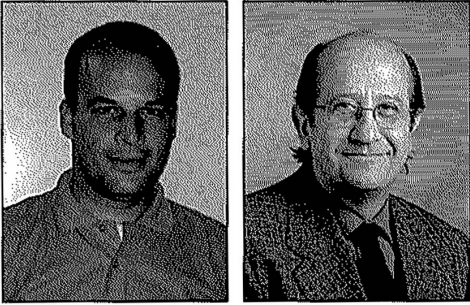


Calidad de servicio en la industria hotelera desde la perspectiva académica



Ricard Santomá y Josep Ríos

Miembros del Grupo de Investigación en Gestión Turística - GRUJET de ESADE

Resumen: el propósito de esta investigación es determinar el avance en la investigación sobre la medición de la calidad de servicio en la hotelería. Para la realización del trabajo, se ha realizado una revisión de la literatura de investigaciones del período 1990 - 2007, que han proporcionado una variedad de perspectivas y modelos respecto a la calidad del servicio en la hotelería. La síntesis de la literatura aporta que existen tres grupos de investigaciones respecto a la calidad de servicio en hotelería: (1) los que analizan el concepto desde un punto de vista teórico; (2) los que se centran en la gestión de la calidad total y (3) los que buscan la medición de la calidad de servicio. Respecto a estos últimos, podemos agrupar los atributos medidos en tres grandes áreas: los relacionados con aspectos tangibles del establecimiento, los relacionados con la fiabilidad, y los relacionados con el desempeño de los empleados. Observamos como dicha agrupación muestra la preponderancia del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1985, 1988, 1991).

Palabras clave: calidad de servicio, SERVQUAL, Industria hotelera

Title: Service Quality in the hospitality industry from an academic perspective

Abstract: The aim of this research is to determine progress in the measurement of service quality in the hotel industry. A literature review was carried out covering 1990 - 2007. This provided various perspectives and models regarding service quality in the hotel industry. The literature review revealed three broad kinds of research regarding hotel service quality: (1) those analysing the concept from a theoretical point of view; (2) those focusing on total quality management (TQM); (3) those seeking ways of measuring service quality. With regard to the third category, we can group the attributes measured in three broad categories: (a) those concerning tangible aspects of the establishment; (b) those concerning reliability; (c) those concerning staff performance. Parasuraman's et al. model (1985, 1988, 1991) SERVQUAL is the one most commonly used.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Hotel industry

Introducción

Desde una perspectiva ética, se legitima el papel de la empresa en el mercado por dos actuaciones, una es la responsabilidad de ofrecer un producto o servicio de calidad y la otra es la riqueza que esta actuación supone para el conjunto de la sociedad. Este planteamiento de la actividad empresarial es una justificación de la importancia de la calidad y ha significado el punto de partida de muchos autores para estudiar este concepto.

Los artículos académicos justifican el estudio de la calidad a partir de diferentes puntos de vista. Aguiló (1996) indica que las tendencias que caracterizan el desarrollo del sector turístico y hotelero, con cambios en la intensidad y distribución de los flujos turísticos, han cambiado el entorno y la forma de competir. Este escenario obliga a las empresas del sector turístico a reenfocar su estrategia competitiva del mercado, pasando de una centrada en precios a otra enfocada a la obtención de elementos de diferenciación (López y Serrano, 2001). Poon (1993) afirma que este escenario implica que la competitividad del establecimiento hotelero, debe focalizarse en la mejora del servicio mediante una mejor calidad de servicio y la búsqueda de elementos diferenciadores. La búsqueda de una mayor competitividad hace que la calidad se convierta en un aspecto clave para la industria hotelera (Ingram y Daskalakis, 1999).

La viabilidad de la empresa está directamente relacionada con la satisfacción de los consumidores. Un servicio de calidad incide directamente sobre la satisfacción del cliente (Getty y Thompson, 1994). Por tanto, desde un punto de vista de viabilidad tanto económica como financiera, la calidad es importante.

La necesidad de implantar una filosofía de calidad se está

convirtiéndose en un elemento necesario y no suficiente para asegurar el futuro del establecimiento hotelero, en esta línea Ruiz, Vázquez y Díaz (1995, en Albacete, 2004) indican que “hay que ofrecer un servicio excelente al turista y la organización que así lo haga logrará reforzar la lealtad de los clientes actuales y aumentar las posibilidades de captación de otros nuevos”.

Los investigadores del sector servicios han visto la importancia de trabajar e investigar sobre la calidad en el turismo y en la hotelería, y así se demuestra ya que durante los últimos años, numerosos estudios han desarrollado el concepto de calidad de servicio en la industria hotelera (véase entre otros Knutson *et al.*, 1991; Saleh y Ryan, 1991; Getty y Thompson, 1994, 1994b; Falces *et al.*, 1999; López y Serrano, 2001).

