



DOSSIER SOBRE CALIDAD TURÍSTICA

Andalucía

DOSSIER SOBRE CALIDAD TURÍSTICA



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

Andalucía
destino calidad

Cita recomendada:

Dossier sobre calidad turística / elaborado por el Centro de Documentación. --
[Sevilla] : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, Centro de Documentación, [2007]
. -- (Dossieres de turismo ; 50)
Actualizado a 16/08/2007
1. Calidad 2. Turismo I. Andalucía. Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.
Centro de Documentación II. Serie
338.48

Elaborado por:

Centro de Documentación de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte
Avda. Juan Antonio de Vizarrón, s/n
Sevilla 41092

Actualizado a 16/08/2007

Serie: Dossieres de Turismo, 50

INTRODUCCIÓN

La calidad turística ha pasado de ser considerada como una característica de valor añadido a configurarse como una estrategia del sector turístico español ante los nuevos retos que el mercado plantea.

La aparición de nuevos destinos emergentes con los que competir, que se introducen en el mercado turístico vertiginosamente apoyados por sus precios bajos, los cambios constantes de la demanda turística y la evolución de sus gustos hacia exigencias cada vez mayores de calidad, son sólo algunos de los factores que han llevado al sector turístico español a plantearse un cambio de estrategia y adoptar iniciativas que permitan avanzar en la mejora de la calidad de sus productos y servicios "como factor competitivo y signo diferenciador en los mercados nacionales e internacionales", en palabras del ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española).

Junto a la creación de un producto de calidad, la promoción exterior de nuestro turismo ha de andar en consonancia con la idea de calidad, para lo que es imprescindible la configuración de una imagen de calidad en los mercados emisores.

Inmersos en la importancia de la calidad para nuestro turismo hemos creído muy oportuna la realización de un dossier documental que recopile las referencias de los documentos y recursos existentes en nuestro centro para poder así ponerlos a disposición de nuestros usuarios de una manera organizada. El dossier está dividido en distintas secciones que se corresponden con la información que los documentos contienen:

LEGISLACIÓN

NORMAS

PLANES SOBRE CALIDAD TURÍSTICA

PÁGINAS WEB

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA COMPUESTA DE ARTÍCULOS Y MONOGRAFÍAS

Muchas de las referencias incluidas permiten a los usuarios acceder al texto completo de los documentos y la consulta al dossier los mantiene permanentemente informados ya que se actualiza constantemente, añadiendo nueva normativa, planes u otros recursos que sobre el tema hayan podido aparecer.



LEGISLACIÓN

1. Decreto 150/2005, de 21 de junio, por el que se regula la Oficina de la Calidad del Turismo de Andalucía [Recurso electrónico]: (BOJA núm. 135, de 13 de julio de 2005). -- [Sevilla: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2005]

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/15099.pdf>

2. Normativa turística y calidad del servicio [Recurso electrónico]: **un estudio sobre la regulación de las empresas de tiempo compartido** / Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría General de Turismo. -- [Madrid] : Secretaría General de Turismo, 2006

3. Normativa turística y calidad del servicio [Recurso electrónico]: **un estudio sobre la regulación de las oficinas de turismo** / Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría General de Turismo. -- [Madrid] : Secretaría General de Turismo, 2006

4. Normativa turística y calidad del servicio [Recurso electrónico]: **un estudio sobre la regulación de las playas** / Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría General de Turismo. -- [Madrid] : Secretaría General de Turismo, 2006

5. Normativa turística y calidad del servicio [Recurso electrónico]: **un estudio sobre la regulación de los balnearios** / Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría General de Turismo. -- [Madrid] : Secretaría General de Turismo, 2006

6. Normativa turística y calidad del servicio [Recurso electrónico]: **un estudio sobre la regulación de los campings** / Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría General de Turismo. -- [Madrid] : Secretaría General de Turismo, 2006

7. Normativa turística y calidad del servicio [Recurso electrónico] : **un estudio sobre la regulación de los espacios naturales protegidos, convention bureaux, palacios de congresos, estaciones de esquí y montaña, empresas de autocares de turismo** / Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría General de Turismo. -- [Madrid] : Secretaría General de Turismo, 2006

8. GARCÍA MACHO, Ricardo... [et al.]: Normativa turística. - Valencia : Tirant lo Blanch, 2004

1599 p. ; 22 cm + CD-ROM

D.L. V-1397-2004 -- ISBN 84-8456-027-9

CD SRT REC ESP NOR



NORMALIZACIÓN

1. Informes AENOR: certificación y normalización sector turístico/ realización Federico Alonso Canal...[et al.] ; coordinación Anselmo Martín Alonso. -- Madrid : AENOR, D.L. 2005. -- 270 p. ; 24 cm
D.L. M-49688-2005. -- ISBN 84-8143-453-1

CD ST 5448

2. Normas de calidad de agencias de viajes [Recurso electrónico]: reglas generales del sistema de calidad

Las presentes reglas generales tienen por objeto describir las características y estructura del sistema de calidad para agencias de viajes y proporcionar unas orientaciones generales para su utilización como instrumento que permitan alcanzar y asegurar la calidad de servicio.

En:[*Sistema de calidad turística española: de calidad y documentos de autoevaluación*]. -- [Madrid : ICTE, 2001]

CD ST CD T247

3. [Normas de calidad de campings] [Recurso electrónico]: [reglas generales]

Las presentes reglas generales tienen por objeto describir las características y estructura del Sistema de Calidad para Campings y proporcionar unas orientaciones generales para su utilización como instrumento de gestión.

En: [*Sistema de calidad turística española: de calidad y documentos de autoevaluación*]. -- Madrid: ICTE, 2001

CD ST CD T247

4. [Normas de calidad de hoteles y apartamentos turísticos] [Recurso electrónico]: [reglas generales del sistema de calidad]

Las presentes reglas generales del sistema de calidad tienen por objeto describir las características y estructura del Sistema de Calidad para Hoteles y Apartamentos Turísticos y proporcionar unas orientaciones generales para su utilización como instrumento que permita alcanzar y asegurar la calidad de servicio orientando la gestión de la calidad de los establecimientos hacia la satisfacción de los clientes. Incluye una guía de aplicación de la norma ICTE para hoteles y apartamentos turísticos pequeños.

En:[*Sistema de calidad turística española: de calidad y documentos de autoevaluación*]. -- [Madrid : ICTE, 2001]

CD ST CD T247

5. [Normas de calidad de restaurantes] [Recurso electrónico]

Las presentes reglas generales del sistema de calidad tienen por objeto describir las características y estructura del Sistema de Calidad para Restaurantes.

En:[*Sistema de calidad turística española: de calidad y documentos de autoevaluación*]. -- [Madrid : ICTE, 2001]

CD ST CD T247

6. Normas de calidad para casas rurales [Recurso electrónico]: normas de calidad de servicio

Estas normas de calidad de servicio definen y recogen los requisitos que ha de cumplir una casa rural para participar en el Sistema de calidad para casas rurales. Estos requisitos se refieren tanto a las instalaciones y equipamientos como a los procesos de prestación del servicio.

En:[*Sistema de calidad turística española: normas de calidad y documentos de autoevaluación*]. -- Madrid: ICTE, 2001

CD ST CD T247

7. Normas de calidad para hoteles y apartamentos turísticos. -- [Madrid]: Instituto para la Calidad Hotelera Española, [1998]. -- 335 p. ; 30 cm

Bibliografía

D.L. M 5242-1998. -- ISBN 84-605-7944-1

CD ST 1737

8. [Normas UNE para Servicios de Restauración]: marzo 2006/ esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 167 "Servicios de Restauración" cuya Secretaría desempeña ICTE, en colaboración con FEHR. -- Madrid : AENOR, 2006. - 1 v. (pag. var.) ; 30 cm. -- (Norma española)

Contiene: UNE 167001: 2006: Requisitos de dirección.- UNE 167002: 2006: Requisitos del mantenimiento de las instalaciones y equipos.- UNE 167003: 2006: Requisitos de aprovisionamiento y almacenaje.- UNE 167004: 2006: Requisitos de higiene.- UNE 167005: 2006: Requisitos de sala.- UNE 167007: 2006: Requisitos de transporte.- UNE 167008: 2006: Requisitos de bar.- UNE 167009: 2006: Requisitos de cocina.- UNE 167010: 2006: Requisitos de cocina central.- UNE 167011: 2006: Vocabulario.

