



## CALIDAD TURÍSTICA

La calidad en turismo debe entenderse como la dedicación de la administración pública y las instituciones privadas a optimizar los beneficios que genera una mejor prestación de los servicios, a fin de obtener la satisfacción, tanto del turista como del residente en el destino turístico jujeño.

La calidad es una línea estratégica que atraviesa longitudinalmente a todas las demás líneas estratégicas del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable para la Provincia de Jujuy, junto con la sustentabilidad, que es una condición requerida o implícita en cada una de las acciones estratégicas propuestas.

Utilizando criterios más elevados, se puede definir como la capacidad de aumentar el beneficio social, económica y ambiental de todos aquellos residentes de la Provincia a través de la calificación de los recursos humanos y productos, como así también de lograr un aumento en la satisfacción de la demanda durante su tiempo destinado a la recreación y el turismo.

Para lograr la satisfacción de la demanda, el desarrollo de la actividad turística debe plantearse sobre tres ejes fundamentales:

- Calidad de la gestión turística
- Calidad de los productos y servicios turísticos
- Precio acorde a la calidad percibida

A su vez, es necesario indagar acerca de las diferentes áreas de incidencia sobre las que atraviesa la calidad en el desarrollo turístico de la provincia de Jujuy:



## CALIDAD TURISTICA

Para todo esto, se utilizará un conjunto de metodologías y herramientas de gestión y medición de los servicios adaptados al sector turístico, de manera que puedan ser utilizadas por todos los actores del mismo y que estén dirigidas a satisfacer continuamente las expectativas y necesidades del turista y de la sociedad en general.

Las experiencias recogidas a través de diferentes medios determinaron la necesidad de definir una serie de estrategias no consideradas hasta el momento y que se basaban en la diferenciación del producto ofertado al cliente, siempre tomando como referente la calidad del mismo.

La calidad, en última instancia, es medida por la satisfacción del habitante y del turista. Este tema ya fue tratado cuando abordamos el Observatorio Turístico (aún cuando quedan cuestiones fuera de esa línea, como un sistema de respuestas a sugerencias y reclamos o cuestiones de detalle como satisfacción en destinos). También será tratado cuando se toquen aspectos de Gestión Turística.

Por ello, si bien podemos encontrar propuestas tendientes hacia la mejora continua en cada una de las líneas estratégicas del Plan, ya sea del destino (oferta) o de la gestión, también debemos señalar algunas acciones específicas referidas a Calidad en si misma, en consonancia con el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable.

La Línea Estratégica se construye sobre 3 Objetivos fundamentales, a saber:

1. La concientización y capacitación turística
2. El diseño y la implementación de un Sistema de Calidad de Gestión
3. El diseño y la implementación de un Sistema de Calidad de Servicios (Oferta)