Estos estudios han demostrado, además de las particularidades de la calidad de servicio en la industria hotelera, una relación positiva entre calidad de servicio, satisfacción del consumidor, intencionalidad de compra y recomendación posterior (entre otros, Oh, 1999; Olorunniwo *et al.*, 2006), justificando de esta manera la necesidad de imponer políticas de calidad en los establecimientos hoteleros.

El objeto de este estudio es analizar los principales estudios sobre medición de calidad de servicio en establecimientos hoteleros a partir del modelo genérico SERVQUAL para poder determinar cuáles son las principales áreas en las que se ha centrado las mediciones y cuáles son las principales conclusiones a las que han llegado las investigaciones.

Tras una primera parte, en la que se analizan los conceptos de calidad de servicio, se pasa al análisis de los trabajos de calidad de servicio en la hotelería. Para realizar el trabajo de investigación se han seleccionado aquellos artículos más referenciados entre un conjunto de 45 estudios sobre calidad de servicio en hotelería aparecidos en revistas académicas. La selección de revistas académicas se ha hecho considerando el trabajo realizado por McKercher (2006) en el que se hace una clasificación de las revistas académicas de hotelería y turismo a partir de opiniones de un grupo importante de expertos, siendo las más consultadas por el número de artículos sobre la materia: *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *Annals of Tourism Research* y *Managing Service Quality*.

El trabajo pretende ser de utilidad tanto a investigadores que consideren la industria de la hospitalidad o profesionales del sector que deseen profundizar en el ámbito de la calidad de servicio.

Concepto de calidad de servicio

Oliver (1981) introdujo el modelo “*expectancy-disconfirmation*” para estudiar la satisfacción del cliente. Su teoría reside en que los clientes se sienten satisfechos con el consumo de un producto o servicio como resultado de una comparación subjetiva entre las expectativas previas al consumo y la percepción posterior a éste. La calidad de servicio surge a partir de esta concepción ya que la satisfacción del consumidor es una consecuencia de ésta. Dos autores, Oh (1999) y Olorunniwo *et al.* (2006), realizaron un estudio buscando la correlación entre calidad de servicio, satisfacción e intencionalidad de compra. Los resultados que obtuvieron fueron que existía una correlación entre los tres conceptos pero manteniendo el orden: calidad de servicio implica satisfacción y ésta implica intencionalidad de compra.

Grönroos (1984) apunta que la calidad de los servicios debe ser contemplada desde la óptica de los clientes indicando que “es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido”. El autor pone el énfasis en el cliente, indicando que la calidad de servicio es un concepto que gira alrededor de la figura del cliente.

Parasuraman *et al.* (1991) definen el concepto de calidad de servicio a partir de los hallazgos aportados por las sesiones de grupo que hicieron en su investigación. Afirman que “todos los grupos entrevistados apoyaron decididamente la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”.

Buzzell y Gale (1987 en Lloréns y Fuentes, 2005) afirman que “la calidad es lo que el consumidor dice que es, y la calidad de un producto o servicio particular es lo que el consumidor percibe que es”. Por tanto, un primer enfoque sobre la calidad de servicio es su naturaleza subjetiva ya que depende de las percepciones propias del consumidor.

La calidad de servicio significa satisfacción del cliente, repetición de compra y recomendación posterior. Un consumidor satisfecho implica un incremento de la rentabilidad, de la cuota de mercado y del retorno de la inversión (Oh, 1999).

En contraposición a las teorías anteriores, autores como Cronin y Taylor (1992) defienden que resulta posible defi-



nir exclusivamente la calidad de servicio en función de las percepciones sobre su prestación y no a partir de las expectativas.

A partir de las teorías estudiadas podemos definir la calidad de servicio como un concepto subjetivo, que depende de las opiniones de los clientes, y que resulta de una percepción del cliente sobre la prestación del servicio comparado con unas impresiones previas al consumo.