Estas normas establecen los requisitos de calidad que deben aplicar las empresas dedicadas a la restauración.

CD ST CT18/48

9. Sistema de calidad de las estaciones de esquí y montaña 2000 [Recurso electrónico]: **normas de calidad del servicio**

Las presentes reglas generales tienen por objeto describir las características y estructura del Sistema de Calidad para Estaciones de Esquí y Montaña y proporcionar unas orientaciones generales para su utilización como instrumento para alcanzar y asegurar la calidad de servicio.

En:[*Sistema de calidad turística española: de calidad y documentos de autoevaluación*]. -- [Madrid : ICTE, 2001]

CD ST CD T247

10. [Sistema de calidad turística española] [Recurso electrónico]: **[normas de calidad y documentos de autoevaluación]**. -- [Madrid : ICTE, 2001]. -- 1 disco compacto (CD-ROM) ; 12 cm

Incluye normas de calidad y documentos de autoevaluación de: agencias de viajes, campings, casas rurales, estaciones de esquí, hoteles y restaurantes.

CD ST CDT247

11. UNE 182001 : hoteles y apartamentos turísticos: requisitos para la prestación del servicio: junio 2005/ esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 182 "Hoteles y Apartamentos Turísticos" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2005. -- 105 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos dedicados al alojamiento: servicios, instalaciones y equipamientos.

D.L. M-26807-2005

CD ST CT18/44

12. UNE 183001: alojamientos rurales: requisitos para la prestación del servicio: diciembre 2006/ esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 188 "Alojamiento Rural" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2006. -- 36 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma establece los requisitos de calidad que debe cumplir un establecimiento rural: servicios, instalaciones y equipamientos.

D.L. M-52708-2006

CD ST CT18/47

13. UNE 188002: estaciones de esquí y montaña: requisitos para la prestación del servicio: diciembre 2006 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 188 "Servicios de Esparcimiento, Ocio y Turismo Activo" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2006. -- 35 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma establece los requisitos de calidad que debe cumplir una estación de esquí: servicios, instalaciones y equipamientos.

D.L. M-50139-2006

CD ST CT18/45

14. UNE 189001: servicios turísticos de intermediación: requisitos para la prestación del servicio: noviembre 2006 / esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 189 "Servicios Turísticos de Intermediación" cuya Secretaría desempeña ICTE. -- Madrid : AENOR, 2006. -- 22 p. ; 30 cm. -- (Norma española)

Esta norma establece los requisitos internos aplicables a las operaciones realizadas por las agencias de viajes para la prestación del servicio demandado por los clientes.

D.L. M-46709-2006

CD ST CT18/46



PLANIFICACIÓN

1. Plan de Calidad Turística de Andalucía 2006-2008 : la nueva estrategia. -- Sevilla: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, mayo de 2006. -- 56 p. ; 22 cm

Este documento, con carácter de resumen ejecutivo, presenta las líneas generales y programas de actuación previstos por el Plan de Calidad Turística de Andalucía 2006-2008. La misión del Plan es mejorar la calidad de los servicios turísticos tanto en empresas como en servicios públicos con el objeto de contribuir a aumentar los índices de satisfacción de los turistas que consumen Andalucía como destino turístico y, en consecuencia, mantener o mejorar su posicionamiento de liderazgo en el panorama turístico nacional e internacional.

D.L. SE-2716-06

CD ST 5140

CD ST 5141

CD ST 5142

2. Plan de Calidad Turística de Andalucía 2006-2008 [Recurso electrónico]: la nueva estrategia. -- Sevilla : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, mayo de 2006. -- 1 disco compacto (CD-ROM) ; 12 cm

Este documento, con carácter de resumen ejecutivo, presenta las líneas generales y programas de actuación previstos por el Plan de Calidad Turística de Andalucía 2006-2008. La misión del Plan es mejorar la calidad de los servicios turísticos tanto en empresas como en servicios públicos con el objeto de contribuir a aumentar los índices de satisfacción de los turistas que consumen Andalucía como destino turístico y, en consecuencia, mantener o mejorar su posicionamiento de liderazgo en el panorama turístico nacional e internacional.

D.L. SE-4552-06

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/publicaciones/20638.pdf>

CD ST CD T00161

CD ST CD T00162

CD ST CD T00163

3. Plan Integral de Calidad del Turismo Español 2000-2006: PICTE 2000/ elaboración y coordinación D.G. de Turismo. -- Madrid : Ministerio de Economía y Hacienda , Centro de Publicaciones y Documentación, 1999. -- 100 p. ; 30 cm.

Aprobado por el Consejo de Ministros del 3 de diciembre de 2000, con el objetivo de mejorar la calidad del sector turístico español a través de la cooperación entre todos los agentes públicos y privados, y prorrogada su vigencia por un año hasta la aprobación de un nuevo plan.

D.L. M-47970-1999. -- ISBN 84-476-0417-9

CD ST 1736



PÁGINAS WEB

1. Andalucía destino calidad [Recurso electrónico]. -- Sevilla: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, [2006]. -- Página web: ilustrada

Web institucional de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte que pretende dar a conocer las estrategias adoptadas para fomentar y alcanzar un turismo de calidad en la comunidad.

Acceso al texto completo: <http://www.andaluciadestinocalidad.es/>

2. Calidadturistica.es [Recurso electrónico]: Sistema de Calidad Turística Española (SGTE). -- [s.l.] : [Instituto para la Calidad Turística Española] : [Sistema de Calidad Turística Española], cop., 2003. -- Página web : ilustrada

Acceso al texto completo: <http://www.calidadturistica.es/>

3. Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor [Recurso electrónico]. -- [S.l.] : Adeac-Fee, 2006. -- Página web : ilustrada

Web de Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor (ADEAC), asociación que desarrolla los programas de Fee (Bandera Azul, Ecoescuelas, etc.) en España, programas apoyados sobre criterios de desarrollo sostenible, información y educación ambiental, en ámbitos como playas, puertos y centros educativos. La Bandera Azul es un distintivo que se otorga anualmente a las playas y puertos que cumplen una serie de condiciones ambientales e instalaciones. En la web se puede encontrar información sobre las playas y puertos que han obtenido este reconocimiento, sobre los requisitos que se deben cumplir para obtenerlo, así como diferentes enlaces de interés.

Acceso al texto completo: <http://www.adeac.es/>

Para más información, consulte el apartado de Enlaces de Interés en la página web



BIBLIOGRAFÍA

1. Algunas acciones públicas para fomentar un turismo sostenible de calidad en la Comunidad Valenciana [Recurso electrónico]/ Lourdes Canós Darós y Francisca Ramón Fernández

En: *Medio ambiente y derecho* [Recurso electrónico]: revista electrónica de derecho ambiental. -- Universidad de Sevilla. Proyecto de Investigación SEC 2001-3160 "Régimen jurídico de los recursos naturales", 1997-. ISSN 1576-3196. -- N. 14-15. (dic. 2006)

Acceso al texto completo:

http://www.cica.es/aliens/gimadus/14-15/10_lcanos-framon.htm

2. Análisis de las expectativas de la oferta y la demanda relativas a la calidad del servicio en zonas turísticas de interior: implicaciones de gestión/ Félix-Angel Grande Torraleja, Manuel Carlos Valejo Martos y Domingo Moya Puertas

En: *Estudios turísticos*. -- Madrid : Turespaña, 1963. -- Núm. 154 (2002), p. 79-112

3. Análisis sociológico de la calidad de turismo rural en Andalucía [Literatura gris]: **como impulsor del desarrollo local/** Luis Pérez García. -- [Granada: Universidad, 2001]. -- 407 p.; 30 cm

Tesis que analiza el turismo rural en Andalucía como actividad emergente y motor de la economía local, con objeto de potenciar y generar un marco de actuación por parte de las administraciones y conseguir potenciar la labor de los agentes de desarrollo local, que se están convirtiendo en una de las figuras más importantes para el desarrollo de las zonas rurales. Se analizan datos concretos y actualizados de los aspectos relacionados con la oferta y la demanda y se compara la política andaluza con otras políticas que se desarrollan en otras comunidades autónomas.

