

LA CALIDAD, SU GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SUS INDICADORES EN TURISMO. HACIA UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA.

SÁNCHEZ Darío C; JIMENEZ Laura R; CARBAJAL Delia B; ACOSTA Mercedes Z.

CONICET, Instituto Multidisciplinario de Historia y Ciencias Humanas (IMHICIHU), Departamento de Investigaciones Geográficas (DIGEO), Grupo Turismo Sustentable (GRUTUS). Saavedra 15 Piso 5° CP C1083ACA Ciudad Autónoma de Buenos Aires. dariosanchez@ciudad.com.ar; digeo.imhicihu@conicet.gov.ar

RESUMEN:

La calidad es un concepto difícil de aprehender porque puede definirse desde distintos puntos de vista. En los cincuenta, William Deming introdujo la idea de la calidad como arma estratégica y rápidamente se difundió el paradigma empresarial de la calidad con sus dos componentes: normalización y certificación. Así, desde el mundo empresarial, el gerenciamiento estratégico de la calidad en el turismo se incorporó a las políticas de gobierno. Sin embargo, en turismo la calidad es imposible de separar del concepto de sustentabilidad, el cual incluye tanto los aspectos ambientales como los económicos, sociales y culturales. En consecuencia, para evaluar el impacto de las políticas públicas en la materia es necesario definir un sistema de indicadores de sustentabilidad para la actividad turística. En la Argentina existe la decisión política al respecto, pero las marcadas carencias en la información sobre localidades y gobiernos locales hacen difícil la tarea.

Palabras clave: Calidad, Gestión Estratégica, Sustentabilidad Turística, Indicadores Turísticos, Argentina.

QUALITY, ITS STRATEGIC MANAGEMENT AND TOURISM INDICATORS. TOWARDS A THEORETIC APPROACH

ABSTRACT:

Quality is a concept hard to capture, because is possible to define from different points of view. In the fifties, William Deming introduced the idea of the quality as an strategic arm and quickly was spread the managerial paradigm of quality with its two components: normalization and certification. Thus, from the enterprise world, the strategic managing of quality in tourism was incorporated to government policy. Nevertheless, in tourism the quality is impossible to dissociate from the concept of sustainability, which includes the environmental aspects as well as the economic, social and cultural aspects of the destinations. In consequence, to evaluate the impact of public policy in the matter is necessary to define a system of sustainability indicators for tourism activity. There is a politic decision in Argentina to establish it, but strong lacks of information about cities and towns and local governments make difficult the task.

Key words: Quality, Strategic Management, Tourist Soustainability, Tourist Indicators, Argentina.