

CO-CREACIÓN DE CALIDAD EN SERVICIOS TURÍSTICOS EN COMUNIDADES VIRTUALES

Un estudio a partir de interacciones vía web entre huéspedes y hoteles en Natal - Brasil

Ricardo Ernesto Bolzán
Lissa Valéria Fernandes Ferreira
Universidade Federal de Rio Grande do Norte
Natal, Brasil

En el camino hacia la competitividad, las organizaciones turísticas buscan incorporar procesos de innovación que les permitan obtener ventajas, procurando mejorar sus sistemas de información. En ese sentido, el contenido generado por los usuarios en el marco de la Web 2.0 funciona como punto de partida para procesos de interacción y creación de valor. El objetivo de la presente investigación es identificar y analizar, desde la perspectiva de la co-creación de valor, evidencias de prácticas que sustenten la concepción de comunidades virtuales como un ámbito de co-creación de calidad en servicios turísticos entre huéspedes y hoteles. La investigación propone un estudio de abordaje cualitativo, de tipo descriptivo y exploratorio. El estudio presenta una observación de 773 unidades de análisis a partir de evaluaciones sobre los 15 hoteles de cuatro y cinco estrellas mejor clasificados de la ciudad de Natal, Brasil. Se propone un análisis de contenido desde una perspectiva netnográfica, en complementación con una revisión bibliográfica para fundamentar el marco teórico adoptado. El estudio permite corroborar la hipótesis de la existencia de un ambiente de co-creación en la comunidad virtual observada, caracterizado por un proceso de relacionamiento que implica interacciones online entre los huéspedes y hoteles, resultantes en sugerencias y consejos de mejora de determinantes de calidad, así como también una intención por parte de los hoteles en aceptar dichas propuestas para el proceso de diseño y creación de valor.

PALABRAS CLAVE: co-creación, calidad en servicios, innovación, interacción vía web, contenido generado por los usuarios.