

Índice de contenido

Agradecimientos	6
Resumen	7
Abstract	8
Introducción	9
Fundamentación del estudio del tema	11
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	12
Metodología a emplear	13
CAPÍTULO 1	14
Marco Teórico	14
<i>Turismo y sus antecedentes</i>	14
<i>Calidad turística</i>	17
<i>Sistemas de gestión de calidad</i>	20
<i>Normas técnicas en turismo</i>	23
<i>Sector de alojamiento</i>	27
<i>Posicionamiento del destino</i>	29
CAPÍTULO 2	31
Marco Normativo	31
<i>Calidad turística en el contexto nacional</i>	31
<i>Calidad turística en el contexto provincial</i>	37
<i>Calidad turística en el contexto municipal</i>	39
Estudio de caso	43
<i>Reseña histórica</i>	43
<i>Descripción de la ciudad</i>	44
<i>Turismo</i>	50
<i>Calidad turística</i>	51
CAPÍTULO 3	53
Unidades de análisis	53
<i>Apart Hotel Terrazas al Mar</i>	53
<i>Inmobiliaria Yamila Benitez</i>	55
<i>Percepciones de la implementación</i>	57
Conclusiones	61
Referencias bibliográficas	63
Fuentes electrónicas	69
Anexos	71

Índice de tablas

Tabla 1: Costes de la calidad y de la no calidad	19
Tabla 2: Principios de la Norma ISO 9001:2015	21
Tabla 3: Clasificación de las normas técnicas.....	25
Tabla 4: Instituciones de calidad en el ámbito nacional.....	31
Tabla 5: Normativa en el ámbito nacional	34
Tabla 6: Sistemas nacionales de calidad en Argentina	35
Tabla 7: Normativa en el ámbito provincial	38
Tabla 8: Normativa en el ámbito municipal	39
Tabla 9: Estadísticas del Sello de Calidad del Partido de La Costa	40
Tabla 10: Cantidad de distinciones en Costa del Este	42
Tabla 11: Estadísticas de la Encuesta de Satisfacción del Partido de La Costa.....	57
Tabla 12: Medios de difusión del Sello de Calidad Turística del Partido de La Costa .	58
Tabla 13: Perspectiva de las personas entrevistadas	58
Tabla 14: Percepción de los prestadores turísticos.....	60

Índice de ilustraciones

Figura 1: Sello de Calidad Turística del Partido de La Costa	40
Figura 2: Cartel de bienvenida a Costa del Este	44
Figura 3: Ubicación geográfica de Costa del Este.....	45
Figura 4: Retrato aéreo de Costa del Este	46
Figura 5: Punta del Lago.....	47
Figura 6: Estatua de Cristo	47
Figura 7: La Reserva	48
Figura 8: Restos del Naufragio “Barco de la Galleta”	48
Figura 9: Paseo Las Camelias	49
Figura 10: Club Hípico del Bosque.....	49
Figura 11: Apart Hotel Terrazas al Mar	53
Figura 12: Servicios del Apart Hotel Terrazas al Mar	54
Figura 13: Inmobiliaria Yamila Benitez.....	55
Figura 14: Cartelera led de la Inmobiliaria Yamila Benitez	56
Figura 15: Fachada de la Inmobiliaria Yamila Benitez.....	71
Figura 16: Visita a la Inmobiliaria Yamila Benitez.....	71
Figura 17: Fachada del Apart Hotel Terrazas al Mar.....	72
Figura 18: Visita al Apart Hotel Terrazas al Mar	72
Figura 19: Relevamiento en el Apart Hotel Terrazas al Mar	73
Figura 20: Recorrido por las áreas del Apart Hotel Terrazas al Mar.....	73
Figura 21: Modelo N° 1 de entrevista.....	74
Figura 22: Modelo N° 2 de entrevista.....	75