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/11758.pdf>

CD ST CET-71/1

4. Andalucía calidad [Vídeo]. -- Sevilla: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2005. -- 1 disco compacto (DVD): son. ; 12 cm

Vídeo promocional de los proyectos en materia de calidad turística que lleva a cabo la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, presentados en tres líneas de actuación, como son: el Plan de Calidad en Turismo, el Plan de Comunicación y Concienciación y la seguridad de la calidad de los servicios turísticos ofertados.

CD ST CD T00089

CD ST CD T00126

5. Andalucía contará en un año con un millar de certificaciones de calidad turística/ por David Marcado

Andalucía tiene ya 723 certificaciones y prevé llegar a las 1000 en un año. El artículo se centra en los datos ofrecidos por el Consejero de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta en la reunión de la Oficina de Calidad y en la que anunció

que la Comunidad será sede de la reunión anual del Comité Técnico ISO 228 y el Programa Paraguas "Eureka Tourism" de I+D+I.

En: *Andalucía Única: revista de información turística*. -- Málaga: Gestión Directa, 2001. -- N. 70 (junio 2007), p. 51

6. La aportación del municipio hacia un modelo turístico de calidad: borrador de la propuesta sobre el "Papel del municipio en el proceso de desarrollo turístico". -- 8 p.; 30 cm

En: *Turismo andaluz: posición ante el debate/ Congreso Nacional de Turismo*, Madrid, 25-26 noviembre 1997 . -- [Marbella] : Turismo Andaluz, S.A., D.L. 1998. -- P. 87-94

7. Calidad, satisfacción y fidelidad en el turismo rural: un análisis hispano-portugués/ Sandra María Correia Loureiro, Francisco Javier Miranda González

Reportaje sobre el análisis de la relación entre la imagen de un alojamiento de turismo rural y la lealtad del cliente a dicho alojamiento. Se realiza un estudio exploratorio entre los turistas rurales de dos regiones fronterizas de España y Portugal.

En: *Papers de turisme*. -- Valencia: Agencia Valenciana del Turisme, 1989. ISSN 0214-8201. -- Núm. 40(2006), p. 49-65

8. Calidad del servicio en el sector turístico/ José-Ángel Miguel Dávila. -- A Coruña: Netbiblo, 2002. -- 240 p.; 24 cm

D. L. SE-3690-2002. -- ISBN 84-9745-020-5

CD ST 2967

9. Calidad: el reto inacabado/ texto, José María Triper

Análisis de la necesidad de un replanteamiento del modelo turístico español, orientado hacia la calidad y no al bajo coste.

En: *Moneda única: la revista económica de negocio internacional*. -- Madrid: Euroempresa Editorial, 2001. -- Año, VI, n. 60 (dic. 2006), p. 82-83

10. La calidad ambiental como factor competitivo de los destinos tradicionales de sol y playa/ M^a Dolores Ponce Sánchez. -- [15] p.; 24 cm

Artículo que analiza como la preocupación ambiental y las exigencias de calidad al respecto se han convertido en un valor global de cualquier destino turístico, independientemente del perfil socioeconómico de su demanda.

En: *Cuadernos de turismo*. -- Murcia: Universidad, 1998. -- Núm. 13 (2004), p. 91-105

Acceso al texto completo:

<http://www.um.es/dp-geografia/turismo/n13/05-calidad.pdf>

11. La calidad ambiental de los destinos turísticos urbanos/ David Blanquer. -- [54] p.; 24 cm

En: *Turismo cultural y urbano: 6º Congreso de Turismo, Universidad y Empresa*. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2004. -- p. 525-580

12. La calidad como base del desarrollo de las empresas turísticas/ Eduardo Jarén Ceballos. -- [1] p.; 30 cm

Propone modelos de sistemas de gestión de la calidad para la planificación, innovación y mejora de empresas turísticas.

En: *Aehcos Magazine: Costa del Sol*. -- Málaga: Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol, 1997. -- Núm. 40 (verano 2005), p. 52

13. La calidad como herramienta de gestión del turismo cultural [Recurso electrónico] / Juan Fco. Castro León

En: *Pasos: revista de turismo y patrimonio cultural*. -- [Tenerife]: Universidad de La Laguna, 2003. -- Vol. 3 (2005), n. 1, p.143-148

Acceso al texto completo:

<http://www.pasosonline.org/Publicados/3105/PS100105.pdf>

14. La calidad de los destinos turísticos/ Javier Baselga Lej. -- [4] p. ; 30 cm

En: *Andalucía geográfica: boletín de la Asociación de Geógrafos Profesionales de Andalucía*. -- Sevilla: AGPA, 1999. -- Núm. 6, (mayo 2000), p. 25-28

15. Calidad de servicio en hoteles de sol y playa/ Esther García Buades. -- Madrid: Síntesis, 2001. -- 142 p. ; 23 cm. -- (Gestión turística)

D.L. M-25478/2001. -- ISBN 84-7738-891-1

CD ST 2217

CD ST 2778

16. La calidad de servicio en la hostelería de Cantabria: un análisis por zonas/ María Concepción López Fernández y Ana María Serrano Bedia. -- [10] p.; 24 cm

En: *Nuevas tendencias de ocio y turismo: su especial problemática en destinos singulares : VI Congreso AECIT*. -- [S.l.]: Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, D.L. 2002. -- p. 199-208. ISBN 84-922582-5-8

17. Calidad de servicio en la industria turística/ Ana María Díaz Martín, Ana María González Fernández

En: *Turismo y promoción de destinos turísticos: implicaciones empresariales* / Luis Valdés Peláez y Agustín V. Ruiz Vega (coordinadores). -- Oviedo: Universidad de Oviedo, 1996. -- Capítulo 8, p.151-173

18. Calidad de servicio en las agencias de viajes online/ Ramón Barrera Barrera

En: *Patrimonio, desarrollo rural y turismo en el s. XXI*. -- Osuna: Escuela Universitaria Francisco Maldonado de Osuna, 2004. -- V. II, p. 234-244

19. Calidad de servicio y atención al cliente en hostelería [Literatura gris]/ Novasoft. -- [Sevilla]: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, [2005]. -- 59 p. -- (FORETUR, Formación para profesionales del sector turístico)

Manual del curso ejecutado en el Proyecto FORETUR y correspondiente a la Orden de Subvenciones de 20 de Junio de 2005.

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>

Actualizado a 08-11-2007

20. La calidad del equipamiento turístico/ María de los Ángeles González Cobrero

En: *PH: boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*. -- Sevilla. ISSN 1136-1867. -- N° 36 (2001), p.170-175

21. Calidad del servicio a través del e-mail en los establecimientos alojativos de Lanzarote/ Nareida Cañado Caparrós, Noelia Ramón Pérez

En este estudio se pretende analizar el nivel de calidad en las respuestas al cliente a través de e-mail desde el departamento de reservas de los diferentes establecimientos alojativos de Lanzarote, así como conocer el índice de respuesta de los mismos.

