

Índice

Índice General.....	11
Resumen	11
Problemática.....	12
Fundamentación.....	12
Necesidad y utilidad de la investigación.....	12
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Alcances.....	15
Marco Teórico.....	17
El Turismo y su Actualidad.....	17
En el mundo.....	17
En Argentina.....	19
Origen, Evolución y Aplicación de la Calidad.....	20
En el mundo.....	20
La calidad en Argentina.....	26
Calidad como Factor De Competitividad	28
Calidad Total y Costos de la “No” Calidad.....	30
Calidad total, un modelo de gestión actual.....	30
Sello de Calidad	32
Bases Teóricas de un Plan de Calidad.....	33
Definiciones.....	33
¿A quién está dirigido?.....	33
Beneficios y Ventajas	34
Mecanismos de Promoción de un Plan de Calidad.....	35
Metodología.....	37
Título I: Ciudad de La Plata.....	41
Capítulo 1: Aspectos Generales Sobre la Ciudad de La Plata.....	41
Aspectos Geográficos	41
Historia.....	41
Capítulo 2: Características del Turismo en La Plata.....	45
Realidad Turística.....	45

Características de la Demanda.....	51
Característica de la Visita.....	52
Características de la Oferta.....	55
Título II: Diagnóstico de Situación de la Oferta Turística de la Ciudad de La Plata.....	63
Capítulo 3: Análisis de las Encuestas a Visitantes y Residentes.....	63
Medias Aritméticas Ponderadas.....	77
Análisis de Situación Interna.....	79
Identificación de Fortalezas y Debilidades.....	79
Análisis de cada factor.....	80
Fortalezas.....	80
Debilidades.....	81
Demás factores de análisis.....	83
Capítulo 4: Posicionamiento de la Ciudad a Nivel Nacional.....	85
Análisis de las Entrevistas a Líderes de Opinión.....	85
Título III: Planes de Calidad como Estrategia Turística.....	87
Capítulo 5: Análisis del Sistema de Calidad Turística Española.....	87
Capítulo 6: Opiniones de Expertos Locales.....	91
El Rol del Estado y del Sector Privado.....	91
Capítulo 7: Análisis de las Encuestas.....	93
Consideraciones Finales.....	95
Implementación de un Plan de Calidad Turística en La Plata.....	95
Factores prioritarios para la implementación de un Plan de Calidad.....	95
Condiciones actuales de los factores prioritarios en el destino.....	96
Conclusiones.....	99
Recomendaciones.....	100
Lineamientos de actuación.....	100
Bibliografía.....	103
Libros.....	103
Trabajos.....	104
Recursos Electrónicos.....	104
Anexo I.....	105
Anexo II.....	107
Anexo III.....	111
Anexo IV.....	115