

Números 3 y 4 - Julio / Octubre 2002

**INFLUENCIA DE LAS EXPERIENCIAS DE VIAJE EN LA COMPOSICIÓN
DEL CONJUNTO EVOCADO DEL TURISTA**

*Raúl Valdez
Universidad de las Américas
Puebla - México*

Investigaciones realizadas sobre el comportamiento del turista muestra que sus experiencias previas influyen la elección de un destino vacacional. La experiencia de ocio se integra por una gradual acumulación de incidentes experimentados por los turistas durante cada viaje. Por ello, las experiencias acumuladas influyen grandemente su decisión de viajar.

Mediante un estudio y descriptivo y longitudinal, este estudio buscó determinar los siguientes aspectos:

- a) si la experiencia vivida y percibida por el turista cambia con el tiempo;
- b) si la experiencia placentera o no placentera del turista ejerce una influencia significativa sobre su conjunto de exposiciones;
- c) si el historial de viajes influye significativamente en la composición del conjunto evocado.

PALABRAS CLAVE: conjunto seleccionado, conjunto evocado, experiencias de ocio, historial de viajes.

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS DE TURISMO Y DESARROLLO
SUSTENTABLE DEL SECTOR. PROPUESTA DE UN MODELO**

*G. Luciano-Toledo
Jesús Álvarez-Valdés
A. Castroman Pollero
Universidad de San Pablo
San Pablo – Brasil*

Este artículo analiza desde una perspectiva sistémica el proceso de planificación estratégica de las empresas de turismo en el contexto de la globalización. Se hace referencia al impacto que tiene la planificación estratégica de las empresas en la sustentabilidad del desarrollo del turismo y de la región. Asimismo, se propone un modelo teórico referencial destinado a suministrar un conjunto de herramientas metodológicas que permitan alcanzar la necesaria sinergia entre la empresa y su ambiente de actuación.

El modelo propuesto tiene cuatro módulos: el primero destaca las variables que causan impacto en el proceso de planificación estratégica de los agentes para un desarrollo sustentable del sector; el segundo propone una metodología de planificación para los agentes turísticos; el tercero interrelaciona los indicadores de eficiencia de los modelos de gestión de las empresas, conjuntamente con la perspectiva de sustentabilidad del destino turístico. El último módulo ofrece criterios para una auditoría de la calidad de todo el proceso.

PALABRAS CLAVE: planificación estratégica, sector turismo, sustentabilidad, clusters turísticos.

CALIDAD, COMPETITIVIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS ORGANIZACIONES QUE PRESTAN SERVICIOS TURÍSTICOS

*Víctor Hugo Alonso-Ferreras
Claudia Breede-Eyzaguirre
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Islas Canarias - España*

En el cambiante y cada vez más exigente escenario actual las organizaciones se encuentran sometidas a una continua presión que las “obliga” a adoptar una cultura basada en una permanente flexibilidad como única forma de adaptarse para dar respuesta a los retos del entorno e intentar garantizar su supervivencia y / o desarrollo. Actualmente se sostiene que son tres los aspectos que posibilitan a las organizaciones afrontar estos retos: la calidad, la satisfacción del cliente y la competitividad. Todos ellos deben estar fuertemente interrelacionados, especialmente en las organizaciones que prestan servicios. Este trabajo busca brindar una descripción de los aspectos señalados e intenta facilitar su comprensión a la vez que crear una conciencia sobre su importancia estratégica para las organizaciones en el marco del escenario actual.

PALABRAS CLAVE: calidad, competitividad, satisfacción, percepción, expectativas, flexibilidad de adaptación, nuevo escenario.

LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD

Un estudio de caso en hoteles cinco estrellas

*A. Akin Aksu
Ebru Tarcan
Universidad Akdeniz
Anatolia – Turquía*

Este artículo presenta los resultados de un estudio realizado en hoteles cinco estrellas de la ciudad de Anatolia, Turquía. Su objetivo fue identificar necesidades de liderazgo entre los supervisores del sector “front office”.

PALABRAS CLAVE: liderazgo, supervisores, hoteles, turismo.

BRINDANDO SEGURIDAD A LOS TURISTAS

Análisis Comparativo de las actitudes frente al turismo de instituciones a cargo de la seguridad en EEUU Y Brasil

*Peter E. Tarlow
Gui Santana*

Tanto en el ámbito académico como en la práctica se asume que los profesionales de la seguridad juegan un importante papel en la industria turística. Este artículo comparará tres ciudades turísticas de los EEUU con otras tres de Brasil con el objeto de determinar el rol que juega la cultura en la cooperación entre el departamento de policía y la industria turística. Mediante la utilización de una taxonomía comparativa los autores introducen la noción de un continuo de seguridad. Argumentan que la noción clásica sostenida por los expertos que el turista busca un entorno seguro puede ser solamente un lado del continuo del negocio. Otra posibilidad es que turismo y mantenimiento de la ley busca negar cualquier problema de violencia. Este artículo se basa en un estudio previo publicado en el *Journal of Travel Research* por Pizam, Tarlow y Bloom (1997).

PALABRAS CLAVE: policía, seguridad turística, seguridad continua, violencia.

