

# Facultad de Derecho

Universidad de Buenos Aires



## Observatorio de Derecho del Turismo

# Calidad y turismo: Normas nacionales e internacionales



**Curso de Postgrado de Actualización  
en Derecho del Turismo  
Facultad de Derecho -UBA**

# Facultad de Derecho

Universidad de Buenos Aires



**Observatorio de Derecho del Turismo**

## **Normas de Calidad y Turismo**

**Adriana Norma Martínez**

# PLANTEAMIENTO

**NORMAS**



**Entender las normas**

**CALIDAD**



**Entender la calidad**

**TURISMO**



**Entender el objetivo**



**NORMAS**



De dónde surgen?

**Normalización**



Qué son?



*proceso que tiende a uniformar aspectos técnicos inherentes a productos, procesos y servicios*

*documentos que expresan requisitos o recomendaciones, en cuya elaboración participan las partes interesadas, adoptados por consenso, aprobados por organismos reconocidos*



Quiénes las emiten?



*entes nacionales, regionales o*

*internacionales encargados de desarrollar normas de cumplimiento voluntario*



**NORMAS**



*consenso*

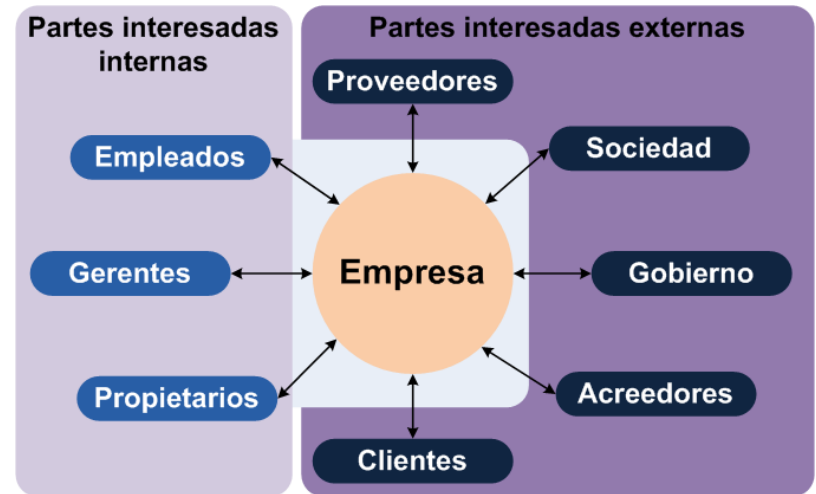
*acuerdo general al que se llega mediante un proceso en el que se han tenido en cuenta todos los sectores interesados, sin que haya habido una oposición firme y fundada, y en el que se hayan salvado posiciones eventualmente divergentes*



*parte interesada*

*No implica necesariamente unanimidad*

cualquier persona o entidad afectada por las actividades de una organización



POSIBILIDADES PRODUCTOR

NECESIDADES DEL USUARIO

NORMA

**NORMAS**



**Por qué?**

*proveen de las pautas que tornan a las organizaciones competitivas en materia de cumplimiento de los atributos de la calidad*



**Para qué?**

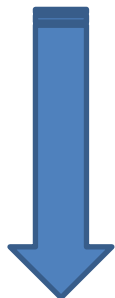
**las organizaciones puedan acreditar las condiciones de su gestión y que sus productos y servicios cumplen con los requisitos exigidos y/o esperados por todas las partes interesadas**

- **son un instrumento de gestión, un elemento que contribuye al buen ordenamiento de las empresas y a la cultura de la calidad**
- **su implementación es una decisión estratégica**
- **su aplicación es una inversión**

**CALIDAD**



*calidad del turismo*



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

OMT

*Prioridad para la competitividad*

- es transversal en acciones de política turística
- es responsabilidad de todos los actores del turismo
- es factor de competitividad para las empresas y destinos turísticos

