promotora Julieta (ver Anexo: Entrevista a Promotora de Casa Iberá, Julieta, p. 227) y confirmado con la Coordinadora General, la reducción del 50 % del personal se debe a un recorte presupuestario a nivel nacional implementado a inicios de 2024.

4.1.8.4. Información al visitante

La información dirigida a los visitantes, tanto particulares como grupales, se proporciona principalmente durante la visita guiada. De acuerdo con lo manifestado por la Coordinadora General de Casa Iberá, la capacidad máxima por turno es de 25 personas (incluyendo, en el caso de instituciones, a docentes y tutores acompañantes). El recorrido tiene una duración aproximada de 45 minutos; si el grupo excede este límite, debe dividirse en diferentes horarios o días. En el caso de visitas particulares, el tiempo estimado es de al menos 40 minutos, aunque puede variar según el interés del visitante.



La propuesta interpretativa incluye explicaciones verbales a cargo del promotor del Iberá, complementadas con paneles informativos, maquetas representativas de la fauna local y la proyección de un video promocional sobre el Parque Iberá, presentado durante el recorrido guiado.





La información al visitante puede clasificarse en dos grandes categorías:

1. **Información general:** Incluye aspectos históricos sobre la Ex Casa Ferro y contenidos básicos sobre el Iberá. Se presenta mediante un guion estructurado que es expuesto durante el recorrido por los promotores.
2. **Información específica:** Surge como respuesta a las inquietudes particulares de los visitantes durante la visita. Esta información se adapta en función del perfil del grupo (escolares, turistas locales o extranjeros, personas con discapacidad, etc.).


Según lo manifestado por la promotora Paula (ver Anexo: Entrevista a Promotora de Casa Iberá, Paula, p. 221), se utiliza un guion base en idioma español, el cual es modificado según las características del grupo visitante. Además, se dispone de versiones del guion en inglés y portugués, elaboradas por alumnos pasantes del Instituto Josefina Contte de la ciudad de Corrientes.

A continuación, a modo ilustrativo, se presenta brevemente el guion y las apoyaturas que utilizan, elaborado según la observación no participante del tesista.

Tabla 13. Guion para la visita guiada de Casa Iberá		
Guion	Apoyaturas	Imagen ilustrativa
En el patio, frente al mapa del Iberá, la promotora del Iberá se presenta, da bienvenida a los visitantes y pregunta si vinieron antes a Casa Iberá y/o al Iberá		
Breve presentación de Ex Casa Ferro	Arquitectura base de la Casa	
Breve presentación de los diferentes portales de acceso al Iberá y actividades que se pueden realizar; especificar la superficie total (700.000 ha. aprox.); diferentes categorías de manejo (parque nacional, parque provincial, reserva natural nacional, reserva natural provincial)	Mapa de la provincia de Corrientes que especifica los portales y las vías de acceso del Iberá	

<p>Significado de Iberá en guaraní (Y-“agua”; vera “brillante”: “aguas brillantes”); breve reseña histórica del descubrimiento del Iberá y de los primeros pobladores</p>	<p>Gigantografía de distintos ambientes ecológicos del Iberá</p>	
<p>Mención de diferentes ecosistemas (pastizales, montes, esteros)</p>	<p>Gigantografía de flora y fauna acuática</p>	
<p>Breve presentación de la fauna del Iberá</p>	<p>Gigantografías de especies animales en vías de extinción del Iberá</p>	
<p>Mención de los monumentos naturales del Iberá</p>	<p>Panel explicativo sobre el origen de los monumentos naturales</p>	

<p>Presentación de distintas categorías de manejo del Iberá</p>	<p>Panel explicativo de distintas categorías de manejo del Iberá</p>	
<p>Proyección audiovisual de video de Fundación Rewilding: Corrientes Vuelve a Ser Corrientes (2023) donde menciona los pobladores originarios, la llegada de los jesuitas, los mariscadores, especies en extinción, el Proyecto Rewilding de reintroducción de especies, primeras actividades turísticas en Colonia Carlos Pellegrini, y “Corrientes vuelve a ser Corrientes”.</p>	<p>Video ilustrativo del Proyecto Rewilding de reintroducción de especies extintas al Iberá, breve presentación de actividades turísticas que se realizan actualmente en el Iberá</p>	
<p>Presentación de los guardaparques; mencionar que los primeros eran pobladores locales que antes trabajaban como mariscadores; importancia de concientización a la comunidad local para pasar de mariscadores a cuidadores de la fauna del Iberá</p>	<p>Panel explicativo de los primeros guardaparques del Iberá (que eran pobladores locales que se dedicaban a la caza y posterior venta de fauna)</p>	
<p>Mención de las especies extinguidas, las especies en peligro de extinción y el Programa de Rewilding, historia de Douglas Tompkins y su mujer - donación de tierras al Estado con el fin de conservación ambiental</p>	<p>Paneles explicativos de especies en peligro de extinción del Iberá</p>	
<p>Mostrar a los visitantes los collares del yagareté y del oso hormiguero, permitir a los visitantes tocar los collares que se usan para monitoreo de especies animales</p>	<p>Collares de monitoreo de fauna utilizados en el Proyecto Rewilding</p>	
<p>Ingreso a la pasarela de madera</p>		

<p>Permitir a los visitantes leer los carteles informativos sobre fauna del Iberá y ver a cierta distancia las réplicas de los animales a tamaño real</p> <p>[no hay explicación del promotor]</p>	<p>Paneles explicativos de especies animales del Iberá y réplicas a tamaño real</p>	
<p>Entrega de pósters de fauna del Iberá como souvenirs (si los hay) Fotografía grupal (si se trata de grupo escolar)</p> <p>Fin del recorrido</p>		
<p>Fuente: Elaboración propia (2025)</p>		

Tal como se detalla en el cuadro precedente, el guion interpretativo que desarrollan los Promotores del Iberá inicia con una breve reseña histórica sobre la antigua Casa Ferro, actual sede del Centro de Interpretación. A continuación, se aborda la toponimia del Iberá y se realiza una presentación general de los ecosistemas que lo conforman. También se hace una breve mención a especies de plantas acuáticas, así como a los animales que han sido declarados monumentos naturales.

Posteriormente, se introduce el Proyecto Rewilding Argentina y su rol en la conservación ambiental en la región, para luego finalizar con una observación guiada de paneles explicativos sobre la fauna local y la exhibición de réplicas en tamaño real de algunos de estos animales.

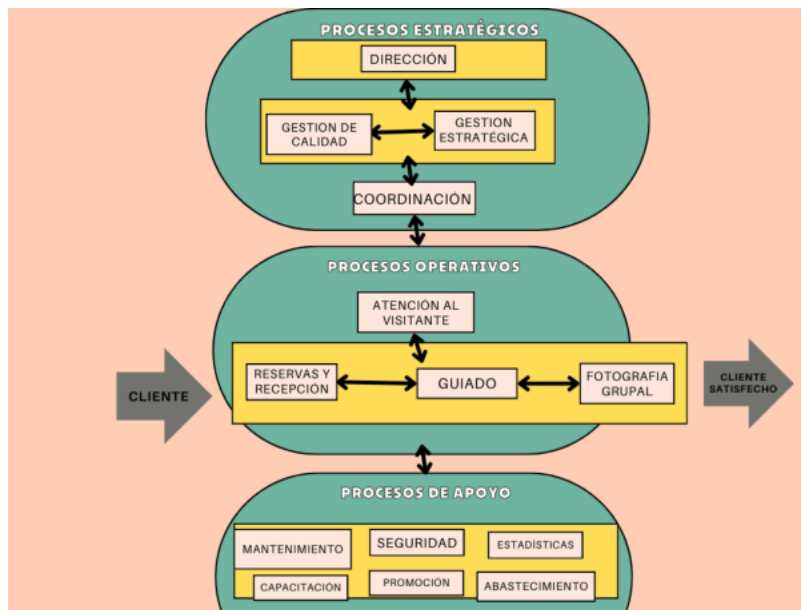
Durante todo el recorrido, los visitantes pueden oír sonidos ambiente de aves y otros animales, recurso que —según los testimonios de las promotoras— tiene como objetivo generar una experiencia inmersiva que remita a los paisajes sonoros del Iberá.

4.2. Funcionamiento general de Casa Iberá

4.2.1. Mapa de procesos

El funcionamiento institucional de Casa Iberá puede sintetizarse mediante un mapa de procesos, presentado en la siguiente Figura.

Figura 7. Mapa de procesos



Fuente: Elaboración propia (2024)

Dentro de los procesos estratégicos, la Casa depende del Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes, entidad responsable de la conducción general. La gestión operativa se encuentra delegada a la Coordinadora General de Casa Iberá, quien además tiene a su cargo la implementación de los procesos de Gestión de la Calidad y la Gestión Estratégica.

En relación con los procesos operacionales, el más relevante es el guiado interpretativo, actividad central de la institución. En el caso de visitas escolares, se incluye una fotografía grupal como parte del recorrido. Para visitas grupales se solicita reserva previa. No obstante, se atienden también a visitantes sin reserva, siempre que la disponibilidad del personal lo permita.

En cuanto a los procesos de apoyo, la capacitación permanente del personal se considera un aspecto clave, especialmente en lo referente a los promotores del Iberá, dado que la calidad del guiado depende directamente de su formación. El proceso de promoción en redes sociales es gestionado por un colaborador externo asignado por el Ministerio de Turismo desde inicios de 2024, como parte de las medidas de mejora implementadas en el marco del Sello Correntino de Calidad Turística.

El proceso de mantenimiento se divide en dos: el servicio de limpieza diaria, contratado a una empresa privada, opera de lunes a viernes de 9 a 13 horas; mientras que el mantenimiento técnico del equipamiento está a cargo de personal especializado enviado por el propio Ministerio.

Por su parte, la seguridad del predio está garantizada mediante la presencia permanente de agentes policiales, quienes trabajan en turnos rotativos cubriendo las 24 horas del día durante los 365 días del año. Este servicio está contratado por Casa Iberá con la aprobación del Ministerio de Turismo.

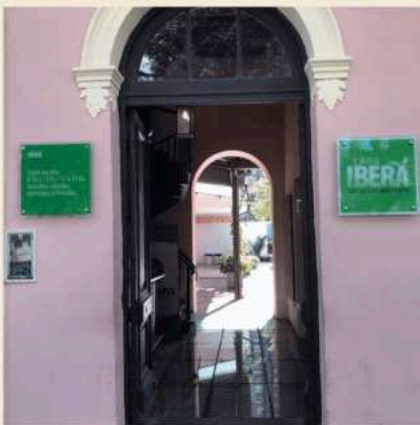
4.2.2. Horarios de atención

De acuerdo con el cartel informativo ubicado en el acceso principal, Casa Iberá se encuentra abierta al público todos los días, incluidos fines de semana y feriados, en el horario de 9:00 a 18:00 horas. Sin embargo, se establece una excepción durante los días festivos de Navidad (25 de diciembre) y Año Nuevo (1 de enero), fechas en las que el centro permanece cerrado.

Según lo informado por la promotora Paula (ver Anexo: Entrevista a Promotora de Casa Iberá, Paula, p. 221), estos cierres son comunicados previamente a través de las redes sociales institucionales. No obstante, se ha observado que dicha información fue publicada únicamente en la cuenta de Instagram de Casa Iberá, pero no en su página oficial de Facebook, lo cual podría generar cierta confusión o falta de acceso a la información por parte de algunos visitantes.

CAPÍTULO V

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS



Fuente: Secretaría de Turismo de
Municipalidad de Corrientes



<https://programar.cba3.com.ar/>

CORRIENTES, 2023

5.1. Procesamiento y Análisis de Datos

En este capítulo se presentan y analizan los datos obtenidos a partir del trabajo de campo, con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción de los visitantes en el centro de interpretación Casa Iberá tras la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística en el año 2021. Tal como se estableció en el apartado metodológico, el análisis se organiza en tres instancias principales: la identificación de las medidas de calidad implementadas en las dimensiones de Infraestructura, Información al visitante y Promoción; la determinación del nivel de satisfacción de los visitantes y del investigador; y finalmente, la correlación entre las medidas de calidad implementadas y el nivel de satisfacción. Asimismo, antes de identificar las medidas de calidad implementadas con el Sello Correntino de Calidad Turística, se exponen los resultados de la entrevista a la Directora de Turismo de la Provincia de Corrientes Lic. Mercedes Alegre.

Para identificar las medidas de calidad implementadas, se efectuó en primera instancia un diagnóstico situacional de Casa Iberá mediante el registro de datos siguiendo la metodología CICATUR (ver Capítulo III: Metodología y Anexo: Fichas de Relevamiento, p. 197-205). Este relevamiento constituyó la base para la caracterización del objeto de estudio desarrollada en el Capítulo IV. Asimismo, se realizaron entrevistas semiestructuradas a la Coordinadora General de Casa Iberá y a tres promotores del Iberá que cumplen funciones en el centro. La información obtenida se complementó con observación directa en terreno.

El procesamiento de los datos cualitativos sobre las medidas implementadas se organiza en varios cuadros: en primer lugar, se describe el estado de calidad previo a la implementación del Sello; luego, se sistematizan las medidas adoptadas según lo declarado por los entrevistados y constatado *in situ*; a continuación, se presenta un cuadro síntesis con los aportes de la Coordinadora General y los promotores del Iberá; finalmente, se ofrece un cuadro comparativo que evidencia los cambios concretos introducidos en cada una de las tres dimensiones analizadas.

En cuanto al nivel de satisfacción de los visitantes, se aplicaron encuestas estructuradas con escala de Likert. Para el nivel de satisfacción según el investigador, se utilizó la misma escala, pero complementada con fundamentos cualitativos que justifican cada puntuación asignada, en base a la observación no participante y a criterios de evaluación previamente definidos.

Los resultados referidos al nivel de satisfacción de los visitantes se visualizan inicialmente mediante gráficos circulares que representan el perfil sociodemográfico de la muestra (sexo, edad, procedencia, si ha visitado o no el Parque Iberá, entre otras preguntas). A ello se suma un gráfico de resumen del perfil general del visitante. Posteriormente, se incluyen gráficos de barras que reflejan las valoraciones medias otorgadas en cada dimensión (Infraestructura, Información al visitante, Promoción) y en sus respectivos factores: Accesibilidad y Limpieza y orden (Infraestructura); Información de oferta turística y Personal de atención (Información al visitante); y Promoción del destino (Promoción).

Para el nivel de satisfacción según el investigador, se presenta un cuadro con la puntuación asignada a cada factor, acompañada de la justificación correspondiente. Luego, se elabora una matriz de datos en la que se cruzan las valoraciones medias de los visitantes y del investigador, calculando el promedio final por factor y por dimensión.

A fin de ilustrar gráficamente la correlación entre la calidad técnica evaluada por el Sello Correntino y el nivel de satisfacción de los visitantes y del investigador, se incluye un gráfico de barras comparativo entre dichas valoraciones. Por último, se presenta una tabla de contingencia que vincula las medidas de calidad implementadas con los niveles de satisfacción, considerando los siguientes rangos: nivel de satisfacción positiva ($\geq 3,5$), nivel de satisfacción neutral (entre 2,5 y 3,49), y nivel de satisfacción negativa ($< 2,5$).

En cuanto al análisis de los datos, se emplea un enfoque mixto. Los datos cualitativos derivados de las entrevistas y la observación se procesan mediante análisis de contenido, organizando los hallazgos en categorías temáticas. Los datos cuantitativos provenientes de las encuestas se analizan estadísticamente mediante el cálculo de medias aritméticas, integrando la percepción de los 99 visitantes encuestados con la del investigador. La interpretación de estos resultados se realiza en el contexto de cada dimensión de análisis, contrastándolos con la observación directa y con los estándares de calidad definidos en el marco del Sello Correntino. Ambos análisis se integran en un análisis FODA integral, a partir del cual se establecen oportunidades de mejora y sobre la base de estas oportunidades se formulan las sugerencias de mejora fundamentadas en la literatura específica con base en el Sello Correntino de Calidad Turística.

Asimismo este abordaje integral permite comprender en qué medida las medidas implementadas con el Sello Correntino han influido en el nivel de satisfacción de los usuarios y qué oportunidades de mejora se derivan de esa evaluación.

Como instancia inicial, con el fin de contextualizar los datos obtenidos en esta investigación, resulta relevante recordar que Casa Iberá fue distinguida con el Sello Correntino de Calidad Turística, en su mención especial, a finales del año 2021. Esta distinción se otorgó tras la implementación de una serie de mejoras en la infraestructura, los servicios y la gestión del centro de interpretación, constituyendo así el punto de partida para el análisis que se presenta a continuación. En la imagen siguiente se muestra dicho reconocimiento, publicado en una fuente periodística local.

Imagen 14. Obtención del Sello Correntino de Calidad Turística por Casa Iberá en 2021

Participantes con mención especial distinguida

Cabaña El Aljibe, Ituzaingó, Cabaña Los Troncos, Ituzaingó, Cabañas Mburucuyá Poty, Mburucuyá, Complejo Las Lagunas Bis Paso de la Patria, Ecoposada del Estero Carlos Pellegrini, Hostería Arandú, Colonia Carlos Pellegrini, Turismo Hotel Casino, Corrientes, Jardín del Paraná Hotel Spa, Paso de la Patria, La Casona de Apipé Ecolodge Isla de Apipe Grande, La Rozada Suites Corrientes, Wild Wetlands Lodge Ituzaingó, CIT MinTur Aeropuerto, Corrientes, CIT Casa Iberá Corrientes, MinTur, CIT MinTur Delegación Goya, CIT MinTur Plaza Vera, Corrientes, CIT MinTur Terminal, Corrientes, CIT Paso de la Patria y CIT Paso de la Patria.

Municipios participantes: Corrientes, Ituzaingó, Paso de la Patria, Goya, Isla Apipe Grande, Mburucuyá, Carlos Pellegrini, San Miguel, Esquina, Caá Catí y Virasoro.



Fuente:

<https://elibera.com.ar/entrega-de-distinciones-a-emprendimientos-turisticos-con-el-sello-de-calidad-correntino/>

5.1.1. Diagnóstico situacional de Casa Iberá

En el Capítulo IV, con el propósito de cumplir con el objetivo específico de diagnosticar el estado actual de funcionamiento y organización de Casa Iberá, se describieron la infraestructura, el equipamiento, las instalaciones, el funcionamiento y la organización de Casa Iberá, tomando como base el relevamiento realizado (ver Anexo: Fichas de Relevamiento, p. 197-205). Para complementar dicho diagnóstico situacional, se presentan a continuación la ubicación, el estado de conservación del edificio, la caracterización de sus áreas principales y la forma de trabajo observada en Casa Iberá al momento del relevamiento (abril de 2024).

Casa Iberá es un centro de interpretación del Parque Iberá ubicado en Carlos Pellegrini N° 501 (esquina Entre Ríos), ciudad de Corrientes. Según declaraciones de la Coordinadora General, Roxana Paola Acosta Falcón, su función principal es brindar información sobre el Parque Iberá, los servicios disponibles y los contactos de los prestadores turísticos, además de actuar como nexo entre los distintos portales del Iberá y promover el turismo sostenible en la región. En el plano administrativo, depende directamente del Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes, aunque la gestión operativa está a cargo de la Coordinación General.

Respecto al estado de conservación, al momento del relevamiento (abril de 2024) se observaron marcas de humedad en las paredes de la galería de interpretación y en el techo del auditorio, producto de las intensas precipitaciones ocurridas a principios de marzo de ese año. Según declaraciones de la promotora Paula Claro, este episodio obligó a trabajar junto con técnicos durante varias semanas para rehabilitar las visitas guiadas. En mayo de 2024 las paredes aún presentaban manchas de humedad, a la espera de ser pintadas. Cabe señalar que estos daños se originaron en un evento excepcional de precipitaciones intensas que afectó a distintos sectores de la ciudad, y no constituyen una situación habitual. Sin embargo, en octubre de 2024 se constató que el techo del auditorio aún presentaba goteras durante lluvias intensas.

En cuanto a la caracterización de áreas funcionales, Casa Iberá cuenta con tres espacios principales:

Galería de interpretación: equipada con paneles informativos, gigantografías y maquetas de fauna del Iberá, además de un sector audiovisual donde se proyectan videos promocionales.

Auditorio: utilizado para la proyección de los mismos videos en los casos en que los grupos superan las 25 personas (dividiéndose en dos subgrupos que alternan entre auditorio y galería), y también como espacio para eventos culturales, presentaciones de libros o actividades organizadas por el Ministerio de Turismo Provincial.

Patio: destinado a eventos musicales u otras actividades que requieren mayor capacidad de concurrencia.

En lo administrativo, Casa Iberá funciona con una estructura de gestión horizontal, encabezada por la Coordinadora General, quien supervisa y coordina las distintas áreas de trabajo: Reservas de escuelas y grupos; Recursos Humanos; Capacitación Interna; Mantenimiento (implementado a partir de 2024).

La dinámica de trabajo se organiza de la siguiente manera: la Coordinadora General supervisa y delega funciones; las promotoras se reparten responsabilidades específicas, como la gestión de reservas grupales, la administración de licencias y refuerzos de personal, la organización de capacitaciones dirigidas a los promotores del Iberá y la atención a tareas de mantenimiento general.

Seguidamente se presentan los resultados de la entrevista a la Directora de Turismo Lic. Mercedes Alegre referidos al Sello Correntino de Calidad Turística, que constituirán el marco de referencia. Luego se presentará el estado de calidad de Casa Iberá previo a la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística, para describir las mejoras incorporadas en las dimensiones evaluadas tras su aplicación. A continuación, se establece una comparación entre la situación anterior y la posterior a dicha implementación, con el fin de analizar los cambios producidos y su impacto en el nivel de satisfacción de los visitantes. Esta instancia permite dar cumplimiento tanto al Objetivo Específico 1, referido al diagnóstico del estado actual de funcionamiento y organización de Casa Iberá, como al Objetivo Específico 2, orientado a identificar las medidas adoptadas en materia de infraestructura, información al visitante y promoción a partir de la aplicación del Sello Correntino de Calidad Turística.

5.1.2. Resultados de Entrevista a la Directora de Turismo referidos al Sello Correntino de Calidad Turística

Para profundizar el conocimiento sobre el Sello Correntino de Calidad Turística, teniendo en cuenta que se trata de una norma de calidad provincial, se ha realizado una entrevista a una referente técnica, en este caso la Directora de Turismo de la Provincia de Corrientes Lic. Mercedes Alegre. Tomando como base la entrevista, se presenta a continuación una tabla (ver Tabla 14) que resume las características del Sello Correntino aplicables al objeto de estudio, Casa Iberá.

Tabla 14. Características del Sello Correntino de Calidad Turística aplicables a un centro de interpretación, según la Directora de Turismo de la Provincia de Corrientes (2024)		
Categoría	Comentarios clave de la entrevistada	Implicancias para la investigación
Contexto de creación del Sello	El Sello Correntino nace en 2021 como parte de un programa provincial de calidad, con fundamentos en normas ISO, IRAM-SECTUR y el Sistema Argentino de Calidad Turística (en adelante SACT).	El Sello tiene respaldo técnico y continuidad normativa (base en normas internacionales como ISO, normas nacionales como IRAM-SECTUR y el SACT)
Alcance del Sello Correntino	Se aplica a distintas áreas: alojamientos, oficinas de informes, guías, excursiones. Trabaja dimensiones como accesibilidad, capacitación, procesos, diagnóstico FODA, etc.	El Sello analiza la calidad de los procesos de gestión pero no la calidad percibida del visitante, por lo que resulta válido la investigación de la calidad percibida del visitante.
Objetivos del Sello	Promover la puesta en valor de la cultura y la naturaleza de la Provincia de Corrientes y mejorar la cultura organizacional de los prestadores de servicios turísticos. Mejorar capacidades de implementación de otros programas de calidad a futuro.	El Sello es parte de una estrategia de fortalecimiento institucional de las empresas o instituciones que prestan servicios turísticos en la Provincia de Corrientes
Manuales de calidad existentes	Manuales para alojamientos turísticos, oficinas de informes, guías de sitio, excursiones náuticas, cabalgatas, senderismo	Se prevé la creación de nuevos manuales en el futuro para otros servicios turísticos

Criterio de Accesibilidad especificado en el Sello	El Sello considera accesibilidad en un sentido amplio (física, comunicacional, experiencial). Se valoran rampas, orientación visual, señalética, lenguaje de señas, etc.	Se puede contrastar el cumplimiento técnico de Accesibilidad con la percepción de los visitantes.
Criterio de Información al visitante especificado en el Sello	El Sello considera la experiencia informativa del turista desde el ingreso del visitante hasta la salida del establecimiento, teniendo en cuenta procesos, capacitación, mejora continua.	Se puede contrastar el cumplimiento técnico de Información al visitante con la percepción de los visitantes, en términos de experiencia informativa.
Criterio de Promoción especificado en el Sello	El Sello considera los materiales de Promoción como parte de la experiencia integral del visitante pero no mide la percepción integral del visitante	Se puede contrastar el cumplimiento técnico de Promoción con la percepción de los visitantes, en términos de experiencia integral.
Fuente: Elaborado sobre la base de Entrevista a Directora de Turismo de la Provincia de Corrientes, año 2024 (ver Anexo 18)		

Como se desprende del análisis precedente, el Sello Correntino de Calidad Turística surge como una herramienta básica para que los prestadores de servicios turísticos de la provincia de Corrientes puedan iniciar procesos de gestión de calidad, constituyendo un punto de partida para la implementación posterior de otras normas de calidad internacionales, nacionales o locales. Creado en 2021 como parte de un programa provincial destinado a fortalecer la gestión turística, el Sello se sustenta en normas internacionales como ISO, nacionales como IRAM-SECTUR y en el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), lo que le otorga respaldo técnico y continuidad normativa.

En cuanto a su alcance, el Sello abarca diversos ámbitos del sector turístico, entre ellos alojamientos, oficinas de información turística, guías y excursiones. Sus lineamientos incluyen accesibilidad, capacitación, procesos internos y diagnósticos FODA. Sin embargo, se centra principalmente en evaluar la calidad de los procesos de gestión y no la percepción de los visitantes. Esta característica refuerza la pertinencia de la presente investigación, al permitir contrastar los estándares técnicos con la satisfacción del visitante en cuanto experiencia real de los usuarios de Casa Iberá.

Los objetivos principales del Sello giran en torno a poner en valor la cultura y naturaleza de la provincia y fortalecer la cultura organizacional de los prestadores turísticos. También busca incrementar la capacidad para implementar programas de calidad futuros, consolidándose como un instrumento estratégico de mejora continua e innovación institucional.

En el plano operativo, el Sello dispone de manuales específicos de calidad para alojamientos, oficinas de información turística, guías de sitio y excursiones (náuticas, cabalgatas y senderismo), y prevé desarrollar nuevos manuales para otros servicios turísticos. En este sentido, el manual para oficinas de información turística constituye una referencia técnica particularmente relevante para contrastar, en el contexto de este estudio, la calidad de los servicios brindados con la satisfacción de los visitantes.





Asimismo, entre los criterios que aborda el Sello, los tres criterios clave relacionados con los centros de interpretación son: accesibilidad, información al visitante y promoción. La accesibilidad se concibe en un sentido amplio, incluyendo no solo aspectos físicos, sino también comunicacionales y experienciales (por ejemplo, rampas, señalética, orientación visual y lenguaje de señas). El criterio de información al visitante evalúa la experiencia informativa integral desde el ingreso hasta la salida, incorporando procesos, capacitación y mejora continua. Por último, el criterio de promoción contempla los materiales promocionales como parte de la experiencia integral del visitante, aunque no mide directamente su percepción.


Esta estructura habilita la posibilidad de comparar los estándares técnicos con la satisfacción de los visitantes de Casa Iberá, generando un marco de análisis que permite identificar cómo los criterios de accesibilidad, información al visitante y promoción se traducen en la experiencia real de los usuarios. De este modo, se aporta evidencia útil para retroalimentar y mejorar la gestión de los centros de interpretación en la provincia.

En este contexto, la Directora de Turismo de la Provincia de Corrientes, Lic. Mercedes Alegre, destacó que en la dimensión Infraestructura se prioriza la accesibilidad arquitectónica para personas con discapacidad motriz o visual. En la dimensión Información al visitante, se enfatiza la calidad de la información como parte de una experiencia integral. Finalmente, en la dimensión Promoción, se prioriza el uso de materiales promocionales como componente central de la experiencia del visitante.

5.1.3. Estado de calidad de Casa Iberá antes de la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística

A continuación se presenta el estado de calidad de Casa Iberá antes de la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística.

Tabla 15. Estado de calidad antes de la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística (marzo, año 2020, según fuentes secundarias)			
Categoría	Subcategoría	Descripción del Estado de calidad	Fotografía ilustrativa
Infraestructura	accesibilidad	No cuenta con rampa en el acceso principal a la Casa (Imagen: marzo, 2020)	
Información al visitante	folletos	Folletos con QR que redirecciona a folletería digital (Imagen: junio, 2019)	
Promoción	promoción del destino	Viernes cultural: se realizaba los últimos viernes de cada mes presentación cultural musical artística de un portal distinto del Iberá	
		viernes Purahei: actividad semanal, con música en vivo, comidas regionales, cerveza artesanal (Imagen: julio, 2019)	

		<p>Iberarte: actividad que se realizaba en algunos sábados, muestra de artesanías elaboradas por artesanas correntinas, talleres de artesanías (Imagen: octubre, 2020)</p>	
--	--	--	--

Fuente:

[CASA IBERÁ EN CORRIENTES](#)

[CIUDAD POR CIUDAD Dulces Caseros Godoy – Casa Ibera](#)

[Instagram.](#) [Casa](#) [Iberá.](#) [12.09.2018](#)

<https://www.diarioepoca.com/984188-casa-ibera-presenta-una-nueva-jornada-del-viernes-purahei>





<https://www.facebook.com/CasaIbera/videos/934321920492960> <https://images.app.goo.gl/XKmsnowz2L8WkNAb7>

Tal como se observa en el cuadro precedente, antes de la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística, Casa Iberá presentaba ciertas limitaciones en su infraestructura, específicamente en materia de accesibilidad, ya que no contaba con una rampa en el acceso principal del edificio. En cuanto a la información al visitante, se había comenzado a implementar el uso de folletería física incorporando un código QR, el cual redireccionaba a un archivo con los contenidos informativos sobre la Casa. Según declaraciones de la Coordinadora General, esta iniciativa formaba parte de una etapa de transición orientada a eliminar progresivamente el uso de folletería impresa, con el objetivo de reducir el consumo de papel. Además, esta modalidad permitía que los visitantes compartieran fácilmente la información con familiares o amigos, quienes podían acceder a los contenidos escaneando el código QR.

5.1.4. Medidas de mejora de calidad implementadas con el Sello Correntino de Calidad Turística en la Infraestructura, Información al visitante y Promoción

A continuación se detallan en un cuadro las medidas de mejora de calidad implementadas con el Sello Correntino en las dimensiones de Infraestructura, Información al visitante y Promoción.

Tabla 16. Medidas de mejora de calidad implementadas con el Sello Correntino de Calidad Turística en la Infraestructura, Información al visitante y Promoción (relevadas en 2024 por Chen, Tai an)

Categoría	Subcategoría	Mejoras implementadas con Sello Correntino de Calidad Turística	Fotografía ilustrativa
Infraestructura	accesibilidad	Implementación de más rampas en el acceso a la galería de interpretación para disminuir la pendiente (sigue siendo superior al 6%)	
		Implementación de bandas antideslizantes en el piso de vidrio de la entrada a Casa Iberá	
Información al visitante	información gráfica	Implementación de guiado para personas con discapacidad auditiva (video a través de código QR)	
	folletos	Implementación de folletería digital	
		Eliminación de folletería física	
Promoción	capacitación del promotor	Implementación de un área específica para Capacitación de promotores del Iberá	
	atractividad del circuito de visita guiada	Implementación de un sector de proyección audiovisual con videos promocionales del Iberá y la conservación ambiental	
		Presentación de collares de monitoreo de la fauna de reintroducción al Iberá durante el recorrido (con objetos reales)	

Fuente: Elaboración propia (2024)

Durante el relevamiento efectuado por el tesista en 2024 (Ver Anexo: Fichas de Relevamiento, p. 197-205), se constató que se agregaron nuevas rampas en sectores del acceso a la galería de interpretación, con el objetivo de minimizar los desniveles existentes. Asimismo, se colocaron bandas antideslizantes en el piso de vidrio de la entrada a la Casa Iberá y el sanitario adaptado se encontraba en funcionamiento.

No obstante, persisten ciertas barreras de accesibilidad. A la fecha del relevamiento, la Casa aún no contaba con un espacio de estacionamiento reservado para personas con discapacidad. Si bien las dos hojas de la puerta principal ya se encontraban operativas, no se había incorporado información sobre posibles portales accesibles del Parque Iberá, como se puede corroborar en el mapa expuesto en las instalaciones del centro (Ver Anexo: Fichas de Relevamiento, p. 197-205).

5.1.4.1. Medidas de calidad implementadas en Casa Iberá mencionadas por los entrevistados

A continuación, se presenta un resumen en forma de cuadro (ver Tabla 17) sobre las medidas de calidad implementadas en Casa Iberá, según lo manifestado por los entrevistados, incluyendo Coordinadora General Roxana Paola Acosta Falcón (ver Anexo); Promotora María Paula Claro (ver Anexo); Promotora Julieta Schumacher (ver Anexo); y Promotor Leandro Facundo Flores (ver Anexo).

Categoría	Subcategoría	Coordinadora General Roxana Paola Acosta Falcón	Promotora María Paula Claro	Promotora Julieta Schumacher	Promotor Leandro Facundo Flores
Infraestructura	accesibilidad	Rampas, baño adaptado, barandas, bandas antideslizantes en piso de vidrio Colocación de pequeñas rampas en espacios con desniveles (inicio y término del piso de vidrio en acceso principal a Casa) Colocación de gomas antideslizantes	Rampa en el acceso a Casa Iberá, baño adaptado; nuevas rampas en acceso a galería de interpretación	Puerta de madera en acceso a Casa (permite abrir dos hojas para ingreso de personas con discapacidad motriz); colocación goma en piso de vidrio (acceso principal) para evitar desniveles, cuando comienza el piso de vidrio y termina el piso arquitectónico Colocación de	Desconoce

		en salida de galería de interpretación Señalización de caminos (directamente en el piso)		bandas antideslizantes en piso de vidrio Rampas, baño adaptado	
Información al visitante	información gráfica	Interpretación en QR en diferentes sectores del recorrido para personas con discapacidad auditiva (elaborado por alumnos del Instituto Keller) Comunicación digital reforzada por redes y contactos institucionales	Información para personas con discapacidad auditiva en código QR: uno con información general de lo que se puede encontrar en el Centro de Interpretación y otro con el mapa del Iberá Community Manager que maneja redes sociales, dependiente del Ministerio de Turismo Uso de WhatsApp, correo electrónico para envío de información	Reducción de promoción tradicional; aumento de visibilidad por reseñas en Google y redes; participación en ferias y prensa Algunos relieves de maquetas de fauna y sonidos de aves, mono carayá, yagareté (para personas con discapacidad visual) actualización de información gráfica de los paneles Community Manager que maneja redes sociales, dependiente del Ministerio de Turismo	Desconoce
	folletos	eliminación de folletos papel; folleto digital mediante QR (se envía vía	eliminación de folletos papel; folletos digitales solo en español e inglés	eliminación de folletos papel; folleto digital mediante QR (se envía vía	Desconoce

		WhatsApp, redes sociales o correos electrónicos)		WhatsApp, redes sociales o correos electrónicos)	
Promoción	capacitación del promotor	Organización interna de capacitaciones continuas; creación de un sector específico para capacitación	Capacitaciones en fauna, flora, cultura, primeros auxilios, de RCP, ofidios, reintroducción de especies en Parque Iberá, etc.	Aumento de cantidad de capacitaciones al personal	Desconoce
	atractividad del circuito de visita guiada	Implementación de un sector de proyección audiovisual; presentación de una muestra de collares de monitoreo de la fauna de reintroducción al Iberá muestras itinerantes no periódicas (en el Auditorio)	no menciona	presentación de una muestra de collares de monitoreo de la fauna de reintroducción al Iberá	Desconoce
Fuente: Elaboración propia (2024) sobre la base de Entrevistas (ver Anexo)					

Se observa que el promotor Leandro desconoce las medidas de calidad implementadas en Casa Iberá en el marco del Sello Correntino de Calidad Turística. Esta situación se explica por su reciente incorporación al equipo de trabajo: ingresó en julio de 2024 mediante un contrato temporal gestionado por el Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes, y al momento de la entrevista (septiembre de 2024) contaba con solo dos meses de experiencia en el centro de interpretación. Posteriormente, en octubre de ese mismo año, fue reasignado a otra dependencia del Ministerio, por lo que dejó de desempeñarse como promotor en Casa Iberá.

En contraste, las demás entrevistadas —la Coordinadora General y las promotoras María Paula Claro y Julieta Schumacher—, quienes trabajan en Casa Iberá desde el año 2017 y cuentan con siete años de trayectoria en la institución, ofrecen un conocimiento acabado y preciso sobre las medidas implementadas.

Tal como se aprecia en el cuadro precedente (ver Tabla 17, p. 120-122), en la dimensión *Infraestructura*, todas las entrevistadas, excepto la promotora Paula —quien solo menciona la existencia de rampas y el baño adaptado—, coinciden en señalar los principales cambios introducidos: la colocación de rampas en el acceso a la galería de interpretación, bandas antideslizantes y goma antideslizante en el piso de vidrio de ingreso, así como la incorporación de un baño adaptado. Además, la Coordinadora General agrega la implementación de señalización de caminos mediante marcaciones en el piso del edificio.

En la dimensión *Información al visitante*, dentro de la subdimensión *Información gráfica*, las tres entrevistadas coinciden en la promoción de Casa Iberá a través de redes sociales, administradas por un responsable específico dependiente del Ministerio de Turismo de la Provincia. La promotora Julieta además señala la incorporación de dos relieves y maquetas accesibles para personas con discapacidad visual. En la subdimensión *Folleto*, las tres entrevistadas reconocen la eliminación de la folletería impresa y la adopción de folletería digital, que se comparte con los visitantes a través de WhatsApp, redes sociales o correo electrónico.

En cuanto a la dimensión *Promoción*, dentro de la subdimensión *Capacitación del promotor*, todas las entrevistadas coinciden en destacar la existencia de instancias de capacitación continua para el personal. La Coordinadora General añade que se ha establecido un área específica dedicada exclusivamente a la formación del equipo, a cargo de una promotora del Iberá. Respecto a la subdimensión *Atractividad del circuito de la visita guiada*, las entrevistadas Julieta y la Coordinadora mencionan la presentación de una muestra de collares de monitoreo utilizados para el seguimiento de fauna reintroducida en el Iberá durante la visita guiada, en el marco del Proyecto Rewilding. Asimismo, la Coordinadora detalla la instalación de un sector audiovisual en la galería interpretativa y la realización de muestras itinerantes, aunque estas últimas no tienen una frecuencia regular y se desarrollan en el auditorio del centro de interpretación.

En síntesis, se concluye que las entrevistadas con mayor antigüedad en Casa Iberá coinciden, en términos generales, en identificar las principales medidas de calidad implementadas tras la incorporación del Sello Correntino. La Coordinadora General, por su rol institucional y experiencia, proporciona una descripción más completa de los cambios desarrollados en las distintas dimensiones de análisis.

5.1.5. Comparación de los estados de arte antes y después de la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística

A continuación se comparan en una tabla los estados de arte antes y después de la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística.

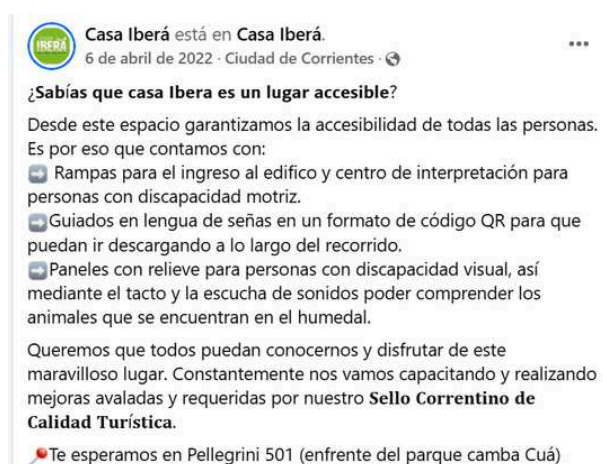
Tabla 18. Comparación de los estados de arte antes y después de la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística			
Categoría	Subcategoría	Antes de implementación del Sello Correntino de Calidad Turística (2017-2021)	Después de implementación del Sello Correntino de Calidad Turística (2022 hasta 2024)
Infraestructura	accesibilidad	Inexistencia de rampa en el acceso principal a la Casa	
		Rampas antideslizantes en el acceso a la galería de interpretación	Implementación de más rampas antideslizantes de menor tamaño en el acceso a la galería de interpretación para disminuir la pendiente de las rampas iniciales
			Implementación de bandas antideslizantes sobre el vidrio del piso en el acceso principal
Información al visitante	información gráfica		Implementación de guiado para personas con discapacidad auditiva (video a través de código QR) - observación: no funciona al momento de relevamiento
	folletería	Folletería papel con QR para disminuir el uso de papel	Implementación de folletería digital con código QR - Eliminación de folletería papel
Promoción	capacitación de los promotores	Inexistencia de encargado de Capacitación	Implementación de un sector y encargado de Capacitación del personal
	atractividad de circuitos de interpretación		Presentación de collares de monitoreo de fauna reintroducida para observación del visitante
			Implementación de un sector audiovisual con video sobre conservación ambiental y turismo en el Iberá

Fuente: Elaboración propia (2024)

En la dimensión de *Accesibilidad*, las medidas implementadas han sido pensadas para personas con discapacidad motriz (implementación de más rampas pequeñas -en este caso sobre la base de las rampas existentes- para disminuir el desnivel pronunciado que se observa en la salida de la galería del centro de interpretación) y personas en general en días de lluvias (implementación de bandas antideslizantes en el piso de vidrio en la entrada a Casa Iberá).