CALIDAD TURISTICA			
Objetivo	Acciones	Descripción	Plazos
<b>Objetivo N° 1</b>  <b>Concienciar y Capacitar en Turismo y Calidad</b>	<b>Acción N° 1</b>	<b>Diseñar e implementar un Programa de concientización pública del Turismo</b>  Diseñar un Plan de Difusión y de Medios tendiente a generar la concientización pública de la importancia de cuidar al turista, el medio ambiente y la atención de calidad. Crear un slogan, jingle, etc. destinado al cuidado del turista, y la importancia de la atención y el servicio de calidad.	
	<b>Acción N° 2</b>	<b>Unificar criterios de capacitación turística</b>  Coordinar con las instituciones de formación los contenidos académicos de la capacitación turística. Esta acción debe cumplirse a varios niveles: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Nivel básico de concientización de la población en general</li> <li>o Incorporación de temarios turísticos en el sistema de educación básica (primario y secundario) , que puede lograrse a través de contenidos adecuados y mínimos en la enseñanza primaria</li> <li>o Nivel Terciario (Técnico y Universitario) de formación de futuros profesionales del sector</li> </ul> Asimismo, sugerimos un proceso general de normalización y certificación de competencias e incumbencias académicas en el ámbito del turismo. Debe darse adecuada difusión y articular acciones con el sistema federal de becas e incentivos para la investigación.	Mediano
	<b>Acción N° 3</b>	<b>Diseñar e Implementar un programa multisectorial de capacitación turística en la Administración Pública</b>  En forma anual se deben planificar las actividades de capacitación a municipios y semestralmente se debe realizar una evaluación del estado de avance y cumplimiento. La Secretaria deberá ofrecer cursos específicos y atender las sugerencias y necesidades de los municipios en materia de capacitación, especialmente en lo referido a la atención al público.  Un párrafo aparte merece la capacitación destinada a la Policía. En muchos países de donde son oriundos los visitantes de Jujuy, la Policía como institución y el agente policial como individuo es la primera opción de consulta general de orientación primaria y de refugio ante cualquier inconveniente. El agente (especialmente aquel que tiene posible contacto con turistas) debe tener un mínimo conocimiento de algunas expresiones rudimentarias en inglés, y debe estar en condiciones de dar indicaciones básicas respecto de localizaciones, servicios turísticos, algunos conocimientos de geografía e historia de su Provincia, de los derechos de un turista, etc. Pero ante todo, el agente policial debe tener un trato preferencial hacia el turista, con especial interés y paciencia, más allá de las diferencias idiomáticas y culturales.	Mediano
	<b>Acción N° 4</b>	<b>Capacitación de guías turísticos</b>  La capacitación y certificación de guías turísticos, tal como se explicita en los capítulos de Protección y Monitoreo y en el análisis de la problemática regional, es un aspecto esencial en el fortalecimiento de la cadena de valor de la oferta turística de la provincia de Jujuy. La Secretaria de Turismo y Cultura deberá colaborar con los institutos de enseñanza en la definición de contenidos y especializaciones, especialmente con vistas a los programas de certificación voluntaria. Asimismo, la Secretaria de Turismo y Cultura promoverá, en conjunto con los respectivos municipios, la capacitación continua de aquellos guías locales de sitio, cuando se trata de localidades alejadas de centros urbanos que tengan establecimientos educativos especializados.	Corto

## CALIDAD TURISTICA

CALIDAD TURISTICA			
Objetivo	Acciones	Descripción	Plazos
<b>Objetivo N° 2</b>  <b>Implementar un Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Acción N° 5</b>	<p><b>Reingeniería y Fortalecimiento Institucional de la Secretaría de Turismo y Cultura</b></p> <p>Implementar un Sistema de Reingeniería y Fortalecimiento Institucional de la Secretaría de Turismo y Cultura, basado en ISO 9001, IRAM 30400 y Premio Nacional de la Calidad. Se sugiere la contratación de una consultora para reorganizar procesos y procedimientos y diseñar un sistema de gestión de calidad que incluya objetivos y metas mensurables.</p> <p>Esto implica diagnosticar adecuadamente las relaciones funcionales entre las diversas áreas de la Secretaría de Turismo y Cultura y los encargados turísticos de los municipios y otros organismos, determinar debilidades, establecer cursos de acción correctivos y coadyuvar al proceso de profesionalización del sector.</p> <p>La acción estratégica comprende también la tarea de sensibilizar y capacitar en gestión pública turística, garantizar el soporte técnico (tanto material como humano) y extender las herramientas que faciliten el proceso de mejora continua.</p> <p>En el trabajo de la Secretaría se debe aplicar el enfoque basado en el usuario, para lo cual se deben conocer perfil, necesidades y expectativas a través de dos metodologías: a) subjetivas o de percepción (trabajo conjunto, entrevistas, etc.) y b) cuantificables (encuestas en capacitaciones, encuestas de satisfacción en puntos de atención al cliente, etc.)</p> <p>Reclamos y Sugerencias: se deberá llevar una estadística con la problemática y derivar al área competente para dar respuesta efectiva en un lapso de no más de diez días</p> <p>Para el asesoramiento de la calidad de los servicios se deben definir y controlar regularmente algunos indicadores de gestión, para identificar puntos que generen ineficacia en los diferentes procesos tendientes al aseguramiento de la calidad o desvíos. Para estos procesos de apoyo y de auditoría interna, el modelo es el de la Secretaría de Turismo de la Nación. Los indicadores de gestión son independientes de los programas y proyectos que son evaluados de acuerdo con sus metas y por ejecución del presupuesto asignado.</p> <p>Este tema y su importancia estratégica se vuelve a tratar en la Línea Estratégica de Gestión.</p>	
	<b>Acción N° 6</b>	<p><b>Excelencia en la gestión de calidad turística multinivel</b></p> <p>Diseñar e implementar un programa de fortalecimiento institucional en los demás organismos encargados de la gestión pública del turismo (municipales) y en aquellas instituciones estatales en las que se verifica un impacto directo o indirecto sobre el turismo.</p>	Corto
	<b>Acción N° 7</b>	<p><b>Implementar un Sistema Integrado de Información Turística de Jujuy</b></p> <p>La Secretaría de Turismo y Cultura, como responsable de las tareas de recopilación, análisis, registro, distribución y control de la información turística de la Provincia de Jujuy, deberá completar las tareas tendientes a disponer de un Sistema Integrado de Información Turística de Jujuy (SINDITJ) referido al patrimonio natural y cultural y a las actividades y servicios en la Provincia.</p> <p>El SINDITJ se basará sobre dos bases de datos primarias: el RUPPSET (Registro Único Provincial de Proveedores de Servicios Turísticos) y el REBOT (Registro Básico de Oferta Turística) que contendrá el cúmulo de Recursos, Atractivos, Circuitos y demás componentes de la oferta turística jujeña.</p>	Mediano