**CALIDAD**



***Calidad, sustentabilidad y responsabilidad  
hacen a la competitividad***



***una cultura de calidad se construye y  
beneficia a todos los actores sociales***

***en la actualidad, las organizaciones  
deben acreditar las condiciones de su gestión  
y que sus productos y servicios cumplen  
con los requisitos exigidos y/o esperados  
por todas las partes interesadas***

**Seguridad  
Higiene  
Accesibilidad  
transparencia,  
autenticidad  
armonía con el ambiente  
respeto por la identidad cultural**

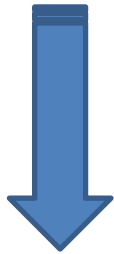
**Más????**



**TURISMO**



***turismo sustentable***



*"Aquel que atiende las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales, estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida."*

OMT

***turismo responsable***

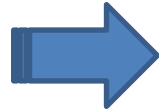
*Aquel que atiende a la responsabilidad social de las organizaciones del sector por los impactos de sus decisiones y actividades (que incluye productos, servicios y procesos) en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético*



**alude a un modelo estratégico de gestión**

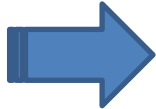
# LAS RELACIONES

SUSTENTABILIDAD

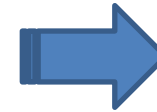


*atributo de todos los tipos de turismo*

TURISMO



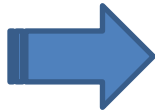
*actividad económica dependiente*



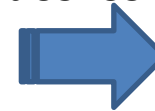
PATRIMONIO DEL DESTINO

*base de su sostenibilidad*

CALIDAD TURISTICA

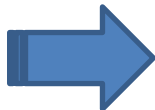


*proceso que interviene sobre todos los eslabones de la cadena de valor turística*



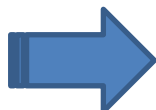
*para consolidar destinos turísticos de calidad*

NORMAS



*proveen pautas que tornan a las organizaciones competitivas en materia de cumplimiento de los atributos de la calidad*

CALIDAD



*como política de estado requiere una institucionalidad que represente una garantía de transparencia, idoneidad y credibilidad*

# NORMATIVA VOLUNTARIA COMO HERRAMIENTA PARA UN DESARROLLO TURISTICO COMPETITIVO, SUSTENTABLE Y RESPONSABLE

**NORMAS**



De dónde provienen?



algunas del sector público  
otras de los sectores de la sociedad civil y del sector privado

---



del ámbito nacional e internacional

---



CT 149 / Servicios Turísticos



ISO TC 228/ Turismo y servicios relacionados



CSM 23 / Turismo

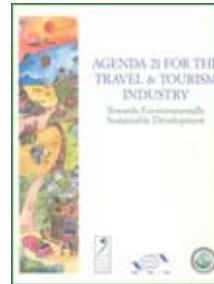
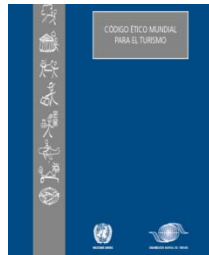
# NORMATIVA VOLUNTARIA COMO HERRAMIENTA PARA UN DESARROLLO TURISTICO COMPETITIVO, SUSTENTABLE Y RESPONSABLE

NORMAS

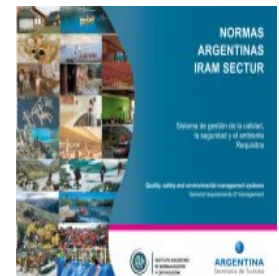


Qué normas?

