FACULDADE DE ECONOMIA
da UNIVERSIDADE DO ALGARVE

Programa de
Doutoramento em Turismo

SEMINÁRIO

23 de Novembro (sexta-feira), 18h30-20h00 / 20h30-22h00

Sala de Actos Prof. Doutor Manuel Gomes Guerreiro
Faculdade de Economia – Campus de Gambelas

ENFOQUES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN TURISMO: FACTORES INDUCTORES Y RESULTADOS

Professor CÉSAR CAMISÓN ZORNOZA

UNIVERSITAT JAUME I DE CASTELLÓN

- Catedrático de Organización de Empresas
- Investigador principal del *Grupo de Investigación en Calidad y Estrategia en Turismo (ICTE)*
- Investigador principal del *Grupo de Investigación en Estrategia y Competitividad (GRECO)*
- Coordinador del la *Red Temática de Investigación en Gestión de la Calidad y Excelencia (RIGCE)*

RESUMEN

Este seminario expondrá los resultados de varias investigaciones recientes sobre el recorrido de los distintos sistemas de gestión de la calidad en turismo, a nivel español e internacional. Se valorará igualmente la contribución real de estos modelos a la mejora de la competitividad, la rentabilidad y la satisfacción de los *stakeholders* de la empresa. En tercer lugar, se aportan evidencias sobre los factores determinantes de la elección directiva de enfoque para la gestión de la calidad y de las mejores prácticas en el campo. Aunque la literatura ha insistido en la idea que un enfoque de Gestión de la Calidad Total debe reportar mejores resultados, la difusión de esta innovación organizativa está siendo lenta en las empresas turísticas. El estudio que se ha realizado encuentra la explicación en dos variables definitorias de la estructura de gobierno corporativo: la inexistencia de discrecionalidad directiva (es decir, la no separación entre propiedad y control) y la orientación especialista de la alta dirección. Ambas variables actúan como barreras a la adopción de una planificación formal de la gestión de la calidad y al proceso de cambio cultural implícito a la calidad total.