En: *Turitec 2006: VI Congreso Nacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. -- Málaga: Escuela Universitaria de Turismo, D.L. 2006. -- p. 243-257

Acceso al texto completo:

http://www.turismo.uma.es/turitec/paginas/articulos/actas_turitec_pdf/L17calidaddelservicioemail.pdf

22. Calidad del servicio y competitividad turística: importancia de los recursos humanos/ Juan Antonio Campos Soria, José Luis Sánchez Ollero

En: *Memoria del IV Congreso Andaluz de Turismo*. -- Jaén: Concierto de Cámaras de Comercio de Andalucía, 2002. -- P. 497-511

23. La calidad del turismo desde la perspectiva de la Administración Pública : VIII Semana Europea de la Calidad/ Carlos Sanz Domínguez. -- Sevilla: Ediciones Digital @tres, 2003. -- 138 p.; 21 cm

CD ST 3694
CD ST 4003
CD ST 4017

24. La calidad del turismo en la legislación turística: en particular el caso de Andalucía/ Carlos San Domínguez

En: *La calidad integral del turismo*. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2003. -- P. 341-357

25. La calidad en el sector turístico/ Andrés Senlle, Orlando Bravo. -- Barcelona: Gestión 2000, 1997. -- 108 p.: il. ; 23 cm. -- (ISO 9000 en la práctica)
D.L. B 2669-1997. -- ISBN 84-8088-154-2

CD ST 724

26. La calidad en el turismo español [Literatura gris]: balance y prospectiva de la investigación/ César Camisón Zornoza y Vicente M. Monfort Mir. -- [S.l.] : [s.n.], [1996?]. -- 47 p.; 30 cm

CD ST 1398
CD ST 1572
CD ST 1573

27. La calidad en las agencias de viaje ante el reto de la innovación tecnológica/ Cristina Esteban Alberdi, Luis Rubio Andrada

Las agencias de viajes en España están asistiendo a una reestructuración del sector y a un cambio en sus actividades tradicionales. Para afrontar estos cambios deben desarrollar e implantar nuevas estrategias basadas en la calidad del servicio prestado. Para lograrlo, se propone un modelo basado en cuatro líneas de actuación que son la mejora de la formación de los agentes, el conocimiento de las características de su demanda, la adecuación a dicha demanda a través de productos diferenciados para cada segmento o cliente y el aseguramiento de un servicio de calidad en el destino final. Para la implantación de este modelo, el uso de las nuevas tecnologías se hace imprescindible.

En: *Investigaciones en I+D+I en el sector turismo.*-- Madrid: Universidad Autónoma de Madrid, 2002. -- P. 37-41

28. La calidad en las empresas turísticas/ Inmaculada Martín Rojo. -- [13] p.; 25 cm

En: *La actividad turística española en 2003.* -- Castellón: AECIT; Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces , 2004. -- p. [169]-181

29. La calidad en las empresas turísticas/ Inmaculada Martín Rojo. -- [10 p.]; 24 cm

Se exponen una serie de conceptos generales sobre la problemática de la calidad y las certificaciones vigentes y a continuación se presenta la situación materia de certificación de calidad del tejido empresarial español 2005 y se ofrece un estudio comparativo con respecto a los años anteriores. Asimismo, desde un planteamiento integral que englobe al sector privado y al público, se mencionan los distintos Programas de Incentivos para la Calidad por Comunidades Autónoma vigentes en el 2005.

En: *La actividad turística española 2005 (edición 2006).* -- Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces; Castellón: Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, D. L. 2006. ISBN 84-8004-798-4. -- p. 205-216

30. La calidad en los servicios de intermediación turística, una aplicación empírica a las agencias de viajes de la comunidad de Madrid para el segmento de los viajes de ocio/ Cristina Esteban Alberdi; director, José Miguel Rodríguez Antón. -- Madrid: Universidad Autónoma de Madrid, Departamento de Contabilidad y Organización de Empresas, 2002. -- 251, [36] p.; 32 cm

Tesis Universidad Autónoma de Madrid, Departamento de Contabilidad y Organización de Empresas, Madrid 2002.

Análisis del sector de la intermediación turística minorista en España y Revisión de las principales investigaciones de materia de calidad en los servicios y las principales escalas de medición utilizadas para proponer una nueva escala de medición en lo que se relacionan elementos intangibles presentes en la prestación del servicio y la diferenciación percibida, por el cliente, en dicho servicio. Aplicación de la escala a una muestra no probabilística y presentación de los resultados obtenidos.

CD ST 4642

31. La calidad integral del turismo/ V Congreso Universidad y Empresa; director, David Blanquer. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2003. -- 533 p.; 24 cm
D.L. V-603-2003. -- ISBN 84-8442-764-1

CD ST 2984
CD ST 2988

32. Calidad objetiva y su relación con la formación y la satisfacción del empresario [Recurso electrónico]: **el caso de los alojamientos rurales españoles/** Rosa María Hernández Maestro, Pablo A. Muñoz Gallego, Libia Santos Requejo. -- [S.l. : s.n., 2006]

En esta investigación se analiza la influencia de la formación y la satisfacción del encargado de un establecimiento de turismo rural sobre la calidad objetiva de dicho establecimiento. Los resultados revelan que la formación, tanto específica como no específica, y la satisfacción determinan un diseño de la oferta orientado hacia la calidad de servicio. El tipo de oferta se mide mediante indicadores objetivos elaborados a partir de un amplio proceso que incluye una revisión de la literatura sobre calidad percibida, así como entrevistas en profundidad y evaluación posterior por parte de expertos del sector.

Acceso al texto completo:

http://www3.uva.es/empresa/uploads/dt_13_06.pdf

33. Calidad total en las empresas turísticas/ César Ramírez Cavassa. -- Sevilla: Trillas, 2006. -- 118 p.; 23 cm. -- (Empresa y turismo)
D.L. SE-6634-2005. -- ISBN 84-665-5086-0

CD ST 5183

34. Calidad y autenticidad del turismo rural/ Ignasi Brunet Icart y Amado Alarcón Alarcón

En este artículo se exponen los resultados de una investigación sobre turismo rural en la que se analiza la implicación de los propietarios de las casas rurales en el mantenimiento del valor del territorio, del patrimonio y de los activos existentes de acuerdo con la capacidad de carga del destino turístico y que es imprescindible tanto para configurar una oferta sostenible como la experiencia buscada por los visitantes

En: *Estudios turísticos*. -- Madrid: Turespaña, 1963. -- Núm. 168 (2006), p. 99-122

35. Calidad y competitividad de la empresa turística [Literatura gris]: **el estudio de la competitividad de la empresa turística/** César Camisón Zornoza. -- [Gijón] : [s.n], [1997]. -- 27 p. ; 32 cm

CD ST CT5/11

36. La calidad y el municipio / Violeta Matas, David Martín. -- [13] p.; 24 cm

En: *Nuevas tendencias de ocio y turismo: su especial problemática en destinos singulares: VI Congreso AECIT*. -- [S.l.]: Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, D.L. 2002. -- p. 57-69. ISBN 84-922582-5-8

37. La calidad y la innovación: ejes de la promoción de Andalucía en Fitur/ por I.M, R.G

Especial Fitur 2007 que destaca la presencia andaluza en la Feria Internacional del Turismo celebrada en Madrid.

En: *Andalucía única: revista de información turística*. -- Málaga: Gestión Directa, 2001. -- Año VII, n. 66 (feb. 2007), p.5-15

38. Calidad y satisfacción en el sector turístico/ Enrique Ortega Martínez, Giuseppe Loy Puddu. -- 28 p. ; 24 cm

En: *Investigación y estrategias turísticas*. -- Madrid: Thomson, 2003. -- p. 233-260. ISBN 84-9732-246-0

39. Calidad y turismo en espacios rurales: una aproximación desde la situación de la Comunidad Valenciana/ Víctor Yepes Piqueras

En: *Turismo en espacios rurales/ 8º Congreso de Turismo, Universidad y Empresa*; director, David Blanquer; comité científico, Enrique Bigné ... [et al.]. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2006. -- P. 79-98

40. Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración/ Jorge Puig-Durán Fresco. -- Madrid; Buenos Aires ; México : Diaz de Santos, 2006. -- 264 p.; 24 cm

D.L. M-13554-2006. -- ISBN 84-7978-749-X

CD ST 5608

41. El concepto de calidad en la cultura de organizaciones de servicios turísticos de la Comunidad Valenciana/ Isabel Martínez Martínez

En: *Papers de Turisme*. -- Valencia: Agencia Valenciana del Turisme, 1989. -- Núm. 29 (2001), p. 29-49

42. A conceptualization of the relationships between service quality and visitor satisfaction, and their links to destination selection/ Shu Tian-Cole, John L. Crompton

En: *Leisure studies*. -- London : E. & F.N. Spon Ltd., [1981-]. -- Vol. 22 (2003), n. 1, p. 65-80

43. Consecuencias de la presencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la rentabilidad, calidad y recursos humanos de los hoteles de la provincia de Alicante/ Claver cortés, E. ... [Et al]. -- [18] p.; 24 cm

En: *Turitec 2004: V Congreso Nacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. -- Málaga: Universidad de Málaga, Escuela Universitaria de Turismo, 2004. -- p. 53-70

Acceso al texto completo:

http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2004/docs/actas_turitec_pdf/4.pdf

44. Los costes totales de la calidad: un estudio en la empresa hotelera/ César Camisón, Vicente Roca. -- Madrid: Civitas, 1997. -- 242 p.; 24 cm. -- (Biblioteca Civitas Economía y Empresa. Estudios turísticos. Serie especial)

Actualizado a 08-11-2007

D.L. M-44090/1997. -- ISBN 84-470-1000-7

CD ST 2109
CD ST 2110

45. Desarrollo hotelero en la costa: el eterno conflicto entre cantidad y calidad/ artículo elaborado por, Javier Bolaños...[et al.]