En lo que respecta a la accesibilidad, es importante señalar que la propia Casa Iberá se presenta como un espacio accesible que cumple con los criterios establecidos por el Sello Correntino de Calidad Turística (ver Imagen 15).

Imagen 15. Declaración de accesibilidad por Casa Iberá en sus redes sociales



Fuente: [Casa Iberá. 6 de abril de 2022](#)

En la dimensión de *Información al visitante*, básicamente se ha eliminado la utilización de folletería física y se ha implementado la folletería digital -con información más sintética que la que se brindaba en la folletería física- con el objetivo de disminuir el uso de papel según indica el Sello Correntino. Dicha folletería digital se accede por medio de código QR o envío mediante correo electrónico o *WhatsApp*.

En la dimensión de *Promoción* y, teniendo en cuenta el rol fundamental de los promotores del Iberá, la medida implementada es básicamente la implementación de un área específica que se dedica a la Capacitación interna del personal, contratando capacitadores externos a través del Ministerio de Turismo de la Provincia. Otras medidas implementadas se refieren a los materiales de promoción del Iberá, en este caso la implementación de un sector audiovisual con videos promocionales sobre el Iberá y la conservación ambiental y la presentación de

collares de monitoreo utilizados para la reintroducción de fauna al Iberá -dentro del Proyecto *Rewilding*- durante el recorrido del guiado.

5.1.6. Nivel de satisfacción de los visitantes respecto de la Infraestructura, Información al visitante y Promoción de Casa Iberá

Con el propósito de dar cumplimiento al Objetivo Específico 3 *Determinar el nivel de satisfacción de los visitantes respecto de la infraestructura, la información al visitante y la promoción de Casa Iberá*, a continuación se presenta el perfil de los visitantes encuestados, así como los resultados relacionados con la satisfacción del visitante, desagregados por dimensión y por factor de análisis.



5.1.6.1. Perfil de los visitantes encuestados

Entre diciembre de 2023 y octubre de 2024 se han realizado en total 99 encuestas a los visitantes de Casa Iberá siguiendo la metodología descrita en el capítulo Metodología.

A continuación se describe el perfil de los encuestados.

Gráfico 1. Sexo de los visitantes de Casa Iberá	Gráfico 2. Edad de los visitantes de Casa Iberá														
<p>Sexo de visitantes de Casa Iberá</p> <table border="1"> <tr> <td>Mujer</td> <td>59,0%</td> </tr> <tr> <td>Varón</td> <td>32,0%</td> </tr> <tr> <td>No especifica</td> <td>9,0%</td> </tr> </table>	Mujer	59,0%	Varón	32,0%	No especifica	9,0%	<p>Edad de los visitantes de Casa Iberá</p> <table border="1"> <tr> <td>25 - 40 años</td> <td>40,0%</td> </tr> <tr> <td>41 - 60 años</td> <td>29,0%</td> </tr> <tr> <td>> 60 años</td> <td>17,0%</td> </tr> <tr> <td>< 24 años</td> <td>14,0%</td> </tr> </table>	25 - 40 años	40,0%	41 - 60 años	29,0%	> 60 años	17,0%	< 24 años	14,0%
Mujer	59,0%														
Varón	32,0%														
No especifica	9,0%														
25 - 40 años	40,0%														
41 - 60 años	29,0%														
> 60 años	17,0%														
< 24 años	14,0%														
Elaboración propia (2024)	Elaboración propia (2024)														

Según lo que se puede observar en los gráficos precedentes (ver Gráficos 1 y 2), aproximadamente el 60% de los visitantes de Casa Iberá son mujeres y aproximadamente el 30% son varones. En cuanto a la edad, el 40% tiene entre 25 y 40 años y aproximadamente el 30% tiene entre 41 y 60 años, sin contar a los estudiantes menores que visitan en calidad de visitas escolares. Los visitantes de edad menor a 24 años y los de edad mayor a 60 años representan menor proporción.

Gráfico 3. Nivel de estudios de visitantes de Casa Iberá	Gráfico 4. Procedencia de los visitantes de Casa Iberá																				
 <p>Nivel de estudios de los visitantes de Casa Iberá</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel de estudios</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Posgrado</td> <td>2,0%</td> </tr> <tr> <td>Primario</td> <td>2,0%</td> </tr> <tr> <td>Secundario</td> <td>46,0%</td> </tr> <tr> <td>Terciario/Universitario</td> <td>50,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel de estudios	Porcentaje	Posgrado	2,0%	Primario	2,0%	Secundario	46,0%	Terciario/Universitario	50,0%	 <p>Procedencia de visitantes de Casa Iberá</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Procedencia</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Otros países</td> <td>3,0%</td> </tr> <tr> <td>Otras provincias</td> <td>22,0%</td> </tr> <tr> <td>Prov. Corrientes</td> <td>25,0%</td> </tr> <tr> <td>Corrientes/Resistencia</td> <td>50,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Procedencia	Porcentaje	Otros países	3,0%	Otras provincias	22,0%	Prov. Corrientes	25,0%	Corrientes/Resistencia	50,0%
Nivel de estudios	Porcentaje																				
Posgrado	2,0%																				
Primario	2,0%																				
Secundario	46,0%																				
Terciario/Universitario	50,0%																				
Procedencia	Porcentaje																				
Otros países	3,0%																				
Otras provincias	22,0%																				
Prov. Corrientes	25,0%																				
Corrientes/Resistencia	50,0%																				
Elaboración propia (2024)	Elaboración propia (2024)																				

Tal como se observa en los gráficos anteriores (ver Gráficos 3 y 4), el 50% de los visitantes tiene estudios terciarios o universitarios completos mientras que el 46% tiene estudios secundarios completos, de lo que se deduce que el mayor porcentaje de los visitantes ha recibido educación superior y casi la totalidad de los visitantes están alfabetizados.

En cuanto a la procedencia de los visitantes, aproximadamente el 50% corresponde a visitantes locales (provenientes de ciudad de Corrientes o Resistencia), el 25% son visitantes provenientes del interior de la Provincia de Corrientes, el 22% de otras provincias y el 3% de otros países, de lo que se deduce que casi la totalidad de los visitantes son nacionales, de los cuales el 50% corresponde a visitantes locales.

Cabe señalar que la mayoría de los visitantes de otras provincias son de Buenos Aires (Ciudad Autónoma y Provincia), seguido de los de la Región Litoral (especialmente provincias de Santa Fe, Entre Ríos), y finalmente de otras provincias argentinas (especialmente Salta y Córdoba). En cuanto a otros países, la mayoría son países limítrofes (especialmente Paraguay), europeos (especialmente Francia y Alemania), seguidos de norteamericanos (especialmente Estados Unidos).

Gráfico 5. Visita Casa Iberá	Gráfico 6. Visitó Casa Iberá
<p>Visita Casa Iberá...</p> <ul style="list-style-type: none"> Con estudiantes: 11,0% Con pareja/matrimonio: 4,0% Con amigos/compañeros: 38,0% Con familiares: 31,0% Solo/a: 16,0% 	<p>Visitó Casa Iberá</p> <ul style="list-style-type: none"> > dos veces: 26,0% Dos veces: 14,0% Una vez: 21,0% Nunca: 39,0%
Elaboración propia (2024)	Elaboración propia (2024)

Según la información de los gráficos anteriores (ver Gráficos 5 y 6), el 38% de los visitantes visita Casa Iberá con amigos o compañeros, el 31% con familiares, el 11% con estudiantes, de lo que se puede deducir que aproximadamente el 70% de los visitantes son grupos de personas cercanas (amigos, compañeros o familiares).

Aproximadamente el 40% de los visitantes de Casa Iberá nunca visitó Casa Iberá y el 25% visitó más de dos veces.

Gráfico 7. Cómo supo de Casa Iberá	Gráfico 8. Visitó Iberá
<p>Cómo supo de Casa Iberá</p> <ul style="list-style-type: none"> Otro: 26,0% Escuela: 13,0% Casualidad: 10,0% Recomendación de: 41,0% Redes sociales: 10,0% 	<p>Visitó Iberá</p> <ul style="list-style-type: none"> > dos veces: 16,0% Dos veces: 3,0% Una vez: 11,0% Nunca: 70,0%
Elaboración propia (2024)	Elaboración propia (2024)

Tal como se observa en los gráficos precedentes (ver Gráficos 7 y 8), aproximadamente el 41% de los visitantes viene por recomendación de familiares o amigos, el 26% por otros

motivos (participación en eventos organizados por el Ministerio de Turismo como presentación de libros o presentaciones culturales dirigidas a las familias locales), el 13% por escuela, el 10% por redes sociales, el 10% por casualidad. De esto se puede deducir que la recomendación constituye el factor fundamental para la mayor proporción de los visitantes (41%).

Cabe señalar que el 70% de los visitantes nunca visitó el Parque Iberá.

<p>Gráfico 9. Atractivos de Corrientes (según la respuesta de los visitantes de Casa Iberá)</p>	<p>Gráfico 10. Sugerencias de mejora según la respuesta de visitantes de Casa Iberá</p>																						
<table border="1"> <caption>Atractivos de Corrientes (según visitantes de Casa Iberá)</caption> <thead> <tr> <th>Atractivo</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sitios naturales</td> <td>49,0%</td> </tr> <tr> <td>Museos y manifestaciones culturales</td> <td>25,0%</td> </tr> <tr> <td>Acontecimientos programados</td> <td>13,0%</td> </tr> <tr> <td>Folklore</td> <td>13,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Atractivo	Porcentaje	Sitios naturales	49,0%	Museos y manifestaciones culturales	25,0%	Acontecimientos programados	13,0%	Folklore	13,0%	<table border="1"> <caption>Sugerencias de los visitantes de Casa Iberá</caption> <thead> <tr> <th>Sugerencia</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayor promoción de Casa Iberá</td> <td>28,6%</td> </tr> <tr> <td>Mayor atraktividad informativa</td> <td>20,8%</td> </tr> <tr> <td>Otro</td> <td>14,3%</td> </tr> <tr> <td>Ampliación de infraestructura</td> <td>14,3%</td> </tr> <tr> <td>Modificación horaria</td> <td>14,3%</td> </tr> </tbody> </table>	Sugerencia	Porcentaje	Mayor promoción de Casa Iberá	28,6%	Mayor atraktividad informativa	20,8%	Otro	14,3%	Ampliación de infraestructura	14,3%	Modificación horaria	14,3%
Atractivo	Porcentaje																						
Sitios naturales	49,0%																						
Museos y manifestaciones culturales	25,0%																						
Acontecimientos programados	13,0%																						
Folklore	13,0%																						
Sugerencia	Porcentaje																						
Mayor promoción de Casa Iberá	28,6%																						
Mayor atraktividad informativa	20,8%																						
Otro	14,3%																						
Ampliación de infraestructura	14,3%																						
Modificación horaria	14,3%																						
<p>Elaboración propia (2024)</p>	<p>Elaboración propia (2024)</p>																						

En cuanto a los atractivos de Corrientes (ver Gráfico 9), la mayoría de los visitantes (aproximadamente 50%) señalan sitios naturales (vg. Iberá, ríos, playas, parques), seguido de museos y manifestaciones culturales (aproximadamente 25%).

Respecto de las sugerencias de los visitantes (ver Gráfico 10), aproximadamente un tercio (30%) señala la dimensión de Información al visitante, sugiriendo mayor cantidad y atraktividad (más visualizaciones audiovisuales, más información interactiva, autoguiado) y un tercio (30%) señala la dimensión de Promoción, sugiriendo mayor difusión de Casa Iberá (más eventos culturales en Casa Iberá, más presencia en redes sociales, cartelera propagandística).

Teniendo en cuenta lo anterior se puede resumir que, de acuerdo a las encuestas realizadas por el tesista, el perfil del visitante de Casa Iberá -la mayor proporción de los visitantes- son

visitantes mujeres, de entre 25 y 40 años, con estudios terciarios o universitarios, provenientes de la ciudad de Corrientes o Resistencia, que visitan Casa Iberá con amigos o compañeros, que nunca visitaron Casa Iberá ni Iberá, que visitan Casa Iberá por recomendación de familiares o amigos, que consideran que los atractivos de Corrientes son sitios naturales y sugieren mayor atraktividad en la información gráfica y mayor promoción de Casa Iberá.

Considerando lo anterior, se obtiene que el perfil del visitante de Casa Iberá es el que se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 11. Perfil general del visitante de Casa Iberá



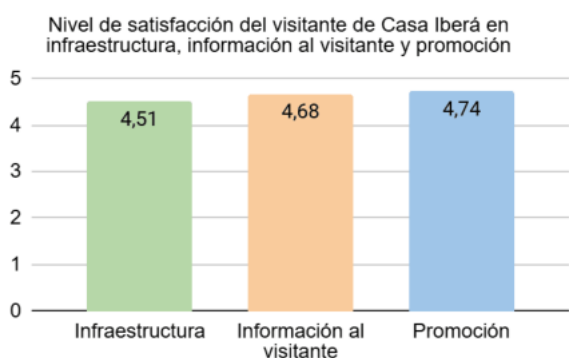
Fuente: Elaboración propia (2025)

5.1.6.2. Nivel de satisfacción de los visitantes respecto de la Infraestructura, Información al visitante y Promoción de Casa Iberá tras la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística

Cabe recordar que -tal como se mencionó en Metodología- los valores de nivel de satisfacción del visitante han sido calculados como media aritmética de los datos numéricos recolectados a través de encuestas con Escala de Likert y presentados en la matriz de datos (ver Anexo: Matriz de datos completado con valores asignados por los visitantes). Asimismo cabe recordar que dichos valores serán promediados luego con los valores de satisfacción del visitante asignados por el investigador mediante observación estructurada no participante, con el fin de lograr mayor objetividad de los datos.

A continuación se presentan en un gráfico los valores medios referidos al nivel de satisfacción de los visitantes de Casa Iberá respecto de las dimensiones de Infraestructura, Información al visitante y Promoción de Casa Iberá, tras la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística en 2021.

Gráfico 12. Nivel de satisfacción de los visitantes de Casa Iberá respecto de las dimensiones de Infraestructura, Información al visitante y Promoción de Casa Iberá tras la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística



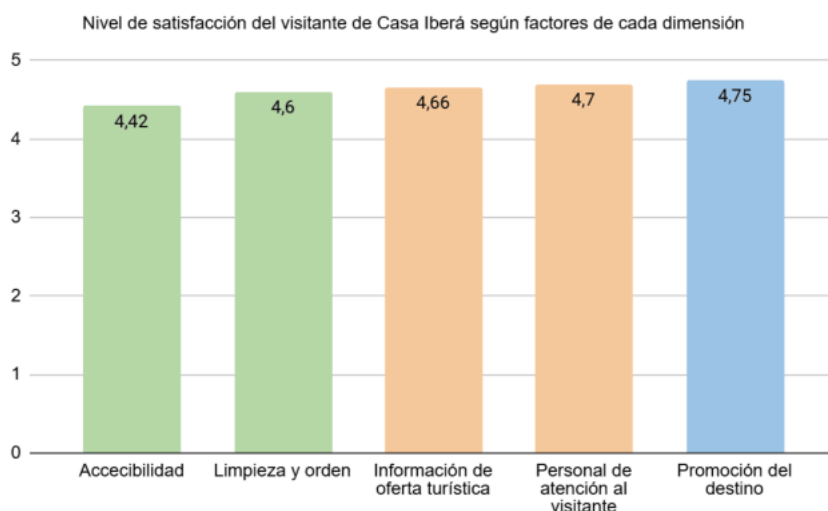
Fuente: Elaboración propia (2025)

Tal como se observa en el gráfico anterior, la dimensión Promoción es la que obtiene el mayor nivel de satisfacción por parte de los visitantes, con una puntuación promedio de 4,74, seguida por la dimensión Información al visitante, con 4,68, y finalmente la dimensión Infraestructura, que registra el puntaje más bajo, aunque igualmente elevado, con 4,51. Estas puntuaciones se obtuvieron a partir de la aplicación de una escala de Likert de cinco puntos (1 = muy insatisfecho; 5 = muy satisfecho), conforme a lo detallado en el apartado Metodología.

De acuerdo con los rangos definidos para el análisis del nivel de satisfacción —positivo ($\geq 3,5$), neutral (entre 2,5 y 3,49) y negativo ($< 2,5$)—, puede afirmarse que todas las dimensiones analizadas presentan una valoración positiva por parte de los visitantes. No obstante, cabe aclarar que estos resultados no constituyen las puntuaciones finales, ya que posteriormente serán integrados con las valoraciones asignadas por el investigador para calcular un promedio conjunto por dimensión.

A continuación se presenta otro gráfico donde se detalla el nivel de satisfacción del visitante desagregado según cada uno de los factores de análisis.

Gráfico 13. Nivel de satisfacción de los visitantes de Casa Iberá según los factores de cada dimensión de análisis



Fuente: Elaboración propia (2025)

Tal como se aprecia en el gráfico precedente, la dimensión *Infraestructura* (representada en color verde) presenta una diferencia notable entre sus factores constitutivos: el factor *Accesibilidad* registra la menor puntuación de todos los analizados (4,42), mientras que el factor *Limpieza y orden* alcanza un valor más alto (4,60).

En la dimensión *Información al visitante* (representada en color naranja), el factor *Información de la oferta turística* recibe una puntuación de 4,66, ligeramente inferior al factor *Personal de atención al visitante*, que obtiene 4,70.

Por su parte, la dimensión *Promoción* obtiene una puntuación general de 4,75, constituyéndose como la dimensión mejor valorada por los visitantes en términos de satisfacción del visitante.

Estas puntuaciones fueron obtenidas mediante una escala de Likert de cinco puntos (donde 1 representa “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”), según lo establecido en el apartado de Metodología.

De acuerdo con los rangos definidos para la interpretación de los resultados —nivel de satisfacción positivo ($\geq 3,5$), neutral (entre 2,5 y 3,49) y negativo ($< 2,5$)—, puede afirmarse

que todas las dimensiones y factores evaluados fueron valorados positivamente por los visitantes. Sin embargo, se destaca que el factor Accesibilidad, dentro de la dimensión Infraestructura, presenta el valor más bajo entre los cinco factores analizados, lo que indica que se debería mejorar.

5.1.7. Evaluación de calidad de Casa Iberá realizada por el investigador según cada factor de análisis de las tres dimensiones (Infraestructura, Información al visitante y Promoción)

Con el objetivo de dar cumplimiento al Objetivo Específico 5 *Evaluar complementariamente la calidad de Casa Iberá en la infraestructura, la información al visitante y la promoción*, se llevó a cabo una observación sistemática no participante. Para tal fin, se utilizaron grillas de evaluación elaboradas a partir de literatura especializada y adaptadas por el investigador al contexto específico de los centros de interpretación.

Esta evaluación complementaria fue realizada empleando la misma escala de Likert de cinco puntos utilizada en las encuestas a visitantes (ver Anexo: Escala de Valoración para el investigador, p. 267), incorporando además una justificación argumentada para cada puntuación asignada, conforme a criterios técnicos predefinidos.

La grilla de evaluación fue elaborada por el investigador tomando como referencia el *Sistema Argentino de Calidad Turística* (2013), particularmente las *Directrices de Gestión Turística de Municipios*, cuyas bases coinciden con los lineamientos del *Sello Correntino de Calidad Turística*. Los parámetros se adaptaron a partir de fuentes normativas específicas para cada dimensión y factor. En la dimensión Infraestructura, el factor Accesibilidad se evaluó conforme al *Manual Práctico de Diseño Universal* del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (pp. 47–72) y el *Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes* (2017), que establecen criterios de accesibilidad universal coincidentes con los requeridos por el Sello Correntino. El factor Limpieza y orden se valoró con base en el *Formulario de Inspección de Orden y Limpieza* del *Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo* (2018) y en el *Manual de Buenas Prácticas de Oficinas de Información Turística* de la *Secretaría de Estado de Turismo* (2020). En la dimensión Información al visitante, el factor Información gráfica de la oferta turística se ajustó a los parámetros establecidos en la *Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística* (2021), el *Manual de aplicación de Directrices de Gestión Turística de Municipios* (2008, pp. 71, 101-102) y la *Norma IRAM-SECTUR 12300* (2008).

Asimismo, el factor Personal de atención al visitante se evaluó siguiendo las mismas referencias normativas. En la dimensión Promoción, el factor Promoción del destino se desarrolló conforme a la *Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística* (2021), mientras que el factor Materiales de promoción del destino tomó como referencia dicha ficha junto con el *Manual de aplicación de Directrices de Gestión Turística de Municipios* (2008, pp. 101-102). Esta integración de normas de calidad base del Sello Correntino posibilitó establecer criterios claros y alineados con los estándares nacionales y provinciales de calidad turística. La elección de estas normas responde a la necesidad de contar con especificaciones técnicas más precisas y detalladas para la evaluación del investigador. A continuación, se detallan los criterios utilizados para cada factor de evaluación:

Dimensión: Infraestructura

Factor: Accesibilidad

Dimensiones de calidad	Factores de evaluación	Puntaje (expresado en puntos)				
		5	4	3	2	1
Infraestructura	Accesibilidad	El centro posee accesibilidad universal completa (rampas, sanitarios adaptados y señalética en Braille).	Accesibilidad parcial (rampas y sanitarios adaptados).	Accesibilidad parcial (solo rampas o solo sanitarios adaptados).	Accesibilidad parcial, pero con instalaciones que no funcionan correctamente.	No presenta accesibilidad universal.
		Fuente: Elaboración propia (2024) sobre la base de: Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística (2021); Manual Práctico de Diseño Universal del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (pp. 47–72) y el Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes (2017)				

Para la evaluación de la accesibilidad universal en Casa Iberá, se consideraron los parámetros establecidos en el *Manual Práctico de Diseño Universal* del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (pp. 47–72), los cuales coinciden con los lineamientos de accesibilidad universal definidos en el Sello Correntino de Calidad Turística. Según estos criterios, un puntaje de **5** corresponde a la presencia de accesibilidad universal completa, que incluye rampas, sanitarios adaptados y señalética en Braille. Un puntaje de **4** se asigna cuando la accesibilidad es parcial, pero dispone tanto de rampas como de sanitarios adaptados. La

calificación **3** se otorga en casos de accesibilidad parcial limitada, es decir, cuando se cuenta únicamente con rampas o solo con sanitarios adaptados. La puntuación **2** indica accesibilidad parcial con instalaciones que no funcionan correctamente, mientras que un puntaje de **1** refleja la ausencia total de accesibilidad universal.

Dimensión: Infraestructura

Factor: Limpieza y orden

Dimensiones de calidad	Factores de evaluación	Puntaje (expresado en puntos)				
		5	4	3	2	1
Infraestructura	Limpieza y orden	Suelos limpios, secos y sin residuos; baños limpios, sin olores desagradables; cuenta con contenedores para residuos.	Suelos limpios con algunos residuos; baños limpios, sin olores desagradables; cuenta con contenedores.	Suelos limpios con residuos; baños medianamente limpios, con olores desagradables.	Suelos con residuos; baños sucios, con olores; contenedores ausentes o insuficientes.	Suelos y baños sucios, con residuos y olores; no se observa control de limpieza.
		Fuente: Elaboración propia (2024) sobre la base de: Sello Correntino de Calidad Turística (2021); Formulario de Inspección de Orden y Limpieza del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (2018) y en el Manual de Buenas Prácticas de Oficinas de Información Turística de la Secretaría de Estado de Turismo (2020)				

Para la evaluación de la limpieza y el orden en Casa Iberá, se tomaron como referencia los criterios establecidos por la *Secretaría de Estado de Turismo* (2020) en el *Manual de Buenas Prácticas de Oficinas de Información Turística* y el *Formato de revisión de orden y limpieza* elaborado por el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (2018). Según estos lineamientos, un puntaje de **5** corresponde a suelos limpios, secos y libres de residuos, baños higienizados y sin olores desagradables, así como la presencia de contenedores para residuos. La calificación **4** se otorga cuando los suelos se mantienen limpios con algunos residuos aislados, los baños están limpios y sin olores, y se dispone de contenedores. Un puntaje de **3** indica suelos limpios pero con presencia de residuos, baños medianamente limpios y con olores desagradables. La puntuación **2** refleja suelos con residuos, baños sucios y con olores, y contenedores ausentes o insuficientes. Finalmente, una calificación de **1** señala la presencia de suelos y baños sucios, con residuos y olores, sin evidencia de control de limpieza.

Dimensión: Información al visitante

Factor: Información de la oferta turística

Dimensiones de calidad	Factores de evaluación	Puntaje (expresado en puntos)				
		5	4	3	2	1
Información al visitante	Información de la oferta turística	Información gráfica atractiva y comprensible para personas extranjeras y con discapacidad.	Información atractiva y comprensible para extranjeros o personas con discapacidad (uno de los dos).	Información atractiva pero no accesible para extranjeros ni personas con discapacidad.	Información medianamente atractiva y poco comprensible.	Información no atractiva ni comprensible.
Fuente: Elaboración propia (2024) sobre la base de: Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística (2021), el Manual de aplicación de Directrices de Gestión Turística de Municipios (2008, pp. 71, 101-102) y la Norma IRAM-SECTUR 12300 (2008)						

Para evaluar la calidad de la información de la oferta turística en el centro de interpretación, se tomaron como base los criterios adaptados de la *Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística* (2021), el *Manual de aplicación de Directrices de Gestión Turística de Municipios* (2008, pp. 71, 101-102) y la *Norma IRAM-SECTUR 12300* (2008). Según estos lineamientos, una puntuación de **5** corresponde a información gráfica atractiva y plenamente comprensible tanto para personas extranjeras como para aquellas con discapacidad. La calificación **4** se asigna cuando la información resulta atractiva y comprensible para extranjeros o para personas con discapacidad, pero no para ambos grupos simultáneamente. Un puntaje de **3** indica que la información es atractiva, pero no accesible ni para extranjeros ni para personas con discapacidad. La puntuación **2** refleja información medianamente atractiva y poco comprensible. Finalmente, la calificación **1** señala que la información no es atractiva ni resulta comprensible para el público.

Dimensión: Información al visitante

Factor: Personal de atención al visitante

Dimensiones de calidad	Factores de evaluación	Puntaje (expresado en puntos)				
		5	4	3	2	1
Información al visitante	Personal de atención al visitante	Presencia permanente de guías que ofrecen información adecuada, accesible a personas extranjeras y con discapacidad.	Más de un guía brinda atención accesible a extranjeros o personas con discapacidad.	Al menos un guía brinda atención accesible a uno de los dos grupos.	Atención adecuada, pero sin enfoque en accesibilidad; en proceso de capacitación.	Atención sin accesibilidad ni capacitación prevista.
Fuente: Elaboración propia (2024) sobre la base de: Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística (2021), el Manual de aplicación de Directrices de Gestión Turística de Municipios (2008, pp. 71, 101-102) y la Norma IRAM-SECTUR 12300 (2008)						

En la dimensión Información al visitante, y específicamente en el factor referido al personal de atención al visitante, los parámetros de evaluación se establecen a partir de los lineamientos de la *Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística (2021)*, el *Manual de aplicación de Directrices de Gestión Turística de Municipios (2008, pp. 71, 101-102)* y la *Norma IRAM-SECTUR 12300 (2008)*. Según estos criterios, una puntuación de **5** corresponde a la presencia permanente de guías que ofrecen información adecuada y plenamente accesible tanto para personas extranjeras como para aquellas con discapacidad. La calificación **4** se otorga cuando más de un guía brinda atención accesible a extranjeros o a personas con discapacidad, pero no a ambos grupos simultáneamente. Un puntaje de **3** refleja que al menos un guía ofrece atención accesible a uno de los dos grupos. La puntuación **2** se asigna cuando la atención resulta adecuada, pero carece de un enfoque específico en accesibilidad, encontrándose el personal en proceso de capacitación. Finalmente, la calificación **1** indica que la atención no contempla criterios de accesibilidad ni existe capacitación prevista para el personal.

Dimensión: Promoción

Factor: Promoción del destino

Dimensiones de calidad	Factores de evaluación	Puntaje (expresado en puntos)				
		5	4	3	2	1
Promoción	Promoción del destino	La visita incentiva activamente al visitante a conocer el Iberá e invitar a otros, incluso antes de visitarlo.	La visita incentiva al visitante a conocer el Iberá, pero no a invitar a otros sin experiencia previa.	Genera interés potencial; se considera visitar el destino en el futuro.	Cierta motivación, aunque persisten dudas.	No genera interés por visitar el destino.
		Fuente: Elaboración propia (2024) sobre la base de: Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística (2021)				

En la dimensión Promoción, para el factor Promoción del destino, los parámetros de evaluación se basan en los lineamientos de la *Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística* (2021) y en los criterios establecidos por el *Manual de aplicación de Directrices de Gestión Turística de Municipios* (2008, pp. 101-102). Según estos, una calificación de **5** corresponde a aquellas experiencias en las que la visita incentiva de manera activa al visitante a conocer el Iberá e incluso a invitar a otras personas a hacerlo, aun antes de haberlo visitado personalmente. La puntuación **4** se otorga cuando la visita motiva al visitante a conocer el Iberá, aunque no fomenta la invitación a otros sin experiencia previa. Un puntaje de **3** refleja que la experiencia genera un interés potencial, llevando a considerar la posibilidad de visitar el destino en el futuro. La puntuación **2** corresponde a casos en los que existe cierta motivación, pero persisten dudas respecto a concretar la visita. Finalmente, la calificación **1** indica que la experiencia no genera interés por conocer el destino.

Dimensión: Promoción

Factor: Materiales de promoción del destino

Dimensiones de calidad	Factores de evaluación	Puntaje (expresado en puntos)				
		5	4	3	2	1
Promoción	Materiales de Promoción del destino	Materiales atractivos, actualizados, en múltiples formatos y lenguas, incluyendo lengua extranjera y lengua de señas.	Materiales atractivos y actualizados, pero sin accesibilidad plena (sin lengua extranjera o señas).	Materiales atractivos, actualizados, accesibles parcialmente (solo en una lengua adicional).	Materiales poco atractivos o actualizados, sin accesibilidad lingüística.	Materiales obsoletos o inexistentes, sin adaptación ni accesibilidad.
Fuente: Elaboración propia (2024) sobre la base de: Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística (2021); Manual de aplicación de Directrices de Gestión Turística de Municipios (2008, pp. 101-102).						

En la dimensión Promoción, para el factor materiales de Promoción del destino, la evaluación se basa en los criterios de la *Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística* (2021) y en los lineamientos del *Manual de aplicación de Directrices de Gestión Turística de Municipios* (2008, pp. 101-102). Una puntuación de **5** corresponde a la existencia de materiales promocionales atractivos, actualizados y disponibles en múltiples formatos y lenguas, incluyendo al menos una lengua extranjera y lengua de señas. La calificación **4** se asigna cuando los materiales son atractivos y actualizados, pero no alcanzan una accesibilidad plena, al carecer de alguno de estos recursos (ya sea lengua extranjera o lengua de señas). Un puntaje de **3** indica que los materiales, aunque atractivos y actualizados, presentan accesibilidad parcial, por ejemplo, solo en una lengua adicional. La puntuación **2** refleja la presencia de materiales poco atractivos o con información desactualizada, sin accesibilidad lingüística. Finalmente, la calificación **1** corresponde a casos en los que los materiales promocionales son obsoletos o inexistentes, sin ningún tipo de adaptación ni criterios de accesibilidad.

A continuación, se presenta un cuadro que detalla los valores otorgados por el investigador en cada uno de los factores analizados dentro de las tres dimensiones evaluadas.

Tabla 19. Calidad de Casa Iberá según la evaluación del investigador para cada factor de análisis de las tres dimensiones (Infraestructura, Información al visitante y Promoción)			
Dimensiones de calidad	Factores de evaluación	Puntaje (expresado en puntos)	Valoración del investigador
Infraestructura	Accesibilidad	3	Accesibilidad parcial (solo rampas o solo sanitarios adaptados).
	Limpieza y orden	5	Suelos limpios, secos y sin residuos; baños limpios, sin olores desagradables; cuenta con contenedores para residuos.
Información al visitante	Información de la oferta turística	3	Información atractiva pero no accesible para extranjeros ni personas con discapacidad.
	Personal de atención al visitante	4	Más de un guía brinda atención accesible a extranjeros o personas con discapacidad.
Promoción	Promoción del destino	4	La visita incentiva al visitante a conocer el Iberá, pero no a invitar a otros sin experiencia previa.
	Materiales de promoción del destino	2	Materiales poco atractivos o actualizados, sin accesibilidad lingüística.

Fuente: Elaboración propia (2024) sobre la base de: *Sistema Argentino de Calidad Turística* (2013); *Directrices de Gestión Turística de Municipios* (2013).

Tal como se observa en el cuadro precedente, dentro de la dimensión *Infraestructura*, el factor *Accesibilidad* obtuvo una puntuación de 3, lo cual indica una accesibilidad parcial, con presencia de algunos elementos adaptados. Si bien Casa Iberá cuenta con un sanitario adaptado, presenta varias limitaciones: las rampas existentes tienen una pendiente superior a la recomendada por la normativa vigente, no se ha instalado una rampa en el acceso principal del edificio y no se dispone de un estacionamiento reservado específicamente para personas con discapacidad. Aunque existe un espacio de estacionamiento, este es utilizado exclusivamente por el personal del Ministerio de Turismo Provincial, lo que impediría su disponibilidad para visitantes con movilidad reducida. En función de estos aspectos observados, se asignó una puntuación de 3.

En relación con el factor *Limpieza y orden*, también dentro de la dimensión *Infraestructura*, se le asignó una puntuación de 5, ya que durante la visita de observación los suelos se encontraban limpios, secos y sin residuos, los sanitarios estaban en buen estado higiénico y no presentaban olores desagradables, y se identificaron contenedores de residuos en el edificio.

En cuanto a la dimensión *Información al visitante*, el factor *Información sobre la oferta turística* recibió una puntuación de 3, debido a que la información gráfica disponible (como paneles informativos) resulta visualmente atractiva, pero no es accesible para extranjeros ni para personas con discapacidad. La cartelería está redactada exclusivamente en español, sin traducción a otros idiomas —excepto algunos videos promocionales en inglés— y no se observan leyendas en Braille ni dispositivos táctiles. Para visitantes con discapacidad auditiva, el código QR que provee información en lengua de señas no funcionaba al momento de la observación (octubre de 2024), y la promotora que posee mayor conocimiento en lengua de señas —Gabriela González Vedoya— no se encontraba disponible durante esa visita.

Respecto al factor *Personal de atención al visitante*, también en la dimensión *Información al visitante*, se otorgó una puntuación de 4. Esta calificación se fundamenta en que el recorrido guiado resulta suficientemente informativo y puede motivar al visitante a conocer el Parque Iberá. Sin embargo, desde la percepción del investigador, la experiencia interpretativa se apoya principalmente en los sentidos de la vista (a través de gigantografías, mapas y paneles) y el oído (a través de explicaciones orales del promotor y sonidos ambientales como cantos de aves), sin integrar otros sentidos como el tacto (por ejemplo, mediante texturas de maquetas), el gusto (a través de degustaciones de productos regionales), o actividades lúdico-educativas. En este sentido, se considera que el recorrido tiene el potencial de motivar la visita al Parque Iberá, pero no necesariamente de incentivar a recomendarlo o promoverlo entre terceros sin una experiencia previa en el territorio.

Por último, en la dimensión *Promoción*, el factor *materiales de promoción del destino* recibió una puntuación de 2, en virtud de que estos materiales, si bien actualizados (incluyen monumentos naturales del Iberá declarados por la Provincia, portales de acceso y actividades recientes como el astroturismo), resultan poco atractivos visualmente y no incluyen elementos sobre la flora nativa (por ejemplo, plantas carnívoras de zonas como Loreto, Colonia Carlos

Pellegrini o Galarza), ni aspectos vinculados a las culturas locales del Iberá¹². Asimismo, se advierte ausencia de accesibilidad lingüística: la información impresa disponible está redactada únicamente en español, sin traducción al inglés ni otros idiomas. Por otra parte, cabe mencionar que, si bien las réplicas de animales se encuentran expuestas visualmente, su interacción física está restringida debido a que se hallan delimitadas por una pasarela de madera. Esta limitación también afecta a los visitantes con discapacidad visual, quienes no pueden explorar las texturas o formas a través del tacto, lo cual podría representar una barrera en términos de accesibilidad sensorial.

A partir de estos valores, puede afirmarse que el nivel de satisfacción de Casa Iberá según la evaluación del investigador arroja una puntuación promedio general de 3,4, calculada de la siguiente manera:

$$(3+5+3+4+2) / 5 = 17/5 = 3,4$$

De acuerdo con los rangos definidos en el apartado Metodología, donde valores mayores o iguales a 3,5 representan valoración positiva; valores entre 2,5 y 3,49 representan valoración neutral, y valores menores o iguales a 2,5 representan valoración negativa, dado que el valor promedio obtenido es 3,4, se interpreta como una valoración neutral desde la perspectiva del investigador en términos de nivel de satisfacción según la evaluación del investigador.

Este resultado sugiere que, si bien Casa Iberá cumple con ciertos estándares de calidad —como la limpieza de los espacios y la atención del personal—, aún presenta limitaciones críticas en términos de accesibilidad universal, adecuación comunicacional e inclusividad cultural.

La ausencia de señalética multilingüe, la escasa presencia de material promocional relacionado con la flora autóctona y las culturas locales, así como la persistencia de barreras arquitectónicas, son aspectos que se sugiere deberían ser abordados con prioridad.

¹² “El ser correntino viene de la mano de una tonada especial, de su gusto por el chamamé que es música, canto, baile y expresión de alegría; del vino y la diversión, del manejo de animales en el campo, de las siestas, de sus comidas típicas como el “mbaypy” y los pastelitos, de sus creencias como en el Gauchito Gil, Juanita Cabrera y la Virgen de Itatí, de la amabilidad, de la sencillez y la serenidad que tienen al andar...” (Quaranta, 2012, p. 3).

Esta valoración técnica del investigador podría complementar las valoraciones de los visitantes, y serviría como base para formular sugerencias de mejora al finalizar el presente capítulo.

5.1.8. Promedio entre nivel de satisfacción de los visitantes y evaluación del investigador

Tal como se expone en el apartado Metodología, la puntuación media final del nivel de satisfacción del visitante se obtiene mediante el promedio aritmético entre las valoraciones asignadas por los visitantes y las otorgadas por el investigador para cada uno de los factores evaluados.

En la Tabla 20 (p. 142) se presentan los resultados organizados en columnas. La 1º columna indica la dimensión evaluada (Infraestructura, Información al visitante y Promoción); la 2º columna corresponde al factor de evaluación dentro de cada dimensión; la 3º columna expone la pregunta utilizada para valorar dicho factor; la 4º columna muestra la puntuación media otorgada por los visitantes; la 5º columna refleja la puntuación asignada por el investigador; la 6º columna presenta el promedio final por factor, y finalmente, una 7º columna resume la puntuación media final por dimensión, calculada también como promedio entre los valores asignados por ambas fuentes.

Tabla 20. Puntuación media de las dimensiones y los factores de evaluación						
Dimensión	Factor de evaluación	Pregunta	Puntuación media (visitantes)	Puntuación (investigador)	Puntuación media final por factor (visitantes e investigador)	Puntuación media final por dimensión (visitantes e investigador)
Infraestructura	Accesibilidad	La infraestructura del edificio es accesible para todas las personas, incluso las personas con discapacidad	4.42	3	3.71	4.26
	Limpieza y orden	El Centro de Interpretación está limpio y ordenado	4.60	5	4.80	
Información al visitante	Información de la oferta turística	La información gráfica que se brinda en el Centro de Interpretación es atractiva y comprensible	4.66	3	3.83	4.09
	Personal de atención al visitante	El guía que acompaña la visita brinda información adecuada	4.70	4	4.35	
Promoción	Promoción del destino	La visita guiada me incentiva visitar el Iberá	4.75	4	4.38	4.38
Puntuación media final entre tres dimensiones						4.24
Elaboración propia (2024)						

En la dimensión Infraestructura, se analizaron dos factores:

- Accesibilidad, que obtuvo una puntuación media de 4,42 por parte de los visitantes y de 3 según la evaluación del investigador. El promedio entre ambas valoraciones fue de 3,71.
- Limpieza y orden, con una puntuación de 4,60 asignada por los visitantes y de 5 por el investigador, alcanzando un promedio de 4,80.

El promedio final de la dimensión Infraestructura resulta de la media entre ambos factores (3,71 y 4,80), lo que da un valor de 4,26.

En la dimensión Información al visitante, también se consideraron dos factores:

- Información de la oferta turística, con una puntuación de 4,66 de los visitantes y 3 del investigador, alcanzando un promedio de 3,83.
- Personal de atención al visitante, con valoraciones de 4,70 (visitantes) y 4 (investigador), que promedian 4,35.

La media de ambos factores (3,83 y 4,35) determina que la dimensión Información al visitante obtenga una puntuación de 4,09.

En la dimensión Promoción, se analizó un único factor:

- Promoción del destino, que fue valorado con 4,75 por los visitantes y con 4 por el investigador, alcanzando un promedio de 4,38.

Al tratarse de un único factor, el valor final de la dimensión Promoción coincide con dicho promedio (4,38).

La puntuación media final obtenida para Casa Iberá fue de 4,24. Este valor surge del promedio del nivel de satisfacción -de los visitantes y del investigador- en las tres dimensiones analizadas: Infraestructura (4,26), Información al visitante (4,09) y Promoción (4,38).

