FUNDAMENTOS

La calidad en la actividad turística es uno de los aspectos fundamentales a considerar en la satisfacción y fidelización del turista consumidor.

Una definición de calidad se refiere al nivel de excelencia que un destino en general, y cada uno de sus componentes en particular, debe tratar de alcanzar para satisfacer las expectativas de sus clientes, lo que debe traducirse en el objetivo primordial de todo servicio que integre la oferta de un producto turístico.

Es aquí donde entra en juego el profesionalismo del recurso humano involucrado en la atención de las necesidades de quien nos visita, la accesibilidad disponible, las características de las instalaciones que conforman el equipamiento turístico, las propias de la infrestructura, la sanidad del medio ambiente y las aptitudes de las gestiones de gobierno de aquellas áreas más directamente asociadas al desenvolvimiento de la actividad.

No basta hoy con contar con atractivos suficientes y de jerarquía para que el fenómeno turístico acontezca y crezca en armonía derramando los beneficios económicos y sociales que las comunidades locales necesitan y esperan.

Se requiere un marco competitivo en el que el precio que se cobre por disfrutar de una experiencia única en el terreno de los viajes, tenga como contrapartida un visitante plenamente satisfecho y seguro de haber optado por la mejor elección.

Función ineludible de los organismos de turismo de aquellas espacios geográficos que se precien de tener una fuerte impronta turística será, por lo tanto, ocuparse de diseñar e implementar adecuados sistemas de gestión de calidad dando una clara respuesta a las exigencias cada día mayores de una demanda turística cada vez más preparada e informada que se desplaza por el mundo en forma constante.

Nuestro país, al igual que otros que han conferido al turismo un trato de asunto de estado, ha delineado un plan nacional de calidad turística que abarca muy amplios aspectos de la actividad.

Dentro de este plan, la capacitación y la formación continua de todos los actores resulta vital. Como parte de las acciones de profesionalización del sector, viene

desarrollando desde el año 2008 (Salta) diferentes encuentros nacionales anuales y rotativos (Mar del Plata- Bs. As.; Pto Madryn-Chubut; Paraná-Entre Ríos; Mendoza) en los que se abordan cuestiones medulares que hacen a la temática de la calidad turística de los destinos, con el aporte de destacados especialistas en la materia y de protagonistas de experiencias que se suman para realizar una transferencia de conocimientos que desde la práctica concreta contribuyen a alentar la cultura de la calidad en el sector.

Durante el corriente año 2013 el escenario elegido para el ya VI Congreso de Calidad Turística es nuestra ciudad de San Carlos de Bariloche, que durante dos días albergará a alrededor de unas 1.200 personas que acudirán a la cita para interiorizarse de los últimos lineamientos en la materia, así como para intercambiar pareceres, experiencias y la información necesaria para avanzar en ésto de convertir a sus propios productos en servicios turísticos de excelencia.

Por ello:

Coautores: Bautista Mendioroz, Daniela Agostino.

Legislatura de la Provincia
de Río Negro

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

D E C L A R A

Artículo 1°.- De interés turístico, social, económico y educativo la realización del VI Congreso Nacional de Calidad Turística, que tendrá lugar en la ciudad de San Carlos de Bariloche, los días 26 y 27 de noviembre de 2013.

Artículo 2°.- De forma.