

Índice

Agradecimientos.....	4
Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Capítulo 1. Objetivos y Fundamentación.....	8
Capítulo 2. Fundamentos teóricos	11
2.1 ENMARQUE TEÓRICO DEL OBJETO DE ESTUDIO	11
2.1.1 Las políticas públicas y la calidad turística	11
2.1.2 Calidad y sus significados	13
2.1.3 Mejora de la calidad.....	15
2.1.4 Los sistemas de gestión de la calidad en turismo	15
2.1.5 Motivaciones ligadas a la implementación de programas de calidad turística.....	17
2.1.6 La clasificación de los bienes y servicios ofertados en un municipio turístico	18
2.1.7 El Sistema Argentino de Calidad Turística.....	20
2.1.8 El programa SIGO como política pública de calidad turística	22
2.1.9 San Antonio de Areco.....	23
2.2 ESTADO ACTUAL DEL CONOCIMIENTO.....	28
Capítulo 3. Metodología	31
Capítulo 4. Resultados de la investigación.....	32
4.1 FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA SIGO	32
4.1.1 La formulación del programa y su objeto y campo de aplicación.....	32
4.1.2 Forma de implementación del programa SIGO	35
4.1.3 Metodología de evaluación de la conformidad en el marco del programa.....	40
4.2 RAZONES PARA IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE CALIDAD TURÍSTICA EN SAN ANTONIO DE ARECO	40
4.3 EXPECTATIVAS DEL EMPRESARIADO LOCAL DE SAN ANTONIO DE ARECO RESPECTO AL PROGRAMA SIGO	45
4.4 RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA SIGO EN SAN ANTONIO DE ARECO	46
4.5 GRADO DE SATISFACCIÓN DEL EMPRESARIADO LOCAL RESPECTO AL PROGRAMA SIGO.....	50
Capítulo 5.	53
Conclusiones.....	53
Anexos.....	60