5.1.9. Análisis de los resultados del promedio entre nivel de satisfacción de los visitantes y evaluación del investigador

De acuerdo con lo planteado en el apartado de Metodología, se realizó el análisis de los puntajes medios obtenidos tanto en el nivel de satisfacción de los visitantes como en la evaluación efectuada por el investigador, promediando los valores de valoración asignados por los visitantes con los asignados por el investigador, tal como se observa en la Tabla 22: Puntuación media de las dimensiones y factores de evaluación (p. 144).

Tal como se indicó anteriormente, para la interpretación de los resultados se adoptó el siguiente criterio: se considera un alto nivel de satisfacción cuando la puntuación media es

igual o superior a 3,5; una satisfacción neutral cuando se encuentra entre 2,5 y 3,49; y una situación de insatisfacción cuando la puntuación es inferior a 2,5.

En la dimensión Infraestructura, el factor Accesibilidad recibió una puntuación media de 4,42 por parte de los visitantes, mientras que el investigador lo calificó con 3, alcanzando un promedio de 3,71, lo que lo posiciona como el de menor valoración relativa entre los factores analizados. En contraste, el factor Limpieza y orden obtuvo 4,60 de los visitantes y la máxima puntuación de 5 por parte del investigador, alcanzando un promedio sobresaliente de 4,8, el valor más alto entre todos los factores. Al promediar ambos factores, la dimensión Infraestructura alcanzó una puntuación final de 4,26.

Respecto a la dimensión Información al visitante, el factor Información de la oferta turística fue calificado con 4,66 por los visitantes y con 3 por el investigador, arrojando un promedio de 3,83. El factor Personal de atención al visitante recibió 4,70 de los visitantes y 4 del investigador, con un promedio de 4,35. En conjunto, la dimensión obtuvo una valoración final de 4,09.

En cuanto a la dimensión Promoción, que comprende un único factor, Promoción del destino, la puntuación de los visitantes fue de 4,75 y la del investigador de 4, con un promedio de 4,38, constituyéndose en la dimensión mejor valorada en términos relativos.

Al analizar la valoración global de las tres dimensiones, la puntuación media final alcanzó 4,24. Según los rangos definidos en la Metodología, este resultado refleja un nivel positivo de satisfacción, tanto en la percepción de los visitantes como en la evaluación técnica del investigador.

El contraste entre ambas valoraciones permite reconocer matices significativos. Los visitantes, en general, otorgan puntajes más altos, lo que refleja una experiencia inmediata y positiva; mientras que la evaluación del investigador tiende a asignar valoraciones más bajas, a partir de una observación estructurada. La mayor brecha entre ambas perspectivas se registra en el factor Información de la oferta turística (4,66 visitantes vs. 3 investigador), seguido de Accesibilidad (4,42 visitantes vs. 3 investigador). Esto evidencia que, si bien los visitantes manifiestan satisfacción, el investigador identifica oportunidades de mejora vinculadas con la incorporación de información más amplia sobre la flora y la cultura del

Iberá, así como en las condiciones de accesibilidad de la experiencia. En contraste, en el factor Limpieza y orden, las valoraciones coinciden en niveles elevados (4,60 visitantes y 5 investigador, respectivamente), consolidándose como una de las principales fortalezas en la gestión de Casa Iberá.

Según lo representado en el Gráfico 14 (ver página 152), la mayor brecha entre la calidad técnica asignada por el Sello Correntino de Calidad Turística¹³ y el nivel de satisfacción del visitante y del investigador se registra en la dimensión *Información al visitante*, donde la calificación objetiva otorgada por el Sello es 5 y el promedio del nivel de satisfacción alcanza un valor de 4,09. Le siguen, en orden decreciente, la dimensión *Infraestructura*, con una puntuación de satisfacción de 4,26, y la dimensión *Promoción*, que presenta la menor brecha, con un nivel de satisfacción promedio de 4,38.

A partir de la observación realizada por el investigador, se identifica que la mayor brecha en la dimensión Información al visitante se debe a las limitaciones en la accesibilidad comunicacional de los recursos disponibles. Entre ellas, se destacan: la ausencia de leyendas multilingües en la cartelería, la inoperatividad del código QR destinado a personas con discapacidad auditiva —que no funcionó en el período comprendido entre diciembre de 2023 y octubre de 2024— y el carácter exclusivamente visual de las maquetas de fauna del Parque Iberá, que no contemplan opciones táctiles para personas con discapacidad visual.

En un segundo plano, aunque de menor peso relativo, el investigador también señala que la información gráfica vinculada con la flora y la cultura local del Iberá resulta menos desarrollada en comparación con las referencias a la fauna. Asimismo, se observa la ausencia de recursos tecnológicos con actividades lúdico-educativas (por ejemplo las existentes en algunos Portales del Iberá) que podrían enriquecer la experiencia y favorecer la atractividad de la información brindada al visitante.

En cuanto a la dimensión Infraestructura, la brecha se explica principalmente por deficiencias en materia de accesibilidad arquitectónica. El investigador constató la falta de una rampa en el acceso principal a Casa Iberá, aspecto que también fue señalado por los visitantes en las

¹³ Cabe recordar que la evaluación global asignada a Casa Iberá por el Sello Correntino fue de 5 (Sobresaliente), se infiere que esta misma puntuación se extiende a cada una de las dimensiones consideradas en el presente estudio.

encuestas. A ello se suma que las rampas existentes en el ingreso y la salida de la galería de interpretación presentan una pendiente superior a la máxima permitida por los criterios de accesibilidad universal y carecen del acondicionamiento adecuado, lo que implica un incumplimiento de las especificaciones establecidas en el Manual Práctico de Diseño Universal (CABA, 2015) y en el Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes (edición 2017).

5.1.10. Medidas de calidad implementadas con el Sello Correntino de Calidad Turística y su correlación con el nivel de satisfacción del visitante y del investigador

Tal como se detalla en el apartado Metodología, con el fin de dar cumplimiento al Objetivo Específico 4: Establecer la correlación entre las medidas implementadas y el nivel de satisfacción de los visitantes, se recurre a una tabla de contingencia (ver Anexo: Modelo de Tabla de contingencia, p. 266) como herramienta de análisis. A continuación se presenta en una tabla de contingencia (ver Tabla 21) que permite relacionar, de manera sistemática, las acciones de mejora implementadas en el marco del Sello Correntino de Calidad Turística con los niveles de satisfacción reportados tanto por los visitantes como por el investigador.

Tal como se explicó en la metodología, esta correlación se establece de manera visual y directa a partir de los puntajes obtenidos, interpretados según los siguientes rangos:

- Nivel de satisfacción positivo: puntuación media igual o superior a 3,5
- Nivel de satisfacción neutral: puntuación media entre 2,5 y 3,49
- Nivel de satisfacción negativo: puntuación media inferior a 2,5

Este análisis permite identificar, de forma clara, en qué medida las acciones implementadas bajo el Sello Correntino se traducen en una experiencia satisfactoria para los visitantes y una evaluación favorable por parte del investigador.

Tabla 21. Medidas de calidad implementadas con el Sello Correntino de Calidad Turística y su correlación con el nivel de satisfacción del visitante y del investigador

Dimensión	Medidas de calidad implementadas con el Sello Correntino de Calidad Turística	Nivel de satisfacción (visitantes e investigador)	Correlación entre las medidas de calidad implementadas y el nivel de satisfacción del visitante y del investigador
Infraestructura	Implementación de más rampas antideslizantes de menor tamaño en el acceso a la galería de interpretación	4.26	valoración positiva
	Implementación de bandas antideslizantes sobre el vidrio del piso en el acceso principal		
Información al visitante	Implementación de guiado para personas con discapacidad auditiva (video a través de código QR)	4.09	valoración positiva
	Implementación de folletería digital con código QR - Eliminación de folletería papel		
Promoción	Implementación de un sector y encargado de Capacitación del personal	4.38	valoración positiva
	Implementación de collares de monitoreo para observación del visitante		
	Implementación de un sector audiovisual con video sobre conservación ambiental y turismo en el Iberá		
Fuente: Elaboración propia (2025)			

Tal como se observa en la tabla precedente, las medidas de mejora implementadas en el marco del Sello Correntino de Calidad Turística han tenido un impacto positivo en el nivel de satisfacción por parte de los visitantes y del investigador, aunque con variaciones entre las dimensiones analizadas.

En la dimensión *Infraestructura*, se implementaron mejoras como la instalación de rampas antideslizantes de menor tamaño en el acceso a la galería de interpretación y la colocación de bandas antideslizantes sobre el vidrio del piso en el acceso principal. Esta dimensión obtuvo un nivel de satisfacción medio de 4,26, lo cual, según los rangos definidos en el apartado Metodología, se interpreta como nivel de satisfacción positivo (puntuación media igual o superior a 3,5).

En la dimensión *Información al visitante*, las medidas incluyeron la incorporación de guiado accesible para personas con discapacidad auditiva —mediante videos disponibles a través de código QR— y la sustitución de folletería impresa por material digital. Esta dimensión alcanzó una puntuación media de 4,09, también dentro del rango de nivel de satisfacción positivo.

Por su parte, la dimensión *Promoción* comprendió iniciativas como la creación de un área específica para la capacitación del personal, la presentación de collares de monitoreo de la fauna reintroducida durante la visita guiada, y la implementación de un sector audiovisual con contenidos sobre conservación ambiental y turismo en el Iberá. Esta dimensión obtuvo la puntuación más alta, con un valor de 4,38, lo que refuerza su evaluación como nivel de satisfacción positivo.

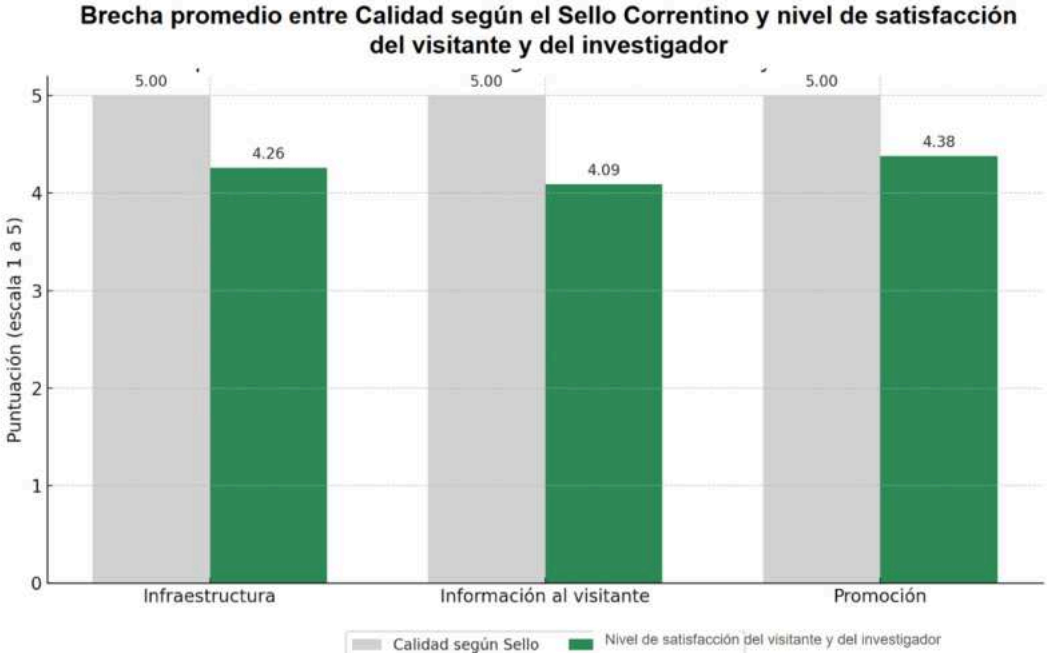
Si bien no es posible establecer una correlación directa entre cada acción específica y las valoraciones obtenidas —ya que las encuestas evalúan la percepción general por dimensión y no por medida individual—, los resultados permiten afirmar que todas las dimensiones evaluadas alcanzaron un nivel de satisfacción positivo por parte de los visitantes y el investigador.

Al observar con mayor detalle los valores registrados, se advierte que la dimensión *Información al visitante* (4,09) es la que presenta el puntaje más bajo entre las tres dimensiones, seguida por *Infraestructura* (4,26), mientras que *Promoción* (4,38) obtiene la mejor valoración. Estos datos indican que, si bien el impacto del Sello Correntino ha sido globalmente favorable, aún existen oportunidades de mejora, en particular en lo referente a la accesibilidad y a la información inclusiva destinada a los visitantes.

En tal sentido, y dado que el factor *Accesibilidad*, dentro de la dimensión *Infraestructura*, ha registrado una puntuación relativamente más baja (3,71 en una escala del 1 al 5), y teniendo en cuenta que las sugerencias de los visitantes se centran en las rampas, se complementa el estudio con una evaluación específica de accesibilidad en las rampas existentes de Casa Iberá, a partir de la cual se formulan sugerencias de mejora en el apartado Sugerencias de Mejora.

A fin de complementar el análisis con los datos de la tabla de contingencia (Tabla 22. Puntuación media de las dimensiones y los factores de evaluación), se elaboró un gráfico de barras comparativas (ver Gráfico 14) que muestra la diferencia existente entre la calidad estipulada por el Sello Correntino de Calidad Turística y el nivel de satisfacción promedio obtenido a partir de las valoraciones de visitantes e investigador en cada una de las dimensiones evaluadas (Infraestructura, Información al visitante y Promoción).

Gráfico 14. Brecha promedio entre Calidad según el Sello Correntino y nivel de satisfacción del visitante y del investigador en dimensiones de Infraestructura, Información al visitante, Promoción



Fuente: Elaboración propia (2025)

Según lo representado en el Gráfico 14, la mayor brecha entre la calidad técnica asignada por el Sello Correntino de Calidad Turística¹⁴ y el nivel de satisfacción del visitante y del investigador se registra en la dimensión *Información al visitante*, donde la calificación objetiva otorgada es 5 y el promedio del nivel de satisfacción alcanza un valor de 4,09. Le siguen, en orden decreciente, la dimensión *Infraestructura*, con una puntuación de satisfacción de 4,26, y la dimensión *Promoción*, que presenta la menor brecha, con un nivel de satisfacción promedio de 4,38.

A pesar de estas diferencias, las tres dimensiones analizadas obtuvieron puntajes superiores a 3,5, lo que indica un nivel de satisfacción positivo tanto por parte de los visitantes como del investigador. Considerando que la escala de Likert utilizada en el estudio sitúa el máximo nivel de satisfacción en 5, puede inferirse que la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística ha generado un impacto favorable en el nivel de satisfacción de los visitantes en las dimensiones evaluadas.

En síntesis, ninguna de las dimensiones evaluadas presenta puntuaciones inferiores a 2,5, lo que implica que no se registran niveles de insatisfacción. Asimismo, el impacto del Sello Correntino sobre el nivel de satisfacción puede considerarse positivo y superior al promedio, aunque no alcanza el nivel de excelencia representado por la puntuación máxima de 5, asignada por el Sello en 2021.

Finalmente, en función de las observaciones realizadas por el investigador y las sugerencias expresadas por los visitantes, se identifican oportunidades de mejora, particularmente en el factor *Accesibilidad* de la dimensión *Infraestructura*, que obtuvo una puntuación relativamente menor (3,71 en una escala de 1 a 5). Esto evidencia la necesidad de reforzar las estrategias de accesibilidad, a fin de avanzar hacia una experiencia interpretativa más inclusiva y de mayor calidad.

¹⁴ Cabe recordar que la evaluación global asignada a Casa Iberá por el Sello Correntino fue de 5 (Sobresaliente), se infiere que esta misma puntuación se extiende a cada una de las dimensiones consideradas en el presente estudio.

5.1.11. Análisis FODA de Casa Iberá

Con el fin de dar cumplimiento al Objetivo Específico 6 *Proponer lineamientos de mejora para la calidad de Casa Iberá a partir de los resultados obtenidos* se desarrolló un análisis integral que articula la información proveniente de las encuestas de nivel de satisfacción del visitante, la observación sistemática realizada por el investigador y la evaluación técnica basada en normativa vigente. A partir de esta triangulación metodológica, se presenta a continuación el análisis FODA (ver Tabla 22), concebido como una herramienta estratégica para orientar acciones de mejora continua en materia de calidad turística.

Tabla 22. Análisis FODA de Casa Iberá	
Fortalezas	Oportunidades
<p>Infraestructura: 1.a Cuenta con rampa de acceso a la galería del Centro de Interpretación 1.b La limpieza y orden recibe una valoración positiva superior al valor medio por parte de los visitantes y del investigador</p> <p>Información al visitante: 2.a El personal de atención al visitante recibe una valoración positiva por parte de los visitantes y del investigador superior al valor medio 2.b Casa Iberá implementó con el Sello Correntino de Calidad Turística un área de Capacitación Interna, que capacita todos los años a los promotores del Iberá 2.c La mayoría de los visitantes destacan el trabajo de guiado de los promotores del Iberá.</p> <p>Promoción: 3.a La visita guiada incentiva visitar el Iberá teniendo en cuenta que el factor Promoción del destino recibe una valoración positiva superior al valor medio por parte de los visitantes y del investigador</p>	<p>Infraestructura: 1.a Posibilidad de implementación de rampa en el acceso principal a Casa Iberá 1.b Posibilidad de adecuación de las rampas existentes conforme las normas de edificación vigentes y los principios de accesibilidad universal</p> <p>Información al visitante: 2.a Posibilidad de implementación de paneles explicativos con leyenda en inglés/guaraní y de información in situ adaptada a personas con discapacidad visual (vg. mapa háptico) 2.b Posibilidad de instalación de pantalla táctil con juegos didácticos para niños 2.c Posibilidad de implementación de paneles explicativos sobre cultura local del Iberá</p> <p>Promoción: 3.a Posibilidad de incorporar a pasantes de Turismo (UNNE) al plantel de promotores del Iberá (previa selección y capacitación) 3.b Posibilidad de implementación de un cartel señalética que indique la dirección a Casa Iberá en las inmediaciones 3.c Posibilidad de trazado de un circuito histórico cultural de Corrientes (que incluya casas históricas como Casa Lagraña, Casa Iberá como Ex Casa Ferro, catedrales, etc.) para promoción conjunta 3.d Posibilidad de implementación de eventos culturales y musicales dentro de Casa Iberá con presencia de cocineros, músicos y artesanos del Iberá para fomentar la identidad cultural y sentido de pertenencia a la comunidad local</p>

Debilidades	Amenazas
<p>Infraestructura: 1.a Falta de rampa en el acceso principal a Casa Iberá 1.b Las rampas de acceso y salida de la galería de interpretación cuentan con pendiente excesiva según el Manual Práctico de Diseño Universal y el Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes 1.c Zonas con presencia de humedad y moho en la pared de la galería de interpretación</p> <p>Información al visitante: 2.a La información gráfica no cuenta con leyenda multilingüe (inglés/guaraní) 2.b El código QR con información en lengua de señas para personas con discapacidad auditiva no funciona por falta de pago. 2.c Solo cuenta con dos maquetas disponibles para experiencia táctil de personas con discapacidad visual 2.d La experiencia interpretativa se limita a los sentidos de vista y oído (no incluye otros sentidos como el tacto, el gusto) 2.e Falta de elementos interactivos para niños considerando que el 30% de las visitas grupales son escolares de nivel primario 2.e Señalética mal ubicado en espacio visible, sobre el valor de Casa Iberá como Ex Casa Ferro (solo se observa un cartel explicativo ubicado a un costado de la entrada principal, que no forma parte del recorrido guiado)</p> <p>Promoción: 3.a Reducción del personal de promotores del Iberá (en el año 2024) 3.b No se evidencia señalización de Casa Iberá en las vías de acceso adyacentes 3.c El 30% de los visitantes encuestados de Casa Iberá declaran que conocen la Casa por casualidad y sugieren mayor promoción de la Casa en los medios 3.c No se desarrollan eventos culturales, musicales o artísticos relacionados con el Iberá que propicien la participación de la comunidad local</p>	<p>Infraestructura: 1.a La existencia de baldosas rotas en las veredas de acceso ubicadas en el entorno de Casa Iberá (intersección calles Carlos Pellegrini y San Luis) podría disminuir el grado de accesibilidad a la Casa 1.b Las precipitaciones intensas en la Ciudad pueden generar problemas de humedad en las galerías de interpretación, que son construcciones reacondicionadas de estructuras antiguas de la Ex-Casa Ferro</p> <p>Información al visitante: 2.a La reducción del presupuesto que generó la reducción del personal de atención al visitante (en un 50% ocurrido en 2024) podría afectar la cantidad y la calidad de la información al visitante, tanto la información gráfica como la brindada por los promotores del Iberá (la reducción del personal podría afectar la disponibilidad del promotor)</p> <p>Promoción: 3.a Puede quedarse fuera del circuito de atractivos de la Ciudad al no existir una promoción conjunta con otros atractivos (vg. el Parque Camba Cuá con sus esculturas mitológicas, el Museo del Carnaval y el Museo de Ciencias Naturales Amado Bonpland) 3.b Otros museos de la Ciudad con mejor ubicación, señalética y atraktividad podrían competir con Casa Iberá</p>
Fuente: Elaboración propia (2025)	

Tal como se observa en el cuadro anterior, las fortalezas de Casa Iberá se centran en la calidad de la información brindada al visitante durante el recorrido guiado, la que según las declaraciones de los encuestados, se atribuye principalmente al acompañamiento de los promotores del Iberá.

En cuanto a las debilidades, en la dimensión de Infraestructura y en el factor Accesibilidad, se identifican deficiencias en términos de accesibilidad arquitectónica. Entre ellas, se destaca la

ausencia de una rampa en el acceso principal del edificio y la falta de adecuación técnica de las rampas existentes, las cuales no cumplen con los criterios establecidos por el *Manual Práctico de Diseño Universal* ni con el *Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes*.

En cuanto a las debilidades referidas a la dimensión Promoción, se observa falta de actividades culturales, musicales o artísticas vinculadas al Iberá que promuevan la participación activa de la comunidad local. A ello se añade la reducción del 50% del equipo de promotores del Iberá durante el año 2024, situación que podría afectar la frecuencia del servicio de interpretación ofrecido a los visitantes.

Respecto a las oportunidades, se destaca el potencial de mejorar la infraestructura de acceso, avanzando hacia una mayor accesibilidad universal, y de incorporar recursos digitales que fortalezcan tanto la comunicación como la promoción de los distintos portales del Iberá. Entre las posibles acciones se incluyen posibilidad de mejorar la accesibilidad comunicacional para personas extranjeras y personas con discapacidad visual y/o auditiva, la instalación de pantallas táctiles interactivas y el desarrollo de experiencias lúdico-educativas orientadas especialmente a niños y escolares, en sintonía con el rol educativo de los centros de interpretación.

Finalmente, entre las amenazas se señala el riesgo de que Casa Iberá quede relegada del circuito turístico de la Ciudad de Corrientes si no fortalece su promoción, una estrategia sería una promoción conjunta con otros espacios patrimoniales locales, tales como el Parque Camba Cuá con sus esculturas mitológicas, el Museo del Carnaval y el Museo de Ciencias Naturales Amado Bonpland. Esto podría ser una estrategia para visibilizar Casa Iberá y captar nuevos nichos de demanda.

A continuación se presentan las oportunidades de mejora, sobre la base de las cuales se propondrán lineamientos de mejora para la calidad de Casa Iberá en el Capítulo VI (Conclusiones y Propuestas de Mejora), fundamentados en los lineamientos del Sello Correntino de Calidad Turística y en la literatura especializada en gestión de calidad en centros de interpretación.

5.1.12. Oportunidades de Mejora

En la siguiente tabla se observan las oportunidades de mejora.

Tabla 23. Mapa de Oportunidades de mejora		
Oportunidades de mejora	Medida de mejora posible	Factor de mejora
	1.1 Implementación de una rampa en el acceso principal al edificio	Accesibilidad en la infraestructura
	1.2 Reacondicionar las rampas existentes (de entrada y de salida de la pasarela de interpretación) según el Manual Práctico de Diseño Universal y el Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes	
	1.3 Reservar un espacio de estacionamiento para personas con discapacidad	
	2.1 Implementación de gigantografías ilustrativas del Iberá con leyenda en inglés/guaraní además del español	Accesibilidad comunicacional en la Información al visitante
	2.2 Implementación de código QR -que funcione- para guiado a personas con discapacidad auditiva	
	2.3 Reforzar la capacitación del personal en lengua de señas	
	2.4 Implementación de pantalla táctil con video promocional del Iberá y actividades lúdico-educativas inclusivas integradoras	
	2.5 Implementación de información en sistema Braille, incluyendo mapa háptico sobre los portales del Iberá	
	2.6 Implementación de experiencia táctil de maquetas/réplicas de flora y fauna del Iberá en tamaño real	
	3.1 Implementación de gigantografías ilustrativas de la flora y la cultura local del Iberá	Promoción del destino
	3.2 Implementación de pantalla táctil con video promocional del Iberá y actividades lúdico-educativas inclusivas integradoras	
	3.3 Organización de eventos musicales culturales con presencia de músicos, artesanos, Cocineros del Iberá con demostraciones, degustaciones, venta de comida típica del Iberá en Casa Iberá	
	3.4 Implementación de una guía digital de museos y centros de interpretación en QR, que cuente con información de diferentes museos y centros de	

	interpretación de la Ciudad de Corrientes, con el objeto de fomentar la promoción conjunta con alojamientos, alimentación, transporte interno de la ciudad y otros servicios turísticos	
	3.5 Programa de pasantía dirigido a estudiantes de Turismo (UNNE) para posterior incorporación al plantel de promotores del Iberá (previa selección y capacitación)	
	3.6 Implementación de un cartel señalética en veredas de acceso adyacentes que indiquen la dirección a Casa Iberá	
	3.7 Trazado de un circuito histórico cultural de Corrientes (vg. el Parque Camba Cuá con sus esculturas mitológicas, el Museo del Carnaval y el Museo de Ciencias Naturales Amado Bonpland) para promoción conjunta	
Fuente: Elaboración propia (2025)		

Tal como se observa en la tabla anterior, las oportunidades de mejora se resumen en:

1. Mejorar la accesibilidad física mediante rampas adecuadas y señalización de estacionamiento reservado para personas con discapacidad.
2. Incorporar gigantografías multilingües, con contenidos culturales y botánicos del Iberá.
3. Implementar guías digitales en lengua de señas y tecnología adaptada (aros magnéticos para hipoacúsicos y pantallas táctiles con recursos didácticos).
4. Desarrollar recursos hápticos y textos en Braille.
5. Reforzar la formación continua del personal en atención accesible.

Estas medidas permitirían avanzar hacia un modelo de centro de interpretación más inclusivo, atractivo y coherente con los principios del Sello Correntino y de la gestión integral de calidad turística.

En primer lugar, mejorar la accesibilidad física mediante rampas adecuadas y señalización de estacionamiento reservado para personas con discapacidad contribuye al cumplimiento del

criterio de Accesibilidad establecido por el Sello, que promueve la inclusión arquitectónica y la eliminación de barreras físicas, además de otros tipos de barreras (comunicacional).

En segundo lugar, incorporar gigantografías multilingües con contenidos culturales y botánicos del Iberá fortalece la dimensión de Información al visitante, alineándose con el enfoque del Sello en la experiencia informativa integral y en la transmisión de los valores culturales y naturales del destino.

En tercer lugar, implementar guías digitales en lengua de señas y tecnología adaptada (aros magnéticos para hipoacúsicos y pantallas táctiles con recursos didácticos) se relaciona tanto con el criterio de Accesibilidad comunicacional como con el de Información al visitante, promoviendo una experiencia inclusiva y adaptada a distintos perfiles de visitantes.

En cuarto lugar, desarrollar recursos hápticos y textos en Braille amplía la accesibilidad en términos experienciales, en línea con la perspectiva del Sello Correntino de mejorar la accesibilidad de manera integral (física, comunicacional y sensorial).

En quinto lugar, reforzar la formación continua del personal en atención accesible responde al énfasis del Sello en la capacitación y mejora continua, asegurando que los estándares técnicos se acompañen de competencias humanas que mejoren la calidad del servicio y la percepción del visitante.


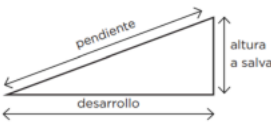
En conjunto, estas acciones no solo complementan los lineamientos técnicos del Sello Correntino, sino que también potencian la calidad percibida por los visitantes y consolidan a Casa Iberá como un centro de interpretación inclusivo y sustentable, acorde con las buenas prácticas en gestión turística y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Considerando las oportunidades de mejora, se presentan a continuación las propuestas orientadas a optimizar la calidad de los servicios y la experiencia del visitante en Casa Iberá, en cumplimiento del Objetivo Específico 6 de la investigación.

5.2. Propuestas de Mejora

Con el objetivo de fortalecer las sugerencias de mejora de las rampas existentes en Casa Iberá, se incorpora de manera complementaria una evaluación de la accesibilidad universal de las mismas, basado en el Manual Práctico de Diseño Universal (Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2015) y el Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes (edición 2017).

En las Tablas 24 y 25 se presenta la evaluación correspondiente a la rampa de acceso a la pasarela, considerando los parámetros técnicos definidos por cada una de estas normativas. La Tabla 24 expone la evaluación conforme al Manual Práctico de Diseño Universal, mientras que la Tabla 25 detalla la evaluación basada en lo establecido por el Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes.

Tabla 24. Evaluación de Accesibilidad - Rampa de entrada a la pasarela según Manual Práctico de Diseño Universal																																	
Estado actual	Estado ideal según Manual Práctico de Diseño Universal																																
Distancia vertical (desnivel) = 0.6 m	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Relación H/L</th> <th>Porcentaje</th> <th>Altura a Salvar: h (cm)</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1/5,0</td> <td>20,00%</td> <td>----- < 7,50</td> <td>sin descanso</td> </tr> <tr> <td>1/8,0</td> <td>12,50%</td> <td>≥ 7,50 < 20,00</td> <td>sin descanso</td> </tr> <tr> <td>1/10,0</td> <td>10,00%</td> <td>≥ 20,00 < 30,00</td> <td>sin descanso</td> </tr> <tr> <td>1/12,0</td> <td>8,33%</td> <td>≥ 30,00 < 50,00</td> <td>sin descanso</td> </tr> <tr> <td>1/12,5</td> <td>8,00%</td> <td>≥ 50,00 < 75,00</td> <td>con descanso</td> </tr> <tr> <td>1/16,0</td> <td>6,25%</td> <td>≥ 75,00 < 100,00</td> <td>con descanso</td> </tr> <tr> <td>1/16,6</td> <td>6,00%</td> <td>≥ 100,00 < 140,00</td> <td>con descanso</td> </tr> </tbody> </table>	Relación H/L	Porcentaje	Altura a Salvar: h (cm)	Observaciones	1/5,0	20,00%	----- < 7,50	sin descanso	1/8,0	12,50%	≥ 7,50 < 20,00	sin descanso	1/10,0	10,00%	≥ 20,00 < 30,00	sin descanso	1/12,0	8,33%	≥ 30,00 < 50,00	sin descanso	1/12,5	8,00%	≥ 50,00 < 75,00	con descanso	1/16,0	6,25%	≥ 75,00 < 100,00	con descanso	1/16,6	6,00%	≥ 100,00 < 140,00	con descanso
Relación H/L		Porcentaje	Altura a Salvar: h (cm)	Observaciones																													
1/5,0		20,00%	----- < 7,50	sin descanso																													
1/8,0		12,50%	≥ 7,50 < 20,00	sin descanso																													
1/10,0		10,00%	≥ 20,00 < 30,00	sin descanso																													
1/12,0		8,33%	≥ 30,00 < 50,00	sin descanso																													
1/12,5		8,00%	≥ 50,00 < 75,00	con descanso																													
1/16,0	6,25%	≥ 75,00 < 100,00	con descanso																														
1/16,6	6,00%	≥ 100,00 < 140,00	con descanso																														
Distancia horizontal = 1 m																																	
Pendiente = 0.6 m																																	
Pendiente en porcentaje = 60%																																	
Ángulo de Elevación = 30.964																																	
																																	
Elaboración propia (2023)																																	
	<p>Considerando la Tabla anterior, si se tiene en cuenta que la rampa analizada tiene</p> <p>h (altura a salvar) = $\geq 50.00 \text{ cm} < 75.00 \text{ cm}$</p> <p>entonces</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>h: altura a salvar (en metros, en tabla aparece en cm)</p> <p>L: longitud que figura en la columna de "Relación h/L" en función de la altura a salvar para exterior o interior.</p> <p>d: desarrollo de rampa</p> <p>m: metros</p> </div> </div> <p>Desarrollo (m) = $h \times L$</p>																																

	<p>1° Se verifica que para salvar 0,6 m se encuentra en el rango entre 50 y 75 cm de la columna “Altura a salvar”, se necesita una Relación 1/12,5 - porcentaje 8%.</p> <p>2° Se aplica la fórmula:</p> <p>Desarrollo (m) = 0,6 m x 12,5 m = 7.5 m</p> <p>Conclusión: Se necesita una rampa de 7.5 m de longitud total con un descanso (necesario cada 6 metros de tramo) de 1,50 metros mínimo.</p>
<p>Fuente: Elaboración propia (2025) Valor de pendiente calculado con: https://www.omnicalculator.com/es/construccion/pendiente-de-un-terreno Sugerencias basadas sobre: Manual Práctico de Diseño Universal, p. 34-40</p>	

Tabla 25. Evaluación de Accesibilidad - Rampa de entrada a la pasarela según Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes: (para edificios públicos)	
Diseño actual de la rampa de entrada a la pasarela	Estado Ideal según el Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes: (para edificios públicos)
<ul style="list-style-type: none"> ● Desnivel (altura): 0,6 m ● Distancia horizontal (base): 1 m ● Pendiente: $Altura/Base = 0.6/1 = 0.6 = 60\%$ ● Ángulo de inclinación: $\theta = \arctan(0,6/1) \approx 30,96^\circ$ 	<p>Según el Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes:</p> <p>La pendiente máxima permitida es del 8% (relación 1:12)</p> <p>La rampa actual tiene una pendiente del 60%, que es muy superior a lo permitido.</p> <p>El ángulo permitido sería de unos $4,76^\circ$ (8%) o máximo $5,71^\circ$ (10%), muy por debajo del diseño actual $30,96^\circ$.</p> <p>Para un desnivel de 0.6 m la distancia horizontal mínima debería ser:</p> <p>Para 8% = $0.6/0.08 = 7.5$ m</p> <p>(La rampa actual tiene solo 1 m, dista de mínimamente 6.5 m para lograr 8% de pendiente)</p>
<p>Sugerencias según el Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes</p> <p>Replantear completamente la rampa actual</p>	
<p>Pendiente del 8% (recomendada)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Distancia horizontal (longitud total de la rampa): $0.6/0.08 = 7.5$ m ● Requiere al menos un descanso intermedio (cada 9 m máx) ● Ancho mínimo: 1,20 m ● Pasamanos en ambos lados, doble altura 	

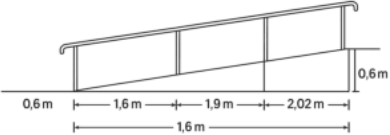
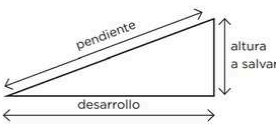
- Zócalos laterales de 10 cm:
- Superficie antideslizante + buena iluminación

Fuente: Elaboración propia (2025)

Sugerencias basadas sobre: Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes, p. 325 (Reglamento para Edificios públicos y privados sobre barreras arquitectónicas para personas discapacitadas, art. 13).

Las Tablas 26 y 27 presentan la evaluación técnica de la rampa de salida del Centro de Interpretación Casa Iberá, realizada de acuerdo con los criterios del Manual Práctico de Diseño Universal y el Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes, respectivamente.

Tabla 26. Evaluación de Accesibilidad - Rampa de salida del Centro de Interpretación según Manual Práctico de Diseño Universal

Estado actual	Estado ideal según Manual Práctico de Diseño Universal																																															
Distancia vertical (desnivel) = 0.6 m	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="671 987 794 1077">Relación H/L</th> <th data-bbox="794 987 948 1077">Porcentaje</th> <th colspan="2" data-bbox="948 987 1086 1077">Altura a Salvar: h (cm)</th> <th data-bbox="1086 987 1342 1077">Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="671 1077 794 1144">1/5,0</td> <td data-bbox="794 1077 948 1144">20,00%</td> <td data-bbox="948 1077 1043 1144">-----</td> <td data-bbox="1043 1077 1086 1144"><</td> <td data-bbox="1086 1077 1182 1144">7,50</td> <td data-bbox="1182 1077 1342 1144">sin descanso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="671 1144 794 1211">1/8,0</td> <td data-bbox="794 1144 948 1211">12,50%</td> <td data-bbox="948 1144 1043 1211">≥ 7,50</td> <td data-bbox="1043 1144 1086 1211"><</td> <td data-bbox="1086 1144 1182 1211">20,00</td> <td data-bbox="1182 1144 1342 1211">sin descanso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="671 1211 794 1279">1/10,0</td> <td data-bbox="794 1211 948 1279">10,00%</td> <td data-bbox="948 1211 1043 1279">≥ 20,00</td> <td data-bbox="1043 1211 1086 1279"><</td> <td data-bbox="1086 1211 1182 1279">30,00</td> <td data-bbox="1182 1211 1342 1279">sin descanso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="671 1279 794 1346">1/12,0</td> <td data-bbox="794 1279 948 1346">8,33%</td> <td data-bbox="948 1279 1043 1346">≥ 30,00</td> <td data-bbox="1043 1279 1086 1346"><</td> <td data-bbox="1086 1279 1182 1346">50,00</td> <td data-bbox="1182 1279 1342 1346">sin descanso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="671 1346 794 1413">1/12,5</td> <td data-bbox="794 1346 948 1413">8,00%</td> <td data-bbox="948 1346 1043 1413">≥ 50,00</td> <td data-bbox="1043 1346 1086 1413"><</td> <td data-bbox="1086 1346 1182 1413">75,00</td> <td data-bbox="1182 1346 1342 1413">con descanso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="671 1413 794 1480">1/16,0</td> <td data-bbox="794 1413 948 1480">6,25%</td> <td data-bbox="948 1413 1043 1480">≥ 75,00</td> <td data-bbox="1043 1413 1086 1480"><</td> <td data-bbox="1086 1413 1182 1480">100,00</td> <td data-bbox="1182 1413 1342 1480">con descanso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="671 1480 794 1503">1/16,6</td> <td data-bbox="794 1480 948 1503">6,00%</td> <td data-bbox="948 1480 1043 1503">≥ 100,00</td> <td data-bbox="1043 1480 1086 1503"><</td> <td data-bbox="1086 1480 1182 1503">140,00</td> <td data-bbox="1182 1480 1342 1503">con descanso</td> </tr> </tbody> </table>	Relación H/L	Porcentaje	Altura a Salvar: h (cm)		Observaciones	1/5,0	20,00%	-----	<	7,50	sin descanso	1/8,0	12,50%	≥ 7,50	<	20,00	sin descanso	1/10,0	10,00%	≥ 20,00	<	30,00	sin descanso	1/12,0	8,33%	≥ 30,00	<	50,00	sin descanso	1/12,5	8,00%	≥ 50,00	<	75,00	con descanso	1/16,0	6,25%	≥ 75,00	<	100,00	con descanso	1/16,6	6,00%	≥ 100,00	<	140,00	con descanso
Relación H/L		Porcentaje	Altura a Salvar: h (cm)		Observaciones																																											
1/5,0		20,00%	-----	<	7,50	sin descanso																																										
1/8,0		12,50%	≥ 7,50	<	20,00	sin descanso																																										
1/10,0		10,00%	≥ 20,00	<	30,00	sin descanso																																										
1/12,0	8,33%	≥ 30,00	<	50,00	sin descanso																																											
1/12,5	8,00%	≥ 50,00	<	75,00	con descanso																																											
1/16,0	6,25%	≥ 75,00	<	100,00	con descanso																																											
1/16,6	6,00%	≥ 100,00	<	140,00	con descanso																																											
Distancia horizontal = 1 m																																																
Pendiente = 0.6 m																																																
Pendiente en porcentaje = 60%																																																
Ángulo de Elevación = 30.964																																																
																																																
Componentes de la rampa de salida actual:	Considerando la Tabla anterior, si se tiene en cuenta que la rampa analizada tiene																																															
Primer tramo:	h (altura a salvar) = ≥ 50.00 cm < 75.00 cm																																															
Longitud: 0,6 m	entonces																																															
Ancho: 1,1 m																																																
Descanso:	<p>h: altura a salvar (en metros, en tabla aparece en cm)</p> <p>L: longitud que figura en la columna de "Relación h/L" en función de la altura a salvar para exterior o interior.</p> <p>d: desarrollo de rampa</p> <p>m: metros</p>																																															
Longitud: 1,6 m																																																
Ancho: 1,1 m																																																
Segundo tramo (con pendiente):																																																

Longitud: 1,9 m

Ancho: 1,2 m



Desarrollo (m) = h x L

1° Se verifica que para salvar 0,6 m se encuentra en el rango entre 50 y 75 cm de la columna “Altura a salvar”, se necesita una Relación 1/12,5 - porcentaje 8%.

2° Se aplica la fórmula:

Desarrollo (m) = 0,6 m x 12,5 m = 7.5 m

Conclusión: Se necesita una rampa de 7.5 m de longitud total con un descanso (necesario cada 6 metros de tramo) de 1,50 metros mínimo.