El artículo analiza el crecimiento en las zonas costeras nacionales, constatando la desigualdad en el planteamiento y, sobre todo, en el desarrollo.

En: *Editur: semanario profesional del turismo*. -- Barcelona: Ediciones Turísticas, 1960. -- Núm. 2238 (enero 2003), p. 32-37

46. Directorio de establecimientos certificados.... -- Barcelona: Editur, 2004-. -- v. ; 20 cm

También en inglés, francés y alemán

Disponible: 2004- 2005

Este directorio de establecimientos certificados con la marca Q de Calidad Turística Española se dirige al consumidor final como una eficaz herramienta de consulta para conocer el grado actual de implantación de la marca en prestadores de servicios turísticos en cada una de las diecisiete Comunidades Autónomas del país. Brinda a sus usuarios una relación de hoteles, apartamentos turísticos, restaurantes, campings, casas rurales, agencias de viajes, estaciones de esquí, convention bureaux, oficinas de información turística española y espacios naturales protegidos que hasta la fecha acreditan la marca Q.

D.L. B 18102-2004

CD DEP 537
CD SRT DIR ESP dir
CD ST 4020

47. El diseño del paisaje turístico [Recurso electrónico]: proyectar y reparar en aras del turismo de calidad/ Esteve Bardolet Janer

En: *Jornadas de Geografía del Turismo (3º. 1993. Palma de Mallorca). La formació, la rehabilitació i les noves modalitats turístiques* [Recurso electrónico]

1. Paisaje 2. Turismo 3. Calidad I. Título

48. Eficiencia de la implantación de sistemas de calidad: análisis de las empresas hoteleras/ Rubén Huertas García

En: *Estudios turísticos*. -- Madrid: Turespaña, 1963. -- N. 165 (2005), p. 33-55

49. Empresas de intermediación turística y nuevas tecnologías: estudio de calidad del segmento minorista para viajes de ocio/ Cristina Esteban Alberdi, Luis Rubio Andrada. -- Madrid: Vision Net, D.L. 2006. -- 168 p.; 23 cm

Análisis del panorama de las agencias de viajes en España ante los nuevos retos que supone Internet y las nuevas tecnologías, mediante un modelo basado en la calidad, evaluada por el consumidor.

D.L. M-16725-2006. -- ISBN 84-9821-303-7

CD ST 5223

50. El enfoque de calidad en el turismo/ Cesar Camisón, J. Enrique Bigne. -- [17] p.; 22 cm

En: *¿España: un país turísticamente avanzado?: I Congreso de la Asociación de Expertos en Turismo.* -- Madrid: Instituto de Estudios Turísticos, 1995. -- p. 255-271. ISBN 84-8152-114-0

51. Establecimientos y espacios certificados: directorio. -- 1ª ed.. -- [Sevilla]: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, D.L. 2007. -- 64 p.: fot. col.; 24 cm

Directorio de establecimientos y espacios andaluces con certificación en gestión de calidad (UNE EN-ISO 9001:2000 y Q: Marca de Calidad Turística Española) y en calidad ambiental (UNE EN-ISO 14001:2004, sistema EMAS, Bandera Azul y la marca Parque Natural de Andalucía).

D.L. SE-192-2007

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/publicaciones/24992.pdf>

CD ST 3372

CD ST 4068

CD ST 4142

52. Estudio sobre actuaciones que se deben acometer en la Costa del Sol occidental para la mejora de la calidad turística medioambiental [Literatura gris]/ Prointec, S.A. -- [Sevilla] : Consejería de Turismo y Deporte, Dirección General de Planificación Turística, 1999. -- 3 vol. ; 30 cm.

Contiene: Diagnóstico.-- Programa de acción turístico-ambiental.-- Adendum de distribución de inversiones

CD ST CET-43/1/1

CD ST CET-43/1/2

CD ST CET-43/1/3

CD ST CET-43/1/4

CD ST 2049/1

CD ST 2049/2

CD ST 2049/3

53. Estudio sobre la calidad en el sector turismo [Literatura gris]. -- [Huelva: Grupo de Desarrollo Rural de la Costa Occidental de Huelva, Adricoh, 2006]. -- 39 p. ; 30 cm

Estudio elaborado a propósito de la celebración en Cartaya (Huelva) de las I Jornadas de Calidad Turística, analiza la oferta y la demanda turística española, andaluza y onubense, haciendo hincapié en los indicadores de turismo y en los retos futuros a los que se enfrenta el sector, incidiendo finalmente en la importancia de la calidad como herramienta estratégica.

CD ST 1273

54. Etiquetas de calidad en playas: nuevo marketing sobre espacios turísticos litorales maduros y artificializados/ Francesc Xavier Roig i Munar, Eulalia Comas Lamarca

Paralelamente a la concienciación de la sociedad sobre la importancia del medio ambiente viene surgiendo un auge en la implantación de sistemas de gestión ambiental en diferentes espacios turísticos, buscando nuevas figuras de gestión que pretenden justificar la calidad ambiental, en muchos casos perdida de antemano por una falta previa de gestión basada en criterios físicos y ambientales. Estas figuras, según los autores, nacen con fines de marketing turístico y a comentar su incidencia en las playas se dedica este artículo.

En: *Coloquio de Geografía del Turismo, Ocio y Recreación* (9º. 2004. Zaragoza). *Turismo y cambio territorial : ¿eclosión, aceleración, desbordamiento?*. -- Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2006. ISBN 84-7733-844-2. -- p. 593-602

55. Evaluación de la calidad de destinos turísticos: el caso de la Costa del Sol/ Carolina Otero, José María Otero

Este artículo resume la metodología y los resultados de un estudio realizado para evaluar la calidad de tres destinos turísticos maduros de la Costa del Sol.

En: *Turismo: los retos de un sector estratégico*. -- Madrid: Fundación de las Cajas de Ahorros, 2004. -- P. 236-248

56. Evaluación de la calidad de destinos turísticos mediante escalas de satisfacción con ponderaciones individuales: una aplicación a la Costa del Sol/ Antonio Fernández Morales, José M^a Otero Moreno y Carolina Otero Cordones

En esta comunicación se presenta uno de los primeros análisis de los resultados de un proyecto piloto para la evaluación de la calidad de los destinos turísticos de sol y playa de la Costa del Sol.

En: *La calidad integral del turismo*. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2003. -- P. 325-340

57. La falta de personal cualificado lastra la calidad del servicio/ R.C... (et al.)

El déficit en formación del personal está lastrando la calidad del servicio que tiene, como problema base, la estacionalidad turística y la fuga de personal a otros servicios.

En: *Preferente: revista de turismo y transporte*. -- Madrid: Grupo Taramay, 1995. -- Núm. 193 (mayo 2007), p. 16

58. Gestión de la calidad aplicada a hostelería y restauración/ Marco Juliá...[et al.]. -- Madrid...etc.: Pearson Educación, 2002.

-- 300 p.; 24 cm. -- (Turismo y Hostelería)
D.L. M.19138-2002. -- ISBN 84-205-3334-3

CD ST 2663

59. Gestión de la calidad de los procesos turísticos/ Mar Alonso Almeida, Lucía Barcos Redín, Juan Ignacio Martín Castilla. -- Madrid: Síntesis, D.L. 2006. -- 334 p.; 23 cm. -- (Gestión turística)

Desarrolla los conocimientos mínimos que capacitan para adentrarse en la gestión de la calidad en la industria turística: calidad total, normas ISO y sectoriales del ICTE.