CALIDAD TURISTICA			
Objetivo	Acciones	Descripción	Plazos
<p><b>Objetivo N° 2</b></p> <p><b>Implementar un Sistema de Gestión de Calidad</b></p>		<p>Deberá sistematizar y terminar de compilar la rica información que ya se brinda desde el sitio Web de la Secretaría y procurar los medios para que la búsqueda, análisis y actualización de los datos sean fáciles. El SINDITJ deberá estar coordinado en su input, procesamiento, ordenamiento y generación de información con el SITA (Sistema de Información Turística Argentina) de la Secretaría de Turismo de la Nación.</p> <p>La Secretaría deberá gestionar la información para la planificación, a cuyo fin debe aplicar la innovación tecnológica basada en la coherencia y la correspondencia organizativa (adecuación de los recursos disponibles con los múltiples fines establecidos). Una posible forma de organización debería estar integrada por 3 módulos: uno específico de información turística, otro geográfico y otro de gestión de documentación.</p> <p>El módulo de información turística deberá realizarse a partir de los datos existentes en las distintas áreas de la Secretaría. Deberá contarse con la colaboración de usuarios externos al sistema (técnicos del Consejo Federal de Inversiones, de la Secretaría de Turismo de la Nación, de otras provincias, municipios y organismos de la Provincia, profesionales y públicos en general) para refinar los requerimientos del mismo. Se contemplarán los insumos necesarios para la elaboración de los indicadores turísticos seleccionados, fuentes primarias y secundarias, fiabilidad de las mismas y periodicidad.</p> <p>La enumeración de contenidos es sólo indicativa, no exhaustiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Datos macroeconómicos requeridos para la elaboración de la Cuenta Satélite</li> <li>Oferta: destinos turísticos, tipo de productos y atractivos.</li> <li>Asociaciones y entes de turismo.</li> <li>Empresas (alojamiento, transporte, agencias de receptivo, etc.)</li> <li>Demanda: arribos, pernoctes, perfil de demanda, mercados potenciales, etc.</li> <li>Gestión: planes de manejo para conservación patrimonio natural y cultural, monitoreo, etc.</li> <li>Calidad: satisfacción del turista (encuestas y registro de reclamos y denuncias)</li> <li>Desarrollo: carga o presión turística, accidentes viales en temporada alta, etc.</li> <li>Inversión: montos de proyectos, grados de avance, áreas, etc.</li> </ul> <p>Con respecto al módulo geográfico se deberá analizar el material cartográfico, su digitalización, requerimientos para el georreferenciamiento de los datos, actualización y condiciones de puesta a disposición de los usuarios.</p> <p>También deberán sistematizarse las bases de datos documentales para referenciar rápidamente el material bibliográfico, ya sea en forma digital o no. Este módulo incluye tanto información técnica, como legislativa, histórica y cultural. Se deberán fijar los niveles de permisos para acceder a la información cuando se trate de datos sensibles como proyectos de inversión, por ejemplo.</p> <p>Asimismo, se tendrá en cuenta la emisión regular de gacetillas, boletines e informes y muy especialmente la provisión de información requerida por la Secretaría de Turismo de la Nación en el marco del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable.</p>	
<p><b>Objetivo N° 3</b></p> <p><b>Sistema de Calidad de Servicios</b></p>	<p><b>Coordinar acciones con el Instituto Jujeño de la Calidad (IJC):</b></p> <p>Sugerimos que todas las certificaciones y acciones en general enumeradas en este objetivo sean compatibilizadas y coordinadas con las normas que prevé el Instituto Jujeño de la Calidad en sus Programas "Calidad Jujuy", "Origen Jujuy" y "Origen Controlado Jujuy".</p> <p>Creemos que es de fundamental importancia trabajar en conjunto para la creación de un Sistema de Gestión de Calidad de atención al turista y en la metodología para la calificación de productos y servicios turísticos.</p> <p>Vemos como una alternativa viable la incorporación de un representante permanente de la Secretaría de Turismo al Instituto Jujeño de la Calidad, para hacer de nexo entre ambas instituciones.</p>		