Revisión del diseño actual de rampa de salida según Manual Práctico de Diseño Universal:

Longitud total en pendiente:

- 1° tramo: 0,6 m (plano, no pendiente)
- Descanso: 1,6 m
- 2° tramo con pendiente: 1,9 m
- 3° tramo con pendiente: 2,2 m
→ Total en pendiente: 1,9 + 2,2 = 4,1 m

Comparación con lo requerido:

- Requiere: 7,5 m en desarrollo para pendiente 8%
- Tiene: 4,1 m de desarrollo en pendiente

No cumple con la los requisitos de Accesibilidad Universal especificados en el Manual debido a las siguientes razones:

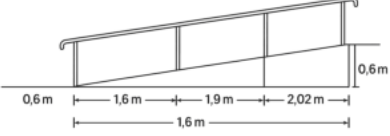
1. Desarrollo insuficiente: tiene 4,1 m de largo total en tramos inclinados, y necesita al menos 7,5 m para salvar 60 cm con pendiente 8%.
2. Pendiente demasiado empinada:
 - Relación actual: $0.64.1=1/6.83\frac{0.6}{4.1} = 1/6.834.10.6=1/6.83$
 - Porcentaje: $\approx 14,6\%$
 - Muy superior al 8% permitido.
3. El descanso está bien ubicado (cada 6 m o menos), pero no compensa la pendiente excesiva.

Fuente: Elaboración propia (2025)

Valor de pendiente calculado con: <https://www.omnicalculator.com/es/construccion/pendiente-de-un-terreno>

Sugerencias basadas sobre: Manual Práctico de Diseño Universal, p. 34-40

Tabla 27. Evaluación de Accesibilidad - Rampa de salida del Centro de Interpretación según Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes (para Edificios públicos)

Estado actual	Estado ideal según Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes
Distancia vertical (desnivel) = 0.6 m	Análisis según el Código de Edificación de Corrientes:
Distancia horizontal = 1 m	<p>Ancho mínimo de rampas: El Código establece que el ancho mínimo de las rampas móviles debe ser de 2,20 metros. Aunque esta especificación se refiere a rampas móviles, es razonable considerar que las rampas fijas también deben cumplir con requisitos similares de accesibilidad.</p> <p>Altura libre de paso: La altura libre mínima en escaleras y rampas es de 2,20 metros, medida desde el solado hasta el cielorraso u otra saliente inferior.</p> <p>Conclusión La rampa existente no cumple con los requisitos establecidos en el Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes debido a:</p> <p>Ancho insuficiente: Los tramos tienen anchos de 1,1 m, 1,2 m y 1,6 m, todos por debajo del mínimo requerido de 2,20 m.</p> <p>Desarrollo insuficiente: Para salvar una altura de 0,6 m con una pendiente máxima del 8% (relación 1:12,5), se requiere un desarrollo mínimo de 7,5 m. La rampa actual tiene un desarrollo total en pendiente de 4,1 m, lo cual es insuficiente.</p>
Pendiente = 0.6 m	
Pendiente en porcentaje = 60%	
<p>Ángulo de Elevación = 30.964</p> 	
<p>Componentes de la rampa de salida actual:</p> <p>Primer tramo:</p> <p>Longitud: 0,6 m</p> <p>Ancho: 1,1 m</p> <p>Descanso:</p> <p>Longitud: 1,6 m</p> <p>Ancho: 1,1 m</p> <p>Segundo tramo (con pendiente):</p> <p>Longitud: 1,9 m</p> <p>Ancho: 1,2 m</p>	



Se recomienda rediseñar la rampa para cumplir con el Código de Edificación de Corrientes, asegurando:

Ancho mínimo de 2,20 m en todos los tramos.

Pendiente máxima del 8%, lo que implica un desarrollo mínimo de 7,5 m para salvar 0,6 m de altura.

Descansos adecuados cada 6 m de desarrollo en pendiente.

Fuente: Elaboración propia (2025)

Valor de pendiente calculado con: <https://www.omnicalculator.com/es/construccion/pendiente-de-un-terreno>

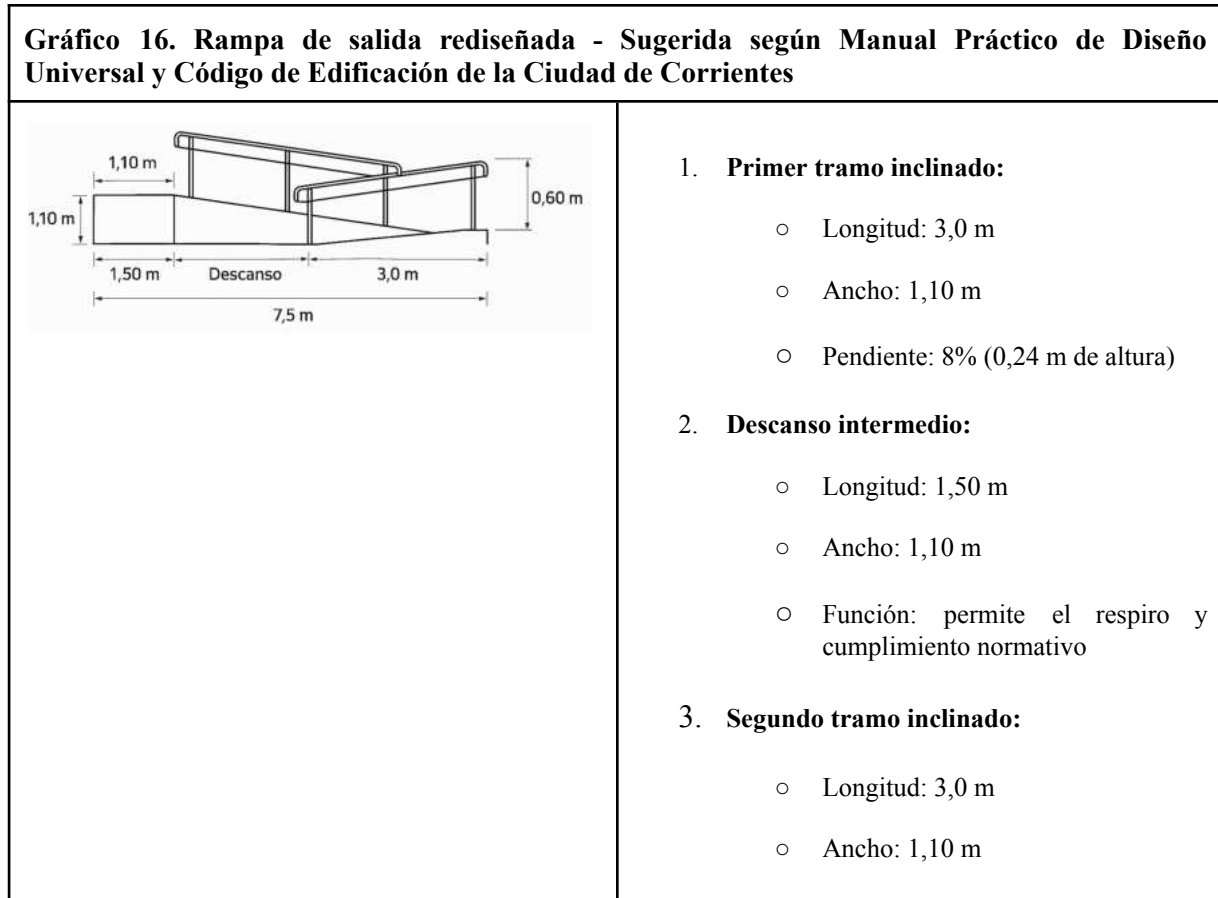
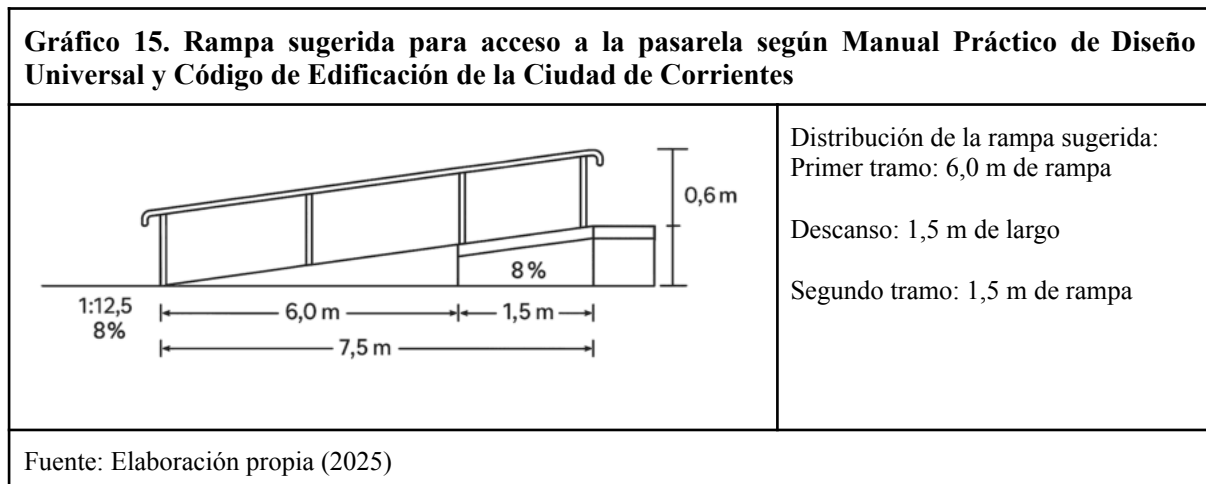
Sugerencias basadas sobre: Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes (para Edificios públicos)

Del análisis de las Tablas 24, 25, 26 y 27, se concluye que tanto la rampa de entrada a la pasarela como la rampa de salida del Centro de Interpretación Casa Iberá no cumplen con los requerimientos técnicos establecidos por el Manual Práctico de Diseño Universal ni por el Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes. Ambas rampas presentan pendientes excesivas —alrededor del 60% en el acceso a la pasarela y del 14,6% en la salida—, cuando el valor máximo admitido es del 8%. Asimismo, se verifican desarrollos insuficientes en longitud para salvar el desnivel existente, así como anchos de paso por debajo del mínimo requerido en la rampa de salida. Si bien en ambos casos se han incorporado descansos, estos resultan insuficientes para compensar las deficiencias estructurales señaladas. En consecuencia, se considera necesario rediseñar ambas rampas conforme a los criterios de accesibilidad universal, a fin de garantizar condiciones adecuadas de circulación para todas las personas.

A continuación se plantean las sugerencias, comenzando por las referidas a las rampas existentes.

1. Readecuación de las rampas existentes tanto en el ingreso como en la salida de la pasarela de interpretación

Se presentan a continuación esquemas de rediseño elaborados en base a los lineamientos establecidos por el Manual Práctico de Diseño Universal y el Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes (ver Gráficos 15, 16).



	<p>○ Pendiente: 8% (0,36 m de altura)</p> <p>4. Altura total salvada: 0,24+0,36=0,60 m</p> <p>Equipamiento adicional</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Barandas a ambos lados ● Piso antideslizante sugerido ● Sección completamente accesible
<p>Fuente: Elaboración propia (2025)</p>	

2. Implementación de una rampa en el acceso principal a Casa Iberá y reserva de espacio de estacionamiento para personas con discapacidad

Se sugiere incorporar una rampa en el acceso principal -que podría ser de tipo móvil-, y asignar un espacio de estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad, asegurando así su desplazamiento independiente dentro de Casa Iberá.

3. Implementación de gigantografías multilingües en la galería de interpretación

Se sugiere implementar gigantografías multilingües (español–inglés/guaraní) en la galería de interpretación, tomando como ejemplo las gigantografías con leyendas en español e inglés disponibles en el centro de interpretación del Iberá ubicado en la localidad de Concepción, provincia de Corrientes (ver Imagen 16).

Imagen 16. Gigantografías sobre cultura local del Iberá (gastronomía, menchos correntinos) ubicadas en centro de interpretación de Concepción (Prov. de Corrientes) con leyenda en español e inglés



Fuente: Elaboración propia (octubre de 2024)

4. Implementación de pantalla táctil

En cuanto a la pantalla táctil, puede tomar como ejemplo la ubicada en el centro de interpretación de Concepción, de la Provincia de Corrientes (ver Imagen 17).

Imagen 17. Pantalla táctil ubicada en centro de interpretación de Concepción (Prov. de Corrientes)



Fuente: Elaboración propia (octubre de 2024)

5. Implementación de mapa háptico

Para el diseño de un mapa háptico accesible para personas con discapacidad visual, se sugiere tomar como modelo el implementado por la empresa turística Iguazú Jungle, el cual constituye un ejemplo en materia de accesibilidad e inclusión (ver Imagen 18).

Imagen 18. Mapa háptico del Parque Nacional Iguazú - Empresa *Iguazú Jungle*



Fuente:

<https://misionesonline.net/2024/05/29/actividades-y-accesibilidad-con-el-mapa-haptico-de-iguazu-jungle-en-el-parque-nacional-iguazu/>

A continuación se puede observar los ejemplos de aplicación de mapa háptico e información en diferentes idiomas y Braille en el Sendero Universal del Parque Nacional Carara (Costa Rica) (ver imagen 19 e imagen 20).

Imagen 19. Mapas hápticos, información en diferentes idiomas y Braille



Fuente: <https://arquitecturapanamericana.com/sendero-universal-parque-nacional-carara/>

Imagen 20. Información en código QR con guía audiovisual paso a paso, interpretación de flora, fauna y sonidos del bosque



Fuente: <https://arquitecturapanamericana.com/sendero-universal-parque-nacional-carara/>

6. Incorporación de experiencia táctil a la experiencia interpretativa

En cuanto a la experiencia táctil de las maquetas o réplicas de flora y fauna del Iberá se sugiere tomar como ejemplo las que utiliza el centro de interpretación Iguazú Centro de Visitantes “Yvyrá Reta”, como se aprecia en la siguiente imagen.

Imagen 21. Maquetas de fauna en el centro de interpretación del Iguazú Centro de Visitantes “Yvyrá Reta”



Fuente: Karina Pudor. [Proyectos Seg. Turística y Turismo Accesible - UNQ] (30 de mayo de 2022). *Proyecto de Accesibilidad del Parque Nacional Iguazú - a cargo de Karina Pudor* [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=A57h3X8yXuA>

7. Implementación de una guía digital mediante código QR con información sobre diversos museos y centros de interpretación de la Ciudad de Corrientes

Con el objetivo de fortalecer la promoción del Parque Iberá, se propone la implementación de una guía digital mediante código QR, que incluya información sobre diversos museos y centros de interpretación de la ciudad de Corrientes. Esta guía sería distribuida en formato digital en hoteles, agencias de remis y otros puntos estratégicos de la ciudad, facilitando al visitante el acceso a información centralizada que le permita seleccionar los sitios de su interés. La propuesta constituye una adaptación de la iniciativa “Guía de Museos en QR”, desarrollada por el Licenciado Walter Patricio Di Santo (2025), Director del Museo de la Universidad Católica de La Plata (UCALP), cuya representación visual se presenta a continuación (ver Imagen 22).

Imagen 22. Propuesta de Guía de Museos en QR planteada por Di Santo (2025)



Fuente: Di Santo, W. (marzo, 2025). *El museo como punto de atracción turística sustentable*. [Presentación de PowerPoint]. 61º Encuentro Nacional de Directores de Museos de Argentina, Corrientes, Argentina.

8. Implementación de eventos culturales periódicos en Casa Iberá, con participación de Músicos, Artesanos y Cocineros del Iberá

Siguiendo la línea de Promoción, la sugerencia de Implementación de eventos culturales en Casa Iberá, con música y danza tradicional de Corrientes, degustación de platos típicos del Iberá sigue la propuesta de Eventos culturales y Festivales en Museos planteada por Di Santo (2025), Director del Museo de la Universidad Católica de La Plata (UCALP), tal como se puede observar en la siguiente imagen (ver imagen 23).

Imagen 23. Propuesta de Eventos culturales y Festivales en Museos planteada por Di Santo (2025)



Fuente: Di Santo, W. (marzo, 2025). *El museo como punto de atracción turística sustentable*. [Presentación de PowerPoint]. 61º Encuentro Nacional de Directores de Museos de Argentina, Corrientes, Argentina.

9. Implementación de cartel señalética en las vías de acceso adyacentes a Casa Iberá

Se sugiere instalar cartel señalética de Casa Iberá en las vías de acceso adyacentes al edificio, especialmente en esquinas estratégicas. Como referencia, puede tomarse el ejemplo de la señalética ubicada en la intersección de las calles Belgrano y Salta, en la ciudad de Corrientes, la cual indica la localización de la Iglesia de la Cruz como atractivo turístico (ver Imagen 24).

Imagen 24. Señalética en vía pública que direcciona al atractivo turístico - Caso de éxito



Fuente: Izq. [Iglesia de la Cruz](#) Der. Elaboración propia (17/4/2025)

Observación: Si bien actualmente ya no se encuentra la referencia al atractivo, la sugerencia consiste en su implementación, como se encontraba antes.

10. Incorporación de nuevos espacios con recursos táctiles y auditivos orientados a personas con discapacidad visual

Para la implementación de una experiencia táctil mediante maquetas o réplicas en tamaño real de la flora y fauna del Iberá, se propone considerar la incorporación de nuevas tecnologías con recursos táctiles y auditivos orientados a personas con discapacidad visual (ver Gráfico 17). Esta propuesta no solo busca favorecer la accesibilidad universal, sino también

enriquecer la experiencia interpretativa para el conjunto de los visitantes, promoviendo una interacción multisensorial con el patrimonio natural y cultural del Iberá.

Gráfico 17. Plano - Propuesta de incorporación de nuevos espacios con experiencia táctil y auditiva para visitantes con discapacidad visual



Fuente: Elaboración propia (2025)

Tal como se observa en el plano precedente, se conserva la disposición general de la actual galería de interpretación, donde se ubican los paneles explicativos y las gigantografías. A fin de mejorar la accesibilidad comunicacional, se sugiere incorporar leyendas en idioma inglés/guaraní en dichos soportes informativos. Asimismo, se mantiene el sector audiovisual existente.

Se propone la incorporación de los siguientes espacios temáticos:

- a. Sector "Hábitats del Iberá": en este sector se prevé la instalación de maquetas táctiles representativas de los principales ecosistemas del Iberá, tales como esteros, pastizales y montes. A su vez, se incluirían materiales reales que permitan una experiencia sensorial más completa, tales como corteza, arena, barro seco y ejemplares de plantas nativas. También se propone la incorporación de un mapa háptico que represente la ubicación de los distintos portales del Iberá, con el objetivo de favorecer la orientación espacial y la inclusión de personas con discapacidad visual.
- b. Sector "Fauna del Iberá para tocar": este espacio estará destinado a la exhibición de las actuales maquetas de animales, permitiendo que los visitantes puedan interactuar con ellas a través del tacto. Para favorecer la accesibilidad informativa, cada maqueta contará con placas en sistema Braille que indiquen el nombre científico, el nombre común y el hábitat correspondiente a cada especie representada.

Asimismo, se mantendrá la ambientación sonora con los sonidos característicos del Iberá, actualmente reproducidos en el espacio, como complemento de la experiencia interpretativa.

Con respecto al ODS 12: Producción y consumo responsables, se observó en Casa Iberá acciones ya implementadas como la eliminación de folletería impresa, el uso de sistemas de ahorro energético (manteniendo el aire acondicionado a 24 °C), la instalación de canillas a presión, la promoción de la educación ambiental y el proyecto de huerta comestible actualmente en proceso de implementación, por lo que se sugiere que se continúe con estas y otras prácticas de ahorro energético.

En cuanto al ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, se observó en Casa Iberá la existencia de una tienda destinada a la comercialización de productos elaborados por artesanas locales, sin embargo, se reconocen posibilidades de mejora orientadas a potenciar el vínculo con la comunidad, por lo que se sugiere ampliar y diversificar la información referida a la cultura del Iberá en paneles y gigantografías, así como organizar de manera periódica actividades culturales con la participación de Músicos y Cocineros del Iberá y otros actores locales, ejemplo: guardaparques. De esta manera, la valorización del Iberá por parte de la comunidad y de los turistas fomentarán su visita al Parque Iberá, y esto traerá como consecuencia mayor contratación de los servicios turísticos del Iberá y por ende favorecerá el trabajo decente y el crecimiento económico.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES



Fuente: Secretaría de Turismo de
Municipalidad de Corrientes



<https://programar.cba3.com.ar/>

CORRIENTES, 2023

6.1. Conclusiones

6.1.1 Objetivo General y Objetivos Específicos: resultados alcanzados

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación logró alcanzar el objetivo general planteado, que consistió en analizar el nivel de satisfacción de los visitantes de Casa Iberá en las dimensiones de Infraestructura, Información al visitante y Promoción, tras la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística. A través de encuestas con escala de Likert se identificó un nivel de satisfacción superior a la media en las tres dimensiones, destacándose Promoción con un puntaje promedio de 4,74. Este resultado permite afirmar que las acciones desarrolladas en materia de comunicación institucional han sido eficaces, aunque persisten oportunidades de mejora. En cuanto a la Infraestructura, el promedio fue de 4,51; sin embargo, dentro de esta dimensión el ítem Accesibilidad presentó el puntaje más bajo (4,42), lo que fue confirmado mediante la observación directa. El cumplimiento de los objetivos específicos ha sido también satisfactorio y se corrobora a partir del análisis de resultados.

En relación con el primer objetivo específico, los resultados del diagnóstico situacional de Casa Iberá evidenciaron avances y desafíos en las tres dimensiones analizadas. En Infraestructura, se constató la ausencia de rampa en el acceso principal, problemas de mantenimiento asociados a la humedad y rampas con pendientes superiores a lo recomendado, lo que limita la accesibilidad universal. En Información al visitante, se observó la existencia de paneles, gigantografías y mapas únicamente en español, la inoperatividad del código QR para personas con discapacidad auditiva y la escasa disponibilidad de recursos táctiles para personas con discapacidad visual. Finalmente, en Promoción, se destacó el acompañamiento activo de los promotores del Iberá, cuyo rol interpretativo enriquece la experiencia de la visita guiada. Estos hallazgos ponen de relieve la necesidad de continuar fortaleciendo la accesibilidad y diversificación de los contenidos, al tiempo que se valoran los avances logrados en materia de atención personalizada y promoción del destino.

Para cumplir el segundo objetivo específico, se identificaron las principales medidas implementadas en el marco del Sello, entre las que se destacan: la colocación de bandas antideslizantes en el piso de vidrio de la entrada principal, la digitalización de la folletería mediante códigos QR, la incorporación de material audiovisual para enriquecer los contenidos interpretativos y la articulación con proyectos como Rewilding Iberá, a través de la

proyección de videos sobre turismo sustentable y la exhibición de collares de monitoreo de fauna reintroducida durante los recorridos guiados. A ello se suma la creación de un espacio destinado a la capacitación interna, orientado a garantizar la formación continua de los promotores del Iberá.

Para cumplir el tercer objetivo específico, se determinó el nivel de satisfacción de los visitantes a través de las encuestas aplicadas, donde surgieron tendencias y sugerencias vinculadas a la necesidad de mayor interactividad, inclusión de contenidos en otros idiomas y fortalecimiento de la presencia digital.

Para cumplir el cuarto objetivo específico, se analizó la correlación entre las mejoras implementadas y el nivel de satisfacción, lo que evidenció una relación positiva, aunque limitada por aspectos aún no resueltos, especialmente en materia de accesibilidad física y comunicacional. Entre las deficiencias observadas se destacan la ausencia de una rampa en la entrada principal y el incumplimiento de especificaciones técnicas en las rampas existentes, de acuerdo con las normas de accesibilidad universal. En cuanto a la accesibilidad comunicacional, se constató que el código QR destinado a proveer información en lengua de señas no funcionaba en el momento de la observación (octubre de 2024), y que la promotora con mayor conocimiento en esta lengua no se encontraba disponible durante la visita.

Para cumplir el quinto objetivo específico, se realizó la evaluación del investigador, basada en la observación directa no participante. Esta permitió complementar la visión del visitante con una mirada técnica más estructurada, que identificó carencias específicas en señalética orientativa, rampas, accesibilidad multilingüe y la inclusión de contenidos culturales y botánicos del Iberá.

Finalmente, para cumplir el sexto objetivo específico se formularon sugerencias a partir de las herramientas utilizadas que constituyeron la base del análisis FODA. Estas sugerencias se encuentran en el apartado Propuesta de Lineamientos de Mejora para la Calidad de Casa Iberá (Capítulo V: Procesamiento y Análisis de Datos).

Referido al análisis FODA, entre las fortalezas se destacan la atención personalizada y la atractividad de los contenidos audiovisuales; entre las debilidades, las deficiencias en accesibilidad; entre las oportunidades, el uso de tecnología para enriquecer la interpretación; y

entre las amenazas, la inexistencia de un circuito turístico urbano que integre a Casa Iberá. A partir de ello, se propusieron acciones organizadas según su viabilidad temporal.

A corto plazo, se recomienda la construcción de una rampa de acceso principal conforme a los criterios de diseño universal establecidos en el Manual Práctico y el Código de Edificación, pudiendo ser móvil en caso de limitaciones en la vereda. También se sugiere la reserva de un espacio de estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad, de acuerdo con la norma IRAM-SECTUR 42300 (Servicios turísticos en áreas naturales protegidas), así como la instalación de gigantografías multilingües (español-inglés-guaraní) que representen mejor el patrimonio cultural y natural del Iberá.

A mediano plazo, se propone poner en funcionamiento códigos QR con contenidos accesibles para personas con discapacidad auditiva y capacitar al personal en lengua de señas.

A largo plazo, se recomienda incorporar pantallas táctiles con contenidos audiovisuales interactivos destinados a públicos escolares y fortalecer la estrategia de promoción mediante la realización de eventos culturales en Casa Iberá, en articulación con Músicos, Artesanos, Cocineros del Iberá y con programas de pasantías para estudiantes de Turismo.

Estas propuestas encuentran sustento en la literatura académica consultada. Tilden (2006) y Martín Piñol (2009) sostienen que la interpretación del patrimonio debe ser comprensible, atractiva e inclusiva, adaptada a la diversidad del público y utilizando múltiples recursos que garanticen el acceso equitativo al conocimiento. En este mismo sentido, la norma IRAM-SECTUR 42300 (Servicios turísticos en áreas naturales protegidas) recomienda la incorporación de paneles, maquetas, videos, mapas hápticos y otros recursos adaptados para enriquecer la experiencia interpretativa.

Asimismo, la noción de calidad turística se articula con los principios de sostenibilidad, inclusión y conservación promovidos por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, a la cual la Provincia de Corrientes adhirió en 2017. Casa Iberá se alinea parcialmente con algunos de estos objetivos. En relación con el ODS 12, “Producción y consumo responsables”, se verificaron prácticas coherentes como la eliminación de folletería impresa, el uso de sistemas de ahorro energético (aire acondicionado a 24 °C), la instalación de canillas a presión, la promoción de la educación ambiental y el proyecto de huerta

comestible en proceso de implementación. Estas acciones fortalecen la dimensión ambiental de la calidad turística y promueven la concientización del visitante. Respecto del ODS 8, “Trabajo decente y crecimiento económico”, si bien se valora la existencia de una tienda que comercializa productos de artesanías locales, se identificaron áreas de mejora, tales como ampliar la información sobre la cultura del Iberá en paneles y gigantografías, así como organizar eventos musicales y culturales periódicos en Casa Iberá con la participación de actores locales -como Músicos, Artesanos y Cocineros del Iberá y la comunidad local- que fortalezcan el sentido de pertenencia y ofrezcan al visitante una experiencia más inmersiva. Estas acciones contribuirían a valorizar el patrimonio cultural inmaterial y a consolidar el vínculo entre Casa Iberá y la comunidad correntina y contribuiría a la diversificación de la oferta turística local.

6.1.2 Principales aportes de la Investigación

El análisis del nivel de satisfacción de los visitantes permitió llegar a conclusiones sobre el impacto del Sello Correntino de Calidad Turística como herramienta de gestión. Se evidenció que Casa Iberá obtuvo la calificación de “Excelente” por parte del Sello en Infraestructura, Información al visitante y Promoción, según lo informado por las autoridades del Ministerio de Turismo de Corrientes. No obstante, a partir de la triangulación metodológica —que combinó encuestas de satisfacción, entrevistas semiestructuradas a referentes institucionales y observación directa no participante— los resultados de esta investigación revelan que, si bien el nivel de satisfacción de los visitantes es superior a la media, no alcanza la excelencia. El promedio general fue de 4,24 sobre 5, lo que evidencia una valoración positiva, aunque moderada, y refleja una brecha entre los estándares técnicos evaluados en la certificación y las percepciones reales del público.

Esta disonancia coincide con lo planteado por distintos autores. Erdem y Swait (1998) sostienen que los sellos de calidad funcionan como indicadores de confianza que reducen la incertidumbre en la toma de decisiones del consumidor, aunque su impacto en la satisfacción no siempre es determinante. Del mismo modo, Araya-Pizarro et al. (2020) y Acevedo-Rojas et al. (2015) señalan que los sellos son atributos valorados que pueden generar una imagen positiva, pero no resultan decisivos frente a otros factores que inciden directamente en la experiencia del visitante. En consecuencia, si bien la certificación constituye un instrumento útil de gestión y mejora continua, no reemplaza la necesidad de una evaluación permanente centrada en las percepciones reales del público.

Si se analizan las tres dimensiones consideradas —Infraestructura, Información al visitante y Promoción—, la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística constituyó un avance relevante en la gestión de Casa Iberá, evidenciado en niveles de satisfacción positivos: Infraestructura (4,26), Información al visitante (4,09) y Promoción (4,38), en una escala de Likert del 1 al 5 donde 5 representa la máxima valoración. Sin embargo, los resultados muestran que, a pesar del impacto favorable de las medidas aplicadas, persisten brechas significativas vinculadas con la accesibilidad arquitectónica en la dimensión Infraestructura, con la accesibilidad comunicacional en la dimensión Información al visitante y con la necesidad de diversificar los contenidos interpretativos en las dimensiones Información al visitante y Promoción.

En conclusión, los resultados de esta investigación permiten constatar que el Sello Correntino ha contribuido de manera significativa al fortalecimiento de la satisfacción de los visitantes en Casa Iberá, considerando que el perfil predominante corresponde a la comunidad local procedente, principalmente, de Corrientes y Resistencia. Sin embargo, persiste la necesidad de profundizar en un proceso de mejora continua que priorice la accesibilidad universal, amplíe la oferta de información cultural y natural del Iberá y potencie la articulación con la comunidad local. En este sentido, la realización de eventos culturales y musicales en Casa Iberá, con la participación de Músicos, Artesanos, Cocineros del Iberá y demás actores locales, se proyecta como una estrategia clave para consolidar experiencias interpretativas inclusivas, integradoras y sustentables, capaces de reforzar el sentido de pertenencia de la comunidad hacia su patrimonio compartido. Estas acciones, además de promover la valorización del patrimonio cultural inmaterial y el fortalecimiento del vínculo entre Casa Iberá y la comunidad correntina, contribuirían a diversificar la oferta turística local y a impulsar un modelo de turismo sustentable en el Iberá, en consonancia con el ODS 8, “Trabajo decente y crecimiento económico”. De este modo, se aporta también a la expansión, fortalecimiento y desarrollo del turismo en forma sustentable, en el marco de lo establecido por la Ley Provincial de Turismo N.º 6309 y el Plan Estratégico de Turismo 2021 y en línea con lo establecido en la Ley Nacional de Turismo N.º 25.997.

6.1.3 Discusión de limitaciones del estudio

Entre las principales limitaciones del estudio se destaca el tamaño muestral reducido (99 encuestados frente a los 376 recomendados por la fórmula de población finita), lo que implica un margen de error de $\pm 9,82\%$ y restringe la posibilidad de realizar inferencias poblacionales más precisas. Asimismo, el análisis se centró únicamente en tres dimensiones —infraestructura, información al visitante y promoción— en consonancia con los lineamientos del Sello Correntino de Calidad Turística, dejando fuera otros aspectos potencialmente relevantes como seguridad o sostenibilidad ambiental. A ello se suma la restricción temporal del trabajo (2023-2024), que refleja un diagnóstico y evaluación en un periodo puntual y no permite observar los efectos de las mejoras en el mediano o largo plazo. En conjunto, estas limitaciones no invalidan los resultados obtenidos, pero sí invitan a futuras investigaciones a ampliar la muestra, diversificar las dimensiones analizadas y considerar periodos más extensos para obtener una visión más integral y evolutiva de la calidad percibida por los visitantes.

6.1.4 Líneas de investigación futuras

Como línea de investigación futura, se plantea la hipótesis de que la implementación del Sello Correntino de Calidad Turística podría generar un impacto positivo de nivel medio en las dimensiones de Infraestructura, Información al visitante y Promoción en todos los centros de interpretación del Iberá. Para contrastar esta hipótesis sería necesario replicar el estudio en una muestra más amplia de centros de interpretación, a fin de comparar los resultados obtenidos en Casa Iberá con los de otros espacios similares. Este abordaje permitiría avanzar hacia una gestión conjunta de la calidad, optimizando recursos y fortaleciendo la eficacia del Sello en todo el sistema de interpretación del Iberá. Además, favorecería la consolidación de los centros de interpretación como actores estratégicos para la promoción del destino y la conservación del patrimonio natural y cultural, contribuyendo a la educación ambiental de visitantes y a la mejora de la calidad de vida de la comunidad local mediante el turismo sustentable.

6.1.5 Aportes del estudio al conocimiento académico y a la gestión turística regional

Este estudio constituiría un aporte tanto al conocimiento académico como a la gestión turística regional al abordar, de manera empírica, la evaluación de un centro de interpretación que opera bajo un sello de calidad. La investigación amplía la limitada literatura existente sobre la aplicación de sellos de calidad turística en centros de interpretación en Argentina, aportando

evidencia sistemática sobre su impacto en dimensiones clave como infraestructura, información al visitante y promoción. Asimismo, al utilizar un marco metodológico replicable, ofrece una herramienta analítica que puede aplicarse en otros centros del Iberá o de distintas regiones del país, contribuyendo al desarrollo de diagnósticos comparables y a la generación de indicadores que fortalezcan la toma de decisiones en políticas públicas y gestión turística.

7.1. Referencias bibliográficas

- Acerenza, M. A. (1984). *Administración del turismo: Vol. 1. Conceptualización y organización* (3ra reimpresión, 1994). Trillas.
- Acerenza, Miguel Ángel (1990). *Agencias de viajes, organización y operación*. Trillas, México.
- Alonso Almeida, M., Barcos Redín, L., & Martín Castilla, J. I. (2006). *Gestión de la calidad de los procesos turísticos*. Madrid: Pirámide.
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados -Acnur. (2018). *¿Cómo aumentar la conciencia ambiental de la sociedad?* Citado por: Ruiz-Corro, C. G. et al. (2024). La sensibilización ambiental: una apuesta pedagógica. *Producción + Limpia*, 19(1), 23-40. Recuperado de: <https://revistas.unilasallista.edu.co/index.php/pl/article/download/3398/210210923>
- Araya-Pizarro, S. y Araya Pizarro, C. (2020). Importancia de la certificación de calidad en la decisión de compra de productos agroalimentarios artesanales. *Innovar*, 30(77), 53-62. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v30n77/0121-5051-inno-30-77-53.pdf>
- Ballart Hernández, J., & Juan i Tresserras, J. (2001). *Gestión del patrimonio cultural* (2a ed., ilustrada, reimpresión). Editorial Ariel.
- Bertonatti, Claudio et al (2010). “Los centros de interpretación como herramientas de conservación y de desarrollo”. En: Boletín de Interpretación, Número 23, septiembre de 2010. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España. Recuperado de: <https://boletin.interpretaciondelpatrimonio.com/index.php/boletin/issue/view/26>
- Bertram, D. (2008). Likert Scales... are the meaning of life. Citado por: Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1). Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Bolton, R. N. y Drew, J.H. (1991). A Multistage Model of Customers'. Assessment of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*, 17, 375 – 384. Citado por: Zárrega Cano et al (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, vol. 7, núm. 18, 2018. Universidad Autónoma del Estado de México, México. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968306002>
- Boullon, R. C. (2006). *Planificación del espacio turístico*. Trillas.
- Campos, G., & Martínez, N. E. L. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai*, VII(13), 45–60. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3979972.pdf>
- Carro Paz, Roberto y González Gómez, Daniel (2009). *Administración de la calidad total*. Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de: https://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

Castellucci, D. I. (2011). *Sistemas de calidad en turismo: Posibilidades y restricciones de su implementación en Mar del Plata* (Tesis de maestría). Nūlan. <https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1330/>

Conti, A., Charne, U., Moscoso, F., & Comparato, G. (2013). *El papel del patrimonio en la diversificación de la oferta turística*. En X Jornadas de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.

Conti, A., & Cravero Igarza, S. (2010). Patrimonio, comunidad local y turismo: La necesidad de planificación para el desarrollo sostenible. *Notas en Turismo y Economía*, 1(1). Universidad Nacional de La Plata.

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006). 13 de diciembre de 2006. Recuperado de: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconvs.pdf>

Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications. Citado por: Echevarría, H. D. (2019). *Métodos de investigación e inferencias en ciencias sociales: Una propuesta para analizar su validez* (1a ed.). UniRío Editora. Disponible en: <https://www.unirioeditora.com.ar/wp-content/uploads/2019/05/M%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n-e-inferencia-en-ciencias-sociales-UniR%C3%ADo-editora.pdf>

Crosby, Philip B. (1992). *La calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad*. Compañía Editorial Continental, 1992.

Deming, W. Edwards. (1989). *Out of the crisis: Quality, Productivity and Competitive Position*. Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid, 1989.

Denzin, N. K. (1989). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods* (3rd ed.). Prentice Hall. Citado por: Arias Valencia, M. M. (2000). *La triangulación metodológica: Sus principios, alcances y limitaciones*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/mie/files/2012/10/Triangulacionmetodologica.pdf>

De Yta-Castillo et al (2018). "Prácticas de calidad y su influencia en el desempeño organizacional en empresas hoteleras de México". Universidad del Mar, México. Recuperado de: http://cdt.umar.mx:8080/jspui/handle/cdt_umar/58

Di Santo, W. (marzo, 2025). *El museo como punto de atracción turística sustentable*. [Presentación de PowerPoint]. 61º Encuentro Nacional de Directores de Museos de Argentina, Corrientes, Argentina.

Directrices de Gestión Turística de Municipios (2008). Ministerio de Turismo de la Nación.

Ejarque, J. (2005). *Destinos turísticos de éxito: diseño, creación, gestión y marketing*. Pirámide, Madrid.

Erdem, T. y Swait, J. (1998). Brand equity as a signalling phenomenon. *Journal of Consumer Psychology*, 7 (2), 131-157.

Fernández Balboa, C. (2007). Museos y centros de visitantes. Espacios para acercarnos a nuestro patrimonio. En Fernández Balboa, C. (comp.), *La interpretación del patrimonio en Argentina*. (pp. 123-134). Editorial APN. Recuperado de: <https://claudiobertonatti.wixsite.com/naturaycultura/interpretacion-del-patrimonio>

Fournier, S. y Mick, D.J. (1999). Rediscovering Satisfaction. *Journal of Marketing*, 63, 5-23.

Citado por: Zárraga Cano et al (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, vol. 7, núm. 18, 2018. Universidad Autónoma del Estado de México, México. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968306002>

García Ferrando, M. (1993). La encuesta. En M. García, J. Ibáñez, & F. Alvira (Eds.), El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación (pp. 141–170). Alianza Universidad Textos. Citado por: Casas Anguita, J., Repullo Labradora, J. R., & Donado Campos, J. (Año). *La encuesta como técnica de investigación: Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos* (I). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

Gerring, John (2017). *Case Study Research: Principles and Practices (Strategies for Social Inquiry)*. Cambridge University Press. Citado por: <https://www.lluiscodina.com/estudios-de-caso/>

Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Manual práctico de diseño universal: basado en la ley 962, accesibilidad física para todos: CABA . - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Comisión para la plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad - COPIDIS, 2015. Recuperado de: <https://buenosaires.gob.ar/manual-de-diseno-universal>

Gobierno de la Provincia de Corrientes. (2021). *Plan Maestro para el Desarrollo del Iberá – Tomo I: Diagnóstico*. https://parqueibera.gob.ar/wp-content/uploads/2021/12/2adea7_e2e49a84ece844ca9e718ccf0c3d9a2a.pdf

Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2003). *Tourism: Principles, practices, philosophies* (9th ed.). John Wiley & Sons.

Gosende, E. E., & De Martinelli, G. (2009). *Metodología de la investigación y estadística descriptiva* (1a ed.). Universidad Nacional de Quilmes.

Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Education.

Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI). Accesibilidad y no discriminación. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/accesibilidad_y_no_discriminacion.pdf

ISO 9001. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

ISO 14001: 2015. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-3:v1:es>

ISO 14785: 2014. Recuperado de: https://www.normadoc.com/media/preview_pdf/ESN0054273.pdf

ISO 45001: 2018 <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>

Juran, J.M. y Frank Gryna, Jr. *Quality Planning and Analysis*. McGraw Hill, Nueva York, 1980.

Kelmansky, D. (2009). *Estadística para todos* (J. M. Kirschenbaum, Dir.). Ministerio de Educación de la Nación, Instituto Nacional de Educación Tecnológica. Disponible en: <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL001858.pdf>

Krippendorff, K. (2013). *Content analysis: An introduction to its methodology* (3rd ed.). Sage Publications. Citado por: Ruiz Bueno, A. (2021). *El contenido y su análisis: Enfoque y proceso*. Recuperado de: https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/179232/1/El_contenido_su_analisis_2021.pdf

Labrador Martín, Lucía (2012). Lealtad actitudinal, calidad percibida y satisfacción en el turismo de cruceros (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=95896>

Laurett, R., y Mendes, L. (2019). EFQM model's application in the context of higher education. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Citado por: Dirección de

Desarrollo Estratégico (2020). "Aplicación del ciclo de Deming o PDCA para la gestión de la calidad en la educación superior: una introducción". Universidad de Concepción, Chile. Recuperado de: <https://desarrolloestrategico.udec.cl/wp-content/uploads/2021/01/DDD-N-4-Ciclo-Deming.pdf>

Ley Nacional de Turismo n.º 25997/2004. Recuperado de: <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm>

Ley 5958 de 2010. Ley sobre Turismo Accesible. 14 de mayo de 2010. Recuperado de: <https://hcdcorrientes.gov.ar/wp-content/uploads/2022/02/Ley5958-1.pdf>

Liébana Cabanillas, F. J. (2019). Análisis de la calidad y de la satisfacción en la visita turística: Una aplicación empírica al conjunto monumental de la Alhambra. *UNES. Universidad, Escuela y Sociedad*, (7), 57-78. Recuperado de: <https://share.google/jg8RxN2FkeIVlgA22>

Luque Gallegos, Virginia. (2014). Aproximación a una metodología de evaluación de calidad en centros de interpretación. *Periférica: Revista para el análisis de la cultura y el territorio*. 15, 409-432. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4970946>

Maeso Escudero, J. et al (1999) Parámetros de evaluación de las infraestructuras para la calidad de servicio en la empresa hotelera. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/565246.pdf>

Mamani Quispe, Deysi Jeannet (2019). "Impacto del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas en el hotel la Posada del Emancipador del distrito de Paracas, región Ica, en el año 2019". (Tesis de grado). Universidad Nacional de Educación. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/653>

Manual de aplicación. Directrices de Gestión Turística de Municipios (2008). Ministerio de Turismo de la Nación.