Modelización de la calidad de servicio

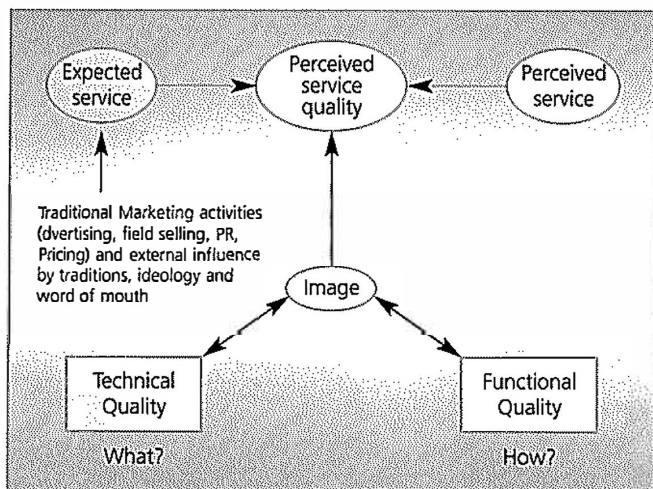
Una primera aproximación a la calidad de servicio puede estructurarse a partir de las dos grandes escuelas de conocimiento en las que se ha dividido el pensamiento académico, la norteamericana y la norteeuropea (Brogowicz et al., 1990; Valls, 2004; Vila, 2004).

La Escuela norteamericana de calidad de servicio

Encabezada por Grönroos (1984), sus aportaciones se basan principalmente en aportar unos modelos que se basan en la tridimensionalidad de la calidad de servicio. La medida de la calidad de servicio la realizan a partir de la opinión del cliente, éste determinará si el servicio recibido ha sido mejor o peor que el esperado. Esta escuela se ha focalizado principalmente en el concepto de calidad

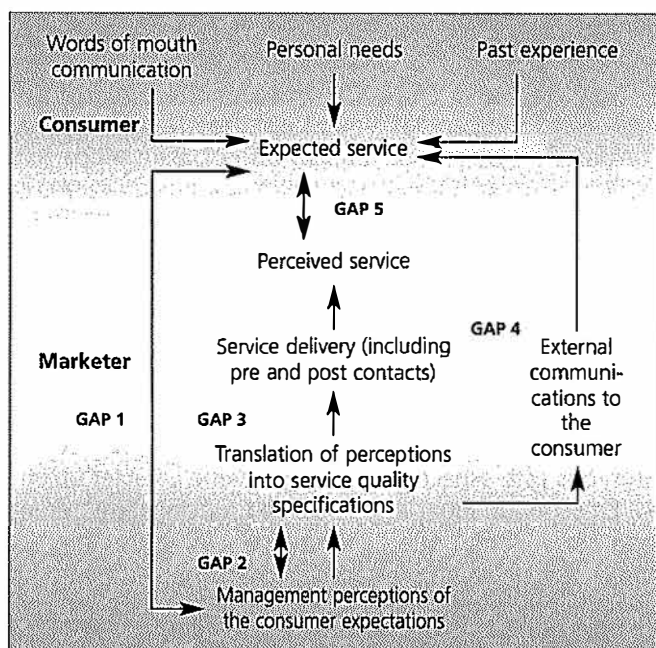
de servicio sin entrar a buscar evidencias empíricas que lo soporten. Esta ha sido la principal razón por la que no ha sido muy aplicada por los investigadores. Grönroos ha sido el máximo exponente de la escuela y afirma, tal como se representa en el gráfico 1, que la calidad percibida por parte del cliente está formada por tres grandes aspectos: la calidad técnica (representada por el *Qué*) y que representa el servicio que los clientes han recibido como consecuencia del proceso de compra, según Grönroos este aspecto de la calidad tiene carácter objetivo. En segundo lugar está la calidad funcional (representada por el *Cómo*) que tiene que ver con la forma en la que el servicio se ha prestado, esto es cómo el cliente ha experimentado el servicio. Esta dimensión está directamente relacionada con la forma en que el personal del establecimiento presta el servicio a los clientes. En tercer lugar existe una tercera dimensión que afecta a la percepción de la calidad de servicio por parte del cliente y es la referida a la imagen de la organización. Esta dimensión tiene que ver con los aspectos relacionados con la imagen que el cliente tiene de la organización ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que la organización haya emitido hacia el cliente. La función que esta dimensión ejerce es una función de filtro de las dos dimensiones anteriores (tal como puede apreciarse en el gráfico 1).

Gráfico 1



Fuente Grönroos (1984)

Gráfico 1



Fuente Parasuraman et al. 1985

La Escuela Norteamericana de calidad de servicio

Encabezada por Parasuraman *et al.* (1985, 1988) creadores del modelo SERVQUAL. El modelo fue desarrollado como resultado de una investigación hecha en diferentes tipos de servicios. El modelo (gráfico 2) define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio

prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. Cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad. Como puede apreciarse en el gráfico 2, el desajuste general (Gap 5) puede ser consecuencia de cuatro desajustes (Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4).

