

ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO DE LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA DE 2002 A 2012 SOBRE CALIDAD EN SERVICIOS TURÍSTICOS

Alexandre Meira de Vasconcelos
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Campo Grande – MS, Brasil
Álvaro Guillermo Rojas Lezana
Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis – SC, Brasil

En este trabajo se presenta un análisis bibliométrico de la calidad de los servicios turísticos en los artículos publicados en revistas internacionales indexadas en bases de datos. Los documentos fueron seleccionados en quince bases, filtrados por criterios arbitrados por los autores y 105 artículos formaron el portafolio objeto de análisis bibliográfico. Entre los hallazgos más importantes se encuentran (1) la generación de conocimiento acerca de la calidad en los servicios turísticos, (2) la información sobre los autores, las revistas, las palabras clave, los centros de investigación y los países de mayor importancia en la cartera seleccionada, (3) una serie de lagunas y oportunidades para futuras investigaciones, entre ellas que no hay ninguna elite científica ocupada en el estudio a fondo de la calidad en el sector turístico, lo que deja espacio para la creación de grupos de investigación especializados en el tema; que la producción se concentra en las revistas científicas clasificadas en el área de Ciencias Sociales Aplicadas, lo que deja espacio para la inclusión de nuevas áreas; y que los estudios se concentran en el hemisferio norte (América del Norte, Europa y Asia) y con diferentes enfoques, lo que abre espacio para estudios más amplios en todo el Hemisferio Sur.

PALABRAS CLAVE: turismo, calidad, servicios turísticos, bibliometría, producción científica.