

RESTMA

Revista de Economía, Sociedad, Turismo y Medio Ambiente (RESTMA) es una publicación semestral para trabajos, tanto de profesores e investigadores como de profesionales, con el objetivo de promover la investigación científica y la reflexión social en lengua castellana en las materias de Economía, Sociología, Turismo y Medio Ambiente, así como en todas aquellas materias o disciplinas afines a las anteriores.



RESTM4

Revista de
economía,
sociedad,
turismo y
medio ambiente

5

Revista de Economía, Sociedad, Turismo y Medio Ambiente (RESTMA)

Número 5

Edita: Septem Ediciones

Director editorial

Jesús Rivas García

Secretaría técnica

Covadonga Vigil Álvarez

Secretaría administrativa

Marta Magadán Díaz

Consejo de redacción y colaboradores

Aurelia Bengoechea Morancho (Universidad Jaume I)

Aurelio Cebrián Abellán (Universidad de Murcia)

Gonzalo Delacámara (Universidad de Alcalá)

M^º Jesús Delgado Rodríguez (Universidad Rey Juan Carlos)

Laura Fuentes Moraleda (Universidad Antonio de Nebrija)

Carmelo García Pérez (Universidad de Alcalá)

Alberto Martínez Villa (Unión Hotelera de Asturias)

Vicente M. Monfort Mir (Universidad Jaume I)

Ana Isabel Muñoz Mazón (Universidad Antonio de Nebrija)

Pau Rausell Köster (Universidad de Valencia)

Jesús Rivas García (Universidad de Oviedo)

Covadonga Vigil Álvarez (Universidad de Oviedo)

Redacción y administración

Septem Ediciones

Cimadevilla 15, esc. A 1º C

33003-Oviedo (Asturias-España)

Tel.: + 34 985 20 85 12

Fax: + 34 985 20 85 13

E-mail: restma@septemediciones.com

<http://www.septemediciones.com>

LAS NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE ORIGINALES Y LOS REQUISITOS DE SUSCRIPCIÓN PARA EL AÑO 2008 SE PUEDEN OBTENER EN:

<http://www.septemediciones.com/normas.pdf>

<http://www.septemediciones.com/suscripcion.pdf>

Esta revista no podrá ser reproducida, ni total ni parcialmente, sin el previo permiso escrito del editor. Todos los derechos reservados.

La editorial y los miembros del consejo de redacción y colaboradores no se hacen responsables de las opiniones expresadas en RESTMA.

© Septem Ediciones, S. L.

Año: 2006

Depósito Legal: SE-5717-2004

ISSN: 1698-8280

Impreso en España-Printed in Spain

Índice

Presentación	7
Jesús Rivas García	
Los Instrumentos de Planificación Turística desde una Perspectiva Administrativa	9
Jesús I. Rivas García	
Impacto del Absentismo Laboral en la Calidad del Servicio del Sector Hotelero	55
Jordi Tous Pallarès	
Llanos Patricia Tendero Rius	
La Competitividad de los Destinos Turísticos a través de la Gestión de los Sentidos	77
Fernando Corral Mestas	
Reseñas de Libros	85
Novedades Bibliográficas y CD-gráficas en Turismo	87



Presentación

Jesús Rivas García*

Director de RESTMA

Cuenta este número 5 de la RESTMA con un novedoso estudio que estoy seguro resultará de gran interés para sector empresarial turístico por sus observaciones, reflexiones, datos e implicaciones. El profesor **Jordi Tous Pallarès**, de la Universidad Rovira Virgili y la experta en psicosociología aplicada **Llanos Patricia Tendero Rius**, nos abren los ojos al fenómeno del absentismo con **“Impacto del Absentismo Laboral en la Calidad del Servicio del Sector Hotelero”**. Tras un recorrido previo por los principales modelos de análisis del absentismo [Rodhes y Steers(1990), Furnham(1995), etc.] se pasa al análisis de una muestra de 22 hoteles sobre un universo de 75 para crear un panel sobre el que efectuar el registro de las RCO (Registro de las Características de la Organización) partiendo de una entrevista semiestructurada. A continuación, ambos expertos diseñan la entrevista sobre la que estructurar la encuesta RABL (Registro de Ausencias y Bajas Laborales). Los resultados de este excelente trabajo son inquietantes al tiempo que esclarecedores. Por ejemplo, la relación directa entre dimensión de la plantilla y absentismo, tratando los autores de ofrecernos un nivel de corte por encima del cual el riesgo de absentismo aumenta de modo considerable. También son muy interesantes las consideraciones derivadas de la distribución del absentismo en blanco (accidentes comunes y enfermedades laborales), negro (ajuste persona-puesto) y gris obtenidas en la muestra. Y contundente es la relación directa existente entre tareas poco enriquecedoras desarrolladas en el puesto de trabajo y absentismo: Pero dejemos que el lector reflexione sobre los mismos con total libertad y saque sus propias conclusiones.

Otra provocación intelectual nos viene de la perspicaz mirada de **Fernando Corral Mestas**, Director del Hotel Fruela, con su trabajo **“La Competitividad de los Destinos Turísticos a través de la Gestión de los Sentidos”**. El autor se posiciona críticamente hacia una forma de turismo donde pesen las sensaciones y experiencias por encima de todo, poniendo el dedo en la llaga al cuestionar que la mera “tenencia” de un recurso por parte de un territorio suponga ya, por ese mismo hecho, la existencia de un atractivo turístico. El autor distingue entre recurso y producto turístico, algo que puede parecer evidente pero que no resulta tan claro, sobre todo para muchos responsables

* Escuela Universitaria de Turismo de Asturias. Universidad de Oviedo. E-mail: jrivass@fade.es.

PRESENTACIÓN

de política turística. Estas y muchas otras observaciones enriquecerán nuestra visión de las actuaciones que en materia promocional turística se están llevando a cabo y si responden verdaderamente a una correcta estrategia o se desvían por un camino erróneo.

Finalmente, en el trabajo de quien les escribe y que lleva por título “**Los Instrumentos de Planificación Turística desde una Perspectiva Administrativa**” se ha pretendido husmear en la cobertura legal autonómica a los procesos e instrumentos de planificación turística. Espero que se sorprendan tanto como yo cuando me zambullí en la normativa autonómica.

Desde la Dirección de RESTMA espero que estas aportaciones sean de su interés y les animo a realizar una lectura lo más crítica posible en beneficio no ya de la investigación sino también de la gestión —pública y privada— en materia turística.