

CALIDAD DE LA EXPERIENCIA EN LOS HOTELES TERMALES DE GALICIA, ESPAÑA

Un análisis a través de la reputación online

José Manoel Gonçalves Gândara
Universidade Federal do Paraná - Brasil
Jose Antonio Fraiz Brea
Universidad de Vigo - España
Franciele Cristina Manosso
Universidade Federal do Paraná - Brasil

El termalismo, una de las actividades impulsoras de desplazamientos turísticos, ha ganado destaque en España sobre todo en la Comunidad Autónoma de Galicia, región que sobresale por la presencia de un número considerable de hoteles-balnearios. En este ámbito se debe discutir la calidad de los servicios prestados por esos emprendimientos, debido principalmente al impacto de ésta frente a la experiencia turística. Por esa razón, este estudio tiene como objetivo discutir el Turismo de Salud a partir del análisis del Turismo Termal, un segmento en expansión en España, así como comprender la calidad de las experiencias vividas por los huéspedes en los establecimientos termales, realizando un estudio de caso en los hoteles - balnearios de Galicia en España. Se analizaron los comentarios posteados en los sitios web Trivago, Tripadvisor y Booking.com, dentro de las dimensiones de la experiencia definidas por Pine II & Gilmore, pudiéndose observar la reputación de estos emprendimientos frente a sus consumidores. Como uno de los principales resultados se establece que la dimensión de la experiencia evasión es la más importante en comparación con las demás. También se observa que los huéspedes en su mayoría evalúan positivamente la calidad de la experiencia vivida en los hoteles-balnearios de Galicia.

PALABRAS CLAVE: turismo de salud, hoteles termales, calidad de la experiencia, reputación online, Galicia-España.