D.L. M-45797-2006. -- ISBN 84-9756-435-9

CD ST 1274

60. La gestión de la calidad en las empresas hoteleras/ Segundo Marín Fernández-Cabrera

En: *Papers de Turisme*. -- Valencia: Agencia Valenciana del Turisme, 1989. -- Núm. 36 (2004), p. 75-93

61. La gestión de la calidad en un municipio turístico: Ponencias del IV Seminario del Foro Permanente Turismo y Municipio, celebrado en el Centro Internacional de Turismo de Andalucía (CINTA) entre los días 30 de noviembre y 4 de diciembre de 1998/ coordinador, Vicente Granados. -- 1ª ed. -- Sevilla: Consejería de Turismo y Deporte, D.L. 1999. -- 333 p. ; 24 cm

(Publicaciones generales. Análisis del turismo; 2)

Ponencias dedicadas al marco del turismo desde la óptica del municipio y de la calidad: evaluación de la calidad, aspectos urbanísticos y medioambientales, turismo urbano, rutas temáticas, etc.

D.L. SE-2579-1999. -- ISBN 84-89225-16-8

CD ST 3970

CD ST 3971

62. La guía exclusiva de la calidad. -- Madrid: Agrupación de Calidad Española, 2000. -- 308 p. ; 25 cm.

D.L. GU-531/2000. -- ISBN 84-607-1076-9

CD SG 1896

63. Guía informativa de las subvenciones en materia de implantación de sistemas de calidad: modalidad 5 de la orden (SCT). -- [Sevilla]: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, [2006]. -- 11 p. ; 20 x 20 cm

Folleto que detalla la información necesaria para solicitar las ayudas destinadas a potenciar la implantación de sistemas de calidad en empresas y servicios turísticos andaluces, convocadas por la Orden de 9 de noviembre de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Turismo (BOJA del 13 de diciembre de 2006).

CD ST CT18/32

CD ST CT18/33

CD ST CT18/34

64. Guía informativa de las subvenciones para la formación, fomento de la cultura de la calidad e investigación en materia de turismo: modalidad 6 de la orden (FFI). -- [Sevilla]: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, [2006]. -- 15 p.; 20 x 20 cm

Folleto que detalla la información necesaria para solicitar las ayudas destinadas a potenciar la formación y cualificación de los profesionales, la sensibilización en la implantación de una cultura de la calidad y la investigación aplicada al ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones, la estadística y la prospectiva, así como la innovación tecnológica en materia de turismo, convocadas por la Orden de 9 de noviembre de 2006, por la que se establecen

Actualizado a 08-11-2007

las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Turismo (BOJA del 13 de diciembre de 2006).

CD ST CT18/35

CD ST CT18/36

CD ST CT18/37

65. Hacia la gestión de calidad en la actividad turística de la Comunidad Valenciana/ Victor Yepes Piqueras

En: *Revista Valenciana D'Estudis Autònoms*. -- Valencia: Generalitat Valenciana, 1999. -- Nº 25 (1998), p. 119-133

CD ST CT2/53

66. I Congreso Nacional de Planificación, Dinamización y Calidad en Destinos Turísticos [Recurso electrónico]: **Córdoba 3 y 4 de mayo de 2007**. -- [Córdoba: Diputación Provincial de Córdoba, 2007]. -- Página web: ilustrada

Congreso llevado a cabo los días 3 y 4 de Mayo, en la Diputación Provincial de Córdoba.

Contiene: Guión Congreso/ Reyes Ávila Bercial. Gestión de destinos turísticos sostenibles/ Josep F. Valls. Gestión y planificación de la calidad en el destino/ Ana Baldie. Creación de productos turísticos: la encrucijada entre lo público y lo privado/ Juan Carlos Rodríguez Millán. Planificación del turismo en destinos patrimoniales/ Miguel Ángel Troitiño. Modelos de planificación turística: Reyno de Navarra: una estrategia de desarrollo y marketing/ Carlos Erce. Un nuevo modelo de desarrollo turístico para Andalucía: el Plan de Desarrollo Turístico Sostenible/ Antonio Muñoz Martínez.

El congreso, de enfoque teórico - práctico, se perfila como un foro de debate y reflexión, con la misión de concertar una visión técnica sobre objetivos comunes en planificación de productos de calidad para los destinos turísticos.

Acceso al texto completo:

http://www.cordobaturismo.es/agenda/evento.php?id_categoria=323&id=4982&municipio=000/

67. II Encuentro Nacional de Calidad en Turismo: conclusiones: Madrid 11 y 12 de mayo de 1999. -- Madrid: Ministerio de Economía y Hacienda, Centro de Publicaciones y Documentación, 1999. -- 26 p. ; 30 cm

D.L. M 35083-1999. -- ISBN 84-476-0394-6

CD ST CT2/45

68. Influencia del sistema de información sobre calidad de percepción directiva: un estudio en el sector hotelero/ Fernando J. Garrigós Simón y Vicente Roca Puig. -- [9] p.; 24 cm

En: *Nuevas tendencias de ocio y turismo: su especial problemática en destinos singulares : VI Congreso AECIT*. -- [S.l.]: Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, D.L. 2002. -- p. 225-233. ISBN 84-922582-5-8

69. Innovación tecnológica y calidad en el sector turismo/ Amparo Sancho Pérez, Amparo Maset LLaudes y David Martín Vallés. -- [15] p.; 30 cm

Este artículo, a través de encuestas realizadas a empresas hoteleras, pone de manifiesto la relación existente entre innovación tecnológica, calidad de la empresa y niveles educativos de la misma.

En: *Estudios Turísticos*. -- Madrid: Turespaña, 1963. -- Núm. 157 (2003), p. 5-19

70. La interrelación del conocimiento y la calidad en la oferta turística: aplicación en clubes de golf/ Manuel Atencia Sanz, Adeodato Altamirano Cabeza. -- [15] p.; 24 cm

En: *Turitec 2002: IV Congreso Nacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. -- Málaga: Escuela Universitaria de Turismo, D.L. 2002. -- p. 519-533

71. La inversión en calidad eleva el coste de los proyectos hoteleros/ Víctor Robledo

La necesidad de dotar a los nuevos complejos alojativos de más calidad y de una mayor oferta complementaria, así como otros factores como el encarecimiento progresivo del precio del suelo, han motivado un paulatino crecimiento de la inversión por habitación hotelera proyectada en el último año. Este artículo funciona a manera de radiografía de los proyectos existentes, mostrando su distribución geográfica y un ranking de los principales proyectos hoteleros en curso.

En: *Revista Hostelmarket: mensual de información hostelera*. -- Madrid: Alimarket, 1998. -- Núm. 83 (junio 2006), p. 50-[85]

72. Itinerarios culturales en La Alhambra: calidad de la visita pública/ Victoria G. Chamorro Martínez. -- [9] p. ; 23 cm

En: *Actas del Congreso Internacional de Itinerarios Culturales: (Santiago de Compostela, 14-17 de noviembre de 2000)*. -- Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría General Técnica, 2001. -- p. 163-171

73. Jornada de presentación del Plan Integral de Calidad del Turismo Español 2000-2006 [Literatura gris]: **ponencias**. -- Madrid: Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y de la Pequeña y Mediana Empresa, 1999. -- 144 p.; 30 cm.

CD ST 1701

74. Jornadas calidad turística [Literatura gris]: **mayo y junio de 2006/** Consuelo del Moral Ávila. -- 1 v. (pág. var.); 30 cm

Contiene: Programa de las Jornadas de Calidad Turística, 23-24 de mayo - Montes de Málaga (Málaga).

Patrocinado por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte

CD ST 3913

CD ST 4009

CD ST 4030

75. La marca "Q" de Calidad Turística pasará a ser propiedad del Estado

En: *Spic: revista de turismo*. -- Madrid: SPIC Ediciones, 1966. -- Núm. 689 (1º quincena mayo 2006), p. 11

76. La medición de la calidad de los servicios prestados por los destinos turísticos [Recurso electrónico]: **el caso de la isla de la Palma**/ María Bethencourt Cejas...[et al.]

En: *Pasos: revista de turismo y patrimonio cultural*. -- [Tenerife]: Universidad de La Laguna, 2003. -- Vol. 3 (2005), núm. 2, p. 265-272

Acceso al texto completo:

<http://www.pasosonline.org/Publicados/3205/PS050205.pdf>

77. "Mystery shopping": un útil medidor de calidad

Frente a las "low cost" hoteleras o a los nuevos destinos emergentes con precios más baratos, las cadenas hoteleras españolas apuestan por la calidad y utilizan diversas herramientas para su control. Una de ellas es el "mystery shopping" o cliente misterioso.

