

INDICE

Resumen.....	3
Capítulo I: Introducción.....	4
OBJETIVOS.....	6
Capítulo II: Debates conceptuales.....	
Antecedentes.....	7
Marco teórico.....	
¿Usuario = Turista?.....	11
Transporte y turismo.....	12
Expectativas, experiencia y estrategias.....	13
Capítulo III: Análisis de datos.....	
Contexto en la terminal de ómnibus.....	20
Trabajo de campo.....	25
Metodología.....	25
Análisis de datos.....	27
Casos satisfactorios.....	28
Casos no satisfactorios.....	30
Casos con inconvenientes resueltos en el momento.....	31
Casos de problemas leves.....	32
Casos con problemas graves.....	35
Acerca de los reclamos.....	37
Capítulo IV: Conclusión.....	
Consideraciones finales.....	39
Conclusión.....	41
BIBLIOGRAFÍA.....	42
ANEXOS	
Anexo 1. Encuesta a Turistas.....	44
Anexo 2. Encuesta a los trabajadores de las empresas en las boleterías de la terminal.....	44
Anexo 3. Mapa de la terminal de ómnibus de La Plata y sus servicios.....	45