## CALIDAD TURISTICA

CALIDAD TURISTICA			
Objetivo	Acciones	Descripción	Plazos
<b>Objetivo N° 3</b>  <b>Sistema de Calidad de Servicios</b>	<b>Acción N° 8</b>	<p><b>Crear el RUPPSET (Registro Único Provincial de Proveedores de Servicios Turísticos)</b></p> <p>Crear una base de datos de Proveedores de Servicios Turísticos (RUPPSET). Esa base de datos aglomera a todos los proveedores en general, y define el Universo de Servicios de la Oferta Turística Jujeña.</p> <p>El RUPPSET contará con módulos de Proveedores de Servicios Turísticos específicos, con parámetros especiales y diferenciados de cada actividad, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o REPAT (Registro Provincial de Alojamientos Turísticos) – actualmente existente y a ser revisado</li> <li>o REPRAT (Registro Provincial de Transportistas Turísticos)</li> <li>o REPAV (Registro Provincial de Agencias de Viaje)</li> <li>o REPGUT (Registro Provincial de Guías Turísticos)</li> <li>o REPPTA (Registro Provincial de Proveedores de Turismo Activo)</li> <li>o REPROGAT (Registro Provincial de Establecimientos Gastronómicos Turísticos)</li> <li>o REPART (Registro Provincial de Artesanos Turísticos)</li> <li>o Otros Proveedores</li> </ul> <p>Cada tipo de proveedor turístico tiene características particulares, propias de su actividad y propias de las normas y exigencias de certificación que se establecerán para esa actividad.</p> <p>Como insumo y parte de esta acción estratégica, y para determinar la información que deberá contener cada registro, la Secretaría de Turismo y Cultura en conjunto con el IJC establecerán los parámetros de clasificación, categorización y certificación de la actividad, para generar un sistema de incentivos de mejora del servicio por categoría y niveles. Dichos parámetros, que tendrán la forma de normas de categorización, deberán ser establecidos en conjunto con los proveedores de cada servicio, consensuados y luego incluidos en una norma, decreto o reglamento formal de la Secretaría de Turismo y Cultura.</p>	Corto
	<b>Acción N° 9</b>	<p><b>Revisar y actualizar el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos (REPAT)</b></p> <p>Para el análisis de la oferta se debe contar con un registro completo y actualizado de los alojamientos disponibles para el turismo. Categorizar de acuerdo con parámetros objetivos e impulsar el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos (REPAT) con el objeto de mejorar la calidad. Se propone adecuar el marco regulatorio para la clasificación y categorización de la oferta de alojamiento turístico, basado en experiencias internacionales y de las provincias de Neuquén y Río Negro. Considerar en el procedimiento de categorización (a través de un sistema de puntaje) parámetros de infraestructura, instalaciones, equipamiento y servicios. Establecer la temporalidad de la clasificación y categorización del establecimiento, fijando su revisión periódica (cada tres años) a los efectos de evaluar el mantenimiento del cumplimiento de los parámetros de equipamiento y servicios y el estado de conservación de las instalaciones que dieron origen a la categorización</p> <p>Es innecesario destacar las ventajas de una recategorización hotelera que permita ampliar al turista (especialmente al extranjero) el espectro de la oferta, limitado, de otra manera y en primera instancia, a establecimientos de cadenas internacionales operados directamente o franquiciados (cuyas estrellas corresponden a patrones estándares en el mundo) o a lo que puede verificar "in situ" por sus propios ojos.</p>	Corto