En: *Savia: revista de economía y gestión de viajes*. -- Madrid: Savia Amadeus, 1989. -- Núm. 41 (noviembre 2006), p. 41-43

78. "La mitad del litoral de Roquetas, con la marca 'Q'"/ Rodrigo Cuesta Rold

Artículo y entrevista a Rodrigo Cuesta Rold, Jefe de la Unidad de Gestión Turística de Roquetas de Mar sobre la Norma "Q" de calidad turística que tienen algunas de sus playas. El artículo, además, incluye información sobre los requisitos que han de tener las playas para obtener la certificación de calidad, así como un gráfico de los establecimientos certificados a fecha 31 de mayo de 2007.

En: *Nexotur : periódico profesional de la nueva agencia de viajes*. -- Toledo: Nexo, 1996. -- Núm. 536, (2007), p. 2. -- Núm. 274, (2001), p. 20-21

79. Un modelo de calidad para empresas del sector turístico/ Asunción Fernández-Villarán Ara. -- [15] p.; 25 cm

En: *Turitec 2002: IV Congreso Nacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. -- Málaga: Escuela Universitaria de Turismo, D.L. 2002. -- p. 349-363. ISBN 84-600-9813

Acceso al texto completo:

<http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2002/actas/Microsoft%20Word%20-%202022.DEUSTO.pdf>

80. Modelos de calidad y desarrollo turístico sostenible: su contribución a la competitividad de un destino turístico/ Juan Luis Tato Jiménez, Antonio Chamorro Mera , Francisco Javier Miranda González. -- [10] p.; 24 cm

En: *Ambiente y desarrollo sostenible = Ambiente e desenvolvimento sustentável*. -- Cáceres: Universidad de Extremadura, Servicio de Publicaciones, 2002. -- 269-278

81. Modelos de gestión turística de las playas/ Víctor Yepes Piqueras

Ponencia en la que se habla de la trascendencia social y económica que tiene una buena gestión del turismo y de las playas en nuestro país. Incluye tablas y normativa para tener unas playas de calidad.

En: *Turismo en los espacios litorales: 9º Congreso de Turismo, Universidad y Empresa*. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2007. -- P. 37-60

82. Nuevas opciones estratégicas para los establecimientos hoteleros creando vínculos entre la calidad de servicio y la utilización de sistemas y tecnologías de la información/ Zenona González Aponcio, Antonia Mª Gil Padilla

En: *Turitec 2006: VI Congreso Nacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. -- Málaga: Escuela Universitaria de Turismo, D.L. 2006. -- p. 289-300

Acceso al texto completo:

http://www.turismo.uma.es/turitec/paginas/articulos/actas_turitec_pdf/L20nuevasopciones.pdf

83. Percepción de calidad del servicio: turismo rural vs. sol y playa/ Mercedes Ventura, Susana Llorens, Rosa Grau

Trata de determinar si existe un desajuste entre la percepción de la calidad de servicio de los empleados y clientes de los establecimientos turísticos situados en las zonas rurales y los situados en las zonas de sol y playa.

En: *Turismo en espacios rurales / 8º Congreso de Turismo, Universidad y Empresa; director, David Blanquer; comité científico, Enrique Bigné ... [et al.]*. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2006. -- P. 273-284

84. Planificación estratégica del turismo cultural en ciudades patrimoniales: calidad, innovación y sostenibilidad/ Antonio-J. Campesino Fernández. -- [41] p.; 24 cm

En: *Turismo cultural y urban : 6º Congreso de Turismo, Universidad y Empresa*. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2004. -- p. 41-81

85. Política de calidad. -- 6 p.; 30 cm

Contiene: Introducción -- Calidad en los servicios -- Política de calidad -- Calidad en la empresa turística -- Gestión del contexto -- Creación del entorno -- Modelos de actuación -- Ejes genéricos de actuación -- Cualificación de la empresa turística -- Cualificación del destino turístico -- Cualificación del producto turístico - - Cualificación de los recursos humanos.

En: *Turismo andaluz: posición ante el debate / Congreso Nacional de Turismo, Madrid, 25-26 noviembre 1997*. -- [Marbella]: Turismo Andaluz, S.A., D.L. 1998. -- P. 55-58

86. Por un turismo costero de calidad: gestión integrada de la calidad de los destinos turísticos costeros: resumen/ Comisión Europea, Dirección General de Empresa, Unidad Turismo. -- Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000

Esta publicación desarrolla un planteamiento global para los destinos turísticos centrado en la satisfacción del turista y basado en los principios del desarrollo sostenible en espacios litorales.

ISBN 92-828-8033-8

Acceso al texto completo:

http://ec.europa.eu/enterprise/library/lib-tourism/iqm-summary/coastal_es.pdf

87. Por un turismo rural de calidad: gestión integrada de la calidad de los destinos turísticos rurales: resumen/ Dirección General de Empresa, Unidad Turismo. -- Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000. -- 14 p. ; 30 cm
ISBN 92-828-7846-5

CD ST CT6/59

88. Por un turismo urbano de calidad: gestión integrada de la calidad de los destinos turísticos urbanos: resumen/ Dirección General de Empresa, Unidad de Turismo. -- Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000. -- 14 p.; 30 cm
ISBN 92-828-7835-X

CD ST CT6/78

89. I Congreso Nacional de Planificación, Dinamización y Calidad en Destinos Turísticos [Recurso electrónico]: Córdoba 3 y 4 de mayo de 2007. -- [Córdoba: Diputación Provincial de Córdoba, 2007]. -- Página web: ilustrada
Congreso llevado a cabo los días 3 y 4 de Mayo, en la Diputación Provincial de Córdoba.

Contiene: Guión Congreso/ Reyes Ávila Bercial. Gestión de destinos turísticos sostenibles/ Josep F. Valls. Gestión y planificación de la calidad en el destino/ Ana Baldie. Creación de productos turísticos: la encrucijada entre lo público y lo privado/ Juan Carlos Rodríguez Millán. Planificación del turismo en destinos patrimoniales/ Miguel Ángel Troitiño. Modelos de planificación turística: Reyno de Navarra: una estrategia de desarrollo y marketing/ Carlos Erce. Un nuevo modelo de desarrollo turístico para Andalucía: el Plan de Desarrollo Turístico Sostenible/ Antonio Muñoz Martínez.

El congreso, de enfoque teórico - práctico, se perfila como un foro de debate y reflexión, con la misión de concertar una visión técnica sobre objetivos comunes en planificación de productos de calidad para los destinos turísticos.

90. La problemática jurídica de la calidad turística/ por José Tudela Aranda. -- [Zaragoza]: Revista Aragonesa de Administración Pública, 2003
Separata de: "Revista Aragonesa de Administración Pública", núm. 23

CD ST CT12/250

91. Los productos turísticos españoles: calidad, promoción y comercialización. El punto de vista de la Administración Central/ Agueda Estebán Talaya. -- [9]; 22 cm
En: *¿España: un país turísticamente avanzado? : I Congreso de la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, 1995.* -- Madrid: Instituto de Estudios Turísticos. -- p. 35-43. ISBN 84-8152-114-0

92. Los productos turísticos españoles: calidad, promoción y comercialización. El punto de vista del sector privado/ José Luis Diana. -- [8] p.; 22 cm

En: *¿España, un país turísticamente avanzado? : I Congreso de la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, 1995.* -- Madrid: Instituto de Estudios Turísticos. -- p. 45-52. ISBN 84-8152-114-0

93. Una propuesta general de análisis de la calidad y la satisfacción en el turismo rural español [Recurso electrónico]/ Rosa M^a Hernández Maestro...[et al.]. - [S.l. : s.n., 2003?]

En este trabajo se tratan de explorar las relaciones entre calidad de gestión, calidad percibida, satisfacción y éxito empresarial en el contexto de los alojamientos rurales españoles. Tras una revisión de los conceptos mencionados, se plantea un marco general teórico de trabajo que asume que hay una relación positiva y secuencial entre los mismos en este tipo de alojamiento satisfacción.