Martín Piñol, Carolina (2011). "El prodigio de los centros de interpretación: unos equipamientos con fecha de caducidad". En: *Her & mus* 9 [volumen iv, número 1], enero-febrero 2012, pp. 64-70. Recuperado de: <https://raco.cat/index.php/Hermus/article/view/313547>

- Martín Piñol, Carolina. (2011). Estudio analítico descriptivo de los centros de interpretación patrimonial en España. Tesis de Doctorado. Universidad de Barcelona, España. Recuperado de: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/38355/CMP_TESIS.pdf
- Martín Piñol, Carolina (2009). “Los centros de interpretación: urgencia o moda”. En: Her&Mus. Heritage & Museography, 2009, Vol. 1, pp. 50-59. Recuperado de: <https://raco.cat/index.php/Hermus/article/view/314655>
- Martín Piñol, Carolina. (2011). “Los paramuseos, un fenómeno de cambio de milenio”. En: Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales, n.º 25. 2011, 117-130. Recuperado de: <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/21333/117-130.pdf?sequence=1>
- Merino Rivas, D. (2020). *Las certificaciones y los sellos de calidad en el ámbito de la sostenibilidad*. [Tesis de grado]. Universidad de Valladolid. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/46217/TFG-E-1099.pdf?sequence=1>
- Merriam, S. B. (1998). *Qualitative research and case study applications in education*. Jossey-Bass. Citado por: Muñiz, M. (s.f.). Estudios de caso en la investigación cualitativa. Facultad de Psicología, División de Estudios de Posgrado, Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado de: https://psico.edu.uy/sites/default/files/cursos/1_estudios-de-caso-en-la-investigacion-cualitativa.pdf
- Mertens, D. M. (2015). *Research and Evaluation in Education and Psychology: Integrating Diversity with Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods* (4th ed.). SAGE Publications.
- Molina, S. (2000). *Turismo: Conceptualización, visión sistémica y sustentabilidad*. Trillas.
- Mora Contreras, Cesar Enrique (2011). “La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor”. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morales, J. (2001). *Guía práctica para la interpretación del patrimonio: El arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante*. Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, España.
- Morse, J. M. (1991). *Approaches to qualitative and quantitative methodological triangulation*. *Nursing Research*, 40(2), 120-123. Citado por: Arias Valencia, M. M. (2000). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 18(1), 13-22. Universidad de Antioquia. Recuperado de: <https://www.uv.mx/mie/files/2012/10/Triangulacionmetodologica.pdf>
- Municipalidad de Corrientes. (2017). Código de Edificación de la Ciudad de Corrientes. Secretaría de Planeamiento Urbano, Subsecretaría de Desarrollo Urbano. [PDF]. [https://ciudaddecorrientes.gov.ar/sites/default/files/c_digo_de_edificaci_n_0.pdf]
- Municipalidad de la Ciudad de Corrientes. (1992). Ordenanza 2381. Normas sobre barreras arquitectónicas - discapacitados. *Boletín Oficial de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes*, (442), 16 de noviembre de 1992.
- Nuñez, Delia Judith (2017). “La implementación del programa Sistema Inicial de Gestión Organizacional y su incidencia en la calidad turística. Caso de estudio: San Antonio de Areco, Buenos Aires”. (Tesis de grado). Universidad Nacional de La Plata. Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/136220>

OEA (1978). *Metodología de inventario turístico CICATUR*.

Organización Mundial del Turismo (OMT). (1994). *Glosario de términos turísticos*. OMT.

Sánchez Negrette, F. (2013). *Casa Ferro: de residencia privada a centro de interpretación del Iberá*. Consejo Federal de Inversiones (CFI) – Ministerio de Turismo de Corrientes. Recuperado de <https://digital.cic.gba.gob.ar/items/25047677-f917-4cec-a542-7cd64693e09a>

Secretaría de Estado de Turismo. (2020). *El Manual de Buenas Prácticas de Oficinas de información turística*. Recuperado de: <https://www.calidaddestino.es/Documentos/Oficinas%20de%20informacion%20turistica.pdf>

Sello Correntino de Calidad Turística (2021). Anexo VI: Centros de Información Turística. Recuperado de: <http://biblioteca.cfi.org.ar/documento/sello-correntino-distincion-de-calidad-turistica-provincia-de-corrientes/>

Sello Correntino de Calidad Turística (2021). Ficha de Evaluación. Recuperado de: Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes, marzo de 2025.

UNESCO. (1982). *Conferencia Mundial sobre las Políticas Culturales (MONDIACULT), México, 1982: Conclusiones*. Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo. Recuperado de: Díaz Cabeza, M. del C. (2010). *Criterios y conceptos sobre el patrimonio cultural en el siglo XXI* [Serie de materiales de enseñanza, Año 1, N° 1]. Universidad Blas Pascal. <http://www.ubp.edu.ar/wp-content/uploads/2013/12/112010ME-Criterios-y-Conceptos-sobre-el-Patrimonio-Cultural-en-el-Siglo-XXI.pdf>


Velasco R., V. M. (Ed.). (2002). *Muestreo y tamaño de muestra: Una guía práctica para personal de salud que realiza investigación*. Torreón, Coahuila, México.




8.1. Anexos

8.1.1. Fichas de Relevamiento




Nº Ficha: 0					
Fecha: 16/12/23					
Relevado por: Chen, Tai an					
Identificación del espacio relevado de Casa Iberá: Casa Iberá en general					
Ubicación: Carlos Pellegrini 501, esquina Entre Ríos, ciudad de Corrientes -27.464509743610773, -58.84395725767018 Mapa: https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=14Yk2yElppeLhfDel8p_2onSy-lgcX24&usp=sharing				Fotografías	
Caracterización general: La Casa inicia con un portón y un pasillo con piso de vidrio que recubre una porción del piso original de Ex Casa Ferro. A la derecha se encuentran la Tienda de Regalos y el Centro de Interpretación. A la izquierda se encuentran el Auditorio, la Oficina, la Cocina, el Depósito, los Sanitarios. En el centro se encuentra el Patio, que cuenta con el aljibe original de Ex Casa Ferro.					
Dimensiones físicas: 22 m x 31 m					
Infraestructura: Estructura de muros portantes y la fachada como los paramentos en su interior, han sido terminados con un revoque. De arquitectura neoclásica italianizante con elementos de zócalo y pilastras encajonadas de una línea muy simple. El área que comprende los actuales portón, tienda de regalos, auditorio conserva el techo original de la Ex Casa Ferro. Las demás construcciones han sido edificadas estilo moderno.					
Equipamiento/Mobiliario: Conserva en el portón la escalera caracol original de Ex Casa Ferro. La Casa no conserva mesas, sillas ni estantes de madera. Para Casa Iberá se han instalado mesas y sillas de madera; equipo de audio y proyección en el actual Auditorio; televisor en Centro de Interpretación; paneles interpretativos y maquetas de fauna del Iberá en el actual Centro de Interpretación					
Instalaciones: sistema de luces de rieles en el actual Centro de Interpretación; sistema de lámpara fluorescente en el actual auditorio, oficina, sanitarios. Lámpara colgante en la actual tienda de regalos. Sistema de provisión de agua potable y cloacal. Pasarela en Centro de Interpretación					
Observaciones: Cuenta con plano de evacuación, señalética de salida en el piso No cuenta con señalética de sanitario adaptado					



N° Ficha: 1				
Fecha: 16/12/23				
Relevado por: Chen, Tai an				
Identificación del espacio relevado de Casa Iberá: Auditorio				
				Fotografías
<p>Caracterización general: Consta de dos espacios separados por un arco: uno ubicado a la derecha que es sala de reuniones; otro ubicado a la izquierda que es auditorio. Cuenta con dos accesos, uno principal que conecta con el patio; otro que sirve de emergencia pero no está señalizado que conecta con el exterior de la Casa.</p>				
<p>Dimensiones físicas: Sala de reuniones: 6,5 m x 5,7 m Arco de separación: 3,1 m (ancho) Auditorio: 6,5 m x 5,7 m</p>		Arriba Izq. Auditorio	Arriba Der. Sala de Reuniones	
<p>Infraestructura: Consiste en una sala de dimensiones totales 13 m x 11,4 m separada en el medio por un arco de separación, de arquitectura moderna. La sala tiene un ventanal con vista al patio</p>				
<p>Equipamiento/Mobiliario: La sala de reuniones cuenta con 1 mesa de madera maciza 2,5 m x 1 m y 8 sillas acolchadas. Cuenta con un estante de vidrio que exhibe artesanías, remeras relacionadas con el Iberá, a la venta; 8 maquetas de fauna del Iberá (yagareté, ciervo de los pantanos, aguará guazú, carpincho, etc.).</p> <p>El auditorio cuenta con 1 mesa de madera maciza, 32 sillas de madera para auditorio y 4 sillas para expositores; sistema de audio, 1 proyector, 2 aires acondicionados (uno de pared y otro de techo), 4 paneles a la izquierda con imágenes de canoa a botador y cabalgata en río, 3 paneles a la derecha también sobre actividades turísticas en Iberá</p>				Abajo Izq. Cartel Cuando salgas apaga la luz
<p>Instalaciones: 1 dispenser de agua potable, 1 contenedor de residuos (sin reciclaje)</p>				
<p>Observaciones: Arriba del dispenser de agua, al lado de interruptor de luz, un cartel que dice "Cuando salgas apaga la luz"</p>				




N° Ficha: 2					
Fecha: 16/12/23					
Relevado por: Chen, Tai an					
Identificación del espacio relevado de Casa Iberá: Patio					
				Fotografías	
<p>Caracterización general: El patio constituye el único espacio a cielo abierto de la Casa. Está ubicado a continuación del portón de acceso principal a la Casa.</p> <p>El portón conserva una porción de ladrillos de la ex Casa Ferro que está cubierta con vidrio reforzado y cuenta con una escalera de caracol que conduce al primer piso. La escalera y el primer piso están con acceso prohibido para el público.</p> <p>Cuenta con el aljibe y una porción de piso de ladrillos pertenecientes a la antigua Casa Ferro. También cuenta con mobiliario como bancos, mesas y sillas para descanso de los visitantes.</p>					
<p>Dimensiones físicas: El patio es de 17,5 m x 12,6 m, el portón con un piso de vidrio de 4,8 m x 1,75 m más una porción de piso de ladrillos de 1,6 m de ancho contiguo a la escalera de caracol que conduce al primer piso. La escalera tiene 0,9 m de ancho</p>				Sup. Izq. Vista hacia el fondo del patio	Sup. Der. Vista hacia adelante del patio
<p>Infraestructura: una porción de piso de ladrillos cubierta con vidrio reforzado ubicada en el acceso principal a la Casa; el techo original de ex Casa Ferro; al fondo del patio rampas para personas con discapacidad que conducen a un relieve donde se ubican las mesas y sillas de metal</p>					Inf. Izq. Portón
<p>Equipamiento/Mobiliario: aljibe original 1,2 m diámetro; 2 macetines 0,6 m x 0,6 m ubicados fuera de la Oficina; 5 bancos de madera 1,5 m x 0,6 m; paneles informativos (1 mapa del Iberá 1,8 m x 1,2 m; 2 paneles con fauna del Iberá dimensiones 1,2 m x 1,2 m); cartelería con nombre de Sala de Reuniones; Office. En el fondo del patio 2 mesas de metal 0,6 m de diámetro, 4 sillas de metal; 8 luminarias, 2 desagües; 70 sillas de plástico, apiladas (ubicado al lado del baño para personas con discapacidad motriz); 6 separadores de residuos</p>					
Instalaciones: no se observa					
<p>Observaciones: A la izquierda del patio se encuentran el Auditorio, la Oficina, la Cocina, el Depósito, los sanitarios; a la derecha se encuentran Tienda de Regalos, Centro de Interpretación</p>					




N° Ficha: 3					
Fecha: 16/12/23					
Relevado por: Chen, Tai an					
Identificación del espacio relevado de Casa Iberá: Tienda de Regalos					
				Fotografías	
<p>Caracterización general: Se ubica a la derecha del portón del acceso principal. Cuenta con un panel del yaguareté en el fondo y varios estantes de madera exhibidores de artesanías relacionadas con el Iberá, producidas por artesanos locales para la venta al público.</p>				 	
<p>Dimensiones físicas: La tienda de regalos dimensiones 8 m x 5 m.</p>				<p>Sup. Izq. Interior de Tienda</p> <p>Sup. Der. Exhibidores de artesanías para venta</p>	
<p>Infraestructura: La tienda de regalos consiste en un espacio cubierto, 8 m x 5 m; techo de madera. Cuenta con un ventanal que da hacia la vereda.</p>					
<p>Equipamiento/Mobiliario: 1 panel 1 m x 7 m de yaguareté "Tobuna"; 6 armarios exhibidores verticales 1,7 m x 0,6 m; 2 armarios horizontales; 1 lámpara colgante en el techo; 1 aire acondicionado; 1 Libro de Rewilding sobre una mesita ubicada en la entrada</p>				<p>Inf. Izq. Libro de Rewilding sobre una mesita</p>	
<p>Instalaciones: no se observa</p>					
<p>Observaciones: La tienda constituye un espacio de venta para artesanos locales. Contribuye al desarrollo local, según declara la Coordinadora General de la Casa.</p>					

N° Ficha: 4						
Fecha: 16/12/23						
Relevado por: Chen, Tai an						
Identificación del espacio relevado de Casa Iberá: Centro de Interpretación						
				Fotografías		
Caracterización general: Inicia con una galería interpretativa en forma de L, donde en la esquina se ubica el sector audiovisual. Luego otro tramo de galería, giro 90° ingreso a la pasarela interpretativa en forma de L. Tanto el inicio como el final de la pasarela se han instalado rampas.						
Dimensiones físicas: Sala que contiene la pasarela 17,4 m x 12,22 m	Sup. Izq. externa	Vista	Sup. Centro Paneles de Galería interpretativa	de	Sup. Der. Galería interpretativa	
Infraestructura: Inicia con una galería de interpretación con paneles interpretativos, en la esquina sector audiovisual, giro 90° un tramo más de galería interpretativa, giro 90° ingreso a la pasarela de interpretación, con rampa en el inicio y final de la pasarela. rampa de acceso a la pasarela: pendiente 30° material goma 3,35 m x 1,9 m, pasarela de madera primer tramo 8,79 m x 1,23 m giro 90° continúa segundo tramo 14,44 m x 1,23 m rampa final de pasarela: pendiente 30° material goma, Primer tramo: 0,6 m x 1,1 m, seguido de Descanso: 1,6 m x 1,1 m, Segundo tramo (con pendiente): 1,9 m x 1,2 m Sala que contiene la pasarela 17,4 m x 12,22 m						
Equipamiento/Mobiliario: En la galería interpretativa: 18 paneles interpretativos del Iberá ubicados en pared; con sector audiovisual que cuenta con 1 televisor plano en pared + 6 bancos de madera En la pasarela: 22 paneles interpretativos de fauna del Iberá, ubicados sobre las barandas de madera de la pasarela + 9 maquetas de fauna del Iberá	Inf. Izq. Pasarela interpretativa		Inf. Centro Rampa acceso a pasarela		Inf. Der Rampa salida de pasarela	
Instalaciones: Sistema de iluminación con rieles o carriles; música ambiente con sonidos de fauna y agua del Iberá						
Observaciones: A partir de abril de 2025 se implementó mapping en la pasarela						

N° Ficha: 5					
Fecha: 18/12/23					
Relevado por: Chen, Tai an					
Identificación del espacio relevado de Casa Iberá: Oficina					
				Fotografías	
Caracterización general: Espacio de 3 m x 3 m construcción moderna que no forma parte de la arquitectura tradicional de Ex Casa Ferro. De uso exclusivo para descanso del personal de Casa Iberá					
Dimensiones físicas: 3 m x 3 m			Sup. Izq. Interior de Oficina	Sup. Der. Exterior de Oficina	
Infraestructura: Espacio 3 m x 3 m, pared con revoque y terminación; piso de cerámica					
Equipamiento/Mobiliario: Cuenta con 2 mesas de madera pino 1,2 m x 0,6 m 2 sillas de plástico + 2 sillas acolchadas; 1 estante metálico; 1 laptop (no posee PC escritorio)			Inf. Izq. Interior de Oficina - costado izquierdo		
Instalaciones: sistema iluminación lámpara techo fluorescentes					
Observaciones: No permite ingreso al público					

N° Ficha: 6						
Fecha: 18/12/23						
Relevado por: Chen, Tai an						
Identificación del espacio relevado de Casa Iberá: Cocina						
				Fotografías		
Dimensiones físicas: 2 m x 3 m						
<p>Infraestructura: Espacio de 2 m x 3 m, construcción moderna, techo yeso y paredes con terminación. Cuenta con una entrada por costado sobre el pasillo que conduce a los sanitarios y una ventana con rejillas.</p>						
<p>Equipamiento/Mobiliario: un lavadero superficie mármol 1,2 m x 0,6 m; 1 heladera; 1 dispenser de agua marca Poncho Verde. No cuenta con hornalla, horno ni microondas.</p>				Sup. Izq. Vista desde el patio (afuera)	Sup. Der. Vista desde pasillo	
<p>Instalaciones: Sistema de iluminación con lámpara fluorescente</p>						
<p>Observaciones: No permite cocinar, solo calentar agua y guardar alimentos en la heladera. De uso exclusivo para el personal.</p>						

N° Ficha: 7						
Fecha: 18/12/23						
Relevado por: Chen, Tai an						
Identificación del espacio relevado de Casa Iberá: Depósito						
				Fotografías		
Caracterización general: Consiste en un espacio de 1 m x 2 m, con una puerta de aluminio 0,8 m x 2 m						
Dimensiones físicas: Espacio de 1 m x 2 m						
Infraestructura: Paredes con revoque y terminación, techo yeso				Sup. Izq. Vista desde exterior	Sup. Cartel medidas de higiene	Centro con de Depósito Sup. Der. Cartel con la leyenda Depósito
Equipamiento/Mobiliario: No posee						
Instalaciones: No posee						
Observaciones: Cuenta con un cartel en la entrada que dice Depósito						

N° Ficha: 8					
Fecha: 18/12/23					
Relevado por: Chen, Tai an					
Identificación del espacio relevado de Casa Iberá: Sanitarios					
				Fotografías	
Caracterización general: Consta de 1 sanitario adaptado ubicado al final de la Casa, a la izquierda del patio + 1 sanitario para hombres y 1 sanitario para mujeres ubicados a la derecha de la cocina a los que se accede por un pasillo.					
Dimensiones físicas: Sanitario adaptado 2,1 m x 2 m, con una puerta aluminio 2 m x 0,95 m. El inodoro cuenta con 2 apoyamanos (izq. 0,7 m longitud, der. 0,5 m longitud). Cuenta con 1 ducha eléctrica; 1 lavadero 0,7 m x 0,55 m, 1 espejo.					
Sanitario hombres: 3,3 m x 1,8 m con un baño 1,5 m x 1 m, 2 mingitorios, 1 lavadero 2 m x 0,5 m con 2 canillas a presión; 1 dispenser de jabón líquido. El baño cuenta con papel higiénico. El sanitario tiene 1 dispenser de toallas de papel al lado del lavatorio, 1 espejo.					
Infraestructura: Espacios construcción moderna con paredes con revoque y terminación y techo yeso; piso baldosas no antideslizantes (incluso en sanitario adaptado).				Sup. Izq. Vista desde afuera del sanitario hombres	Sup. Der. Lavatorio sanitario hombres
Equipamiento/Mobiliario: Inodoro, lavatorio, Dispensers de toallas de papel, dispenser de jabón líquido, espejo					
Instalaciones: No cuenta con secador de manos				Inf. Izq. Vista desde afuera del sanitario adaptado	
Observaciones: La limpieza y el orden se observa en los sanitarios; cuentan con limpieza periódica (registro de limpieza en la puerta de acceso).					

8.1.2. Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística para oficinas de información turística (grillas base de observación del investigador: ver Escala de valoración para el investigador, p. 255-256; Infraestructura, p. 134; Información al visitante, p. 136-137; Promoción, p. 138-139)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN

Organización

Fecha

Requisitos									Total
Capítulo 4 Planificación		No Aplica	0	1	2	3	4	5	
4.1.	Listado de legislación vigente								
4.2.	Análisis FODA								
4.3.	Mapa de procesos								
4.4.	Organigrama								
4.5.	Política de calidad								
4.6.	Objetivos e indicadores								
4.7.	Control de documentos								
4.8.	Control de registros								
Capítulo 5 Actividades operativas y de soporte		No Aplica	0	1	2	3	4	5	ST 0
5.1.	Expectativas de clientes								
5.2.	Requisitos para puestos								
5.3.	Capacitación								
5.4.	Infraestructura								
5.5.	Instructivos de trabajo								
5.6.	Seguridad Sanitaria								
Capítulo 6 Evaluación del desempeño		No Aplica	0	1	2	3	4	5	ST 0
6.1.	Seguimientos de satisfacción del cliente por redes y web								
6.2.	Seguimiento de satisfacción de clientes en encuestas								
6.3.	No conformidades								

Capítulo 7 Mejora Continua		No Aplica	0	1	2	3	4	5	ST	0
7.1. Evaluación estratégica		No Aplica								0
Capítulo 8 Gestión integrada		No Aplica	0	1	2	3	4	5	ST	0
8.1.	Cuidado ambiental									0
8.2.	Riesgos									0
8.3.	Accesibilidad universal									0
8.4.	Patrimonio Cultural Correntino									0
									ST	0

Referencia	
0	No está conceptualizado el requisito
1	El requisito está conceptualizado pero sin implementación
2	Implementación inicial o en borrador del requisito
3	Requisito documentado o implementado
4	Requisito documentado e implementado
5	Requisito implementado durante más de un año (12 meses)
N/A	Justificar

Puntaje final	0
---------------	---

Puntajes para obtención del Sello					
Puntaje máximo	100 puntos				
Puntaje mínimo	70 puntos				
Puntaje mínimo para aspirar a Mención Especial	90 puntos				
Asistencia a las capacitaciones	20 puntos adicionales para la sumatoria				

Fuente: Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes (2025)

8.1.3. Entrevistas

8.1.3.1. Modelo de Entrevista a Coordinadora y promotores de Casa Iberá

Cuestionario guía a coordinadora de Casa Iberá		
Categoría	Subcategoría	Pregunta guía
Infraestructura	accesibilidad	¿Se implementó una infraestructura accesible incluso para personas con discapacidad?
		¿Tiene rampas? ¿Baño para discapacitados motrices?
Información visitante	al información gráfica	¿Se implementó una información gráfica atractiva y comprensible?
	folletos	¿Los folletos están en varios idiomas?
Promoción	capacitación del promotor	¿Se implementó una capacitación para los promotores Iberá?
	atractividad del circuito de visita guiada	¿Se implementó un circuito atractivo para los visitantes?

Fuente: Elaboración propia (2023) sobre la base de: Sello Correntino de Calidad Turística (2021); Sistema Argentino de Calidad Turística (2013); Directrices de Gestión Turística de Municipios (2013).

8.1.3.2. Entrevistas realizadas

8.1.3.2.1. Primera Entrevista a Coordinadora General de Casa Iberá

Fecha de entrevista: 2 de junio de 2023

Lugar de entrevista: Casa Iberá

Entrevistador: Chen, Tai an

Entrevistada: Roxana Paola Acosta Falcón (Coordinadora General de Casa Iberá)

Entrevista disponible en:
<https://drive.google.com/file/d/1iYw24yDu85PxEVbo2GuXIDnRJgVvv31b/view?usp=sharing>

Entrevistador:

Sí. Entonces, dispensers desechables de jabón.

Entrevistada:

De jabón, de toallas tanto en baños como en cocina. Y además, lo que te comentaba en relación a las canillas, que lo que se modificó a partir de las directrices que hay en relación al sello de calidad, es que todas tengan cortes automáticos. Eso está solicitado por expediente al Ministerio de Turismo de la provincia, está autorizado por la ministra y está en evaluación de presupuestos para concretarse. Eso, o sea que eso, por ejemplo, en infraestructura es un cambio. Y también todo lo que es clasificación e identificación de residuos, también es posterior al sello de calidad. Todo eso es posterior y todo el uso de... O sea, todo lo que respecta al cuidado del medio ambiente con las luces led, eso también, que podría llegar a encuadrarse en lo que es infraestructura. No hemos hecho cambios muy grandes, dado que es una casa histórica. O sea, eso por ahí nos limita en cambios muy drásticos. Pero sí, estos pequeños cambios que han sido, la verdad, paulatinos, porque estamos hablando de un sello de calidad que tiene más de dos años, que nosotros tenemos que revalidarlo ahora y entonces debemos concretar esos cambios previo a la revalidación.

Entrevistador:

Y para la persona que tiene dificultades motrices...

Entrevistada:

Nosotros, dentro de lo que es la accesibilidad del edificio, sí, tuvimos un reconocimiento, un distinguido, digamos, dentro del sello de calidad, porque todo el edificio es accesible. Ya estaba antes. Ya estaba, sí. Entonces, nosotros por eso fuimos distinguidos con el sello de calidad, porque tenemos un baño para personas con discapacidad, tenemos rampas, tenemos... Desniveles, sí. Sí, hay muy pocos. Todas estas son las rampas para poder acceder a los diferentes espacios. Lo mismo dentro del recorrido. Y barandas es lo otro que tenemos. No me estaba acordando el nombre. Y la escala QR para... Sí, y después una institución, Helen Keller, sí, nos ha colaborado con todo lo que es intérpretes para hacer el guiado en lenguas de señas y eso, por ejemplo, lo tenemos en un sistema de QR para poder levantarlo en dispositivos móviles y poder hacer el guiado con esta modalidad, digamos.

Entrevistador:

O sea que hay personal que sepa...

Entrevistada:

Nosotros con el teléfono allá hay QR en diferentes sectores del recorrido y desde allí con el teléfono uno puede acceder a un guiado que ya se realizó con este instituto Helen Keller, donde sus intérpretes hicieron justamente la interpretación del recorrido en lengua de señas.

Entrevistador:

O sea, sería un video.

Entrevistada:

Exacto, son videos.

Entrevistador:

Pensé que el personal lo lleva con lengua de señas. No.

Entrevistada:

Hasta el momento no, pero un personal dentro de... Bueno, recibimos una capacitación general, digamos, por parte del Ministerio de Educación del área de educación especial. Todo esto posterior a justamente lo que fue el sello de calidad como para afianzar la accesibilidad del edificio. Y otra cuestión que la verdad es que no me parece menor, es que uno de nuestros promotores, digamos, Gabriela, que ahora está justamente acá presente, ella está realizando una capacitación más profunda, más detallada de lo que es con intérpretes de lengua de señas, para poder después colaborar con sus compañeros en lo que es el guiado. Así que si todo va bien, ella podría ser también nuestro soporte para guiados con personas con discapacidad, sordas o disminuidos auditivos.

Entrevistador:

Entonces, eso sería en cuanto a la infraestructura y al personal, usted dijo, digamos, capacitación general.

Entrevistador:

Sí, sí, sí. ¿Eso antes del sello no había?

Entrevistada:

Muy poco. Muy poco. No estaba canalizado justamente como buscando afianzar, digamos, el conocimiento del personal, era la verdad que muy espontáneo y no estaba organizado como una capacitación interna. Y a partir del sello de calidad se organizaron diferentes grupos que se dedican exclusivamente a capacitar de manera interna a sus compañeros.

Entrevistador:

Sería que hay un.

Entrevistada:

Grupo dentro del mismo organigrama, dentro del mismo edificio. Nosotros tenemos un personal en este momento, anteriormente eran dos, que se dedican exclusivamente a capacitar a sus compañeros a buscar información.

Entrevistador:

¿y en qué temáticas?

Entrevistada:

Y se abordan temas que por ahí salen a partir, por ejemplo, hoy tenemos una reunión general justamente para ver qué temas debemos abordar en lo que sigue del mes o de los meses que sigan y ver qué carencias tenemos, qué necesidad tenemos de aprendizaje y en función de eso, la persona o las personas que están encargadas de la capacitación interna buscan esa información para reforzar esos temas, digamos, donde nos encontramos por ahí un poco incompletos, de alguna manera.

Entrevistador:

¿pero el sello de calidad exige esta capacitación continua?

Entrevistada:

Lo que menciona es una capacitación constante del personal, porque hablamos de la excelencia del personal para poder mantener nuestro sello. Entonces, justamente lo que buscamos es abordarlo a partir de estas acciones.

Entrevistador:

Y en cuanto a la infraestructura, ¿también exige que sea accesible?

Entrevistada:

Menciona el sello de calidad dentro de las directrices el tema de la accesibilidad. Que es algo a lo que la verdad hemos tratado, más allá de lo que ya existía con anterioridad, reforzar y se fue buscando dónde ir avanzando para poder tener mayor información.

Entrevistador:

Y después yo puse los materiales de promoción. No sé si...

Entrevistada:

Materiales de promoción, nosotros, por ejemplo, bueno posterior, lo que pasa es que justo coincidió esta cuestión en relación al sello de calidad y también nos vimos atravesados por lo que fue la pandemia. Entonces nosotros, de alguna manera, eliminamos, erradicamos todo lo que sea promoción a partir de material físico, sino que lo hacemos de manera virtual, hacemos llegar la información a los interesados por medio de WhatsApp, por medio de redes sociales, correos electrónicos. Entonces, es una realidad que sea por el sello de calidad o también como consecuencia de la presencia de la pandemia, ha cambiado rotundamente nuestra modalidad de brindar información.

Entrevistador:

Pero el sello de calidad, digamos, ¿exige esto?

Entrevistada:

Menciona un cuidado del medio ambiente. Entonces, por eso es una realidad que lo realizamos a partir de la pandemia, pero indirectamente también refuerza nuestra calidad en relación a lo que es el medio ambiente y la protección del mismo.

Entrevistador:

O sea, en cuanto a los materiales de promoción, ¿no exige?

Entrevistada:

No exige. Pero es una realidad que hoy por hoy, a partir de lo que es las nuevas pautas de los sellos de calidad, todos son amigables con el medio ambiente. Entonces, es una realidad que no deja de estar presente esta situación.

Entrevistador:

Y para obtener el sello, además de lo mencionado, sería infraestructura accesible, capacitación constante, cuidado del medio ambiente, ¿se exigen otras cosas más?

Entrevistada:

Y lo que se exige también es todo lo relacionado a la seguridad, tanto del personal como del edificio, digamos, para los visitantes. Eso también está plasmado en lo que es el sello y por eso también nosotros hemos presentado todo lo que es el plano del edificio con todos los medios de seguridad que debemos tener. Y eso también nos ha llevado a hacer un proceso de poder ir cumpliendo con esas medidas de seguridad para poder, obviamente, llegado el momento poder mostrarlas.

Entrevistador:

¿y qué cambios se hicieron en cuanto a la seguridad?

Entrevistada:

Hasta el momento solamente se ha señalado cuáles son las salidas de emergencias y demás, pero sí es una realidad que está pendiente y está en proceso un trabajo con bomberos para hacer un plano de evacuación con la habilitación correspondiente de matafuegos y demás. Eso sí.

Entrevistador:

Pero la presencia del policía, antes no había.

Entrevistada:

Antes teníamos una seguridad privada. Teníamos seguridad privada y actualmente tenemos presencia de policías de la provincia. Si no me equivoco, ellos dependen del área metropolitana, igual son rotativos, y tenemos servicio de veinticuatro horas. O sea, ellos permanecen dentro del edificio y hacen rotación entre ellos con su organización.

Entrevistador:

Pero la Casa Iberá no está abierto las veinticuatro horas.

Entrevistada:

No, pero el personal policial está adentro para resguardar el edificio porque es un edificio histórico. Al ser un edificio histórico pertenece a la Provincia y debe protegerlo por su importancia en lo que respecta a la historia y la cultura de nuestra provincia y de la Ciudad. Entonces la policía de la provincia realiza esa labor.

Entrevistador:

¿Y hay cámaras de seguridad?

Entrevistada:

No tenemos cámaras de vigilancia porque la verdad es que estamos en una zona que tiene vigilancia corresponde a la Ciudad externa y podemos solicitarla en cualquier momento. No tenemos cámaras internas.

Entrevistador:

Entonces en cuanto a la seguridad sería la señalización en la salida, señalética.

Entrevistada:

Exacto, señalética de entrada y salida y plano de evacuación, digamos, que eso está en proceso con el Departamento de Bomberos.

Entrevistador:

Después en vez de seguridad privada ahora es policía constante.

Entrevistada:

Exacto.

Entrevistador:

¿Y la seguridad privada también era constante o era limitado el tiempo?

Entrevistada:

Era limitado el tiempo.

Entrevistador:

¿Y esto lo exige el Sello, la seguridad?

Entrevistada:

Es parte de un todo, digamos. Por ahí no está plasmado como seguridad dentro del Sello pero sí es parte de lo que es seguridad, por eso es una realidad y uno tiene que hacer mejoras para poder lograr obtener el Sello, y es algo que aspiran edificios tanto públicos como privados.

Entrevistador:

Y además de estas cuestiones, ¿hay otras que exige el Sello?

Entrevistada:

Y las que tengan relación con un centro de interpretación por ahí no mucho más, digamos.

Entrevistador:

¿Esto es suficiente?

Entrevistada:

Sí, esto es suficiente porque el resto de las cosas ya están abocadas a lo que es un alojamiento turístico, o sea es bastante amplio el Sello, entonces por ahí en relación a un centro de interpretación son por ahí cosas puntuales: que haya personal capacitado, que sea idóneo en el tema, que el edificio tenga una infraestructura accesible, que sea segura, y bueno, después un mantenimiento constante, más que eso digamos, que parece poco, pero es muchísimo a la vez, entonces es lo que puede llevar a la obtención del Sello de Calidad.

Entrevistador:

¿Y la limpieza del lugar también?

Entrevistada:

Nosotros tenemos la higiene del lugar está tercerizada por una empresa de servicios que hace justamente este servicio de limpieza en diferentes edificios públicos contratados por el Ministerio de Turismo de la Provincia, y tenemos servicio de lunes a viernes.

Entrevistador:

¿Y eso le exige el Sello la higiene?

Entrevistada:

Y la verdad es que está sobreentendido también que el edificio debe ser, debe estar en óptimas condiciones de higiene pero a su vez más allá de tener un servicio de limpieza el personal se encarga constantemente de mantener fuera del horario de atención y la verdad es que es un trabajo en conjunto, y hay importante que el personal solo tenga información, que sea idóneo en el tema para poder brindar información en el recorrido sino que además tenga capacidad de ser proactivo para realizar otras actividades, digamos.

Entrevistador:

¿Y la reválida cada cuánto se hace?

Entrevistada:

Está planificado hacerlo cada dos años pero bueno, a partir de esta situación que nos afectó a todos con la pandemia, tuvo que prolongar un poco más pero está previsto que haga una revalidación el año que viene. Por eso también estamos terminando con el proceso de mejora, digamos, para poder obtener la revalidación.

Entrevistador:

¿Y la reválida exige una evaluación externa?

Entrevistada:

Sí, hay que corroborar.

Entrevistador:

¿A cargo de...?

Entrevistada:

En general la primer edición estuvo a cargo de lo que es el Ministerio de Turismo y también agentes externos, o sea había un organismo que estaba haciendo esa capacitación. Desconozco quiénes van a estar a cargo ahora pero siempre son o departamentos del Ministerio de Turismo o bien organismo que contrata Turismo para poder realizar este control, pero bueno, la idea principal nuestra es poder lograr estas mejoras que están pactadas para la revalidación y por eso están encaminadas para lograr previo a esa fecha.

Entrevistador:

¿Ustedes tienen esa planilla de evaluación?

Entrevistada:

La tengo, creo que la tengo en mi computadora, por ahí querés que te hagamos llegar.

Entrevistador:

No, estoy pensando porque...

Entrevistada:

Porque ahí vas a ver con mayor detalle cuáles son las pautas que tuvieron en cuenta para evaluarnos, qué cumplimos en ese momento, qué prometimos lograr para lograr la reválida.

Entrevistador:

No, estaba pensando en o sea comparar con la percepción de los visitantes. O sea, supongamos si se pide Seguridad, qué percibe el visitante.

Entrevistada:

Exacto.

Entrevistador:

Cuidado del medio ambiente porque recién la señora me mandó un link con una encuesta de satisfacción, ¿no?

Entrevistada:

Sí.

Entrevistador:

Y tiene unos ítems que tiene que completar en forma online aunque creo que no incluye todas estas dimensiones.

Entrevistada:

No todo, porque está de manera general, porque es una realidad por ahí el visitante no quiere brindar demasiado tiempo en una encuesta, entonces se fueron pensando de manera conjunta con todo el equipo diferentes aspectos y diferentes puntos que se fueron de alguna manera filtrando para llegar a las preguntas que existen hoy en nuestra encuesta final de satisfacción, es más, eso también puede canalizar a través de un planteo de quejas, a ver cómo lo podemos abordar, cómo mejorar en función de eso, la idea es a partir de la percepción del visitante buscar también un crecimiento a nivel grupal, a nivel equipo de lo que es Casa Iberá.

Entrevistador:

¿Y el Sello exige que se haga esta encuesta?

Entrevistada:

Lo que pide el Sello digamos es que se pueda hacer un seguimiento de las quejas, que haya un libro de quejas y sugerencias para poder hacer un seguimiento justamente de la percepción del otro, digamos.

Entrevistador:

Pero digamos que no existe como un estudio muy detallado de la percepción.

Entrevistada:

No detallado sino como muy general porque justamente sí no, estamos encuadrando, tal vez tengamos que hacer treinta preguntas o cuarenta preguntas y no todas las personas están dispuestas a brindar ese tiempo en una encuesta.

Entrevistador:

Es por eso que estoy pensando si ya está hecho, para qué voy a hacer yo como tesista, ¿no? Entonces estaría bueno hacer encuestas a los turistas para ver cómo califican en una escala de Likert, supongamos, del uno al cinco, y califican en cuanto a distintas dimensiones que planteamos acá.

Entrevistada:

Sí, está bien.

Entrevistador:

Supongamos una o dos preguntitas por ejemplo de accesibilidad, de capacitación, no capacitación no, sería atención al visitante.

Entrevistada:

O sea, ellos lo que van a ver -estimo, la verdad es que no soy dueña de la verdad- pero por ahí el visitante lo que puede evaluar es a partir de esa capacitación interna justamente es ver la calidad de información que recibe y más aún estas personas que vienen en dos o tres visitas diferentes en un periodo de tiempo considerable ver si eso se creció, eso mejoró, la verdad es que por ese lado buscar la percepción del otro, del visitante, en este caso de ver cómo ha mejorado la información que maneja el Personal, también puede ser positivo o negativo, eso ya ellos verán cuál es la respuesta porque la idea de uno es ir creciendo, ir mejorando, tal vez en esta cuestión dinámica de que el personal va rotando y va cambiando, no queremos, pero puede existir un descenso en esa calidad de información y es lo que tratamos de evitar, si no es que no importa quien lo reciba, lo que importa es que el promotor de Casa Iberá tiene una información genuina con un respaldo detrás que pueda fundamentar cada una de las respuestas que dé.

Entrevistador:

Y qué otra pregunta considera que es importante hacer al visitante.

Entrevistada:

Y al visitante, la verdad es que más allá de nosotros, lo que evaluamos es justamente esto, lo que ven plasmado en nuestra encuesta de satisfacción pero sí, el visitante tranquilamente puede ver la infraestructura al ir al baño, al pedir algo así como agua caliente para poder cebar su mate, venir a una presentación en el auditorio y no sé, pasar frío o calor, en esas cuestiones yo creo que el visitante podría llegar a evaluarnos de alguna manera a partir de su visita como una persona externa del edificio.

Entrevistador:

Y una consulta, ¿la interpretación en la Casa se necesita solicitar en forma previa?

Entrevistada:

Sí, sugerimos que se realice de manera previa sobre todo cuando son grupos, más que nada para optimizar el tiempo y también esta cuestión de no tener que estar esperando porque también es algo que nos ha dejado la pandemia, o sea queremos brindar el tiempo que merece la persona, por ahí no estar ni apurando ni tener dos o tres encimados, entonces se busca optimizar el tiempo a partir de reservas previas pero dado el caso de que una persona llegue por puerta y necesite conocer la Casa y hacer el guiado, nosotros obviamente lo recibimos.

Entrevistador:

Dependiendo de la disponibilidad del personal.

