

ÍNDICE	
RESUMEN	5
Introducción	6
Objetivos	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Metodología	9
Capítulo 1. Marco Teórico	13
1.1 Enmarque teórico del turismo de reuniones.....	13
1.2 El perfil de los asistentes a eventos	19
1.3 La conceptualización de la calidad en turismo.....	20
1.4 El marco institucional de los alojamientos turísticos	24
1.5 La gestión turística municipal.....	25
Capítulo 2. El turismo de reuniones en La Plata	26
2.1 Turismo de reuniones en Argentina	26
2.2 Turismo de reuniones en La Plata	28
i. Características de las reuniones de La Plata.....	29
ii. Acciones que fomentan el turismo de reuniones	31
iii. Características de la demanda de los organizadores de eventos	33
iv. Establecimientos hoteleros para turismo de reuniones en La Plata.....	36
Capítulo 3. Análisis de la inversión de los establecimientos hoteleros, en aspectos de calidad	39
3.1 La calidad en establecimientos hoteleros de La Plata	39
3.2 La calidad hotelera desde la mirada de la Cámara de Turismo Regional La Plata.....	44
Capítulo 4. Las políticas municipales y el impulso de la calidad hotelera para el turismo de reuniones	48
4.1 Cambios históricos en el abordaje estatal del turismo en Argentina	48
4.2 Calidad en la política turística en los diferentes niveles del Estado	49
Capítulo 5. Conclusiones	54
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	61
Anexo I: Encuesta a organizadores de congresos y reuniones	61
Anexo II: Encuesta a hoteleros	62
Anexo III: Entrevista a referente sector privado, Cámara de turismo regional La Plata.....	63
Anexo IV: Entrevista referente de calidad	64
Anexo V: Entrevista a referente normas ISO e IRAM-SECTUR	64
Anexo VI: Entrevista a referente de Turismo de reuniones.....	65
Anexo VII: Entrevista a representante de la UNLP	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipo de reuniones	19
Figura 2. Calidad total	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Cantidad de eventos según alcance geográfico.....	29
Gráfico 2. Cantidad de eventos en La Plata, por año, según tipología	30
Gráfico 3. Tipos de reuniones llevadas a cabo en La Plata, 2015- 2019	34
Gráfico 4. Aspectos en los que se basan para seleccionar el alojamiento de los asistentes	35
Gráfico 5. Percepción de la calidad de los servicios hoteleros en La Plata	36
Gráfico 6. Importancia del turismo de reuniones para los establecimientos hoteleros	40
Gráfico 7. Importancia de la calidad en el servicio hotelero.....	41
Gráfico 8. Implementación de normas ISO o IRAM en el establecimiento hotelero	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Posición de Argentina y Ciudad de Bs As, en ranking ICCA.....	27
Tabla 2. Ciudades argentinas con mayor cantidad de reuniones, 2015-2019	27
Tabla 3. Hoteles de La Plata, con al menos un salón de eventos	38