94. La gestión de la calidad en un municipio turístico: Ponencias del IV Seminario del Foro Permanente Turismo y Municipio, celebrado en el Centro Internacional de Turismo de Andalucía (CINTA) entre los días 30 de noviembre y 4 de diciembre de 1998/ coordinador, Vicente Granados. -- 1^a ed. -- Sevilla: Consejería de Turismo y Deporte, D.L. 1999. -- 333 p. ; 24 cm;. -- (Publicaciones generales. Análisis del turismo; 2)

Ponencias dedicadas al marco del turismo desde la óptica del municipio y de la calidad: evaluación de la calidad, aspectos urbanísticos y medioambientales, turismo urbano, rutas temáticas, etc.

D.L. SE-2579-1999. -- ISBN 84-89225-16-8

CD ST 3970
CD ST 3971

95. El sistema de gestión de calidad (S.G.C.) en establecimientos hoteleros y turísticos bajo las normas ISO 9000 versión 2000= Quality management systems (QMS) in hotel and tourist establishments according to ISO 9000, 2000 standards. -- 6 p.; 24 cm

En: *Anuario turismo y sociedad.* -- Bogotá: Universidad Externado de Colombia, Departamento de Publicaciones, 2004. -- Vol. 5, n. 3 (sept. 2004), p. 104-109

96. Quality tourism experiences/ Gayle Jennings, Norma Polovitz Nickerson. -- Boston [etc.] : Elsevier, 2006. -- 253 p. ; 24 cm
ISBN 0-7506-7811-9

CD ST 4971

97. La relación entre la gestión de la calidad y el rendimiento empresarial en el sector hotelero/ Enrique Claver Coretés ... [et al.]

Estudio empírico que tiene como objetivo analizar si la gestión de la calidad mejora el rendimiento empresarial que alcanzan los hoteles, dividiéndolos en dos categorías. Por un lado aquellos que tienen un compromiso medio con la gestión de la calidad y por otro lado, los que tienen un compromiso alto.

En: *Papers de turisme.* -- Valencia: Agencia Valenciana del Turisme, 1989. ISSN 0214-8201. -- Núm. 40(2006), p. 31-47

98. Relación precio-calidad de los destinos turísticos españoles de sol y playa/ Modest Fluvià Font, Josep Maria Espinet Rius y Ricard Rigall Torrent

Artículo con el objetivo de estimar la relación precio-calidad de los destinos turísticos de sol y playa partiendo de los precios hoteleros brutos y depurándolos para obtener y analizar los precios reales. El estudio y conclusiones obtenidas dicen que hay diferencias entre los precios brutos y netos de los establecimientos hoteleros.

En: *Estudios turísticos*. -- Madrid: Turespaña, 1963. -- N. 165 (2005), p. 7-33

1. Calidad 2. Oferta y demanda 3. Hoteles I. Título

338.48

658.56

99. Service quality measurement in rural accommodation [Recurso electrónico]/ Carlos A. Albacete-Sáez, M. Mar Fuentes-Fuentes, F. Javier Llórens-Montes

En: *Annals of tourism research*. -- New York [etc]: Pergamon, 1974. -- Vol. 34 (2007), n.1, p.45-65

100. Simbiosis turismo de calidad-innovación : una estrategia aplicable en áreas del Mediterráneo español/ Rosa María Yagüe Perales

En: *Papers de Turisme*. -- Valencia: Agencia Valenciana del Turisme, 1989. -- Núm. 24 (1998), p. 114-134

101. Sistema de Calidad Turística Española: una certificación necesaria. -- Barcelona: Editur, 2006. -- 49 p.: il. col. ; 20 cm

Monográfico que describe el funcionamiento del Sistema de Calidad Turística Española: sus orígenes, quienes intervienen, que aporta la Q de calidad, como se implanta la marca calidad turística y cómo se difunde. Por último incluye direcciones de interés relacionadas con la calidad en la administración.

D.L. B-7109-2006

CD ST CT15/48

CD ST CT15/49

102. El sistema de gestión de calidad (S.G.C.) en establecimientos hoteleros y turísticos bajo las normas ISO 9000 versión 2000= Quality management systems (QMS) in hotel and tourist establishments according to ISO 9000, 2000 standards. -- 6 p. ; 24 cm

En: *Anuario turismo y sociedad*.. -- Bogotá: Universidad Externado de Colombia, Departamento de Publicaciones, 2004. -- Vol. 5, n. 3 (sept. 2004), p. 104-109

103. Sistemas de gestión de calidad en el sector turístico [Literatura gris]/ Novasoft. -- [Sevilla] : Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, [2005]. -- 92 p.. -- (FORETUR, Formación para profesionales del sector turístico)

Manual del curso ejecutado en el Proyecto FORETUR y correspondiente a la Orden de Subvenciones de 20 de Junio de 2005.

Mediante una metodología activa y práctica se pretende transmitir a los asistentes los conocimientos y herramientas necesarias para el diseño, desarrollo e

Actualizado a 08-11-2007

implantación de Sistemas de Calidad según estándares internacionales, para el diseño de metodologías que les permitan la sistematización y normalización de todos los procesos y actividades de la empresa así como el desarrollo de la metodología de Intervención por Procesos, que es la identificación de las actividades que realiza la empresa. Finalmente se muestran los pasos a seguir en una auditoria de Calidad.

Acceso al texto completo:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26796.pdf>

104. Sistemas de gestión de calidad y medio ambiente como soporte de la gestión municipal de las playas/ Victor Yepes Piqueras

En: *Equipamiento y servicios municipales*. -- Madrid: Publiteca, 1985. -- p. 52-62

105. Sostenibilidad y calidad [Recurso electrónico]: factores claves para el desarrollo del futuro/ Paulino Plata Cánovas

Artículo realizado por el actual consejero de Turismo, Comercio y Deporte, Paulino Plata Cánovas, publicado el día 27 de septiembre de 2004 en el diario El País, en el que se analiza la necesidad de consolidar el turismo como un sector clave para el desarrollo.

106. Survey Feedback como estrategia de mejora de calidad de servicio en hoteles y restaurantes de la provincia de Castellón/ Merche Ventura, Esther Gracia, Rosa Grau

Estudio que trata de averiguar el efecto que produce la técnica de "survey feedback" que consiste en recoger datos acerca de la organización y mostrárselos posteriormente a sus miembros, para que la propia reflexión sea la fuente de la que se extraigan las acciones a seguir y corregir errores en la calidad de servicio.

En: *Turismo en los espacios litorales: 9º Congreso de Turismo, Universidad y Empresa*. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2007. -- P. 405-416

107. Towards quality coastal tourism: integrated quality management (IQM) of coastal tourist destinations/ European Commission. -- Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 2000. -- 154 p. ; 21 cm

ISBN 92-828-7565-2

108. Turismo: organización administrativa, calidad de servicios y competitividad empresarial/ director, David Blanquer. -- Valencia: Tirant lo blanch: Universitat Jaume I : Diputación de Castelló : Fundación Universitat Empresa, 1999. -- 654 p.; 24 cm.

D.L. V 2110-1999. -- ISBN 84-8002-867-X

CD ST 1060
CD ST 616
SS SEAT SEAT/14

109. Turismo de calidad, un reto de futuro [Recurso electrónico] / Ana Mª Álvarez

El documento expone la necesidad de crear e implantar un turismo de calidad en nuestro país, sobre todo tras la demanda de nuevos destinos exóticos

110. Validación de una escala para la medición de la calidad de servicio percibida en establecimientos termales/ María Elisa Alén González, José Antonio Fraiz Brey Andrés Mazaira Castro. -- 20 p. ; 22 cm

Bibliograf.: 266-267

En: *Salud, deporte y turismo*. -- Valencia: Tirant lo Blanch, 2005. -- P. 247-267

111. Calidad de servicio en la industria hotelera : revisión de la literatura / Ricard Santomá, Gerard Costa

El propósito de esta investigación es por un lado determinar el avance en la investigación sobre la calidad de servicio en la hotelería y por otro explorar la existencia o no de investigación sobre las principales características de gestión de establecimientos hoteleros que inciden directamente sobre la calidad de servicio

En: *Revista de análisis turístico*. -- Barcelona : Media Europa, 2006. -- N. 3 (1er semestre 2007), p. 27-44