Entrevistada:

Sí, el personal está disponible. Nosotros estamos de 9 de la mañana a 18 horas, de lunes a domingo, entonces en ese lapso de tiempo si ingresa alguien por puerta es atendido, si hace la reserva, bienvenido sea, sobre todo si son

grupos, que eso nos organiza a nosotros. Nosotros disponemos de un calendario también de manera virtual, tenemos un calendario virtual que lo manejamos todos y que con eso tratamos también de las visitas, vos sabés quién está trabajando en ese momento, entonces medianamente cada uno del equipo va sabiendo qué está realizando su equipo en ese momento, y entonces cualquier persona que realice una consulta es indistinto quien lo atienda porque todos manejamos la misma información, y de igual forma, si llega por puerta y nosotros estamos disponibles, hacemos el guiado.

Entrevistador:

Sí, ¿y acá ustedes tienen datos sobre la cantidad de visitantes que ingresan?

Entrevistada:

Tenemos una estadística de visitantes. Nosotros cuando terminan de hacer el recorrido, se debe agendar digamos si son turistas locales, si son correntinos, si son argentinos, si son extranjeros. Esa es la división que se está haciendo. Si son adultos o menores, para poder de alguna manera sectorizar para hacer un tipo de muestra y también si conoce o no el Iberá previamente. Entonces esa información la manejamos y después dado un periodo de tiempo, generalmente un mes, se realiza un informe de visitantes, por ejemplo, este es el número de visitantes del mes de mayo, nosotros ya tenemos el del mes de mayo el día primero de junio el equipo me lo envía a mí, yo hago extensiva esta información al Observatorio Turístico, entonces la verdad es que los diferentes departamentos del Ministerio están comunicados de esa manera, yo ya a ellos les comunico que en el mes de mayo por ejemplo se han recibido 1430 visitantes correntinos, 113 personas que han visitado de otras provincias de la Argentina y 33 extranjeros. O sea esa información es gracias al trabajo y a la vuelca de datos que hace el equipo a nivel estadístico.

Entrevistador:

Entonces la mayoría son correntinos.

Entrevistada:

Sí, en su gran mayoría. Esta información por ejemplo va variando de acuerdo al mes. Por ejemplo, si hacemos esta misma encuesta y hacemos el mismo informe de visitantes en el mes de julio, por ejemplo, o tal vez en el mes de diciembre, enero, las vacaciones, y tal vez sean más visitantes argentinos, tal vez tengamos mayor número de visitantes extranjeros, ¿sí? Porque tal vez el público correntino sale hacia otros destinos y tal vez no vengan a visitar Casa Iberá. La verdad es que es distinto pero es una muestra que vamos manejando de acuerdo al mes que estamos hablando. Esto puntualmente estamos hablando de mayo, donde además están también las visitas de los colegios, entonces obviamente el grueso ahí es correntino, entonces es la información que tenemos con respecto a ese mes.

Entrevistador:

Y en general los centros de interpretación están dentro de las áreas protegidas, este es un caso digamos que no está dentro del Parque.

Entrevistada:

Nosotros no estamos dentro pero servimos de nexo entre lo que es la capital de la Provincia como también ante la presencia del aeropuerto, ante la presencia del principal acceso que es el Puente General Belgrano, o sea, al ser un centro neurálgico lo que es el traslado de las personas con ese fin está ubicado Casa Iberá en Corrientes Capital. Después obviamente está el centro de interpretación de Mercedes, está el centro de interpretación de Carlos Pellegrini, dentro de justamente lo que es el corazón del Parque, hay un centro de interpretación en Loreto, dos centros de interpretación en Ituzaingó, o sea son puntos que además nosotros estamos como en una red, tratamos de brindar información para poder ayudarnos, porque ellos están in situ, están en el lugar y nos brindan también información a nosotros.

Entrevistador:

Y la función principal de este Centro, ¿cuál sería?

Entrevistada:

Sería la sensibilización y también esto de brindar información sobre todo al correntino, obviamente, en primera instancia, y también esta cuestión de por ahí ser un lugar de paso para los turistas, con esta presencia del aeropuerto, con esta presencia de uno de los accesos más importantes a la Provincia que es el Puente General Belgrano, entonces estamos ubicados estratégicamente para que el público pase por aquí previo o posterior a la visita de alguno de los portales, y también nosotros motivamos a que al visitar alguno de los portales puedan visitar algún otro, que no se quede con un solo lugar sino hacer de nexo como para hacerle recorrer lo que es todo el gran Parque.

Entrevistador:

¿Y la sensibilización sería para la conservación del patrimonio?

Entrevistada:

Conservación del patrimonio, brindar información, hay gente que viene solo con esa necesidad de observar naturaleza pero a partir del trabajo del promotor de Casa Iberá también es afianzar esto que ellos van a vivir una experiencia, van a estar en contacto con la naturaleza, van a vivir en ella, lo van a palpar y además que deben cuidarla, o sea, toda esa información a partir del recorrido del centro de interpretación es con el pequeño aporte que queremos que se vaya la gente después de la visita.

Entrevistador:

¿Y la función de promoción turística también?

Entrevistada:

Y está incluida justamente dentro de este acompañamiento, por así decirlo, nosotros decimos que las personas que llegan a Casa Iberá muchas veces nos dicen: no se preocupen, yo entro y miro solo. Y la verdad es que no porque uno ingresa al centro de interpretación, ve imágenes, y eso es interpretación propia, personal de las imágenes y de la cartelería pero al estar acompañada por una persona que tiene una capacitación previa, tiene información y demás esa experiencia se suma a los visual que van a ver durante el recorrido. Entonces esta sensibilización, la concientización, esa información que nosotros queremos que lleve tratamos de darla durante el recorrido, por eso justamente el público entra acompañado por un promotor de Casa Iberá.

Entrevistador:

O sea el personal de atención se llama promotor.

Entrevistada:

Promotor de Casa Iberá. Ellos tienen una certificación que se realizó a partir de una capacitación donde están denominados de esa manera Promotor de Casa Iberá ya que no todos son guías. Algunos son guías fuera de aquí como actividad extra y otros, no, pero aquí adentro todos son promotores, entonces también es unificar, porque si no, también comienza esta cuestión de la diferenciación de las personas, de quién es técnico, quién estudió otra carrera, no, aquí todos somos iguales.

Entrevistador:

No se hace esa diferenciación.

Entrevistada:

No, todos usamos también el mismo uniforme, y más allá del cargo y la actividad que tengamos, llega alguien y si todos están ocupados, yo más allá de estar a cargo de la coordinación de la Casa, si tengo que guiar guío, porque somos todos un equipo.

Entrevistador:

¿Y cómo sería el organigrama?

Entrevistada:

El organigrama es, bueno, yo soy Coordinadora General, y después tenemos el grupo de promotores de Casa Iberá, y a su vez cada uno de ellos tiene un área a cargo, estamos hablando de por ejemplo la tienda de regalos y obsequios, lo lleva uno de los promotores a cargo, donde se contacta con los emprendedores, donde se puede canalizar con ellos las muestras que realizan, otro de los promotores se encarga justamente de la capacitación interna, conseguir información para capacitar, por ejemplo, ahora vamos a tener un taller con Marisa López de Rewilding Argentina, que ellos dentro de capacitación interna, lo han conseguido y lo vamos a tener para que todos recibamos la misma información. Después hay otra persona que se encarga de la asistencia, como Recursos Humanos, digamos, y otra persona se encarga de lo que es Mantenimiento para saber qué arreglos o mejoras hay que realizar, por ahí si hay un desperfecto en algún lugar. Cada uno de ellos tiene a su vez guiar, responder correos electrónicos, responder consultas en redes sociales, ahora tenemos una persona externa que se encarga a partir del primero de junio, una persona externa que se encarga de las redes sociales, pero nosotros, todo el equipo de Casa Iberá somos soporte de generación de material para poder tener información, imágenes y demás para las redes.

Entrevistador:

Entonces como un organigrama bastante horizontal.

Entrevistada:

Totalmente, porque es una realidad que a la hora del trabajo todos somos pares, y más allá del respeto que nos debemos cada uno con el otro, considero que es importante que todos podamos estar con las puertas de las oficinas abiertas, nadie cierra nada, más allá de que yo esté a cargo de la Casa a nivel administrativo, ellos pueden acceder a la computadora y a los papeles no hay nada que esconder, entonces es algo totalmente abierto.

Entrevistador:

¿Y la Casa Iberá depende de...?

Entrevistada:

Casa Iberá depende del Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes directamente.

Entrevistador:

¿Todos los demás centros también?

Entrevistada:

La mayoría, sí.

Entrevistador:

¿Y todos ya tienen el Sello o no?

Entrevistada:

No todos. Desconozco cuáles sí y cuáles no. Eso por ahí sería con el Departamento que maneja el Área de Calidad, tendrías que comunicarte para que te puedan detallar si han tenido, si están en ese proceso o no.

Entrevistador:

Y por último, ¿no hay investigaciones sobre el impacto de la implementación del Sello de Calidad en la calidad percibida por los visitantes?

Entrevistada:

Nosotros no lo hemos realizado. Si lo han hecho por ahí desde el área de Calidad, lo desconozco.

Entrevistador:

O sea que internamente, no.

Entrevistada:

No, internamente, no.

Entrevistador:

Porque estoy pensando si alguien ya lo hizo, no puedo hacerlo.

Entrevistada:

Por lo menos, nosotros, no. Y desconozco si por ahí el área que tiene injerencia en esto lo ha realizado.

Entrevistador:

¿También trabajan con alguna fundación? Porque Iberá tiene mucha relación con las fundaciones, ¿no?

Entrevistada:

Sí, pero nosotros no trabajamos directamente con ellos. Lo único que recibimos es capacitación por parte de las fundaciones, por ejemplo, la fundación Rewilding Argentina va a realizar justamente hoy una capacitación brindándonos información y actualización de información en relación al gran Parque Iberá, pero no tienen relación directa con nosotros.

Entrevistador:

O sea que Casa Iberá no depende de esa fundación.

Entrevistada:

No, solamente del Ministerio del Turismo.

Entrevistador:

O sea todos los fondos vienen del Ministerio de Turismo.

Entrevistada:

Del Ministerio del Turismo, son fondos provinciales.

8.1.3.2.2. Entrevista a Promotora de Casa Iberá, Paula

Fecha de entrevista: 25 de septiembre de 2024

Lugar de entrevista: Casa Iberá

Entrevistador: Chen, Tai an

Entrevistada: María Paula Claro

Entrevista disponible en:
<https://drive.google.com/file/d/1mO6Ssma9NoPFfzFnFW9wEwVMl3SqHvaW/view?usp=sharing>

Entrevistador:

Buen día, soy Tai an.

Entrevistada:

¿Qué tal? Buen día. Mi nombre es María Paula Claro.

Entrevistador:

¿Desde qué año comenzaste a ser promotora Iberá?

Entrevistada:

Desde la apertura de la Casa, en octubre de 2017.

Entrevistador:

Antes de entrar a la Casa, ¿trabajaste en algo relacionado con el turismo?

Entrevistada:

Sí, sí, sí. Había llegado a trabajar en hostels, en la parte de recepción, y en agencias de viajes.

Entrevistador:

¿Pudiste saber sobre el Sello Correntino de Calidad Turística?

Entrevistada:

En cuanto al Sello Correntino pude tener noción e informarme más cuando estuve ya en Casa Iberá hace unos años.

Entrevistador:

Bien. ¿Cuándo se implementó?

Entrevistada:

Si no me equivoco, fue después de pandemia, en el 2021.

Entrevistador:

¿Tenés idea de qué cambios se han realizado?

Entrevistada:

Sí, por un lado se hizo el Sello Correntino de Calidad y por el otro el Sello de Calidad Sustentable, desde Nación. Con esto lo que pudimos fue lograr cambios en cuanto a infraestructura, en cuanto a preservar -digamos- el recurso del agua, cambios en los sanitarios, en la cocina, pilas recargables.

Entrevistador:

Bien, en cuanto a la infraestructura, ¿qué cambios se hicieron?

Entrevistada:

Más que nada se hizo una revisión completa de los aires acondicionados para que intenten ocupar solamente en la función para que ahorre energía y después más que nada colocamos cartelera. También en cuanto a la iluminación para que en los espacios en que no estuvieran ocupados pudiera apagar la luz y aportar al uso racional de la luz.

Entrevistador:

Bien, y en cuanto a las rampas, ¿ya estaban antes del Sello Correntino?

Entrevistada:

Sí, eso ya estaba. Todo lo que es rampas de acceso al Centro de Interpretación y las barandas también, eso ya se encontraba desde la apertura de la Casa. Lo que se agregó después fueron los códigos QR, y una rampa en el acceso a la antigua Casa Ferro, en la zona donde está el vidrio, porque había un desnivel, por eso por seguridad se agregó esa rampa.

Entrevistador:

O sea al agregar esa rampa, como que se contribuyó a la mejora de la accesibilidad.

Entrevistada:

Claro, y seguridad, sobre todo. La gente solía tocarse con ese desnivel y bueno, era peligroso.

Entrevistador:

Ahora los visitantes que andan en silla de ruedas ¿pueden acceder?

Entrevistada:

Sí, sí, desde la apertura de la Casa, tanto las rampas sirvieron y también contamos con un baño, un sanitario que está adaptado para personas discapacitadas.

Entrevistador:

¿Y ese sanitario estaba ya antes del Sello?

Entrevistada:

Sí, sí, ya estaba.

Entrevistador:

Bien, la implementación del código QR, ¿en qué contribuyó?

Entrevistada:

Más que nada el código QR tiene información general de lo que se puede encontrar en el Centro de Interpretación y hoy hay un código QR también en el acceso a lo que es el mapa del Iberá, y está pensado para las personas que requieran lengua de señas. Igual ahora lo tenemos que arreglar.

Entrevistador:

O sea que se puede hacer un guiado con lengua de señas.

Entrevistada:

Sí, sí, con información más resumida pero bueno, tiene algo de información.

Entrevistador:

Y en cuanto a los promotores, ¿hay alguno que maneje la lengua de señas?

Entrevistada:

Sí, pero muy poco, lo básico. Llegamos a tener una capacitación pero después no hubo una constancia y bueno.

Entrevistador:

¿Hay una promotora que maneja?

Entrevistada:

Sí, hay una promotora que llegó a hacer un curso a través del Ministerio de Turismo, un curso más largo, y ella por ahí maneja más que el resto. Y el resto llegamos a tener una capacitación pero de dos meses, una vez por semana, y bueno, aprendimos más que nada lo básico.

Entrevistador:

Y supongamos si algún visitante necesita la lengua de señas, ¿y cómo se le hace el guiado?

Entrevistada:

Y se trata de que el visitante venga acompañado con personal idóneo, si no, de otra manera, cuando tengamos el código QR bien perfeccionado, también podemos ocupar ese.

Entrevistador:

¿Y para los visitantes que tengan algunas otras dificultades?

Entrevistada:

Siempre y normalmente al ser con reservas previas con un formulario, entonces eso siempre se aclara y siempre vienen acompañados, digamos, un tutor, un psicopedagogo, un personal idóneo a esa discapacidad que pueda tener la persona, el niño, el adulto.

Entrevistador:

¿Y si son visitantes extranjeros?

Entrevistada:

Y extranjeros, bueno, la mayoría manejamos el inglés y el portugués, al menos con información general, digamos, se maneja.

Entrevistador:

O sea que no hay problemas para hacer un guiado en inglés o portugués.

Entrevistada:

No.

Entrevistador:

Igualmente, tienen un folleto.

Entrevistada:

Ahora solamente tenemos una folletería que está en inglés, y el resto mandamos por mensajería de WhatsApp, correo electrónico, todo online, porque esta también es otra cosa con el Sello Correntino de Calidad, lo que intentamos es no trabajar tanto con papel. El uso racional de los recursos y entonces todos nos manejamos a través del WhatsApp y el correo electrónico.

Entrevistador:

Me habían contado que tienen un guion en inglés.

Entrevistada:

Sí, sí, eso ya desde el inicio de la Casa teníamos dos compañeras, una profesora de Inglés y una profesora de Portugués, ellas eran las encargadas de hacer un guion completo, bastante generalizado que cualquier cosa también está eso como para ayudar. Y además aparte tenemos un video en inglés. En portugués, no tenemos.

Entrevistador:

Para la visita guiada no es que ustedes agarran y leen el guion.

Entrevistada:

No, se puede llevar el guion, algo para tener, digamos, como un sustento, un ayudamemoria, pero normalmente nos manejamos solos.

Entrevistador:

¿Y hay muchos extranjeros que visitan la Casa?

Entrevistada:

Sí, en estos dos últimos años, más que nada empezaron a llegar nuevamente más extranjeros. Antes del 2020, antes de pandemia, sí, teníamos una gran cantidad de visitantes de todas partes pero ahora hace dos años nuevamente volvieron a llegar.

Entrevistador:

¿De qué nacionalidades?

Entrevistada:

Súper variado: muchos europeos, norteamericanos, de países limítrofes, últimamente, europeos.

Entrevistador:

¿Y estos visitantes manejan el español?

Entrevistada:

Sí, la mayoría sí, o un poco. Y muchas veces muchos de ellos vienen acompañados con gente de acá o de otras provincias y ello también nos ayudan en la traducción.

Entrevistador:

¿La mayoría de los visitantes son del país o de la ciudad de Corrientes?

Entrevistada:

Sí, últimamente, de las últimas estadísticas que sacamos, primero eran de otras provincias, después seguían los correntinos de Capital y alguno que otro del Interior de Corrientes, y después son extranjeros. El menor número siempre son los extranjeros, pero sí aumentó en estos últimos dos años. Y después sí, de otras provincias, de Buenos Aires sobre todo, y después súper variado, de acá de las provincias más cercanas, Misiones, Santa Fe, Entre Ríos, Salta, bastante variado.

Entrevistador:

¿Y las visitas escolares desde cuándo comenzaron?

Entrevistada:

Y las visitas escolares prácticamente desde que se abrió la Casa. A los meses de inaugurar la Casa ya estamos trabajando con las visitas de los colegios, y cada vez más se fueron haciendo más numerosos.

Entrevistador:

Hubo un programa que fortaleció estas visitas.

Entrevistada:

En un momento sí, se trabajó con el Ministerio de Educación, y con el Ministerio de Turismo, en un Programa que se llamaba Iberá va a la Escuela, en donde se hacían diferentes visitas. No solamente que la gente nos visitaba acá sino que nosotros íbamos y visitamos colegios, instituciones del Interior y de Corrientes Capital. Se había armado un manual también. Y bueno fuimos algunos de acá de la Casa junto con gente del Ministerio y también había una Asociación de Lenguas de Señas que nos acompañó en algunas charlas.

Entrevistador:

Bien, y para tener el Sello Correntino, además del QR, de la rampa que colocó en el acceso, ¿qué más cambios se hicieron?

Entrevistada:

En los sanitarios también se colocaron las canillas a presión, entonces de esta manera se puede cuidar que la gente no deje abierta -digamos- que el agua siga corriendo, entonces eso tiene un corte automático. Después se colocaron los dispensers de jabón -que no había-, el de las toallas de papel también.

Entrevistador:

Y yo veo que tienen contenedores de residuos que se separan.

Entrevistada:

Claro, ese también fue un Programa que se hizo junto con el Municipio, y más que nada para los plásticos, con la Fundación Fortaleza, que también trabaja con la Municipalidad de Corrientes. Y bueno, ellos nos brindaron esos cestos para reciclar, separar los residuos.

Entrevistador:

¿Y eso tiene que ver con el Sello Correntino de Calidad?

Entrevistada:

Sí, tiene que ver también. Eso y también la implementación de los colilleros que tenemos distintas latas esparcidas con arena por varias zonas del patio, que está habilitado para fumar. Y la idea es que la gente termine

de fumar y tire allí las colillas. Y tenemos también dispensers que eso también fue un trabajo que se hizo con unos emprendedores privados que se llaman Detritos que trabajan con el compost.

Entrevistador:

¿Y eso del compost también tiene que ver con el Sello Correntino?

Entrevistada:

Sí, también. El Sello tenía diferentes ejes.

Entrevistador:

¿Qué otras medidas se implementaron con el Sello Correntino?

Entrevistada:

Aparte del reciclaje, de instalaciones y de servicios, también había un eje que trataba más de nuestro trabajo como educadores ambientales, de brindar educación ambiental, porque es justamente lo que hacemos con los colegios a través de las charlas y solemos cada tanto ir a algunas instituciones, participar de, por ejemplo, la Feria Internacional del Turismo, y una del equipo va a ir (señala a ella misma) y también ayuda a promocionar -digamos- áreas protegidas y todo lo que conlleva.

Entrevistador:

Bien, en cuanto a la capacitación del personal, ¿eso ya existía antes del Sello Correntino?

Entrevistada:

Sí, eso sí. Llegamos a tener varias capacitaciones en conjunto con el Ministerio del Turismo, o sea capacitaciones internas, o bien capacitaciones que se fueron abriendo al público interesado o al personal idóneo, capacitación en cuanto a la información que brindamos: fauna, flora, cultura. Llegamos a tener capacitaciones en primeros auxilios, de ACV, en ofidios, bueno, distintas capacitaciones en cuanto a la reintroducción de especies en Parque Iberá.

Entrevistador:

¿Y estas capacitaciones eran obligatorias?

Entrevistada:

Sí, es obligatoria.

Entrevistador:

¿Y en general cada cuánto se hace una capacitación?

Entrevistada:

No hay estipulado un calendario, digamos. Se va armando y capaz que en un mes salgan dos capacitaciones, puede llegar a pasar tres o cuatro meses y recién salga otra, y depende cómo se va gestionando ellos podemos llegar a conseguir porque muchas veces también autogestionarse nuestras capacitaciones.

Entrevistador:

¿Una capacitación constante que hay todos los años?

Entrevistada:

Sí, se intenta que en el año por lo menos haya cinco capacitaciones distintas. Ahora por ejemplo también estamos todos inscriptos a una Cátedra Libre que se abrió en la Facultad, que se está haciendo de manera híbrida, semipresencial en la Universidad Nacional del Nordeste, en cuanto al Parque Iberá, al desarrollo local, ambientes y humedales en sí, nos beneficia a todos porque es una cátedra abierta a todo público interesado y también nos ayuda a actualizarnos y seguir formándonos.

Entrevistador:

¿Y entonces vos dijiste que estas capacitaciones ya existían antes del Sello Correntino? Y para la obtención del Sello Correntino, ¿se hizo alguna mejora con respecto a la capacitación?

Entrevistada:

Eh, no, la verdad que continuó. No hubo tantos cambios.

Entrevistador:

¿Y en cuanto al personal, a los recursos humanos? ¿Hubo algún cambio para obtener el Sello?

Entrevistada:

No. Bueno, tuvimos una reducción de personal, eso también hace que internamente tengamos que capacitarnos en otras áreas que quizás antes no las manejábamos, porque somos además de promotoras del Iberá, brindar información de los esteros, además de otras actividades que pueda hacer en esta Casa y colaborar con el funcionamiento. También cada una del equipo está capacitada en un área específica. Por ejemplo, yo estoy más en el Área Escuela, instituciones y grupos turísticos, entonces estoy en contacto con los docentes que solicitan visita guiada o nos piden que vayamos a alguna institución para que demos charla o que presenciemos también feria de ciencias o dar capacitación en algún otro lugar, en algún evento en particular, ferias. En su momento llegamos a estar en la Expo Joven en distintos municipios de Corrientes, en la Feria del Libro. Y después hay otra compañera que se encarga de generar capacitaciones internas y para todo público interesado y después otra compañera también que se encarga de la parte de Personal, de controlar nuestros horarios, de manejar el calendario, otra compañera que se encarga de la parte de prensa. Ahora también contamos con una *Community Manager* del Ministerio pero tratamos de trabajar en conjunto.

8.1.3.2.3. Entrevista a Promotora de Casa Iberá, Julieta

Fecha de entrevista: 19 de octubre de 2024

Lugar de entrevista: Casa Iberá

Entrevistador: Chen, Tai an

Entrevistada: Julieta Schumacher

Entrevista disponible en:
<https://drive.google.com/file/d/1Pq8AzZGLB39jPifAN8GNeNbc4QV8ykEl/view?usp=sharing>

Entrevistador:

Buenas tardes, muchas gracias por su tiempo. ¿Cómo es su nombre?

Entrevistada:

¿Qué tal? ¿Cómo estás? Mi nombre es Julieta Schumacher, soy promotora de Casa Iberá. Trabajo en el Ministerio de Turismo hace siete años.

Entrevistador:

¿O sea hace siete años que estás trabajando en el Ministerio y en Casa Iberá a la vez?

Entrevistada:

Exactamente. Casa Iberá es un organismo que depende del Ministerio de Turismo. Desde el inicio, el año 2017, inicié mi capacitación, inicié en el mes de abril culminando en el mes de octubre con la apertura de Casa Iberá, que abre las puertas al público el 2 de octubre. Desde entonces, desde la capacitación hasta allí, formo parte de Casa Iberá, participando en varias áreas y haciendo la función principal, que es atender al visitante y guiar.

Entrevistador:

¿Recuerda en qué año se implementó el Sello Correntino de Calidad Turística?

Entrevistada:

Sí, el Sello Correntino de Calidad Turística se implementó hace dos años. Primero se ha iniciado con el Sello Correntino de la Provincia de Corrientes y el año pasado culminamos con otro sello de sostenibilidad que depende del Ministerio de Turismo de la Nación. Hemos culminado el proceso en diciembre del año pasado.

Entrevistador:

¿Y se ha aprobado también ese sello?

Entrevistada:

Se ha aprobado ese sello, o sea que tenemos ambos sellos antes del año 2022 y 2023 se han realizado esos sellos. En el paso de ese periodo de tiempo hemos implementado diversas acciones para justamente efectivizar el cuidado del ambiente, también poder ayudar en el guiado, poder llevarlo a la práctica, que era también lo que aspirábamos, ¿no? Poder generar una sostenibilidad en el espacio que sea posible y así también poder mostrarlo en los guiados.

Entrevistador:

Bien, en cuanto al Sello Correntino de Calidad Turística ¿cuáles fueron las principales medidas de mejora de calidad que se implementaron?

Entrevistada:

Hemos implementado medidas en lo que es accesibilidad turística, es por eso que se puede observar en el ingreso de la Casa tenemos una puerta de madera bastante antigua que permite la apertura de las dos hojas, un acceso a una persona con discapacidad. Si continuamos con ese tipo de discapacidad, la persona puede ingresar en silla de ruedas por la tienda de regalos ya que no hay un relieve mayor, luego se puede ingresar por allí por lo que es el Centro de Interpretación y también tanto el Centro de Interpretación como la finalización del recorrido todo cuenta con rampas de acceso. En ese tiempo también teníamos una falencia ya que había un vidrio en el ingreso a la Casa y hay un pequeño relieve, así que hemos colocado justamente para que no moleste el ingreso de sillas de ruedas una pequeña goma o algo que permita una bajada más amena para la persona tanto para el discapacitado como para el acompañante. También ya contamos con baños para discapacitados, eso tiene desde la canilla hasta el dispenser y el mismo inodoro con la mochila con las medidas correspondientes para que la persona lo pueda utilizar. Ese baño se encuentra habilitado durante todo el momento. Con relación a los guiados, en ese momento hemos implementado un guiado con código QR, sobre lengua de señas, que nos han colaborado algunos intérpretes en poder brindar la información. Ese guiado en lengua de señas se encuentra en dos etapas durante el recorrido de guiado: una etapa inicial que es el mapa y la otra etapa ya en el centro de interpretación. Ambos guiados tienen información distinta pero importante para unir esa información que se busca brindar en el centro de interpretación. Con el paso del tiempo hemos tenido en el centro algunos relieves que permitían que una persona ciega pueda identificar con sus manos el animal que estamos hablando. Lo cierto es que si hablamos con una persona ciega, utilizamos muchos sonidos de animales para poder interpretar y puedan conocer. Volviendo al tema de lengua de señas, lo que hemos realizado fue una capacitación que nos ha brindado una profesora intérprete y ella para generar de forma más interactiva lo que ha hecho fue adecuar toda la información que ella tiene y la información que brindábamos, por eso nuestro vocabulario puntual ella nos fue describiendo, fue realizando algunos videos para que nosotros podamos repasar.

Entrevistador:

Bien, y todo el personal de promotores del Iberá ¿maneja la lengua de señas para hacer un guiado?

Entrevistada:

No, no todo el personal pero aproximadamente un 90% sí. Hay una compañera que tuvo la oportunidad de pasar mayor tiempo de capacitación en lengua de señas, así que ella cuenta con mayor información. El resto de nosotros contamos con información básica, que nos permite hacer un guiado y ayudarnos con el acompañante que lo acompaña y le va traduciendo.

Entrevistador:

¿Y la promotora que maneja con mayor profundidad la lengua de señas, cuál es su nombre?

Entrevistada:

Gabriela.

Entrevistador:

¿Y ella en qué días y horarios trabaja?

Entrevistada:

Ella está a la mañana, puntualmente.

Entrevistador:

¿Y los días varían?

Entrevistada:

Los días varían. No está todos los días. Tenemos un horario que, si bien es fijo, de 9 a 18 horas, por lo general rotamos. El personal rota los horarios, es decir que el promotor va a pasar por todos los horarios.

Entrevistador:

Bien, y si supongamos hay algún visitante que reserva con antelación que necesita un guiado en lengua de señas, ¿la Casa trata de que Gabriela esté como para hacer guiado o...?

Entrevistada:

Lo importante es que todos estemos capacitados para que todos podamos brindar la información, que ese es el objetivo, independientemente de quién esté. Porque también buscamos que esto de la accesibilidad puedan conocer todos en cualquier momento puedan venir. No queremos generar mayor imposición con relación a horarios. Porque ya es suficiente que la persona es discapacitada, vamos a decir barreras que tiene en la ciudad porque no tiene rampas, le cuesta quizás bajar y subir por las veredas, no vamos a sumar una barrera que impida la visita a Casa Iberá, si no, todo lo contrario, si pueden visitar, mucho mejor, y con el código QR en caso de que mi compañera no esté y nosotros le brindamos información básica en lengua de señas y nos ayudaremos con los códigos QR.

Entrevistador:

¿El código funciona ahora?

Entrevistada:

El código por el momento no está funcionando por una cuestión de dominio, una cuestión de pago.

Entrevistador:

Bien, en cuanto a la accesibilidad arquitectónica, me había mencionado recién que las personas en sillas de ruedas pueden acceder pero por lo que veo en la entrada principal donde está el piso de vidrio no hay ninguna rampa.

Entrevistada:

No, no hay rampa pero la apertura de las dos hojas de puerta facilita que la persona pueda ingresar y que pueda recorrer el piso de vidrio alguna persona con discapacidad. Es decir, ese ingreso de vidrio es accesible para todos. Lo que se ha hecho fue en los detalles cuando comienza el piso de vidrio y termina el piso arquitectónico se colocó una goma para que pueda hacer una bajada la silla de ruedas, que no genere una barrera.

Entrevistador:

Y me dijo que después podía ingresar también por la tienda de regalos.

Entrevistada:

Exactamente. Abriendo ambas hojas de la puerta también se puede ingresar desde la tienda de regalos. Otra medida que hemos tomado en ese ingreso es más que nada en relación a los días de lluvia, a veces el piso puede estar un poco resbaloso, para evitar que se lastimen, hemos colocado unas bandas, unas cintas negras.

Entrevistador:

Bien, entonces en cuanto a la accesibilidad se implementaron rampas y las dos puertas se pueden abrir...

Entrevistada:

El baño para discapacitados, capacitación al personal, y códigos QR y para las personas no videntes, los sonidos de aves y animales como sonidos del mono carayá, del yaguararé, se van buscando a través de esos relatos que la persona pueda conocer. Además tenemos en una parte del recorrido donde se habla del proyecto de

reintroducción de especies tenemos también unos collares, eso también puede ser útil para la persona que es ciega tomar dimensión del tamaño de los animales. Tenemos collares para yagareté, para oso hormiguero, son las muestras de collares usados y otro collar para guacamayo rojo pero que se puede adaptar para el aguará guazú. Sumado también nosotros en la tienda de regalos nosotros tenemos artesanías que gracias al tacto poder contar de qué está hecho la artesanía y así también poder contribuir con el desarrollo local.

Entrevistador:

Volviendo a la información para las personas no videntes, los sonidos de aves, de animales del Iberá, ¿en qué dispositivo los reproducen?

Entrevistada:

Podemos reproducirlos en nuestro teléfono. Tenemos un teléfono corporativo que tiene una aplicación para reproducir sonidos de aves y animales. Y no solo se puede usar para las personas ciegas, se puede usar también para los niños. Luego tenemos un televisor en la mitad del recorrido. Ahí también podemos brindar algunos relatos de historias del Iberá. Y luego al finalizar tenemos un parlante, una música ambiente, una melodía que se coloca como una cortina de ambiente musical, ahí también podemos seguir contando sobre la flora y la fauna del Iberá.

Entrevistador:

¿Y el auditorio se utiliza para el guiado o es aparte?

Entrevistada:

Sí, el guiado en el auditorio por lo general se utiliza principalmente cuando recibimos escuelas, siempre y cuando el auditorio se encuentre disponible vamos a utilizar allí para proyectar videos y también para hablar de información. El otro factor que se tiene que dar es que por lo general tiene que haber dos promotores en la Casa y el grupo debe ser de más de cuarenta, y siempre y cuando el auditorio esté disponible, nos va a permitir dividir el grupo de cuarenta y uno vaya al auditorio y otro vaya al centro de interpretación. Pasados veinte minutos ambos grupos rotan sus espacios para poder continuar visitando.

Entrevistador:

¿Y los videos que se proyectan en el auditorio son los mismos que los que se proyectan dentro de la galería?

Entrevistada:

Sí. En caso de que el grupo no pase primero al auditorio, también van a tener la misma información y también van a conocer sobre la historia del Iberá ya que en el centro de interpretación tenemos una tele donde podemos mostrar los videos.

Entrevistador:

¿Y en cuanto a la información al visitante, con el Sello Correntino se han implementado algunas mejoras o cambios?

Entrevistada:

Sí, por ejemplo nosotros hemos eliminado el uso de folletería papel, así que nosotros al visitante toda información la enviamos por WhatsApp, email o por redes sociales, con el fin de justamente reducir el consumo de papel. Así que es una medida implementada desde hace tiempo y que les comentamos y explicamos a las personas y van comprendiendo eso. Luego por ejemplo los códigos QR o información que tenemos a disposición si vamos a imprimir será con uso racional, que sea consciente, usar papel que sea ecológico.

Entrevistador:

¿Y las gigantografías que están exhibidas están antes del Sello? ¿Son las mismas?

Entrevistada:

No, no son las mismas porque particularmente lo que tiene la temática del Iberá es que constantemente se está modernizando, actualizando, por eso es necesario que vayamos actualizando los paneles. El claro ejemplo que tenemos es el panel de monumentos naturales, cuando nosotros ingresamos a trabajar estimo que teníamos seis monumentos naturales y con el paso de los años se ha actualizado de tal manera que tenemos once monumentos naturales, por eso nosotros tuvimos que actualizar por completo ese panel. También como justo nos tocó la apertura de la Casa en un momento de futura creación del Parque Nacional, cuando nosotros ingresamos estaba en tratativas, una vez que se sanciona la ley en 2018 eso cambia el mapa del Iberá, cambian los espacios, las hectáreas correspondientes ahora a Parques Nacionales. Así que eso también es otro panel que tuvimos que modificar.

Entrevistador:

Bien, y en cuanto a la información para el visitante, además de lo referido a la fauna del Iberá, en los guiados se hace mención a la flora porque veo que las gigantografías se refieren solo a la fauna. A la flora no veo ninguna gigantografía, ¿puede ser?

Entrevistada:

Con relación a la flora tenemos gigantografías que podemos hablar de montes nativos, zonas de palmares, y también la flora podemos hablar en el sector de ambientes, podemos explicar qué es un pastizal rojo, zonas de los esteros, sí tenemos por ejemplo la flor de irupé, cuáles son las características de las plantas acuáticas, de los embalsados, lo vamos contando en ese sector. Sí se brinda información, quizás podría ser reducida, ¿no?, ya que quizás en la pasarela tengamos mayor información sobre la fauna pero en el centro de interpretación tenemos algunas imágenes que nos permiten hablar de flora.

Entrevistador:

O sea que no hay gigantografías específicas de flora.

Entrevistada:

No hay específico de flora pero lo vamos incluyendo en el guiado, teniendo presente la importancia de lo que es cuidar la flora y la fauna, cómo esta interrelación para el ecosistema es importante.

Entrevistador:

¿Y sobre la cultura de las comunidades locales del Iberá, hay gigantografías?

Entrevistada:

Sí, tenemos gigantografías. Hay un sector donde mostramos un poco nuestra cultura como correntinos con relación a por ejemplo la actividad ganadera. Si bien específicamente no hablamos de la actividad ganadera en sí, comentamos también que esta actividad va enmarcada en una cultura en relación a la comida, en relación a la vestimenta, porque hay una imagen que presenta unas vacas nadando en la laguna, entonces también comentamos esta relación entre la actividad productiva y lo relacionado con la cultura. Luego también hay una zona donde se muestran las actividades como canoa a botador, que es una actividad típica de los esteros, ahora también tenemos imagen de una pareja bailando chamamé, comida típica y astroturismo.

Entrevistador:

Eso de la pareja bailando chamamé no llegué a ver. ¿Es algo nuevo?

Entrevistada:

Es algo nuevo, esa panelería se cambió hace unos meses nada más. Si bien se cambió la panelería, no se cambió la idea central y en ese sector es hablar de desarrollo local. El objetivo de ese sector es hablar de desarrollo local, hablar de la importancia que tienen los ibereños que viven cerquita de los esteros, la importancia que tienen para el turismo. Justo también allí, enfrente de ese panel hay un panel sobre la historia de los mariscadores y el

guardaparque, así que nos permite conocer cómo los ibereños que en su momento eran mariscadores, cazadores, se han beneficiado de la actividad turística ya que ellos fueron los primeros guardaparques del Iberá y han reconvertido su actividad pasando de ser cazadores a ser guardaparques, conservadores de la zona. Desde allí claramente hay un gran reflejo o interés de que los lugareños en que esos municipios ecoturísticos que se encuentran alrededor de los esteros sean los principales beneficiarios de la actividad turística pero a su vez también transmitan nuestro acervo cultural con sus comidas, con sus guiados, en sus servicios como transfers, en sus servicios de alojamiento, que ellos muestren nuestra historia representada de diversas maneras.

Entrevistador:

En cuanto al panel nuevo que usted dijo recién, ¿hay alguno sobre la gastronomía local?

Entrevistada:

Sí, gastronomía local tenemos dos espacios, uno en el centro de interpretación y otro al finalizar el recorrido. Si bien no hablan puntualmente de la gastronomía local, nos dan pie para que podamos explicar la gastronomía local, esta unión de lo que es la gastronomía española, guaraníca, contarle al turistas cuáles son las comidas típicas. Esos paneles nos dan pie para hablar de comidas típicas.

Entrevistador:

Y sobre el astroturismo, ¿es otro panel nuevo?

Entrevistada:

Es un panel nuevo, si bien es una imagen pequeña, nos permite también hablar del astroturismo, que es una actividad que se realiza hace aproximadamente unos seis meses. La actividad tiene una capacitación de las localidades vecinas a los esteros, que no tienen tanta contaminación lumínica, lo que permite la observación de las estrellas. Una vez que han obtenido sus certificados como monitores de la fundación Starlight y la fundación Yetapá ellos están preparados para poder brindar esta actividad. Desde allí se han armado coordinadores, tanto coordinadores como una lista de guías que podemos facilitar a quienes estén interesados en esta actividad.

Entrevistador:

¿Y estas gigantografías que se han incorporado hace unos meses sobre el desarrollo local, eso está dentro del Sello Correntino o es algo extra?

Entrevistada:

Esto ya forma parte de una de las actividades primarias de Casa Iberá ya que nosotros en el recorrido hay información que desde la apertura tenemos que sí o sí tenemos que brindar, ya sea de desarrollo local, reintroducción de especies, historias locales. Lo que se ha buscado es renovar las imágenes pero no la información central, que es brindar, comentar a las personas qué es el desarrollo local.

Entrevistador:

O sea que eso ya está antes del Sello...

Entrevistada:

Está antes del Sello y forma parte del guiado.

Entrevistador:

¿Y el Sello no indicó, especificó sobre cambiar la cartelería, la gigantografía?

Entrevistada:

No, no, no.

Entrevistador:

¿Y en cuanto a la promoción de Casa Iberá, el Sello ha indicado o sugerido algunos cambios?

Entrevistada:

No, no nos han indicado cambios con relación a la promoción de los esteros.

Entrevistador:

Hay algunos visitantes de Casa Iberá que dicen que pasan por casualidad y conocen la Casa, y que según los datos que he hecho del trabajo de campo, son muy pocos los que se enteraron a través de las redes sociales. No sé si ustedes según las estadísticas muestran eso de que hay pocos de los que se enteran de la Casa por redes sociales.

Entrevistada:

Sí, compartimos eso. Sabemos que es una falencia que tiene la Casa desde la apertura, lo cierto es que hemos pensado en diversas estrategias pero entendemos que quizás a veces por cuestiones presupuestarias o económicas limitan un poco la cuestión publicitaria, ¿no?, de la Casa. Desde aquí tratamos de brindar la mayor información posible y agradecemos mucho a los periodistas, la prensa de Corrientes que difunde sobre Casa Iberá. También nos invitan a la radio, también desde el área de Prensa del Ministerio de Turismo comparte la información de los esteros, de la Casa Iberá y sus actividades, como así también desde el Ministerio se han implementado, se han invertido en algunos videos que los hizo una empresa justamente especializada en hacer videos de marketing digital para promocionar lo que es Casa Iberá y han venido con toda su infraestructura de cámaras, luces, micrófonos para contar un poco sobre la Casa. Así que desde esa parte se ha invertido. Actualmente desde el área de redes sociales cuenta con una persona especializada, que es periodista, y ella también puede relatar gracias a sus conocimientos y las imágenes y poder relatar un poco más sobre lo que es Casa Iberá. Una de las cosas que nos ha ayudado mucho en relación a la publicidad, que si bien es todo orgánico, no hay nada pago, es la publicidad que las personas comentan en Google. En su momento las reseñas y que nosotros también hallamos escondidos en esas reseñas todos esos comentarios sobre las experiencias, las valoraciones. Incrementa en cuanto a que la persona pone en el buscador, uno de los primeros espacios que le aparecen es Casa Iberá. Desde acá siempre buscamos actualizar nuestros horarios que, si bien son fijos, porque estamos los feriados y los fines de semana, puede haber modificaciones en días puntuales como Navidad, Año Nuevo, que ahí nosotros tratamos de evitar que aparezca que la Casa está cerrada, porque efectivamente lo está, para que la persona no venga y se encuentre con que está cerrada, por eso siempre buscamos actualizar, responder a las personas, ver las valoraciones, y ver cómo podemos seguir mejorando con las herramientas que tenemos.