ANÁLISIS PERCEPTIVO DE LA CALIDAD AMBIENTAL DE PUERTO MADRYN, ARGENTINA, Y SU VINCULACIÓN CON LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

*Susana Marioni
Alicia Lonac
Pablo Montecinos-Ongini
Universidad Nacional del Comahue
Neuquén – Argentina*

La ciudad turística es un espacio vivido, sentido y valorado de forma diferente por las imágenes mentales que influyen sobre el accionar de un centro turístico. Por lo tanto, el análisis perceptivo de sus problemas ambientales y su grado de vinculación con la actividad turística es imprescindible para comprender el comportamiento tanto del turista como del residente. De esta manera se podrá autogestionar el desarrollo sustentable de un centro turístico. Este artículo hace una referencia a un estudio llevado a cabo en la ciudad de Puerto Madryn, Argentina.

PALABRAS CLAVE: Análisis perceptivo, calidad ambiental, población residente, demanda turística simultánea, estructura económica, rol turístico.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN EL DESARROLLO DEL ECOTURISMO SUSTENTABLE EN EL CARIBE MEXICANO

*Arturo Carballo-Sandoval
Instituto Tecnológico de Cancún
Cancún - México*

El presente artículo analiza el papel de la participación comunitaria en el desarrollo del ecoturismo sustentable en el área del Caribe Mexicano, con especial énfasis en las poblaciones Mayas de San Juan, Punta Allen y Xcalak, en el estado de Quintana Roo. De igual forma, examina las actividades económicas de estas comunidades con relación al ecoturismo, así como el futuro de esta actividad y su contribución al desarrollo económico de la región. Para ubicarse en el contexto del presente artículo, y para efectos del mismo, se definen los términos “ecoturismo sustentable”, participación comunitaria” y lo que se entiende por “Caribe mexicano”. Es importante señalar que la información y resultados presentados en este artículo se derivan de una investigación de campo realizada a finales de 1998 en las comunidades mencionadas anteriormente.

PALABRAS CLAVE: ecoturismo sustentable, participación comunitaria, poblaciones Mayas, Caribe mexicano.

COCINAS REGIONALES. HERENCIA EN PELIGRO

*Alicia Bernard
Patricia Domínguez
Universidad de las Américas
Puebla - México*

El propósito de este trabajo fue identificar los platillos festivos que se utilizan con mayor frecuencia en Cholula, Puebla (México) durante las celebraciones familiares asociadas con el ciclo de vida, ya sean bautizos, primeras comuniones, confirmación, bodas, muerte y finalmente altares de muertos. Asimismo, la información obtenida sobre la forma de festejar estos acontecimientos familiares cincuenta años atrás permitió observar los cambios ocurrido tanto en las costumbres y tradiciones, como en la gastronomía ritual.

PALABRAS CLAVE: gastronomía ritual, platillos festivos, celebraciones familiares, cocina regional, turismo y gastronomía.

TURISMO Y DESARROLLO LOCAL

*Ana Lúcia Faria
Sandra Sulamita Nahas-Baasch
Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis – Brasil*

Este artículo presenta los resultados de un estudio exploratorio realizado en Rancho Quemado (Santa Catarina, Brasil). El objetivo principal fue determinar las posibilidades del desarrollo del turismo bajo el enfoque de la sustentabilidad. Los resultados indican la necesidad de segmentar el mercado buscando captar un tipo especial de turistas. En este caso, el ecoturismo, representado por atractivos naturales y culturales, es la opción desde la oferta. Respecto a los segmentos indicados, se sugiere al turismo motivado por aspectos esotéricos, de salud o médico-terapéuticos y el turismo científico.

PALABRAS CLAVE: desarrollo sostenible, actividad turística, desarrollo local, medio ambiente.

COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE TURISMO RURAL

Comunidad Paineofilú - El Malleo. Provincia del Neuquén - Argentina

*Carlos Espinosa
Pablo Carranza
Adriana Otero
Universidad Nacional del Comahue
Neuquén - Argentina*

Este artículo presenta las características y resultados de un estudio de mercado para el turismo rural en relación con la comunidad mapuche Paineofilú en la provincia de Neuquén. El mismo es parte de un proyecto de mayor amplitud destinado a revalorizar las ancestrales pautas culturales de los pobladores y mejorar su calidad de vida utilizando a la actividad turística como estrategia de desarrollo. El artículo finaliza con una serie de reflexiones acerca de las características del turismo rural basado en el patrimonio cultural y los desafíos que se plantean en este campo de cara al futuro.

PALABRAS CLAVE: comunidades mapuches, diversificación económica, turismo rural, diferencias culturales.

LAS DANZAS COMO ESPECTÁCULO TURÍSTICO

El caso de los inmigrantes bolivianos en Comodoro Rivadavia, Argentina

Graciela Ciselli

El artículo analiza las danzas -saya, tinku, tobas- que el Centro de Residentes Bolivianos de Comodoro Rivadavia muestra en la Feria de Comunidades Extranjeras como parte del proceso de construcción de identidades sociales en el contexto migratorio. Las danzas constituyen un valioso espectáculo turístico en el cual la puesta en escena de los trajes y ritmos forma parte del reacomodo de los migrantes a la nueva sociedad e incluso permiten superar ciertas tensiones tratando de combinar trajes de una con ritmos de la otra.

PALABRAS CLAVE: danzas, identidad, turismo, bolivianos, Chubut (Argentina).