



**FACULTAD DE ECONOMIA Y NEGOCIOS
INGENIERÍA EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**SELLO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN PARA ACTIVIDADES DE
MONTAÑISMO**

**SEMINARIO DE TÍTULO
para optar al Título de Ingeniero en Turismo y Hotelería**

CHRISTOPHER HÄNEL

PROFESOR GUÍA: GUSTAVO GUTIERREZ

**SANTIAGO – CHILE
2011**

I) INTRODUCCIÓN

Dada mi experiencia personal adquirida en actividades de turismo aventura como rafting y montañismo, comparándolas con otras actividades del rubro turismo, como hotelería o gastronomía, no se advierte que exista un sello de calidad del servicio. Dadas las características de la actividad se hace indispensable crear un sello que ayude a identificar aquellos prestadores de servicios que han decidido invertir en crear un producto de calidad superior para que los consumidores puedan elegir libremente.

Considerando que las actividades de turismo de aventura conllevan un grado de riesgo inherente, se hace necesario asegurar al usuario no solo la calidad del servicio, sino también su seguridad, uno de los aspectos más importantes a considerar.

Esta tesis de investigación se centra en recabar información acerca de los sistemas de calidad para los servicios, con la intención de crear un sello propio que sirva para calificar servicios de turismo aventura.

El objetivo principal de la investigación es aclarar en qué consiste un sello de calidad y los pasos a seguir para crear un sello de calidad para turismo aventura, así como en qué aspectos debiese centrarse para que se pueda aplicar al área del montañismo.