

VOLUMEN 5 – RESÚMENES

Número 2- Abril 1996

PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO SEGÚN LA OPINION DEL CLIENTE

*Alicia Bernard Menna
Patricia Domínguez Silva
Esteban Burguette Hernández*

En una muestra de micro-empresa de restaurantes en la ciudad de Puebla – México se encuestaron tanto a clientes externos (comensales) como internos (empleados) para identificar los factores más relevantes que reducen la percepción de calidad en el servicio. Los resultados pusieron en evidencia algunas áreas de oportunidad desde puntos de vista del restaurante: atención oportuna al cliente, conducción a la mesa y otros. Surgieron incongruencias al comparar las opiniones de los gerentes con la de los empleados y las de los comensales.

PALABRAS CLAVE: Calidad, servicio, restaurantes, Puebla/ México.

RECEPTIVIDAD DE LOS RESIDENTES DE LA COMARCA DE LARA (TURQUIA) FRENTE AL TURISMO

Ahmet Aktas

Este artículo presenta los resultaos de una encuesta realizada en la región de Antalya, Turquía, principal destino turístico del país. El objetivo de la encuesta consistió en analizar la opinión de los residentes sobre el impacto del turismo en la economía local, sobre el medio ambiente y sobre el sistema de valores y costumbres tradicionales.

PALABRAS CLAVE: población receptora, turismo, Antalya (Turquía).

DEMANDA TURISTICA INTERNACIONAL EN VENEZUELA Y EL COMPORTAMIENTO DEL VISITANTE TEMPORAL

*Alfredo Ascanio
Aben h. Mendoza
José Cammarata Mago*

El presente artículo intenta calibrar un modelo econométrico del turismo internacional que selecciona a Venezuela como destino turístico. Los hallazgos demuestran que los turistas procedentes de EEUU / Canadá responden a las variables económicas de su país, tales como la variación porcentual del PBI real y el número de turistas procedentes de estos centros emisores que viajaron a Venezuela al año anterior. El cuadro es similar en el caso del turismo alemán, que también responde principalmente a las variables económicas de su país y, en todo caso, al tipo de cambio. Por otra parte, el turismo procedente de Italia responde más bien a las variables económicas venezolanas, quizás por estar mejor informado y por la relación afectiva de los turistas con la colonia italiana que reside en Venezuela.

PALABRAS CLAVE: Predicción de la demanda turística, modelos econométricos aplicados al turismo, turismo internacional en Venezuela.

DESARROLLO TURISTICO Y MEDIO AMBIENTE EN EL CARIBE CONTINENTAL OCCIDENTAL

Stella Maris Arnaiz Burne

En este artículo se presentan dos modelos de desarrollo que tienen al turismo como actividad dominante. El estudio se centró en el sudeste mexicano y Belice. El objetivo fue analizar las posibilidades que tiene el turismo desde la perspectiva del desarrollo del turismo sustentable.

PALABRAS CLAVE: turismo, impactos, Quintana Roo, Belice, desarrollo sustentable.