Entrevistador:

Y según lo que tengo entendido antes el horario de Casa Iberá cuando se inauguró era otro horario, o sea en el horario de la siesta estaba cerrada y volvía a abrir después, más tarde.

Entrevistada:

Exactamente. Antes teníamos el horario de 9 a 13 horas y de 17 a 21. Eso era de lunes a sábado. Los días domingo teníamos de 17 a 21 horas. La falencia que teníamos ahí era que los turistas extranjeros que nos visitaban en el horario de la siesta encontraban el lugar cerrado. La otra falencia o inconveniente era que las escuelas que tenían turno tarde, cuando nosotros abríamos ya estaba finalizando la jornada escolar. Entonces la visita escolar a la Casa se les complicaba o no era posible. Así que esa es una de las cosas que se tuvo en cuenta al momento de cambiar pospandemia el horario de la Casa y estar de corrido.

Entrevistador:

¿O sea que esto se cambió en el año 2022?

Entrevistada:

2021. En plena pandemia se cambió el horario. 2020 era cuarentena obligatoria, nosotros en 2020 ya comenzamos a hacer actividades con protocolo y en 2021 ya abrimos al público con los protocolos correspondientes.

Entrevistador:

¿Y en cuanto al horario, hubo alguna sugerencias últimamente, en el último año?

Entrevistada:

No, no hubo sugerencias sino al contrario asombros con relación a que el horario, hay una gran oferta horaria desde las 9 hasta las 18 horas y también lo que se hizo ver mucho es que los fines de semana está abierto, también los feriados. Los turistas agradecen que eso sea así.

Entrevistador:

¿Trabajan con los hoteles locales para una mayor promoción de Casa Iberá?

Entrevistada:

Sí, en su momento hemos generado una red enviando emails por ejemplo sobre nuestras actividades y en su momento se han imprimido unos folletos que son folletos rígidos de la Casa con un código QR. Ahí estaba el horario antiguo y ahí estaba la información, el objetivo era que esté destinado al público de los hoteles de la ciudad. Así hemos trabajado en el inicio de apertura de la Casa, en contarles sobre nuestras actividades.

Entrevistador:

Pero después se discontinuó esta iniciativa.

Entrevistada:

Después se discontinuó esta iniciativa. En este último año lo que fuimos haciendo es una especie de relevamiento de características de algunos alojamientos pero los que están relacionados a Iberá más específicamente sobre la ciudad de Corrientes.

Entrevistador:

O sea ahora ya no se envía a los hoteles de la ciudad de Corrientes información sobre Casa Iberá.

Entrevistada:

No, no se les está enviando información.

Entrevistador:

¿Y a qué se debe que no se les envía?

Entrevistada:

Porque nosotros también hemos generado una cuestión de modificación de nuestra información en nuestras redes sociales, para que todo los tipos de público, personal de hoteles o no, puedan observar nuestra información a través de nuestras redes sociales, sumado también a que tenemos un teléfono corporativo hoy en día que nos facilita poder compartir en los estados de WhatsApp los flyers sobre nuestras actividades. Claramente que si hay algún hotel que nos quiera consultar, siempre estamos a disposición. Ellos también por lo general ya conocen las actividades y recomiendan a los turistas. Sumado también a que se observa un gran trabajo de la Municipalidad

de Corrientes con relación a la oferta que tiene la ciudad y de esa manera quizás más indirectamente nos vemos también beneficiados con los atractivos turísticos que puedan conocer el turista, ahí aparece Casa Iberá, ahí podemos resultar beneficiados.

Entrevistador:

En cuanto a la capacitación del personal de Casa Iberá, ¿con el Sello Correntino se han implementado algunas mejoras o cambios?

Entrevistada:

Sí, se han sumado mayores capacitaciones con relación a por ejemplo la flora, hemos tenido el año pasado mayores actualizaciones con Rewilding, como te contaba, lengua de señas en su momento, atención al cliente. Se han buscado diversas aristas para poder brindar una información integral y mejorar. También sobre el plano de la ciudad, del Municipio de la ciudad de Corrientes, seguramente también hay alguna información en inglés, cursos de inglés, y ahora actualmente de guaraní.

Entrevistador:

Bien, y sobre la reducción del personal de Casa Iberá, ¿conoce algo?

Entrevistada:

Sí, con relación a este año 2024 con los lineamientos a nivel político se ha generado una reducción, que también tiene que ver con un déficit presupuestario, se ha generado una reducción del personal. Sumado también a que quizás coincidió también con algunos momentos personales del personal que generó que ellos por cuestiones personales -no tiene que ver con la gestión política- decidan otro futuro, otro tipo de trabajo. Así que coincidían ambos factores para que hoy estemos con esta reducción del personal.

Entrevistador:

Por ejemplo, el año pasado, ¿cuántos promotores había?

Entrevistada:

Ya te digo... Siete promotores sin contar a la coordinadora.

Entrevistador:

¿Y en este año 2024 cuántos tenemos?

Entrevistada:

Tenemos actualmente cuatro, tres promotores, una coordinadora y una incorporación de personal en entrenamiento para ser promotor.

Entrevistador:

Bien, ¿y actualmente la cantidad de promotores puede cubrir la demanda?

Entrevistada:

No, no puede cubrir la demanda actual porque, claramente, al trabajar con recursos humanos, hay cuestiones ya sea de licencias de diversa índole como así también lo que tenga que ver con vacaciones, horas extra, compensaciones, cosas que se tienen en cuenta y al momento de surgir esas cuestiones no hay personal que pueda cubrir el horario. La verdad que es un inconveniente. Sumado también a que a veces tenemos contingentes de estudiantes de mayor flujo, de mayor cantidad, y al ser un solo promotor, a veces es imposible abarcar un grupo o guiar un grupo mayor a 30 personas. Por lo cual es necesario dividir el grupo para brindarles la misma información. Si estuviese otro promotor, eso se podría hacer al mismo tiempo y brindar ambas informaciones, ¿no?

Entrevistador:

¿Y Casa Iberá está pensando en -teniendo en cuenta el presupuesto actual- quizás trabajar con la Universidad Nacional del Nordeste, es decir, brindar pasantías no rentadas, o a pasantes para que puedan quizás suplir algunas funciones?

Entrevistada:

Hoy en día la Universidad Nacional del Nordeste cuenta con un convenio de pasantía no rentada para que los estudiantes de la Licenciatura en Turismo puedan cubrir sus horas correspondientes a las prácticas preprofesionales. Ellos por resolución tienen entre 40 a 60 horas. Lo cierto es que los horarios que tienen ellos por lo general son utilizados para plenamente capacitación, por lo general ellos se hace una capacitación, ellos colaboran, pero lamentablemente esos horarios que tienen no llegan a cubrir o suplir la demanda que tenemos. Sumado a que hay una cuestión de resguardo ya que estos estudiantes se encuentran asegurados por el Ministerio durante las horas desde la fecha y fin en que realizan sus actividades. Eso es lo que se encuentra actualmente funcionando el convenio que tiene la UNNE con el Ministerio. Después en sumar o no la verdad que ya es una cuestión que escapa a nosotros porque son cuestiones o decisiones que no las podemos tomar nosotros, ya que esos los tomarán los jefes, el Subsecretario, el Ministro del Ministerio de Turismo tomará esas decisiones y se articulará con las instituciones correspondientes. Si bien nosotros podemos llevar la propuesta, la decisión escapa totalmente de nosotros, ¿no?, por nuestra dependencia del Ministerio.

Entrevistador:

O sea que la coordinadora podría elevar un proyecto de vinculación con alguna institución pero tendrían que aprobar desde el Ministerio.

Entrevistada:

Siempre se aprueba desde el Ministerio. De hecho por ejemplo actualmente tenemos también vigente una vinculación para que estudiantes de Tecnicatura en Hotelería del Instituto Carmen del Llano puedan hacer sus pasantías. Es un convenio que se firmó hace unos años, también es no rentado, pero al momento no se ha efectivizado, o sea no se ha llevado a la práctica. Luego tenemos otros convenios con el Instituto Josefina Contte para que estudiantes de Traductorado ya sea en inglés o portugués cumplan sus horas de prácticas profesionales aquí, brindar información en relación a la temática ribereña. Eso sí también se ha implementado particularmente el año pasado por ejemplo hemos tenido varios estudiantes que han brindado sus servicios produciendo folletos, traduciendo páginas.

Entrevistador:

O sea hay un convenio con Llano pero no se ha efectivizado.

Entrevistada:

No se ha efectivizado. Hay un convenio con Josefina Contte, que podemos observar. Allí podemos cubrir una falencia en idioma pero la actividad principal de guiado no se puede suplir esa demanda porque la actividad que realizan es otra. Y los estudiantes de la UNNE tiene un horario reducido que por lo general está abocado a la capacitación. Cuando comenzamos a practicar ya finalizan sus prácticas.

Entrevistador:

Bien, para ir finalizando, ¿hay algunas sugerencias que quisiera puntualizar, si se puede mejorar la Casa Iberá?

Entrevistada:

Sí, teniendo presente lo que fue a lo largo de esta entrevista, conocemos algunas falencias, situaciones que tenemos hoy en día, sabemos que en esas cosas se podrían mejorar, en relación a la promoción, por ejemplo, de la Casa. Poder poner el código QR en funcionamiento y en algún momento se puede incorporar mayor personal pago para que pueda realizar las actividades cotidianas como promotor del Iberá.

Entrevistador:

¿Y las pantallas táctiles donde se pueden ver videos del Iberá, que existen en el Centro de Interpretación que está en Concepción? ¿Acá se podría llegar a implementar?

Entrevistada:

Sí, claro, de hecho se está trabajando en poder generar una muestra acá en el centro de interpretación con mayor tecnología, no sé si una pantalla, ya que una pantalla nos va a requerir más espacio -ese tipo de espacios no contamos- pero sí adaptar nuestro guiado, sumar a nuestro guiado mayor tecnología, eso sí, siempre se pensó. De hecho hay un proyecto que está encaminado en eso, para que se pueda incorporar mayor tecnología al guiado.

Entrevistador:

Un ejemplo concreto que está en proyecto, ¿podría ser?

Entrevistada:

Sí, es colocar imágenes, videos desde el proyector que se van proyectando en las paredes del Centro de Interpretación. O sea que tendríamos el panel y tanto el resto de las paredes como algunas partes del techo algunas imágenes o videos relacionados a los esteros: aves, fauna, flora.

Entrevistador:

Por ejemplo en las gigantografías que he observado en el centro de interpretación que está en Concepción tiene leyendas que en inglés abajo, o sea está escrito en español y abajo está en inglés. ¿No sé si eso se podría llegar a implementar?

Entrevistada:

Nosotros parte del personal se encuentra capacitado para brindar información en inglés, por eso en su momento dijimos que si el objetivo es involucrar al personal, que tenga algunos conocimientos en algunos idiomas, para hacer los guiados en ese idioma. Por eso dijimos que el centro de interpretación y la pasarela en ningún momento se pensó en colocar abajo textos en otros idiomas ya que el promotor mismo lo podría realizar.

Entrevistador:

¿Tiene conocimiento de por qué esas gigantografías tienen leyendas en inglés en esos centros de interpretación?

Entrevistada:

No, no tendría conocimiento. Lo único que sí somos conscientes de que los centros de interpretación que se encuentran a lo largo de los esteros tienen información específica de ese portal, como es el caso de por ejemplo Concepción, nosotros desde aquí, desde Corrientes Capital ofrecemos una información más general de los esteros e invitamos a que conozcan cuál es la temática que cada portal ofrece desde su centro de interpretación.

Entrevistador:

Bien, para finalizar, antes de ingresar a Casa Iberá, ¿ha trabajado en el área de Turismo?

Entrevistada:

No, no he trabajado en el área de turismo ya que cuando ingresé a la Casa yo estaba cumpliendo 18 años. En la secundaria, particularmente en la mía, nos han brindado Bachiller, el título secundario con orientación en Turismo, Bachiller en Turismo se realiza en la provincia de Misiones en específicamente los años cuarto, quinto hay materias orientadas al turismo, ya sea hotelería, desde conceptos básicos de lo que es el turismo, de un nivel

más secundario, biología, historia, marketing y proyecto. Finalizábamos la secundaria con un proyecto turístico y a su vez también a lo largo de todo el año nos han llevado a diversos puntos turísticos para poder tener mayores conocimientos, desde ya sea aeropuertos, guiados o información de la aldea, la aldea se llama Mbororé, también otras aldeas. Es decir, si bien en mi experiencia personal el turismo allí yo lo voy atravesando desde la escuela, sumado a mi información y conocimientos de pequeña inglés, porque fui estudiando inglés, luego otros idiomas como por ejemplo portugués. También en ese lugar donde yo vivía se encontraba un auge de turismo muy muy a flote, entonces ya sea mis familiares o conocidos trabajan de manera directa o indirecta en el turismo. Así que dialogar con los turistas o brindar información, o que nos hablen de turismo en las escuelas era sumamente habitual ya que uno lo veía constantemente en la realidad.

Entrevistador:

Algo que me llamó la atención tanto en el centro de interpretación de Concepción como el que está en Mburucuyá es que allá atienden los guardaparques. O sea acá están los promotores que hacen el guiado pero allá parece que son los guardaparques. ¿Es así en los centros de interpretación que están en el Iberá?

Entrevistada:

Sí, por lo general el guardaparque se encarga si bien del cuidado del área protegida, también hace mucho la recepción, tanto en áreas protegidas como en áreas aledañas. El guardaparque tiene mucho de atención al visitante en áreas protegidas. Eso es muy habitual de su actividad.

Entrevistador:

O sea, una diferencia entre esta Casa y las que están dentro de los portales del Iberá sería esa, que allá los que hacen el guiado en el centro de interpretación son los guardaparques.

Entrevistada:

O guías de sitio. Porque nosotros aquí, como puedes observar, nuestro título en Casa Iberá no utilizamos el término guía. Consideramos claramente que el guía, si bien es una carrera, que se estudia, nuestro fin también se expande un poquito más en promocionar los esteros del Iberá, por eso este título de promotores de Casa Iberá. Una cuestión de promocionar desde aquí los esteros y brindar información en base a conservación.

Entrevistador:

¿Y cuántos de los promotores tienen formación en turismo, alguna carrera relacionada?

Entrevistada:

Tres, digo, dos promotores y la coordinadora general.

Entrevistador:

Esto es actualmente. ¿Antes había más?

Entrevistada:

Sí, antes había más, técnicos en Turismo y guardaparques.

Entrevistador:

¿Y que ahora se dedican a otra actividad?

Entrevistada:

Ellos tienen otras actividades.

Entrevistador:

Bien, ¿están en contacto con ellos?

Entrevistada:

Siempre, siempre.

Entrevistador:

O sea fuera del ámbito laboral.

Entrevistada:

Claro, sí, quedó el contacto.

Entrevistador:

Creo que básicamente es esto, ¿hay algo que desea agregar?

Entrevistada:

Sí, para ir finalizando, lo que deseo agregar es un gran agradecimiento no solamente a ti sino a los tesisistas y técnicos que deciden hacer sus proyectos sobre Casa Iberá. Claramente su estudio profundo del lugar como así también de nosotros y de todos los que llevamos la actividad nos permite mejorar el espacio, que creo que siempre deseamos. Y desde la Universidad, que este aporte que se va a realizar, para nosotros, valoramos muchísimo el aporte, y agradecemos profundamente todo este tiempo invertido en lo que es Casa Iberá. Así que muchas gracias.

Entrevistador:

Gracias a ustedes por la muy buena disponibilidad y atención. Muchas gracias.

8.1.3.2.4. Entrevista a Promotor de Casa Iberá, Leandro, incorporado recientemente (en julio de 2024)

Fecha de entrevista: 25 de septiembre de 2024

Lugar de entrevista: Casa Iberá

Entrevistador: Chen, Tai an

Entrevistado: Leandro Facundo Flores

Entrevistador:

Buenos días, estamos con el promotor de Casa Iberá Leandro.

Entrevistado:

Buen día, me llamo Leandro Facundo Flores, soy promotor de Casa Iberá hace dos meses, tengo dieciocho años y bueno, si Dios quiere, podemos seguir acá en Casa Iberá, sería genial, porque me gusta.

Entrevistador:

¿Vos sos de Corrientes Capital?

Entrevistado:

Sí, de Corrientes Capital.

Entrevistador:

Y antes de estar en esta Casa, ¿pudiste estar en contacto con el turismo?

Entrevistado:

No, no, básicamente sí me gusta mucho el turismo, me gustan varias actividades que podés hacer en la Provincia, por así decirlo, y conozco varias cosas, varias faunas, flora, pero más allá de acá Corrientes Capital, no. No pude conocer todavía los Esteros del Iberá.

Entrevistador:

¿Y quién te recomendó para trabajar acá?

Entrevistado:

Yo entré por contrato, me gusta mucho lo que sería la fauna y la flora de los Esteros del Iberá. Ojalá pueda conocerlo pronto. Por suerte tuvimos una jefa bastante buena y mis compañeras -no está de más recordar- que son geniales.

Entrevistador:

¿Y tu jefa quién es?

Entrevistado:

Mi jefa se llama Roxana.

Entrevistador:

Bien, ¿y vos pudiste ya aprender los nombres de los animales?

Entrevistado:

Sí, del Centro de Interpretación sé la mayoría de las cosas. No voy a mentir, me falta todavía el habla, más modular las palabras correctas para decir, porque de Corrientes Capital no le podés hablar a un extranjero en el mismo lenguaje. Bueno, yo tuve a mi mamá que era de Misiones entonces yo sé las palabras básicas de Portugués, ese es el idioma que más puedo manejar.

Entrevistador:

Bien, ¿cómo es tu horario de trabajo?

Entrevistado:

Mi horario de trabajo es desde las nueve de la mañana hasta la una de la tarde.

Entrevistador:

¿Todos los días?

Entrevistado:

Todos los días. Sábado a veces me toca, a la mañana o a la tarde. Dentro de poco voy a empezar de corrido, desde la mañana hasta las seis de la tarde, solamente los sábados.

Entrevistador:

Bien. ¿Y ustedes cuántos son en total los promotores?

Entrevistado:

Los promotores estamos mi jefa Roxana, Gabriela, Julieta, Paula y yo.

Entrevistador:

¿Y tuviste que hacer alguna capacitación?

Entrevistado:

Ahora me inscribieron en un curso de la UNNE sobre los Esteros del Iberá, todo virtual nomás, por suerte. Y bueno, acá cuando me quedé, mi jefa Roxana me dio una guía turística de las diferentes actividades que podemos hacer y la verdad que me quedé viciado y me gusta.

Entrevistador:

Bien, ¿y tenés pensado hacer otros cursos más?

Entrevistado:

Cursos..., me gustaría hacer cursos de lenguas, lengua de señas.

Entrevistador:

Bien, ¿y qué idiomas manejas?

Entrevistado:

Manejo más o menos el portugués, las palabras claves.

Entrevistador:

¿Inglés, un poco?

Entrevistado:

No, inglés, nada.

Entrevistador:

¿Y te gustaría estudiar alguna carrera?

Entrevistado:

Turismo en la UNNE. Tengo pensado ni bien termino la secundaria. Yo por problemas familiares quedé en cuarto pero quiero hacer curso adelantado y así terminar más rápido y poder seguir adelante.

Entrevistador:

¿Y cómo te sentís trabajando acá en Casa Iberá?

Entrevistado:

Mirá, la verdad es tranquilo, hermoso, la gente no es tóxica, no te vas con dolor de cabeza de acá, porque viste algunos trabajos te matan, no, acá es muy tranquilo, vienen turistas, hacen preguntas, es hermoso la gente que viene acá. No hay nada de malo en Casa Iberá.

Entrevistador:

¿Y te enteraste del Sello Correntino de Calidad Turística?

Entrevistado:

No, no.

Entrevistador:

¿Y hay algunas medidas de calidad que te dijeron que tenés que respetar acá?

Entrevistado:

No.

Entrevistador:

¿Un reglamento de convivencia?

Entrevistado:

No, la verdad que no te puedo asegurar nada pero yo tranquilo en mi lugar, estudio y respeto a mis compañeros.

Entrevistador:

Bien, ¿eso que dijiste por contrato qué significa?

Entrevistado:

Contrato es que el gobernador te puede firmar un contrato, te puede mandar a varios lugares. Bueno, me comentaron que faltaba gente en Casa Iberá y entonces de ahí salió mi expediente, Roxana firmó y todo eso, y ahí pude contactarme con ella, y yo tranquilamente vine acá a hablar con ella con todos mis papeles y pude ingresar.

Entrevistador:

¿Por contrato significa que es por tiempo temporario?

Entrevistado:

Sí, un año, después de pasar un año o los años que te dieron a vos, te renueva básicamente si vos querés, si el gobernador puede te firma, si no, básicamente lo tengo que firmar yo y sigo con mi contrato de trabajo.

Entrevistador:

¿Y en general la gente de acá también está en esta condición de contrato?

Entrevistado:

Sí, mirá, ellos estuvieron en la UNNE, estudiaron y entraron por contrato. Yo entré por contrato sin estudios.

Entrevistador:

Pero tenés pensado seguir capacitándote.

Entrevistado:

Sí.

Entrevistador:

¿Querés compartir algunas experiencias con los visitantes?

Entrevistado:

Mirá, en estos dos meses tuvimos mucha gente, no te voy a mentir porque acá entra y sale mucha gente, turistas, justamente tenemos el Hotel de Turismo acá al costado, entonces es como que cada fin de semana, cada día que tengan tiempo vienen a visitarnos de nueve a seis de la tarde y es que como a la mañana no es tan concurrido pero si te vas a la tarde puede ser más movido por el tema de al atardecer querés salir de tu casa. Nos visitan mucha gente, no te puedo asegurar de dónde porque vienen de todas las partes del mundo, entonces es como es que no te puedo asegurar de dónde vienen. La verdad es que es hermoso y te da ganas de seguir trabajando.

Entrevistador:

¿Y vos ya estás guiando los grupos?

Entrevistado:

No estoy guiando a grupos completos pero estoy guiando a turistas solos. Les presento la Casa quién vivió, quién fue García.

Entrevistador:

¿Tenés estudiado el guion?

Entrevistado:

Sí, tengo estudiado.

Entrevistador:

O sea que podés guiar a turistas solos. ¿Y cuando te hacen preguntas?

Entrevistado:

Mirá, me mentalizo qué me pueden llegar a preguntar, y eso lo estudio más con mis compañeras. Ellas me hacen las preguntas.

Entrevistador:

¿Por ejemplo cuántas hectáreas tiene el Iberá?

Entrevistado:

Sí, eso puedo.

Entrevistador:

¿Y explicar las principales especies de fauna?

Entrevistado:

Sí, no hay problema. Ahora tengo conocimientos. Los primeros días que entré acá no era muy rápido. Después al mes ya fui escuchando a mis compañeras y es como que ya me quedó en la mente, entonces es como que ya me lo puedo acordar.

Entrevistador:

¿Y cuánto tiempo ya pudiste guiar a individuales?

Entrevistado:

Mirá, no conté, pero más que diez.

Entrevistador:

¿O sea que fue agradable esa experiencia?

Entrevistado:

Fue agradable.

8.1.3.2.5. Segunda Entrevista a Coordinadora de Casa Iberá

Fecha de entrevista: 30 de septiembre de 2024

Lugar de entrevista: Casa Iberá

Entrevistador: Chen, Tai an

Entrevistada: Roxana Paola Acosta Falcón (Coordinadora de Casa Iberá)

Entrevista disponible en:
<https://drive.google.com/file/d/1Np0KVTs6WAXNlxweBcrNAiT7fN1dmZm2/view?usp=sharing>

Entrevistador:

Buen día, ¿cómo le va? Yo le había hecho ya una entrevista en junio del año pasado sobre el Sello Correntino en referencia a Casa Iberá. Quisiera saber si se hicieron algunos cambios más para la renovación del Sello.

Entrevistada:

Buen día. Sí, nosotros justamente a fin de año debemos avanzar en relación a una serie de modificaciones que quedaron pendientes ya que el año próximo debemos renovar el Sello. Sucede que el Sello Correntino como cualquier otro que emita la Provincia tiene una vigencia de dos años para aplicar en primera instancia y después para renovarlo, donde se brinda esta posibilidad de realizar algún cambio sobre todo estructural que se sabe que necesita de inversión. Nos sucede en la Provincia que son todos trámites administrativos. Hasta el mes de junio se había modificado el sistema de iluminación, habíamos modificado lo que fue el sistema de agua -actualmente el corte automático- justamente para disminuir el consumo, evitar que haya un derroche y nos pasa ahora que estamos comparando las facturaciones el consumo real en comparación del año pasado a este para poder presentar los cambios que existieron en relación al consumo, probar que el consumo de agua disminuyó con el cambio estructural del sistema de agua. Ahora estamos en la etapa administrativa, mostramos pruebas para poder visibilizar que a partir de estos cambios se fueron disminuyendo tanto el consumo de agua como el consumo de luz. Y en este momento estamos terminando de modificar nuestro jardín porque estamos con esta proyección de realizar un jardín comestible donde se inició con algunas plantas aromáticas: aloe vera, romero, burrito, algunas plantas que son para consumo de quienes nos visitan o del personal y justamente la idea del jardín comestible es en esta segunda etapa sacamos plantas ornamentales y antes del inicio de verano ya deberíamos comenzar a tener. Sin ir más lejos hoy ya sembramos perejil, menta y otras especies que tienen este fin. El motivo por el cual tenemos este jardín es porque lamentablemente no podemos sacar el consumo de aire acondicionado por el lugar donde nos encontramos, por nuestro clima, por los visitantes, no podemos erradicar el aire acondicionado y sabemos que eso genera una huella de carbono, entonces qué se hace, se compensa. Nuestra compensación es justamente tener un espacio de jardín comestible y eso también nos motiva a tener esta educación ambiental con los niños que nos visitan y fomentamos que exista esto en otros lugares, llámese otras oficinas, escuelas, en la misma casa. La verdad que recibimos un número muy grande de niños, la idea es que sean nuestros agentes multiplicadores que busquen que en su propia casa exista este tipo de jardines. Ya que no podemos disminuir el uso de aire acondicionado en los visitantes y las presentaciones que hacemos en el auditorio, por eso motivo en compensación a esa huella de carbono tenemos nuestro jardín comestible, y eso es lo que se está haciendo en este momento.

Entrevistador:

Bien, y en cuanto a la accesibilidad de la Casa, ¿se han hecho algunos cambios?

Entrevistada:

Sí, se colocaron unas pequeñas rampas en espacios donde teníamos algunos desniveles, entonces eso se logró hacer hace bastante tiempo pero faltaba la autorización de las autoridades máximas del Ministerio, eso ya se logró, entonces ya no contamos con desniveles pronunciados dentro del recorrido para que no solo la accesibilidad hablando de sillas de ruedas, de personas con trípode y bastones sino también nos sucedía en algún momento personas que no observaban su camino tenían algunos tropezones y demás, entonces hoy eso está erradicado a partir de sacar estos desniveles.

Entrevistador:

Concretamente ¿dónde se ubican esos desniveles?

Entrevistada:

Eso sobre todo están en el acceso, en el camino de vidrio, tanto en el inicio como en el final, y están señalizados además, y también se remarcó la salida del centro de interpretación con un desnivel más pronunciado y con unas gomas antideslizantes para evitar eso. Así también en la entrada de acceso de vidrio hay bandas antideslizantes porque nos sucedía que personas entraban, teníamos días lluviosos, se tornaba un poco resbaladizo, por eso también se sumó eso. Suma la accesibilidad porque las personas sobre todo con bastones o trípodes no hacían tope y podía ser un poco peligroso y lo disminuimos a partir de estos soportes que son mínimos, por ahí no cambian la escena pero sí hacen a la necesidad de accesibilidad.

Entrevistador:

¿Y estos cambios en la infraestructura fueron solicitados por el Sello o es una iniciativa de Casa Iberá?

Entrevistada:

Algunos fueron solicitados por el Sello pero todos estos detalles se solicitaron desde Casa Iberá porque hacen al uso diario, por ahí son cosas que al Sello, a nivel macro, no lo veía pero a partir de hacer algunos cambios sumamos estos detalles que hacen a solicitud de los visitantes.

Entrevistador:

¿Y cuáles son los que realmente recalcó el Sello?

Entrevistada:

La salida con rampa y que no existan escalones, eso sí lo solicitó el Sello, y también que haya un espacio de ascenso y descenso para personas con discapacidad, el tema del baño, de las canillas, también está en el Sello. Pero por ejemplo ahora se va a hacer una revisión general de cañería y demás, eso sí ya hace a Casa Iberá a partir de la existencia de estas modificaciones.

Entrevistador:

¿Y eso que recalcó el Sello en cuanto a la accesibilidad se ha hecho, terminado, ya?

Entrevistada:

Sí, sí, sí, están finalizados justamente con esta fecha tope, se busca también que podamos realizarlos, dado que a fin de año todas las instituciones públicas tienen ese receso también, entonces nosotros sí o sí tenemos que terminar con todas las modificaciones hasta antes de llegado diciembre, entonces estamos justo en el último tramo ya que a principios del 2025 ya tendríamos que presentar todas las modificaciones que solicita el Sello pidiendo esta renovación.

Entrevistador:

¿Y en cuanto a la información gráfica hubo algunos cambios?

Entrevistada:

Cambios ya no porque eso la verdad que fueron iniciales. Lo que sí nos sucedió, más allá de lo que es el Sello, en el mes de marzo tuvimos un ingreso muy grande de agua por una cuestión climática y partes de nuestro Centro de Interpretación quedó dañado y al día de hoy ya se renovaron todas las imágenes de gigantografía del recorrido, se modificaron y nos queda una segunda etapa donde se va a hacer la renovación de pinturas tanto de los pisos como de las paredes, pero eso ya escapa al Sello sino que es más bien una cuestión de mantenimiento del edificio. Se renovaron muebles, un montón de cosas.

Entrevistador:

¿Y el Sello Correntino especificó sobre el tema de folletería o de la cartelería?

Entrevistada:

En folletería, sí. Nosotros ya no tenemos folletos físicos sino todos son en soporte PDF o virtuales que se toman o bien correo electrónico o teléfonos celulares, WhatsApp para poder hacer llegar a cualquier visitante o algunas instituciones que lo requieran. Se envía todo de manera virtual.

Entrevistador:

¿Y en cuanto a los pósters que se regalan?

Entrevistada:

Esos hasta el momento se están entregando justamente porque todavía hay un resto de volumen que tenemos hace más de tres años. Entonces con el fin de darles buen uso se siguen entregando hasta el momento en que finalicen.

Entrevistador:

¿Y el Sello no marcó sobre eso?

Entrevistada:

No marca porque es algo que existe previo al Sello y también es una realidad que si no se va a reutilizar u otro fin se permite que se entreguen pero no folletería que se vayan generando constantemente y que muchas veces queden en la vía pública.

Entrevistador:

¿Entonces básicamente el Sello pide que no haya más folletería física?

Entrevistada:

Sí, eso sí, que la generación de papel sea lo justo y necesario. Eso sí menciona el Sello y es algo que estamos aplicando. Porque también ¿qué pasa con la gigantografía? Al ser imágenes de naturaleza, muchos de los destinos que se les da es generar cuadros, estar en espacios institucionales, entonces sin querer se produce esto de la reutilización.

Entrevistador:

Bien, veo hoy en el auditorio de Casa Iberá que hay nueva cartelería en cuanto al mate.

Entrevistada:

Sí, la que está exhibida es una muestra itinerante y esta semana va a estar presente en Casa Iberá, la historia y la Ruta de la Yerba Mate, el recorrido de Bonpland. No es una muestra que nos pertenezca pero se les brinda el espacio para que puedan exhibir.

Entrevistador:

¿O sea que Casa Iberá también cuenta con muestras?

Entrevistada:

Sí, muestras que se solicitan con previa autorización de nuestra autoridad máxima que es la Ministra, una vez que ella lo autoriza se brinda este espacio porque es un espacio público para este tipo de muestras. Coincidió la Ruta de la Yerba Mate con Bonpland y se invitó a emprendedoras locales para que hagan con el mate portasahumerios, ceniceros, entonces esta semana se cumple con informar y a su vez sensibilizar en lo que es la reutilización de elementos básicos como es la yerba mate, y a su vez sumamos este plus de poder motivar a una emprendedora local pueda vender sus artesanías siendo que no tiene un espacio físico.

Entrevistador:

¿Y en cuanto a la promoción que hace Casa Iberá, hubo algunos cambios?

Entrevistada:

Lo único que figura en el Sello, que lo hacemos, eventualmente se da cada mes y medio, cada dos meses, es tener un pequeño mensaje en relación al medio ambiente: cuidado del medio ambiente, fechas del calendario de naturaleza, Día de la Tierra, Día del Agua, Jornadas, que en este caso por ejemplo en octubre vamos a tener un jornada junto al equipo correntino de Juntos por el Cambio Climático, donde van a sensibilizar en relación al uso de los plásticos. Habrá charlas, jornadas con emprendedores que utilizan este elemento, eso, por ejemplo, lo pide el Sello. Eso lo venimos cumpliendo en la medida de lo posible, por ejemplo eso de la Ruta de la Yerba Mate con la reutilización. Y la difusión en nuestras redes sociales sobre ello. El Sello qué pide, que se comunique y que tengamos este rol de comunicadores de proteccionismo en relación al cuidado del medio ambiente, y eso es algo que venimos haciendo de manera sistemática, ya sea con eventos o bien en las redes sociales.

Entrevistador:

Hace unos meses, más o menos por abril de este año, vi que se implementó un cartel en la entrada que decía Entrada libre y gratuita, como un pizarrón, ¿no?

Entrevistada:

Sí, sí, sí. Es nuevo pero más que nada ante fechas determinadas donde por ejemplo existen congresos, algunos torneos nacionales deportivos y demás donde sabemos que hay personas que están circulando por la Ciudad y que por ahí no necesariamente conocen los edificios o los lugares puntuales y nos pasa que disponemos de unas pizarras que las solemos usar con los emprendedores, entonces vimos oportuno poder marcar de qué se trataba porque a veces pasan por la puerta de Casa Iberá y nos preguntan de qué es este lugar, de qué se trata, entonces también para motivar que puedan visitarnos lo sacamos en momentos determinados donde hay un mayor volumen de personas que no son propias del lugar, o turistas o personas que están circulando, entonces ya simplificamos de esta manera.

Entrevistador:

¿Entonces es una especie de promoción?

Entrevistada:

Sí, y eso es aparte del Sello...

Entrevistada:

Totalmente aparte. Es una iniciativa de Casa Iberá.

Entrevistador:

¿Y eso se pudo comprobar si tuvo más efecto, conocen más personas?

Entrevistada:

Se pudo por lo menos en nuestro sistema de medición el volumen de personas que pasan y ya ingresan diciendo vi el cartel porque justo estamos en tal actividad y encontramos el lugar, por ahí la manera nuestra de poder ver que hay un resultado en relación a eso justamente es esta cuestión de preguntarles a los visitantes si vieron el cartel, si les comentaron. Muchas veces cuando sabemos que hay eventos con gran volumen de visitantes nos comunicamos con hoteles, con organizadores de los eventos, entonces promocionamos también, motivamos la visita de Casa Iberá. En paralelo, cuando sabemos que vienen los eventos, incentivamos a los emprendedores para que estén sus stands al día para que puedan comercializar sus productos. Eso sí, estaríamos con el Sello porque el desarrollo local es algo importante para el Sello. Y a estos emprendedores pequeños que no tienen lugar se les brinda el lugar y se los motiva para el desarrollo local.

Entrevistador:

¿En cuanto a la capacitación del personal, el Sello indicó algo o...?

Entrevistada:

Indica una capacitación constante, que es algo que se realiza, que dependemos mucho de nuestros capacitadores, realmente, porque en su mayoría teniendo en cuenta que tienen esta forma de buscar información con respecto a

biología, veterinaria y demás, hemos recibido desde junio acá, julio recibimos una y septiembre otra, o sea, dos capacitaciones desde junio hasta este momento, y proyectamos que exista una tercera antes del fin de año, que se trataría de árboles autóctonos y poder tener mayor información sobre eso.

Entrevistador:

¿Pero el tema de la capacitación ya existía antes del Sello?

Entrevistada:

Existía antes del Sello. Coincide que el Sello también lo menciona y es algo que venimos cumpliendo.

Entrevistador:

O sea, básicamente las medidas que se implementaron con el Sello tienen que ver con el cuidado ambiental, el desarrollo local. ¿Algunas medidas más que el Sello haya exigido?

Entrevistada:

Y la verdad que hasta el momento las medidas que se fueron tomando serían esas pero sí, previo a eso, por ahí en la charla anterior hemos visto la modificación de las canillas, que tengan corte automático, la modificación de la iluminación, que sea de bajo consumo, el tema del uso de aire acondicionado, con información de que tenemos que mantener a temperatura 24 para que sea óptimo y tenga menor huella de carbono, el tema de cartelería donde solicitamos y tratamos de motivar que si no se necesita una luz, apaguemos los interruptores para que sea el menor uso posible, o sea todas esas cuestiones se fueron modificando paulatinamente en el paso de estos dos años del Sello Correntino.

Entrevistador:

Bien, ¿cuál fue la calificación que obtuvo Casa Iberá?

Entrevistada:

La calificación que obtuvimos fue sobresaliente y por eso también respetando y cuidando esta calificación buscamos también que al momento de tener que revalidarlo que se note, que se vea y también motivar a otras instituciones a implementar el Sello. Y que más allá de que tengamos un trabajo a nivel público, también tengamos este mensaje de cuidado del medio ambiente y que tengamos este efecto multiplicador para cuidar el medio ambiente.

Entrevistador:

¿Sabe si algunos otros centros de interpretación del Iberá cuentan también con el Sello?

Entrevistada:

Desconozco si han aplicado el Sello. Sé que estaban citados a poder hacerlo pero desconozco si hay un número en relación a algunos han aplicado o no.

Entrevistador:

¿Y en cuanto al Sello Correntino me habías contado que la placa todavía no está?

Entrevistada:

No, no está porque la debemos poner antes del año que viene, o sea una de las últimas intervenciones porque en septiembre comenzamos con una pintura en todo el edificio, se pintó todo el patio, tenemos que seguir por otros espacios, una vez que termine, recién ahí vamos a colocar la placa pero ya tenemos la autorización para hacerlo, porque obviamente estamos en un edificio histórico de la Provincia y cualquier intervención que se hace en las paredes o en cualquier espacio que altere el edificio debemos pedir autorización. Y esto de la placa ya se pidió autorización, se informó al Ministerio para que haga de nexo con la entidad que corresponda y una vez que se termine de pintar, colocamos la placa.

Entrevistador:

Me acuerdo que me había señalado que faltaba una señalización en los caminos.

Entrevistada:

Sí, eso está hecho, se hizo directamente en el piso para evitar colocar cosas en las paredes y se marcó una entrada y salida en relación al recorrido.

Entrevistador:

¿O sea que el Sello pidió eso y se hizo?

Entrevistada:

Sí, se hizo a principios de año.

Entrevistador:

¿Y en cuanto al Sello Correntino se le comunica al personal de Casa Iberá, los promotores?

Entrevistada:

¿De que existe el Sello?

Entrevistador:

O sea en cuanto a las políticas de calidad que se deben cumplir.

Entrevistada:

Sí, sí, sí. Eso está informado, es más, nosotros dentro del equipo dos personas nuevas, que ingresaron hace muy poco y ellos reciben este periodo de inducción y dentro de la información que se les brinda además de aprender el recorrido también se les comenta no solo dónde hay que prender sino también el motivo por el cual debemos cuidar la temperatura de nuestros aires acondicionados, debemos apagar las luces. Ese mensaje de que contamos con el Sello y que además la Institución busca mejorar, ser más amigable con el medio ambiente, también se les menciona dentro de ese periodo de inducción.

Entrevistador:

¿Y Casa Iberá cuenta con un control de las acciones que hace el personal en cuanto al uso del aire?

Entrevistada:

Sí, sí, sí. Nosotros mantenemos las temperaturas de los aires acondicionados, el tema de la revisión periódica de los aires para que no fallen y no usen mayor volumen de luz y toda esta cuestión de revisión cada tres meses o, en su defecto, cada seis meses. Me corresponde a mí como coordinadora solicitarlo al Ministerio y se va realizando eso.

Entrevistador:

Un poco para finalizar, a su criterio, ¿cuáles son los puntos más importantes que considera que habría que seguir mejorando para mejorar la calidad de Casa Iberá?

