



Legislatura de la Provincia de Río Negro

FUNDAMENTOS

La Provincia de Río Negro ha definido como una prioridad para el desarrollo provincial, el crecimiento del turismo, a través de la consolidación de los centros turísticos con los que cuenta actualmente y poniendo en valor nuevos productos y destinos, contando, además con una plataforma muy variada de atractivos turísticos y con una amplia gama de servicios que se desarrollan en toda su extensión geográfica.

Río Negro tiene una extensión similar a la de un país europeo y su gente se nuclea en las regiones económicamente más activas, siendo estas, los valles de intensa producción, especialmente frutihortícola, o alrededor de sus principales centros turísticos.

Ofrece diversidad de servicios, que deben tender a alcanzar el concepto de calidad total para lograr la diferenciación del producto por la calidad de sus prestaciones, las cuales deben ser igualitarias o superiores a las ofrecidas por el resto de los países integrantes del Mercosur, dado que el turista está en conocimiento de la calidad de servicios prestados por ellos, para lo cual se debe actuar en su mejoramiento desde distintos aspectos:

- a) Capacitación de los prestadores.
- b) Adecuación de la infraestructura existente, todo ello teniendo como objetivo primordial la satisfacción del cliente, para lograr que el turista que visita la provincia por primera vez retorne en el futuro porque ha quedado conforme con la estadía anterior.

Esto quiere decir que la "Calidad del Destino" se convierte en una de las principales herramientas de promoción hasta el momento.

Por ésta razón, se considera de suma importancia mejorar la calidad de los servicios, que repercutirá directamente en el estímulo sobre la demanda, que a su vez inducirá al crecimiento del equipamiento o planta turística y definitivamente en la generación de empleos y fortaleciendo las economías locales.

En lo que respecta a la norma de categorización hotelera, se pretende reemplazar la legislación vigente por una herramienta moderna que impulse a escala internacional estos parámetros, fundada en la calidad de servicios que se presta con ellos, e incluir de éste modo a Río Negro dentro de la globalización y tecnificación por la que atraviesa el mundo entero y competir de esta manera con los principales centros turísticos de la República Argentina y de exterior.

El marco del concepto de calidad de destino, desde



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

el que se plantea toda esta reforma, hace necesario extender la auditoría de la calidad hacia otros aspectos no contemplados, como la gastronomía, los establecimientos de agroturismo, los productos de turismo aventura y las agencias de viaje, para que el modelo resultante sea realmente abarcativo.

El objetivo final sería entonces, la obtención de las ventajas competitivas, a nivel de destino turístico y empresas, que aseguren la competitividad en el mercado regional e internacional, a corto, mediano y largo plazo.

Las normas de calidad deberán definir los valores mínimos que alcanzarán los establecimientos adheridos, como así también, asegurar la optimización de la eficiencia de los procesos empresariales y de los recursos asignados, que se constituirán en una herramienta de gestión empresarial que asegure la aplicación del concepto de calidad total a toda la estructura de la empresa.

Por ello:

AUTOR: Roberto Jorge Medvedev



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO C O M U N I C A

Artículo 1°.- Al Poder Ejecutivo -Secretaría de Estado de Turismo- que vería con agrado se arbitren las medidas necesarias para llevar a cabo la actualización de las normas relacionadas con la categorización y el control de la calidad de los servicios, a través de la contratación de una empresa o grupo de profesionales con vasta experiencia en trabajos de consultoría en el área de turismo, para obtener de éste modo, un sistema de Categorización y Control de Calidad de Servicios de Alojamiento y Gastronomía.

Artículo 2°.- De forma.