

Identificación del proyecto

Nombre del proyecto

Análisis contraintuitivos de la espera en servicios turísticos / Counterintuitive analyses of waiting in the tourism servicescape

Expediente numero

PID2020-115743GB-I00



Descripción del proyecto

Este proyecto de investigación trata sobre la espera en los servicios turísticos. Desde la perspectiva de los ciudadanos y los consumidores, este es un tema importante ya que pasamos una cantidad considerable de nuestras vidas diarias esperando, tanto en servicios tradicionales (fuera de línea) como en el comercio online y por teléfono. Desde una perspectiva de negocio, esperar provoca frustración y evaluaciones negativas del servicio, hasta el punto que puede llevar a los consumidores a abandonar el servicio.

El propósito de este proyecto es adoptar un enfoque crítico en la investigación sobre la espera. Su objetivo es cuestionar el conocimiento aceptado de que toda espera es negativa. Lo hace planteando cinco proposiciones que desafían el actual paradigma de investigación y la literatura científica adoptando un enfoque alternativo a la conceptualización de la gestión de espera, en un esfuerzo por descubrir los aspectos positivos de la espera, llevando así a nuevos enfoques para la gestión de este problema permanente en la gestión de servicios.

Se estimularán nuevas e innovadoras discusiones sobre el tema de la espera y cuestionará el conocimiento aceptado para comenzar a sentar las bases de la próxima fase de investigación sobre la espera en la sociedad de servicios.

Este proyecto aspira a lograr 5 objetivos de investigación específicos, examinando empíricamente la existencia de diferentes aspectos de la espera positiva. Se determinarán cómo, cuándo y dónde son aplicables con la finalidad de establecer las boundary conditions del concepto de espera positiva. Cada uno de estos objetivos se basa en una proposición de investigación, a saber:

- (1) Las colas y las listas de espera pueden atraer a más consumidores;
- (2) Esperar puede aumentar el valor percibido;
- (3) Las colas proporcionan información que facilita la toma de decisiones;
- (4) Disminuir la velocidad del servicio puede mejorar las evaluaciones de los clientes;
- (5) Esperar puede alentar la anticipación positiva.

Para lograr estos objetivos, el proyecto empleará una serie de métodos de investigación mixtos, combinando técnicas de recopilación de datos cualitativos y cuantitativos en una serie de cinco estudios diseñados para testear las cinco proposiciones en un amplio abanico de entornos naturalistas de servicios turísticos.

Financiación

Entidad financiadora

Proyecto PID2020-115743GB-I00 financiado por MCIN/ AEI /10.13039/501100011033

Importe

36.360,50 €