

## ÍNDICE

<b>Agradecimientos</b>	<b>3</b>
<b>1. Resumen</b>	<b>4</b>
<b>2. Introducción</b>	<b>5</b>
<b>3. Objetivos y metodología</b>	<b>8</b>
3.1 Objetivo general	8
3.2 Objetivos específicos	8
3.3 Metodología de la investigación	9
<b>4. Marco Teórico</b>	<b>10</b>
4.1 Desarrollo sostenible y calidad	10
4.2 Dimensiones del desarrollo turístico	11
4.2.1 Dimensión sociocultural	12
4.2.2 Concepto de Capital Social	12
4.3 La cultura de calidad	14
4.4 El concepto de calidad	16
4.4.1 Evolución de la idea de calidad	18
4.4.2 La calidad en los servicios turísticos	20
4.4.3 Enfoques de la calidad	22
4.4.4 Dimensión técnica y funcional de la calidad	22
4.4.5 La no calidad y sus costos	23
4.5 Los sistemas de gestión de la calidad	24
4.5.1 Sistema Argentino de Calidad Turística	28
4.5.2 Certificaciones en el sector hotelero boutique	29
4.6 El concepto de buenas prácticas	31
<b>5. Caso de estudio: hoteles boutique</b>	<b>35</b>
5.1 Conceptualización y descripción de los hoteles boutique	35
5.2 Metodología para la muestra	37
5.3 Instancias en la cultura de calidad	38
<b>6. Resultados de la investigación</b>	<b>39</b>
6.1 Informe sobre resultados de las entrevistas a representantes de hoteles boutique del barrio de Palermo	39
6.1.1 Concepto de calidad en el servicio	40
6.1.2 Conocimiento sobre sistemas de gestión de la calidad	41
6.1.3 Certificaciones	41
6.1.4 Formalización de procesos	43
6.1.5 Satisfacción del cliente	43
6.1.5.1 Puntuación en redes sociales	44
6.1.6 Caracterización de los clientes	45
6.1.7 Capacitación del personal	46

6.1.8 Conocimiento y utilización de buenas prácticas ambientales	47
6.2 Nivel de cultura de calidad	49
<b>7. Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>51</b>
7.1 Conclusiones	51
7.2 Recomendaciones	53
<b>8. Bibliografía</b>	<b>55</b>
<b>10. Anexos</b>	<b>58</b>
10.1 Delimitación del barrio de Palermo según el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires	58
10.2 Modelo de entrevista a los hoteles	59
10.3 Entrevistas a los hoteles analizados	60
10.3.1 Atempo Hotel Design	60
10.3.2 Ilum Experience Home	63
10.3.3 Krista Hotel Boutique	66
10.3.4 Be Jardin Escondido by Coppola	69
10.3.5 Vitrum Hotel	71
10.3.6 Fierro Hotel Buenos Aires	73
10.4 Calificación de los hoteles en redes sociales al 23 de agosto de 2018	76
10.5 Certificaciones de los hoteles al 23 de agosto de 2018	77
10.6 Resultados de aplicación de prácticas ambientales	79
10.6.1 Control del consumo de energía	79
10.6.2 Gestión de aguas residuales	80
10.6.3 Utilización de productos químicos	80
10.6.4 Política de compras	81
10.6.5 Contribución a la biodiversidad	82