Entrevistada:

Yo creo que hay un montón de cosas que hay que seguir mejorando. Uno por más que tenga un Sello sobresaliente o que muchas personas halaguen el trabajo dentro de Casa Iberá, uno siempre tiene que ir por más. Eso es la base, la vara con la cual medimos y siempre tratamos de ver si eso está bien, que se mantenga, y si hay algo que mejorar, que se vaya mejorando, por ejemplo, el tema de la difusión en redes sociales era por ahí nuestra falencia y se solicitó al Ministerio tener una persona idónea que lleve nuestras redes sociales y eso hoy existe, o sea, a partir de este año, tenemos una persona que se encarga de nuestras redes sociales y que el personal de Casa Iberá directamente se encarga de brindarle el material para difundir. Nosotros sacamos imágenes, videos y demás pero existe una persona que se dedica exclusivamente a eso. Obviamente recibe un pago desde el Ministerio pero la verdad es que nosotros encontramos que era nuestra falla, la buscamos mejorar

y por suerte las autoridades lo realizaron para que podamos tenerlo. Y después mejorar las visitas, que sean un poco más organizadas, también, promoviendo esta cuestión de solicitar turnos a los grupos nos mejoró a nosotros la distribución de nuestro calendario con respecto a la distribución del personal, que también veíamos que venían los grupos, los colegios, de manera esporádica y por ahí sentíamos que éramos muy pocos, teníamos a otro grupo que estaba esperando y a alguien teníamos que decir que no, entonces hoy también los colegios, las instituciones en general, las agencias de viajes que regularmente vienen ya saben que tenemos nuestro formulario de reservas y que también fue algo que se fue mejorando y que también se fueron acostumbrando -creo- a que esto exista, entonces ellos también colaboran con nosotros y eso la verdad que nos simplifica el trabajo y también podemos estar preparados para recibir a esa gente. Eso es un punto que considero que existía por mejorar y que buscamos la manera y a su vez los agentes que no son nuestros, que son los colegios y las agencias de viajes, los guías también nos están colaborando porque también simplifica su trabajo. Entonces llegan acá y saben que sí o sí los estamos esperando a guiar, entonces eso se fue armando como una cadena, que la verdad que fue sumamente positivo, y eso creo que también fue mejorando tímidamente el destino turístico, como conectar los diferentes agentes trabajando en un mismo rumbo.

Entrevistador:

¿Se pudo hacer una evaluación post-implementación del Sello Correntino, los resultados?

Entrevistada:

Y el resultado está dado a que hoy tenemos un margen no digo inexistente pero sí mínimo de tener que decir que no a un grupo, o sea es sumamente bajo porque optimizamos el uso del calendario, lo hacemos desde el calendario del teléfono, desde Google e implementamos desde ahí, donde todo el personal está informado, entonces a veces decimos dentro de media hora vamos a recibir un grupo, entonces a este grupo lo podemos recibir ahora, y así vamos implementando.

Entrevistador:

¿Y la cantidad de visitantes se incrementó?

Entrevistada:

Se ha duplicado. Por ejemplo, ahora justo que estamos a cierre de mes, estábamos revisando. Por ejemplo, a nivel grupos, que es justamente lo que se mejoró con esto, al año pasado, teníamos unas 700400 (setecientos mil cuatrocientas) y hoy tenemos más del doble. ¿Por qué? Porque justamente no tuvimos que decir que no a nadie.

Entrevistador:

Estos datos estadísticos, algunos de ellos ¿podría tener acceso para un análisis más integral?

Entrevistada:

Es posible. Lo que nosotros tenemos son planillas mensuales de visitantes y allí se detalla, por ejemplo, el origen de los visitantes, cuántos adultos, cuántos niños o adolescentes hay, quiénes ya conocían la Casa y quiénes no, quiénes conocen el Iberá o quiénes conocerían el Iberá y alguna otra información. Y eso lo elevamos al Observatorio Turístico de la Provincia. Ellos hacen un balance general con todos los centros de interpretación, museos y demás instituciones que dependen del Ministerio del Turismo y generan una información mensual para nuestra autoridad máxima, para comunicarla en redes sociales, a nivel prensa y demás.

Entrevistador:

¿Y esos datos los podría solicitar acá o...?

Entrevistada:

Si es exclusivamente nuestro, sí, porque yo lo tengo mensualizado, está simplificado en una hoja de Word, que tranquilamente la podría brindar.

Entrevistador:

¿Y las encuestas que se venían haciendo a los visitantes se siguen haciendo?

Entrevistada:

Se siguen haciendo pero se hacen dentro del recorrido, o sea se va obteniendo ese tipo de información durante el paso del recorrido y luego se vuelca justamente a esta planilla, que es esto: la cantidad de visitantes, de dónde son, si conocen Casa Iberá o no, que es la información que le resulta útil al Ministerio de Turismo para luego sacar conclusiones a nivel macro.

Entrevistador:

¿Y las encuestas de satisfacción también?

Entrevistada:

Esas, tenemos un código QR, donde al visitante le indicamos que pueda tomarlo con su dispositivo o si nos deja su número de teléfono o correo, le enviamos junto con la folletería virtual y aprovechamos para invitarlo a que puedan completar la encuesta de satisfacción.

Entrevistador:

Pero puede pasar que solamente un porcentaje complete.

Entrevistada:

Puede pasar. Por eso tomamos una muestra de esa población total que nos visita.

Entrevistador:

Para finalizar, ¿hay algo más que quiera comentar en relación al Sello?

Entrevistada:

Creo que es eso porque creo que está toda la información. De igual forma, si queda algo pendiente, ningún problema, estoy a disposición.

Entrevistador:

Bien. Para la renovación del Sello, más o menos, ¿Casa Iberá ya está preparada?

Entrevistada:

Creo y espero que sí.

Entrevistador:

¿Los agentes que vienen a evaluar visitan previamente?

Entrevistada:

No, lo que hace uno es: sabe que va a vencer su Sello, aplica, o sea, solicita renovarlo, o sea, también una motivación propia. Es decir, cuento con el Sello pero quiero revalidarlo y estoy preparado para revalidarlo. En eso estaríamos nosotros en este momento. Nos sentimos preparados para revalidarlo. Quedan muchas cosas por hacer, seguramente, pero hoy creo que podemos aspirar a poder renovar nuestro Sello.

Entrevistador:

¿Y después viene el evaluador?

Entrevistada:

Totalmente, ahí vendría el evaluador, nos llevaría a la realidad, si estamos o no para aplicarlo, y si existiese algo más que por ahí no tuvimos en cuenta para modificar, nos dan un periodo determinado de tiempo para poder llevarlo a cabo.

Entrevistador:

¿Pero usted considera que es positivo mantener este Sello?

Entrevistada:

Totalmente. Muy positivo y confío en que mayor cantidad de instituciones debería hacerlo porque, sin querer, uno con ese Sello y la Guía que nos dan, nos muestran cositas que uno da por supuestas y por entendidas y uno dice pero esto no lo tengo, mirá, esto estaría bueno, no sé, el jardín comestible. Tal vez antes del Sello nunca se me hubiese ocurrido, pero digo un jardín también puede ser hermoso y ser útil y eso lo aprendimos a partir del Sello, y bueno, uno obviamente dice siempre apago las luces cuando me voy pero, si el Sello lo exige, todos debemos hacer eso. No es una motivación personal sino grupal. Creo que el fin es sumamente positivo, que se entusiasmen más instituciones, que no lo vean como algo malo sino como algo muy positivo. Hay personas que mencionan: ay, tenés un Sello de Calidad, qué bueno, y si tuviésemos una lista con las instituciones con el Sello, estaría genial. Muy positivo, o sea que lo veo sumamente positivo.

8.1.3.2.6. Entrevista a Directora de Turismo de la Provincia de Corrientes

Fecha de entrevista: 23 de octubre de 2024

Lugar de entrevista: Facultad de Artes, Diseño y Ciencias de la Cultura, UNNE.

Entrevistador: Chen, Tai an

Entrevistada: Lic. Mercedes Alegre

Entrevista disponible en:
https://drive.google.com/file/d/1OV-78Clk9q82C22YiROh5yctSEpo_DTb/view?usp=sharing

Entrevistador:

Buenas tardes, profesora. Acá tenemos a la licenciada Mercedes Alegre, que además de ser docente en la UNNE en la carrera de Turismo, también se desempeña como Directora de Calidad en el Ministerio de Turismo. ¿Podría ser así la función?

Entrevistada:

Soy la Directora de Turismo de la Provincia. Primero quiero darte un marco de referencia para que vos veas qué es el Sello. El Sello Correntino nace en el 2021 dentro de un Programa de Calidad propio de la Provincia, y cuando lo pensamos al Sello Correntino en sí, no es que sea un Sello que no tiene continuidad con las normativas que se usan internacionalmente sino que, muy por el contrario, el Manual -porque el Sello es la distinción final que se otorga cuando las organizaciones públicas o privadas, depende de qué Sello estemos hablando, contar cuáles existen, nace el proceso. Ese proceso dura entre cuatro y seis meses y van ordenando distintas dimensiones de esa organización y logran obtener una primera distinción. Este Sello, para poder hacerlo, cada una de sus dimensiones consideró las normas ISO, consideró la normativa IRAM-SECTUR y consideró las herramientas que tiene el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT). A partir de ahí, fue parte de la filosofía política pública del Gobierno generar una distinción que ponga en valor la naturaleza correntina, la cultura de Corrientes y por sobre todo la cultura organizacional. Porque sucedía que durante muchos años se intentó implementar distintos programas de calidad turística y no se lograba, porque la cultura de la Provincia necesitaba entender primero otros procesos. Ya nos dimos cuenta de que muchas de las organizaciones tanto públicas como privadas que pasaron por el proceso de implementación de estos manuales después les resultó mucho más fácil implementar cualquier programa nacional o internacional. Dicho esto, en el 2021 nacieron los primeros dos manuales, que se comenzó a trabajar en la Provincia desde enero del 2022. Esos dos manuales tienen que ver un Sello Correntino para Alojamientos Turísticos y un Sello Correntino para Información Turística. En el 2023 -fue exitoso esos dos manuales, que ya tenemos varios distinguidos, tenemos más o menos 150 distinguidos aproximadamente tanto en oficinas de informes como en alojamientos y siguen personas postulándose todavía hoy en día- nació otra arista del Sello que lo teníamos en vista que era ya trabajar con la naturaleza, es decir, prestadores de servicios que trabajaban productos o servicios relacionados con la naturaleza y la cultura local, y ahí nacieron otros tres manuales: son los que estamos distinguiendo en el marco del Congreso Ecoturístico, se entregaron las primeras distinciones, que tienen que ver con los guías de sitio, que tienen que ver con excursiones náuticas con safari, cabalgatas y senderismo. Y la verdad que nos está yendo bien en ese sentido, se están haciendo los ajustes, a febrero del año que viene ya estamos haciendo los ajustes para el siguiente nivel de los que distinguieron la primera etapa de alojamientos e información turística. Digo esto para que se entienda qué es y qué no es el Sello. O sea, el Sello trabaja sobre determinados aspectos de servicios y en el trabajo que me estás planteando lo que me gustaría es que quizás el Sello te sirva para determinar la calidad de la información turística, pero no te va a servir para otros procesos de servucción. Yo lo que te sugiero es que mires alguna otra normativa sectorial como por ejemplo el de centros de interpretación que existe en IRAM-SECTUR, o de algunas de las ISO, o en su momento la 39400 también, para entender, creo que tu desafío va a ser desde qué perspectiva vos querés medir calidad en Casa Iberá. ¿La querés medir desde la perspectiva de la información turística y accesibilidad? Es una cosa. Para eso sí te va a servir el Sello Correntino. Para otras cosas no te va a servir. ¿Por qué? Porque fue concebido con otros fines.

Entrevistador:

En cuanto a la dimensión de infraestructura, el Sello ha indicado por ejemplo la parte de Accesibilidad?

Entrevistada:

Sí, el Sello tiene siete componentes y esos componentes hablan primero de se hace como un análisis interno de la organización. Yo te voy a tomar uno, el de Informes Turísticos, en realidad hasta el control final son ocho procesos. Entonces lo primero que se ve es la infraestructura o la estructura, los procesos y qué produce. Después se organiza una matriz FODA o un diagnóstico donde se identifican cuáles son las fortalezas y debilidades, cuáles son las oportunidades que podemos fortalecer con el producto o servicio. Después se organiza el mapa de procesos, para ver desde que el cliente o la persona ingresa al establecimiento hasta que sale, donde analizamos por ejemplo el personal de contacto, analizamos los recursos con los que cuenta o no, y ahí es donde nosotros analizamos por supuesto el tema de la accesibilidad, que es uno de los requisitos, sí. Hay dos requisitos importantes: la accesibilidad turística en todos sus sentidos, porque no es solamente la cuestión edilicia sino también la accesibilidad en la comunicación y la accesibilidad a la experiencia en su totalidad, ¿no? Por ejemplo, si vas a Casa Iberá, vas a ver que hay un centro de interpretación, ya los senderos y toda la estructura está pensada para que se puedan trasladar las personas que tengan una movilidad restringida, es más, hasta el grado de ubicación de las rampas son mucho más suaves, hay pisos antideslizantes, la orientación visual está más clara, se está trabajando ahora en videos que tengan como referenciadas las palabras para que las personas sordos o mudos puedan llegar también a ver, estamos intentando... Hay ciertos aspectos del Centro que tenemos un convenio con Rewilding, que nos está haciendo flyers, entonces va un proceso de adaptarse en todas sus dimensiones. Todavía nos falta, por ejemplo, las chicas, si bien estamos trabajando en un programa de capacitarlas constantemente, por ejemplo estamos intentando que algunas de ellas hablen varios idiomas, hay personas de otra habla que por ahí no se integran si no saben idioma inglés, portugués o lo que fuere, pero también hay lenguaje de señas, que es importante, también el tema de cómo atender a las personas con capacidades diferenciadas, entonces estamos en ese proceso. Las salas ya tienen una adaptación, de hecho las puertas muy grandes para que cuando puedan entrar las personas con silla de ruedas o bastones o lo que fuere, y la sala tiene sonidos, o sea, está bien puesta la sala, se intentó que sea muy accesible y amigable. Está pensado también para integrar a las familias, integrar a grupos de viajes, de viajeros, y después lo que se hace es también fortalecer toda la estructura, generarles visión, misión, un organigrama, una distribución de funciones para todos los que se desenvuelven ahí. Entonces también mejoró mucho la experiencia con el turista. Después se establece un documento cuáles son en la prestación de servicios que tiene que ver con más allá de brindar información turística, la experiencia que brinda el Centro es que el que viene esté en una antesala de lo que significa estar en los Esteros del Iberá, y todos los portales de los Esteros antes de trasladarse al destino, como que ellas les provee toda la información necesaria para que las personas sepan con qué se van a encontrar al turista y hasta le muestran un ecosistema, entonces la gente va con una cabeza mucho más abierta, es decir, ellas concientizan y sensibilizan en muchos aspectos a los viajeros o a la comunidad. Hay mucha gente que no ha ido, que no ha podido ir a los Esteros pero vienen al Centro como vivir estar en los Esteros, porque tenemos videos, información, entonces algún día vayan. Después lo que logra es ver, por ejemplo, cómo, hay indicadores de estos ocho estadios, qué documentación o qué procesos tienen que acreditar y se considera que acreditando un 60% de todo lo que el Manual les dice obtienen por primera vez el Sello, por una posibilidad de al año revalidar o hasta los dos años, porque les quedan sugerencias que después ellos van completando para relevarles. Y ahora este proceso como te dije dura cuatro a seis meses, y en ese proceso en realidad el componente Capacitación es muy importante. Componente Capacitación, componente Seguridad en el Trabajo, que es garantizar a las personas que trabajan allí para quienes los visitan y el componente de Preservación y conservación en el uso de los recursos: el uso del agua, el uso de la iluminación, el tratamiento de los residuos, que son los más comunes. A grandes rasgos eso es lo que hace el Sello Correntino, por eso yo te quiero aclarar qué cosas te va a poder cubrir el Sello y qué cosas no te va a poder cubrir el Sello. Ahora entiendo que por el tipo de estudio que estás haciendo podés como mezclar herramientas que a vos te ayuden a lograr esto, porque la última vez que leímos tu proyecto de investigación, tenía que ver con un análisis de la oferta o de la percepción de quienes consumen el producto que da Casa Iberá.

Entrevistador:

De la calidad percibida en estas tres dimensiones.

Entrevistada:

Bien, entonces es desde la demanda. Lo que sí te sugiero es que además veas lo del Sello, las chicas vienen haciendo todos los sellos: hicieron el Sello de Accesibilidad, tienen el Sello de gestión de organizaciones públicas, tienen otros sellos que hicieron hace un tiempo largo que tenían que ver con el Sello de Inclusión porque es uno de los destinos amigables, después tienen a su vez la distinción del Sello Correntino. Entonces ellos vienen preparándose desde hace bastante tiempo en distintos servicios que da la Casa. Por eso yo creo que solamente aplicando o identificando el Sello Correntino, vas a ver que vas a poder analizar la percepción de la calidad en la información recibida, porque eso yo lo creo así. Ahora si la idea es el todo, no sé, no creo, vas a

tener que ver qué otra herramienta de calidad te ayuda. El Sello te va a ayudar a ver cómo ellas se organizaron, cómo ellas distinguieron y eso obviamente cómo redundó en beneficio porque entiendo que Roxana, que es la persona que lleva adelante la coordinación de la Casa tiene como una..., todos los años hace un análisis, ellos hacen continuas encuestas de satisfacción de los visitantes a la Casa. Sugiero también que aparte de ver en qué consiste, después te puedo pasar la información turística, un resumen del Manual, pero insisto, la percepción que vos querés medir no sé si integralmente lo vas a poder hacer desde el Sello solamente.

Entrevistador:

Por los resultados que están arrojando ahora del trabajo de campo se ha mostrado que en estas tres dimensiones, Accesibilidad, Información al visitante y Promoción, los visitantes dan una percepción positiva aunque en un puntaje mediano, o sea, en la escala de Likert del 1 al 5 lo puntúan aproximadamente en el 3. Y esto justamente no condice necesariamente con la calificación Excelente que ha obtenido del Sello Correntino. Acá también hay una cuestión de ver cómo es el impacto de la aplicación del Sello y la percepción final de los visitantes. Esto, por una parte. Y por otra parte se ha visto básicamente que el factor que obtuvo el menor puntaje es el de Accesibilidad del edificio porque muchos sugieren que debe haber una rampa en la entrada principal al edificio, donde está el piso de vidrio, porque allí claramente no se ve ninguna rampa. Si bien hay una promotora que dice que se puede abrir las dos puertas para facilitar el acceso a las personas con sillas de ruedas, pero no hay una rampa, o en caso de que de esa manera se pueda lograr, habría que poner como un símbolo un cartel que indique que es accesible para las personas con discapacidad.

Entrevistada:

Bien, pero igualmente yo creo que, por eso quiero volver a rescatar algunas cuestiones. La organización logró innumerables distinciones pero logra distinciones en estadios de la gestión de la calidad. Ellas certificaron la Información turística. Quizás lo que vos debieras ver es cómo o en qué parte del servicio está la disconformidad. Porque habría que ver, no vi lo que me estás comentando, es decir, qué medía en cuanto a la percepción del visitante respecto del servicio. Lo que nosotros tenemos es un informe que el servicio está calificado como excelente, ahora tu trabajo en el Sello no podés simplemente, o hacés un análisis de la accesibilidad y en ese caso lo estudiás puntualmente, o cómo pesa la accesibilidad en la sumatoria de la percepción de la calidad del servicio. Porque una cosa es la accesibilidad pero no todo eso es el servicio. Y en eso voy a ser muy clara: el Sello Correntino te da pautas de accesibilidad. No te mide la percepción integral del visitante. ¿Se entiende? Lo otro que, hay que tener mucho cuidado, que cuando vos recuperás la información tengas bien en claro qué dimensiones estás evaluando del visitante. Entonces si evalúan solamente la información, lo que reciben de la calidad de la información de las chicas es fabuloso. Tienen una puntuación 4 me atrevería a decir. Ahora puede pesar obviamente todas las otras dimensiones, hay cuestiones a corregir, pero estas sugerencias que te doy es en virtud de lo que vos vas a hacer con tu trabajo. Vas a analizar porque no sé si vas a hacer una evaluación o no, de las dimensiones desde la mirada de solamente la información al turista si vas a aplicar el Sello Correntino.

Entrevistador:

Últimamente lo que se cambió el título era el Análisis de la calidad percibida en estas tres dimensiones de Casa Iberá tras la implementación del Sello Correntino. O sea se evalúa la calidad percibida en estas tres dimensiones tras la aplicación del Sello. O sea que puede ser que no necesariamente en forma directa todo tenga que ver con el Sello. En forma parcial, sí.

Entrevistada:

O sea, en ese caso, el concepto de la accesibilidad de la información no tiene que ver con el tema de la accesibilidad edilicia, por ejemplo. Por eso yo te digo pesa más en el Sello Correntino la accesibilidad para personas ciegas, mudas, que tengamos unos desniveles más bajos, que tengamos mapas hápticos, las figuras están pensadas son. A eso es lo que me refería. Creo que el desafío que va a ser para vos es elegir desde qué perspectiva lo vas a analizar. Porque me imagino que cuando buscás los sondeos de las bibliografías vas a ver el Sello, también vas a hablar de las IRAM, ISO, quizás de los programas que tiene el Sistema Argentino de Calidad Turística en un todo como calidad, y después tendrás que ver con qué lupa vas a analizar lo que le sucede a Casa Iberá. Si vos no te da esta herramienta, vas a tener que buscar otra herramienta y vas a tener que elaborar una herramienta que te permita seriamente indagar sobre estas cuestiones.

Entrevistador:

En la ficha de observación he tomado por ejemplo en cuanto a la accesibilidad el Manual de Accesibilidad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Entrevistada:

Yo lo que te recomiendo es que tomes el Manual de Accesibilidad de la Ciudad de Corrientes, que tiene su propia normativa municipal, porque creo que te va a clarificar muchas cosas. Entiendo que hay un Código Urbanístico de la ciudad de Corrientes que te va a servir mucho. Te sugiero ese también. Si bien podés tomar como referencia de otras ciudades, pero tomar el Código Urbano de la ciudad de Corrientes. Y ahí hay un apartado muy interesante que habla del concepto de accesibilidad. Pero insisto, la calidad, si bien atiende a la accesibilidad, habrá que ver qué cosas le da el Sello y qué cosas vas a tener que ir a otro. El Sello tiene una acotada mirada trabajando algunas o en parte el proceso de calidad. Pero insisto, tenemos el de Alojamientos turísticos, el de Información turística y el de Actividades.

Entrevistador:

Entonces lo que se podría hacer es agregar alguna normativa de Calidad.

Entrevistada:

Pero primero yo creo que el desafío tuyo va a ser que identifiques claramente cuál es tu problema de estudio. Una vez que identifiques claramente tu problema de estudio, identificás desde la mirada del Sello te da herramientas suficientes para evaluar eso que querés evaluar o vas a tener que combinar con otras herramientas. Por ahí te sugiero esa cuestión. De las dimensiones que me estás diciendo, claramente está la teoría de la servucción. Podés aplicar la teoría de la servucción, ver qué normativas tiene, cómo aplican, porque también entiendo que tiene que haber una rúbrica, que debiera de analizar en virtud de este y que lo puedas pasar cuando hagas entrevistas o encuestas, no quedarte con lo que hoy dicen parcialmente, que está bien, te va a alimentar tu trabajo, pero después deberías pensar en una herramienta, una encuesta que te pueda orientar a lo que necesitás.

Entrevistador:

O si no ajustar el trabajo al análisis en la dimensión de la información al visitante.

Entrevistada:

Es lo que te estaba diciendo, si lo vas a plantear desde el Sello podés achicar eso y eso sí tiene herramientas el Sello. Yo creo que podés analizar con las entrevistas y las encuestas que tenés. Hay una dimensión que podés sacar de ahí. Podés hacer un análisis del último año o entre 2022-2023. Si estás buscando otra dimensión, vas a tener que encontrar otra herramienta porque el Sello no te va a dar toda la solución que vos querés.

Entrevistador:

Bueno, muchas gracias.

8.1.5. Encuesta

8.1.5.1. Cálculo de Muestra

Teniendo en cuenta la cantidad total de visitantes por año a casa Iberá en el periodo 2018 - 2022, y tomando solamente los valores de los años 2018, 2019 y 2022¹⁵:

Año	Cantidad de visitantes por año
2018	18584
2019	24272
2020	0
2021	2413
2022	13575

Elaborado sobre la base de los datos de informes anuales de Casa Iberá

El promedio de visitantes por año es de: $(18584 + 24272 + 13575)/3 = 18810$ visitantes por año. En consecuencia, el promedio mensual es de: $18810/12 = 1568$ visitantes por mes

Considerando un margen de error permitido de 8% y asumiendo un nivel de confianza de 90% y una probabilidad de éxito-fracaso (p y q) de 50% para ambos casos, se obtiene: 99 visitantes a aplicar la Escala de Likert¹⁶.

Margen de error permitido (e) %:
8

Probabilidad de éxito/fracaso (p/q) %:
50

Población total (N):
1568

Nivel de confianza:
90%

LIMPIAR CALCULAR

Resultado:
99

¹⁵ Considerando que los años 2020 y 2021 los valores están afectados por el contexto de pandemia.

¹⁶ Para el cálculo se ha recurrido a la aplicación ofrecida por Escuela Profesional de Economía de la UANCV. Ver: <https://economia.uancv.edu.pe/simuladores/investigacion/muestra/>

8.1.5.2. Modelo de encuesta a los visitantes de Casa Iberá

Cuestionario de encuesta a los visitantes de Casa Iberá

Visitante n.º

Fecha y hora:

Sexo	Varón	Mujer	No especifica	
Edad	< 24 años	25-40 años	41-60 años	>60 años
Nivel de estudios	Primario	Secundario	Terciario/Universitario	Posgrado
Procedencia	ciudad Corrientes/Resistencia	de Provincia de Corrientes _____	Otras provincias _____	Otros países _____
Visita	Solo/a	Con familiares	Con amigos/compañeros	Con pareja/matrimonio
Gasto promedio diario	Menor a \$30.000	\$30.000	Mayor a \$30.000	No especifica/no responde
Visitó Casa Iberá	Nunca	Una vez	Dos veces	Más de dos veces
¿Cómo supo de Casa Iberá?	Recomendación familiares/amigos	de Redes sociales	Casualidad	Otro _____
Visitó Iberá	Nunca	Una vez	Dos veces	Más de dos veces
Atractivos de Ctes.				

Sugerencias para mejora de calidad de Casa Iberá:

Encuesta de satisfacción del visitante					
Marque una sola respuesta para cada pregunta					
1	La infraestructura del edificio es accesible para todas las personas, incluso las personas con discapacidad				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2	El Centro de Interpretación está limpio y ordenado				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3	La información gráfica que se brinda en el Centro de Interpretación es atractiva y comprensible				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4	El guía que acompaña la visita brinda información adecuada				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	La visita guiada me incentiva visitar el Iberá				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia (2023) sobre la base de: Sello Correntino de Calidad Turística (2021); Sistema Argentino de Calidad Turística (2013); Directrices de Gestión Turística de Municipios (2013).

8.1.5.3. Matriz de datos de Encuestas a los visitantes

Unidad de análisis	Infraestructura		Información al visitante		Promoción
	Accesibilidad	Limpieza y orden	Información de oferta turística	Personal de atención al visitante	Promoción del destino
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
...					
99					
Media por factor					
Media por Dimensión					

8.1.5.4. Modelo de Matriz de datos con resultados de encuestas de satisfacción al visitante

Unidad de análisis	Infraestructura		Información al visitante		Promoción
	Accesibilidad	Limpieza y orden	Información de oferta turística	Personal de atención al visitante	Promoción del destino
1	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5
3	4	4	4	5	5
4	5	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5
9	4	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5
14	4	5	5	5	4
15	5	5	5	5	5
16	5	4	5	5	5
17	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	5
19	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5
23	5	5	4	4	5
24	5	5	4	5	5
25	5	5	5	5	5
26	4	4	5	4	5
27	4	5	5	5	4
28	3	5	5	5	4
29	5	5	5	5	5
30	5	4	4	4	5
31	4	5	5	5	4
32	5	4	5	5	5
33	4	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5

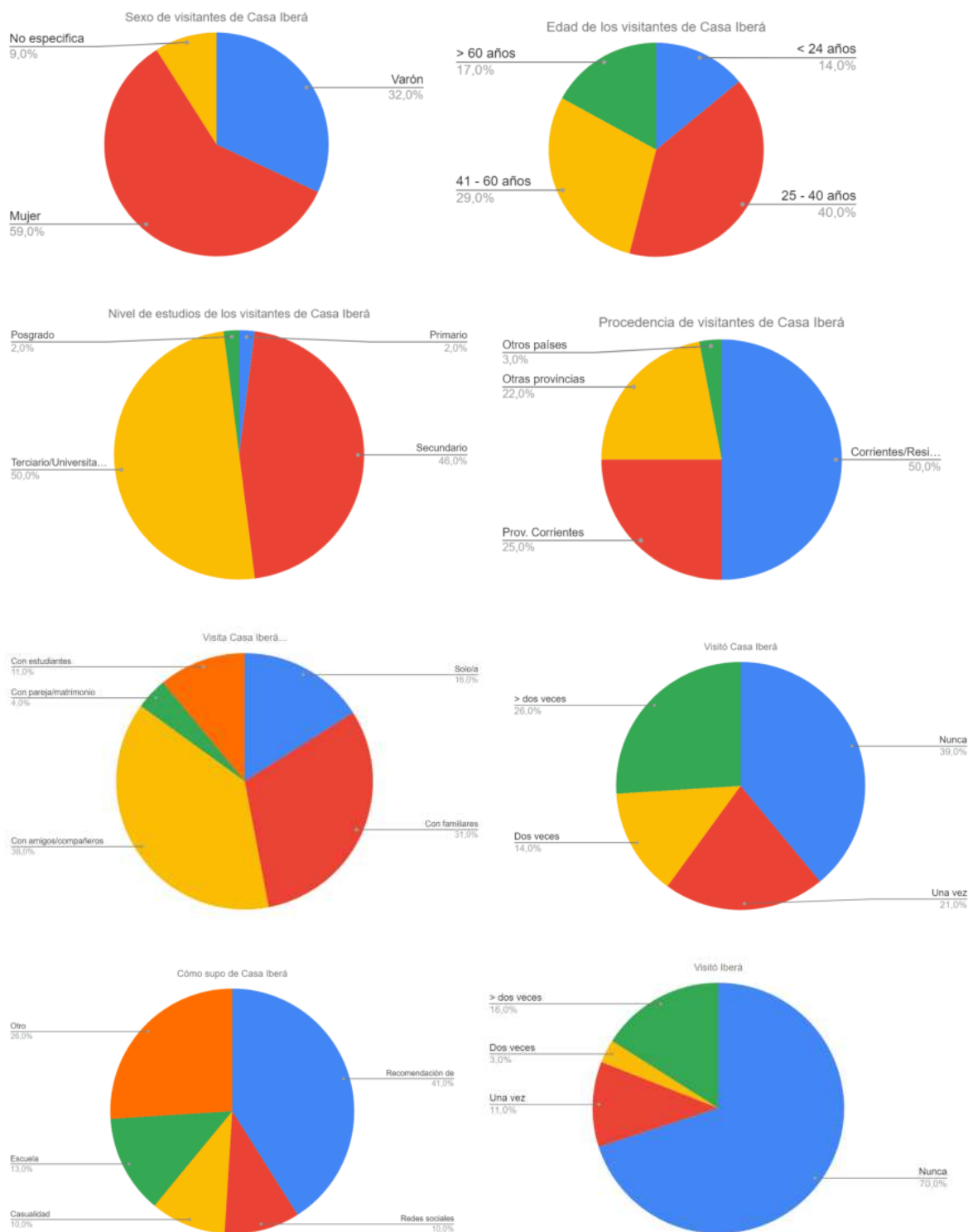
35	5	5	5	5	5
36	5	3	5	5	5
37	5	5	5	5	5
38	4	4	4	5	4
39	4	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5
42	4	5	4	4	5
43	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5
46	4	4	5	5	5
47	3	4	4	5	4
48	4	4	4	4	5
49	5	4	3	4	5
50	3	3	4	4	4
51	4	4	5	5	3
52	4	4	5	5	5
53	3	4	4	4	5
54	4	4	4	5	5
55	3	5	5	5	5
56	4	4	4	5	5
57	4	4	4	4	4
58	5	4	4	4	5
59	4	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5
61	3	3	4	4	4
62	4	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5
64	3	4	4	4	4
65	4	4	4	4	5
66	5	5	5	5	5
67	5	4	4	4	4
68	3	4	4	3	4
69	3	5	5	3	5
70	3	4	4	4	4
71	4	5	4	4	4
72	3	4	4	3	4
73	4	4	4	4	4
74	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5

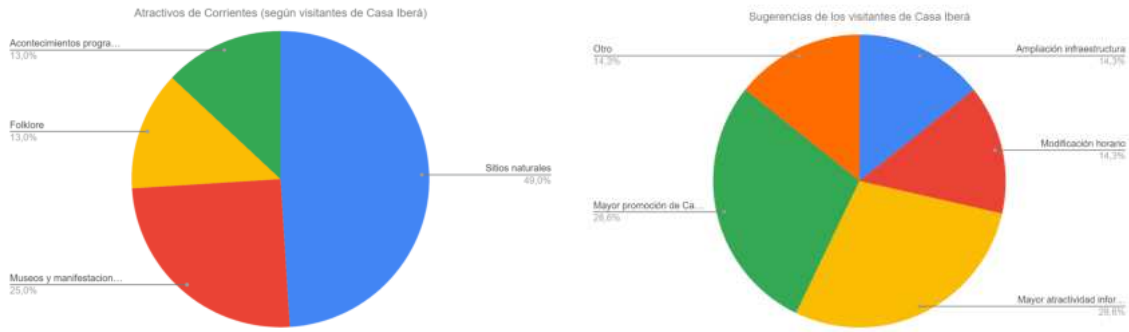
76	4	5	5	5	5
77	4	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5
84	4	5	5	5	5
85	5	5	3	4	4
86	5	5	5	5	4
87	4	4	5	5	5
88	5	4	5	5	5
89	4	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5
91	5	5	4	5	5
92	3	2	5	5	5
93	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5
96	4	5	5	3	4
97	4	5	4	5	5
98	4	5	4	4	4
99	5	5	4	5	4
Media por factor	4,42	4,60	4,66	4,70	4,75
Media por dimensión	4,51		4,68		4,74

Fuente: Elaboración propia (octubre, 2024) Ver en formato Excel: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1rP-OWXaEBLoWwcB1TpvFUjhKt6k9OD6Ou6uEEJKrJ20/edit?usp=sharing>

8.1.5.5. Gráficos de Encuestas a los visitantes

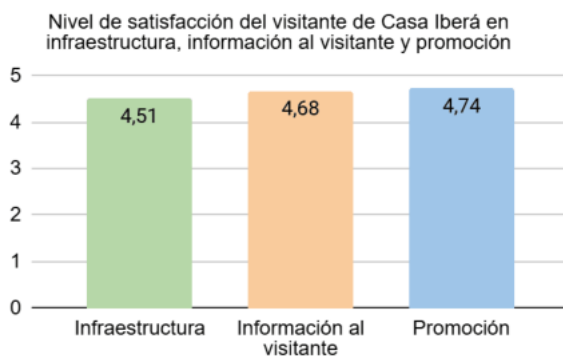
Perfil de los encuestados



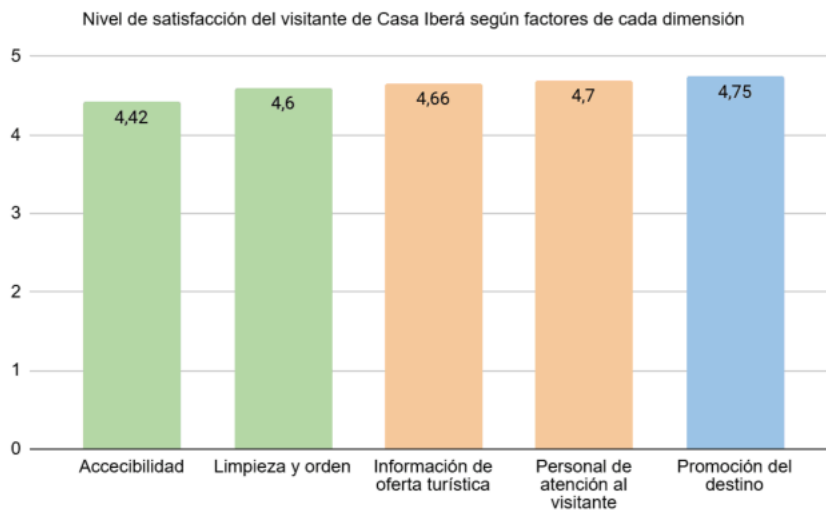


Fuente: Elaboración propia (2024)

Nivel de satisfacción de los encuestados (visitantes de Casa Iberá)



Fuente: Elaboración propia (2024)



Fuente: Elaboración propia (2024)

8.1.6. Observación del investigador

8.1.6.1. Modelo de Tabla para la observación y análisis del investigador

Modelo para la observación y análisis del investigador						Justificación
1	La infraestructura del edificio es accesible para todas las personas, incluso las personas con discapacidad					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
2	El Centro de Interpretación está limpio y ordenado					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
3	La información gráfica que se brinda en el Centro de Interpretación es atractiva y comprensible					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
4	El guía que acompaña la visita brinda información adecuada					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
5	La visita guiada me incentiva visitar el Iberá					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	

Fuente: Elaboración propia (2023)

8.1.6.2. Modelo de Tabla para Puntuación media de las dimensiones y los factores de evaluación

Dimensión	Factor de evaluación	Pregunta	Puntuación media (visitantes)	Puntuación (investigador)	Puntuación media final por factor (visitantes e investigador)	Puntuación media final por dimensión (visitantes e investigador)
Infraestructura	Accesibilidad	La infraestructura del edificio es accesible para todas las personas, incluso las personas con discapacidad				
	Limpieza y orden	El Centro de Interpretación está limpio y ordenado				
Información al visitante	Información de la oferta turística	La información gráfica que se brinda en el Centro de Interpretación es atractiva y comprensible				
	Personal de atención al visitante	El guía que acompaña la visita brinda información adecuada				
Promoción	Promoción del destino	La visita guiada me incentiva visitar el Iberá				
Fuente: Elaboración propia (2023) sobre la base de: Sello Correntino de Calidad Turística (2021); Sistema Argentino de Calidad Turística (2013); Directrices de Gestión Turística de Municipios (2013).						

8.1.7. Modelo de Tabla de contingencia

Medidas de calidad implementadas		Nivel de Satisfacción		
		Visitantes	Investigador	Ponderado (entre visitantes e investigador)
1	Implementación de infraestructura accesible			
2	Gestión y control de limpieza y orden del establecimiento			
3	Implementación de información gráfica atractiva y comprensible para el visitante			
4	Capacitación de los promotores Iberá			
5	Implementación de circuito de visita atractivo que incentiva la visita del Iberá			

Fuente: Elaboración propia (2023) sobre la base de: Sello Correntino de Calidad Turística (2021); Sistema Argentino de Calidad Turística (2013); Directrices de Gestión Turística de Municipios (2013).

8.1.8. Escala de Valoración para el investigador

Dimensiones de calidad	Factores de evaluación	Puntaje (expresado en puntos)				
		5	4	3	2	1
Infraestructura	Accesibilidad	El centro posee accesibilidad universal completa (rampas, sanitarios adaptados y señalética en Braille).	Accesibilidad parcial (rampas y sanitarios adaptados).	Accesibilidad parcial (solo rampas o solo sanitarios adaptados).	Accesibilidad parcial, pero con instalaciones que no funcionan correctamente.	No presenta accesibilidad universal.
	Limpieza y orden	5	4	3	2	1
		Suelos limpios, secos y sin residuos; baños limpios, sin olores desagradables; cuenta con contenedores para residuos.	Suelos limpios con algunos residuos; baños limpios, sin olores desagradables; cuenta con contenedores.	Suelos limpios con residuos; baños medianamente limpios, con olores desagradables.	Suelos con residuos; baños sucios, con olores; contenedores ausentes o insuficientes.	Suelos y baños sucios, con residuos y olores; no se observa control de limpieza.
Información al visitante	Información de la oferta turística	5	4	3	2	1
		Información gráfica atractiva y comprensible para personas extranjeras y con discapacidad.	Información atractiva y comprensible para extranjeros o personas con discapacidad (uno de los dos).	Información atractiva pero no accesible para extranjeros ni personas con discapacidad.	Información medianamente atractiva y poco comprensible.	Información no atractiva ni comprensible.
	Personal de atención al visitante	5	4	3	2	1
		Presencia permanente de guías que ofrecen información adecuada, accesible a personas extranjeras y con discapacidad.	Más de un guía brinda atención accesible a extranjeros o personas con discapacidad.	Al menos un guía brinda atención accesible a uno de los dos grupos.	Atención adecuada, pero sin enfoque en accesibilidad; en proceso de capacitación.	Atención sin accesibilidad ni capacitación prevista.

Promoción	Promoción del destino	5	4	3	2	1
		La visita incentiva activamente al visitante a conocer el Iberá e invitar a otros, incluso antes de visitarlo.	La visita incentiva al visitante a conocer el Iberá, pero no a invitar a otros sin experiencia previa.	Genera interés potencial; se considera visitar el destino en el futuro.	Cierta motivación, aunque persisten dudas.	No genera interés por visitar el destino.
		5	4	3	2	1
		Materiales atractivos, actualizados, en múltiples formatos y lenguas, incluyendo lengua extranjera y de señas.	Materiales atractivos y actualizados, pero sin accesibilidad plena (sin lengua extranjera o señas).	Materiales atractivos, actualizados, accesibles parcialmente (solo en una lengua adicional).	Materiales poco atractivos o actualizados, sin accesibilidad lingüística.	Materiales obsoletos o inexistentes, sin adaptación ni accesibilidad.

Fuente: Elaboración propia (2023) sobre la base de: Ficha de evaluación del Sello Correntino de Calidad Turística (2021); *Sistema Argentino de Calidad Turística* (2013); *Directrices de Gestión Turística de Municipios* (2013).