## normas voluntarias específicas



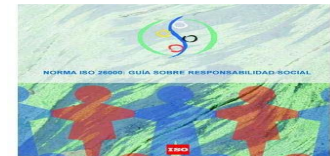
**NORMA IRAM 42100:2005 \***  
Gestión de la Calidad, la Seguridad y Ambiental en Bañerios – Requisitos



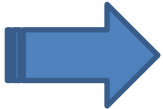

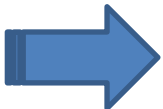
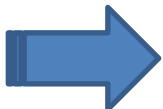
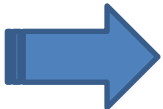
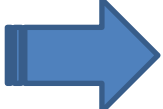
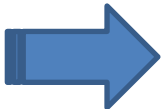
## algunas genéricas aplicables al sector

ISO  
9001:2008

ISO  
14001:2004



# CONTRIBUCIONES DE LA NORMALIZACIÓN

- 
- **afianza la participación de todos los sectores**
- 
- **refuerza la transferencia de saberes y experiencias, facilitando acuerdos**
- 
- **contribuye al fortalecimiento de los organismos nacionales de turismo y el desarrollo de sistemas de calidad turística adecuados a las características de estado receptor**
- 
- **propicia la articulación público/privada, permitiendo la consolidación de alianzas estratégicas para la ejecución de proyectos de desarrollo local en zonas turísticas, que integren los aspectos de la calidad, la responsabilidad y la sustentabilidad del turismo**
- 
- **aporta a la protección del patrimonio natural y cultural y calidad de vida de la comunidad receptora**
- 
- **genera nuevos instrumentos para la protección y de seguridad para el turista**
- 
- **contribuye al compromiso renovado de las organizaciones del sector con la comunidad, su entorno y los diversos públicos de interés**

# BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS

- **Mejoramiento de la imagen turística**

La aplicación de normas voluntarias de desempeño a los emprendimientos y actividades turísticas, considerando todos los eslabones de la cadena de valor, contribuye a posicionar la imagen de los productos y de los destinos


- **Cumplimiento de la normativa obligatoria**

La aplicación de normas voluntarias contribuye a la identificación y cumplimiento de la normativa obligatoria que regula las distintas actividades del sector turístico

- **Mejoramiento de las condiciones de organización, equipamiento y seguridad**

lo que conlleva tanto al incremento del ingreso y del empleo, como a la mejora de la competitividad

## A MODO DE COROLARIO



*Considerando que la calidad y sustentabilidad constituyen factores determinantes para la decisión de un viaje, la aplicación de normas y la introducción de procesos de mejora continua en toda la cadena productiva del turismo influirá favorablemente en la capacidad de las empresas para ofrecer mejores servicios, satisfacer las expectativas de los turistas y aportar a la calidad de vida de la comunidad receptora, tornándolas competitivas*

# UNA ULTIMA CONSIDERACIÓN

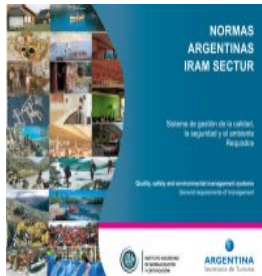


Madrid, abril de 2003

**Los sistemas de certificación de sostenibilidad en turismo cumplen una función cada vez más importante en la reglamentación de los servicios turísticos, ya que se trata de instrumentos voluntarios que están por encima de los marcos legales**

Generalmente, estos sistemas se centran en tres aspectos principales:

- 1) el desempeño ambiental de las empresas, de los servicios y de los destinos,
- 2) la calidad de los productos, y
- 3) la responsabilidad social de las empresas en los servicios



**Por lo general, los sistemas de certificación se dirigen a los proveedores turísticos: alojamientos, restaurantes, instalaciones deportivas y recreativas, atracciones turísticas, destinos, tour operadores, empresas de transporte (turístico) o asociaciones turísticas.**



**Los sistemas de certificación pueden reportar beneficios a la sociedad, al medio ambiente, a los gobiernos, a las empresas privadas y también a los consumidores**





# Facultad de Derecho

Universidad de Buenos Aires



**Observatorio de Derecho del Turismo**

# MUCHAS GRACIAS!!



**Curso de Postgrado de Actualización  
en Derecho del Turismo  
Facultad de Derecho -UBA**

**Adriana Norma Martínez**