

Estudiante de Doctorado: Cira Mendoza León

Directores de tesis: Juan Carlos Martín y Concepción Román

Doctorado en Desarrollo Integral e Innovación de Destinos Turísticos

Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible (TiDES) - Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC)

1. Introducción

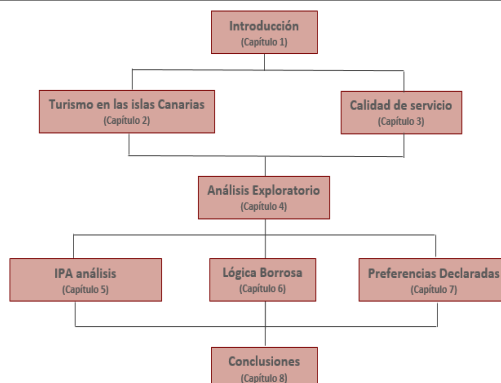
El turismo se constituye como el principal motor económico del archipiélago canario, recibiendo más de diez millones de turistas cada año y con una actividad económica que representa cerca del 30% del PIB regional.

Sin embargo, la industria turística ha experimentado una gran competitividad durante los últimos años debido a las presiones de los operadores turísticos y la aparición de otros importantes mercados competidores.

En estas circunstancias, los establecimientos turísticos tratan de ofrecer servicios de mayor calidad.

El principal objetivo de este proyecto de tesis doctoral es el estudio de la calidad del servicio en establecimientos extrahoteleros, así como el de proveer a las diferentes empresas de instrumentos útiles de gestión obtenidos a partir del grado de satisfacción del consumidor.

2. Estructura de tesis



3. Análisis exploratorio

Se entrevistan a **turistas nacionales e internacionales** hospedados en cuatro complejos de apartamentos/bungalows del sur de la isla de Gran Canaria.

Objetivo: Conocer el perfil del turista e identificar los atributos más importantes.

Cuestionario:

1. Información **sociodemográfica, económica y relativa al viaje.**
2. **Calidad global** con respecto al personal y las instalaciones.
3. **Instalaciones y tangibles:** Grado de satisfacción, importancia con respecto a la calidad global y disconformidad con respecto a lo que se esperaba.
4. **Servicios** del complejo de apartamentos/bungalow: Grado de satisfacción, importancia y disconformidad.

Perfil del turista y atributos más importantes



Atributos más importantes

1. Amabilidad del personal de servicio de recepción (check-in)
2. Amabilidad del personal de servicio de recepción (otros)
3. Facilidad de acceso al apartamento
4. Servicio de recepción (otros)
5. Amabilidad del personal de servicio de mantenimiento

4. Metodología

1. Análisis Importancia-Satisfacción (IPA)

Objetivo: 1. Establecer prioridades en las actuaciones de mejora sobre los atributos de calidad de servicio.
2. Incorporar avances metodológicos.

El análisis IPA proporciona información acerca de las fortalezas y debilidades a través del análisis de las actitudes de los clientes. Igualmente, permite detectar aquellas áreas operacionales cuyos recursos han de ser reasignados.



2. Lógica borrosa y TOPSIS

Objetivo: Proveer a los directivos de una herramienta útil que les permita evaluar dinámicamente el rendimiento en calidad de servicio.

La **Lógica Borrosa** trata con las imprecisiones lingüísticas asociadas a encuestas rellenas por los clientes.

El método **TOPSIS** proporciona una medida dinámica y resumida de la calidad del servicio, según lo lejos que esté cada observación de lo que sería un "complejo de apartamentos ideal".

3. Preferencias Declaradas

Objetivo: Determinar cuánto están dispuestos a pagar los turistas por mejorar el servicio.

El cálculo de las **disposiciones a pagar** (DAP) representa un instrumento útil para los directivos en la evaluación de las políticas dedicadas a mejorar la calidad del servicio.

	Situación de elección	
	Complejo apartamentos A	Complejo apartamentos B
Precio noche	60€	40€
Accesibilidad playa	Acceso directo: <10 min. caminando	No accesible caminando
Amabilidad del personal	Poco amable	Muy amable
Wi-fi	Sin Wi-fi	Velocidad de navegación y descarga alta
Tranquilidad	Complejo ubicado en zona bulliciosa	Complejo ubicado en zona tranquila
Tamaño apartamento	Apartamento 1 dormitorio 45m ²	Estudio 30m ²
¿En qué complejo de apartamentos se hospedaría Ud.?	COMPLEJO A ☐	COMPLEJO B ☐