

Índice

Capítulo 1: Introducción	4
1.1 Formulación del problema.....	6
1.2 Objetivos de la investigación.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.....	8
1.3 Metodología.....	8
Capítulo 2: Marco teórico	10
2.1 El servicio de información y atención turística.....	10
2.2 Las normas técnicas.....	12
2.3 Sistema Nacional de Normalización, Calidad y Certificación.....	14
2.4 Certificación.....	14
2.5 El IRAM.....	16
2.6 La ISO, la Serie ISO 9000 y la norma ISO 9001.....	17
La ISO.....	17
La Serie ISO 9000.....	19
La Norma ISO 9001.....	20
Capítulo 3: Resultado de la investigación	23
3.1 Aplicación de la norma ISO 9001:2008.....	24
3.2 Los requisitos de la norma ISO 9001:2008.....	25
Capítulos de requisitos de la norma.....	26
Capítulo 4 de la norma: Sistema de gestión de la calidad.....	26
Capítulo 5 de la norma: Responsabilidad de la dirección.....	36
Capítulo 6 de la norma: Gestión de recursos.....	44
Capítulo 7 de la norma: Realización del servicio de información y atención turística.....	50
Capítulo 8 de la norma: Medición, análisis y mejora.....	64
3.3 Beneficios que genera a los organismos locales de turismo la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en el servicio de información y atención turística.....	74
Capítulo 4: Conclusiones y recomendaciones	77
Conclusiones.....	77
Recomendaciones.....	78
Bibliografía consultada	79
Anexo 1: Relación entre los principios de la calidad y los requisitos de la ISO 9001:2008.....	82
Anexo 2: Certificación.....	83
Anexo 3: Imágenes.....	85