

INTRODUCCIÓN	2
<hr/>	
1 Metodología.....	5
2 Objetivos.....	6
2.1 Objetivo General.....	6
2.2 Objetivos Específicos.....	6
MARCO TEÓRICO	7
<hr/>	
3 Calidad.....	7
3.1 ¿Qué es la calidad en los servicios turísticos?.....	12
3.2 Tipos de Calidad.....	17
3.3 Calidad en Restauración.....	18
4 ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?.....	19
4.1 SIGO y SACT.....	20
4.2 Plan de Desarrollo Turístico Provincial. Neuquén. 2011-2015....	22
4.3 Sistema de Gestión de Calidad Turística. SMA.	26
4.4 Normativas.....	27
4.4.1 ISO 9000.....	28
4.4.2 ISO 9001.....	29
4.4.3 IRAM-SECTUR.....	30
4.4.3.1 IRAM-SECTUR 42800	30
5 Gestión en los Servicios Turísticos.....	37
5.1 Gestión de procesos de los servicios de restauración.....	37
5.2 Gestión de recursos humanos dentro del restaurante.....	41
5.3 Gestión del cliente.....	44
APLICACIÓN DE CASO	48
<hr/>	
6 Breve reseña histórica y Localización de San Martín de los Andes....	48
7 Localización de los restaurantes de San Martín de los Andes.....	49
7.1 Identificación y descripción de los Restaurantes que aplican SGC....	50
7.2 Selección y Descripción de dos que no aplican.....	53
8 Descripción de la gestión de Procesos de los restaurantes seleccionados... 55	55
9 Descripción de la Gestión de Recursos Humanos de los restaurantes seleccionados.....	57
10 Descripción de la Gestión de Cliente de los restaurantes seleccionados... 59	59
11 Análisis de mejoras con la aplicación del SGCT.....	61
 CONCLUSIONES	 63
<hr/>	
RECOMENDACIONES	66
<hr/>	
BIBLIOGRAFÍA	68
<hr/>	