CALIDAD TURISTICA			
Objetivo	Acciones	Descripción	Plazos
<b>Objetivo N° 3</b>  <b>Sistema de Calidad de Servicios</b>	<b>Acción N° 10</b>	<p><b>Creación de un sistema de Fiscalización y Retroalimentación</b></p> <p>Parte esencial de un sistema integral de calidad y excelencia son los puntos de control y monitoreo, y que la información generada en esos puntos de control y monitoreo sirvan de retroalimentación para determinar la eficiencia del Sistema y sus necesidades de mejora y replanteo.</p> <p>Antiguamente los sistemas de Fiscalización (Control y Monitoreo) se diseñaron con un objetivo de coacción y sanción. Al menos así es percibido por los entes, personas y establecimientos fiscalizados. Es muy importante que esa percepción sea revertida, y el sistema de fiscalización se convierta en una herramienta de mejora continua, mediante la creación de un sistema de medición y control que tengo por objeto la retroalimentación y un esquema de aumento de la calidad y mejora del servicio en lugar de un esquema punitivo.</p>	Corto
	<b>Acción N° 11</b>	<p><b>Fomento de Certificación de Calidad.</b></p> <p>La Secretaría puede dar o proponer incentivos (beneficios fiscales, publicidad, subsidios para ofrecer descuentos, etc.) a las empresas que certifiquen los programas o normativa reconocida como la ISO 9001:2000, Premio Nacional a la Calidad Ley 24.127, IRAM 30400. Se puede alentar la incorporación temprana de empresas a través de programas de implementación con exigencias crecientes, mayor puntaje requerido en el tiempo</p>	Mediano
	<b>Acción N° 12</b>	<p><b>Asistencia a organizaciones turísticas en el uso de las herramientas de mejora de calidad</b></p> <p>Creación de áreas o centros de asistencia sobre el uso y gestión de la calidad. Es indispensable en todo proceso de implementación de nuevas estrategias que se explique y asista en el buen uso y funcionamiento de las herramientas que permitan una mejora en la calidad, posibilitando corregir los errores a tiempo y transferir experiencias entre los distintos sectores.</p>	Mediano
	<b>Acción N° 13</b>	<p><b>Guía de la Excelencia en Empresas Turísticas</b></p> <p>En conjunto con el IJC, publicar una Guía para la Excelencia en Empresas Turísticas, renovada anualmente y con el aporte de todos los sectores, dará un marco de referencia para encuadrar la actividad.</p>	
	<b>Acción N° 14</b>	<p><b>Labelling (etiquetado) de productos turísticos sustentables</b></p> <p>Muchos productos orientados al turista y comercializados en Jujuy (artesanías, recuerdos, gastronómicos, etc.) no necesariamente son oriundos de la provincia o producidos por manos jujeñas. Con el fin de promover la producción autóctona jujeña y dar un beneficio de diferenciación a los pobladores de Jujuy y sus productos, la Secretaría de Turismo y Cultura debe diseñar e implementar un sistema de certificación y etiquetados de productor que cualifiquen. Esta certificación debe incluir conceptos tales como la certificación del tratamiento adecuado de los recursos naturales insumidos en los procesos productivos (agua, tierra, maderas y otros materiales), el uso racional de la energía, el respeto del medio natural y de las culturas originarias por parte de los oferentes de productos o servicios aspirantes a la etiqueta, etc. Se puede y debe solicitar la colaboración de ONGs, otros organismos públicos y universidades para dictar las reglamentaciones específicas en cada caso.</p>	Mediano

