
Índice

| | |
|--|-----------|
| 1. Capítulo I: Introducción..... | 3 |
| 1.1. Resumen del Trabajo..... | 3 |
| 1.2. Consideraciones Generales..... | 4 |
| 1.3. Fundamentación..... | 5 |
| 1.4. Antecedentes..... | 5 |
| 2. Capítulo II: Marco Conceptual..... | 7 |
| 2.1. Turismo y Turista..... | 7 |
| 2.2. Comienzos de la Hotelería..... | 7 |
| 2.3. Clasificación de los Hoteles..... | 8 |
| 2.4. Tipos de Hoteles..... | 9 |
| 2.5. Concepto de Calidad..... | 12 |
| 2.6. Sistema de Gestión de Calidad..... | 15 |
| 2.7. La Normativa de Calidad..... | 16 |
| 2.8. La Gestión de Calidad como generadora de oportunidades..... | 17 |
| 3. Capítulo III: Determinación del alcance y los objetivos del estudio..... | 19 |
| 3.1. Hipótesis..... | 19 |
| 3.2. Demarcación del objetivo de trabajo..... | 19 |
| 3.3. Objetivos..... | 19 |
| 4. Capítulo IV: Metodología..... | 20 |
| 4.1. Alcance del estudio..... | 20 |
| 4.2. Sistema de Obtención de datos..... | 20 |
| 4.3. Modelos de Encuestas..... | 20 |
| 4.4. Muestreo..... | 20 |
| 5. Capítulo V: Ubicación geográfica y breve reseña histórica de la ciudad | 23 |
| 5.1. Ubicación Geográfica..... | 23 |
| 5.2. Breve reseña histórica de la Ciudad..... | 23 |
| 5.3. Matriz FODA de la ciudad de Chascomús como centro turístico..... | 25 |
| 6. Capítulo VI: Chascomús como Ciudad Turística..... | 26 |
| 6.1. Descripción de los servicios ofrecidos al Turista..... | 26 |
| 6.2. Paseos Turísticos que brinda la ciudad..... | 26 |
| 7. Capítulo VII: Procesamiento y análisis de la información recabada..... | 28 |
| 7.1. Resultados provenientes de las encuestas realizadas a los turistas que se hospedaron en los Hoteles de la ciudad..... | 28 |
| 7.2. Resultados de las encuestas realizadas a los dueños de Hoteles de la ciudad de Chascomús..... | 32 |
| 8. Capítulo VIII: Análisis de las Encuestas..... | 35 |
| 8.1. Conclusiones acerca de las encuestas realizadas a los turistas..... | 35 |
| 8.2. Conclusiones Encuestas a prestadores..... | 35 |
| 8.3. Consideraciones Finales..... | 36 |
| 8.4. Formulación de mejoras para una mejor gestión de Calidad en la Hotelería local..... | 37 |
| 9. Capítulo IX: Bibliografía..... | 38 |
| 10. Anexos..... | 39 |