Número 20

RESUMEN DE LOS ARTÍCULOS QUE COMPONEN LA PUBLICACIÓN

ART.1// ENLACE DE LA INVESTIGACIÓN EN TURISMO Y EN GESTIÓN DE LA CALIDAD: BALANCE DE UNA DÉCADA.

Este artículo estudia el alcance y el contenido de la investigación sobre la Gestión de la Calidad en el ámbito del turismo. A partir de la identificación de los papeles relevantes sobre este enlace publicados durante el decenio 1986-96 y contenidos en la base de datos ABI/INFORM, completada con una relación de las principales revistas académicas especializadas en turismo, se efectúa un diagnóstico de los campos de interés en calidad de los investigadores en turismo, organizados en base a la estructura del modelo de la European Foundation for Quality Management, de sus carencias y de las líneas de investigación futuras que debieran impulsarse, a tenor de las tendencias apreciadas desde el análisis del estado de la cuestión.

Palabras Clave
Investigación sobre Calidad, Calidad en Turismo, Análisis de Contenidos.

César Camisón
Juan Carlos Bou
Vicente Roca
Cristina Montesinos
UNIVERSITAT JAUME I

ART.2// LA GESTIÓN EN LAS EMPRESAS DE HOSTELERÍA

Dirigir una empresa hotelera requiere disponer de capacidades de gestión y conocimientos organizativos de alto nivel. Se conocen muchos aspectos que permiten calificar una gestión como actual y tendente hacia la calidad. Utilizando cinco dimensiones: Medición; Orientación de la gestión; Actuación frente al mercado; Recursos humanos; Estructura de la organización; se analiza la respuesta de gestión de los directores de hoteles, el modo en que entienden su acción de dirección dentro del sector.

Palabras clave
Gestión de hoteles; Gestión de calidad; Dimensiones de la gestión; Medición; Estilo de dirección; Motivación.

Emilio Díez de Castro
Joaquín Traverso Cortés

ART.3// UNA APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL DE CALIDAD DE SERVICIO A LA INDUSTRIA DE TRANSPORTE AÉREO.

Este estudio presenta una aplicación a la industria de transporte aéreo del modelo SERVQUAL para el estudio de la calidad de servicio. En particular se analizan las dimensiones que los pasajeros utilizan para evaluar la calidad de servicio de una compañía aérea, determinando la importancia relativa de cada una de ellas, se mide la calidad de servicio percibida por éstos en función de esas dimensiones y se identifican las deficiencias que provocan diferencias entre las expectativas y la percepción del servicio prestado.

Palabras clave
Calidad de servicio, Desfase, Dimensiones de la calidad de servicio, Expectativas, Percepción, SERVQUAL, Transporte aéreo,

Marco Antonio Robledo
UNIVERSIDAD DE LAS ISLAS BALEARES

ART.4// CALIDAD DE DISEÑO Y EFECTIVIDAD DE UN SISTEMA HOTELERO

La calidad se ha convertido en una estrategia competitiva para la industria hotelera cuyos objetivos básicos son la satisfacción del cliente y la eficiencia económica de la empresa. Si bien la calidad de diseño de una infraestructura y su permanencia a lo largo del tiempo no supone garantía suficiente para ofrecer a los clientes un servicio de calidad, es cierto que errores en los estudios de viabilidad y en el proyecto de una infraestructura hotelera condicionan gravemente la rentabilidad del negocio no sólo al iniciar la inversión durante el proceso de construcción de las instalaciones, sino

posteriormente en el funcionamiento de las mismas. La consideración del hotel como un sistema donde se debe optimizar el coste de su ciclo de vida aporta una nueva visión al negocio. La calidad de diseño debe conducir a la satisfacción de los requerimientos de los clientes, tanto internos como externos, y a una solución óptima en funcionamiento y costes. El artículo analiza y caracteriza la efectividad de la calidad a lo largo del tiempo a través del concepto de calidad de disposición, que engloba la fiabilidad y mantenimiento de las instalaciones hoteleras.

Palabras clave
Calidad, turismo, hotel, diseño, sistema, fiabilidad, mantenimiento, efectividad.

Víctor Yepes Piqueras
AGÈNCIA VALENCIANA DEL TURISME

ART.5// LOS CONCEPTOS DE CALIDAD APLICADOS A LA EDUCACIÓN EN TURISMO Y HOSTELERÍA

Históricamente, el desarrollo de los conceptos de calidad surgió de la industria manufacturera y sólo en tiempos recientes se han aplicado a la educación y a la formación. Se ha planteado una discusión sobre cómo se han de aplicar dichos conceptos a las instituciones de educación y formación en turismo y hostelería. Cada vez más, no obstante, se trata a los estudiantes como clientes y sus programas de estudios como un producto que se introduce para satisfacer los mercados de la educación y la formación. Un enfoque similar es el que asocia las aportaciones con recursos; y la producción con los estudiantes y sus capacidades en este caso se relaciona la calidad con la eficiencia y la eficacia.

Se definen los elementos de un sistema de calidad turística y se introduce la idea de plantear auditorías de calidad. Se sugiere un nuevo paradigma para la calidad en la educación en turismo y hostelería basado en enfoques innovadores sobre el diseño curricular. Se aborda un aspecto fundamental, como es el avance hacia la estandarización de los currícula, lo cual implica que se pueda medir la calidad. En conclusión, se afirma que la calidad es un concepto más relativo que absoluto y se sostiene que los mecanismos de calidad deberían ser autoimpuestos y no venir introducidos por autoridades externas.

John Westlake
Centro Internacional de Turismo y Hostelería
UNIVERSIDAD DE BORNEMOUTH

ART.6// EL DISEÑO Y LA GESTIÓN DE UNA EXPERIENCIA TURÍSTICA DE CALIDAD EN REGIONES ECOLÓGICAMENTE SENSIBLES.

J. R. Brent Ritchie
World Tourism Education & Research Centre
UNIVERSIDAD DE CALGARY

ART.7// CALIDAD DE SERVICIO EN TURISMO: GESTIÓN EMPRESARIAL EN FUNCIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES.

Rodolfo Vázquez Casielles
Ana María Díaz Martín
UNIVERSIDAD DE OVIEDO

ART.8// CALIDAD DEL SERVICIO Y SU GESTIÓN EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS.

Klaus Weiermair
UNIVERSIDAD DE INNSBRUCK

© 2001, Agència Valenciana del Turisme