## CALIDAD TURISTICA

CALIDAD TURISTICA			
Objetivo	Acciones	Descripción	Plazos
<b>Objetivo N° 3</b>  <b>Sistema de Calidad de Servicios</b>		<p>Esta etiqueta debe ser promovida por la Secretaría de Turismo y Cultura, aduciendo motivaciones y argumentos para su adopción como ser "prestigio por mostrar preocupación por temas ambientales, comunitarios, de calidad, de seguridad, etc." hasta la influencia de organizaciones conservacionistas que auspicien esfuerzos de preservación. Se pueden generar círculos virtuosos de calidad entre una oferta que es más exitosa por garantizar, por ejemplo, denominación de origen o el uso de productos exclusivamente orgánicos, frente a la oferta que no certificó calidad con la Secretaría o el organismo correspondiente.</p> <p>Debido a la complejidad del tema y la vastedad de su alcance, esta acción implica un programa de largo aliento, dividido en varias etapas, abarcando a muchos sectores de la sociedad jujeña. La información sobre las etiquetas debe ser coordinada el programa de marketing, para motivar a la oferta a obtener certificaciones y a la demanda a consumir productos y servicios que cuenten con certificación.</p> <p>Los programas deberían ser llevados a cabo con la colaboración de consultores especializados. Las certificaciones provenientes de organismos oficiales como un gobierno provincial pueden ser una garantía de imparcialidad y de control de calidad de turismo sustentable.</p> <p>Las diferentes regiones presentan distintos niveles de urgencia. Por ejemplo, zonas como la Quebrada, donde la escasez recursos económicos afecta a la población residente, deberían ser los principales centros de desarrollo de estas políticas.</p>	
	<b>Ejemplos de etiqueta de denominación de origen</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>frente</p>  </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Dorso</p>  </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Descripción del Producto:</p> <p>Tistincha, mote de habas, papas collarejas y queso de cabra. Olla clásica de la cocina andina. Principal ofrenda para la Pachamama en agosto.</p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Mazorcas de maíz, chulona (carne salada con hueso) y carne de cordero, papas criollas y habas secas, todo hervido y acompañado de queso de cabra y mamponesa casera de aji.</p> <p>Origen del Producto: Humahuaca</p> </div> </div>	
	<b>Acción N° 15</b>	<b>Diseñar e Implementar un sistema de Competitividad</b> <p>La competitividad es la capacidad de obtener beneficios superiores a la media del entorno de referencia y mantenerlos de forma sostenida, aún en circunstancias cambiantes. Este concepto trasciende la visión unívoca basada en la productividad y el precio y aborda como propósito final la mejora de la calidad de vida de la población residente en el espacio turístico.</p> <p>Como meta de mediano plazo, se podrá iniciar un programa para el mejoramiento de la calidad en las empresas turísticas tendiente a estimular a los empleados, incrementar índices de rentabilidad, lograr satisfacer las expectativas de los clientes y administrarse en forma eficiente, en el marco de la sustentabilidad.</p> <p>El programa debería estar orientado al sistema de gestión (objetivos claros en el proceso de planificación con conocimiento de las necesidades del mercado), a los procesos (favoreciendo la integración y evitando el desperdicio), al desarrollo de los recursos humanos, al sistema de información y diagnóstico (desarrollo de indicadores, balance scorecard, etc.) y a la conciencia en la preservación de los recursos naturales y el patrimonio cultural.</p>	Mediano