El modelo SERVQUAL ha resultado de interés para un gran número de investigadores (Ekinci *et al.*, 1998). La escala de medida y los cinco atributos genéricos que definen la calidad de servicio (los elementos tangibles, la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad) han sido los elementos que han significado un uso generalizado de este modelo para estudiar la calidad de servicio en diferentes ámbitos del sector servicios.

Principales estudios sobre Calidad de Servicio en la hostelería basados en el modelo SERVQUAL

Con el objetivo de profundizar en los estudios realizados, se han escogido los artículos que han sido referenciados por las demás investigaciones. Todos ellos están en el grupo de medición de la calidad de servicio a partir del modelo SERVQUAL. Se exponen en función a su año de publicación. En el cuadro 2 se muestra un resumen con los datos más relevantes.

Calidad de servicio en la industria turística - Fick y Ritchie (1991)

Los autores se propusieron hacer una aplicación del instrumento SERVQUAL a la industria turística (tomaron como negocios las líneas aéreas, hoteles, restaurantes y estaciones de esquí). Los objetivos que plantearon fueron rehacer el estudio SERVQUAL con las particularidades de las nuevas industrias de servicio consideradas, aplicar el modelo SERVQUAL a la industria turística, comparar los resultados en la propia industria turística y por último reexaminar la aplicación de la escala de medida sugiriendo mejoras o modificaciones. Analizando los resultados obtenidos dentro del sector hotelero, éstos confirman los atributos del modelo SERVQUAL en la industria hotelera. Jerarquizando los atributos en base a los resultados obtenidos, tendríamos en primer lugar la fiabilidad (confianza de los clientes en que van a obtener el servicio que el establecimiento les ha asegurado iba a ofrecer), en

Cuadro 2: Principales estudios sobre calidad de servicio en hotelería

| Modelo de partida | Negocios Investigados | Objetivos | Principales resultados | Atributos de Calidad de Servicio (*) | Propuesta |
|------------------------|---|--|--|---|-----------------|
| Fick y Ritchie 1991 | Líneas aéreas, hoteles, restaurantes, estaciones de esquí | Validación SERVQUAL en la industria turística | Confirmación atributos SERVQUAL en el sector turístico | (1) Fiabilidad (2) Seguridad (3) Elementos tangibles (4) Capacidad de respuesta (5) Empatía | |
| Knutson et al 1991 | Hoteles | Validación modelo SERVQUAL en la industria hotelera | Confirmación de los cinco atributos del SERVQUAL | (1) Fiabilidad (2) Seguridad (3) Capacidad de respuesta (4) Elementos tangibles (5) Empatía | Escala LODGSERV |
| Saleh y Rya 1991 | Hoteles urbanos canadienses de 300 habitaciones o más | Validación de los atributos del modelo SERVQUAL tanto desde la perspectiva del cliente como de directivo | Sobreestimación de las expectativas de clientes por parte de los directivos. No se confirman los cinco atributos del modelo SERVQUAL | (1) Sociabilidad (2) Elementos tangibles | |
| Getty y Thompson, 1994 | Hoteles | Construcción de un instrumento de medida de la calidad de servicio en hoteles | Validación del instrumento LODGQUAL para medir la calidad de servicio | (1) Fiabilidad (2) Elementos tangibles (3) Contacto | Escala LODGQUAL |
| Falces et al 1999 | Hoteles comunidad de Madrid | Elaborar una escala para medir la calidad percibida por los clientes de servicios de alojamiento | Validación del instrumento LODGQUAL para medir la calidad de servicio | (1) Personal (2) Elementos tangibles (3) Organización del servicio | Escala LODGQUAL |
| Mei et al 1999 | Hoteles Australia | Determinar las dimensiones de la calidad de servicio | Validación del instrumento HOLSERV. Tridimensionalidad de la calidad de servicio | (1) Empleados / Personal (2) Elementos tangibles (3) Fiabilidad | Escala HOLSERV |

Fuente: Elaboración propia

(*) El número muestra la importancia del atributo

segundo lugar la seguridad (nivel de confianza que los empleados del establecimiento transmiten a los clientes), en tercer lugar los elementos tangibles, en cuarto lugar la capacidad de respuesta (la prontitud con la que se presta el servicio, capacidad para reaccionar frente a una queja) y por último la empatía.

Escala LODGSERV - Knutson et al. (1991)

LODGSERV, tal como indican los autores, es un índice de

26 indicadores diseñado para medir las expectativas de los clientes de los establecimientos hoteleros. El estudio parte de la base de que la calidad de servicio en la industria hotelera es difícil de medir debido a las propias características de los servicios y los hoteles en particular. Para realizar la investigación, los autores diseñaron un cuestionario para evaluar la calidad de servicio (percepción de servicio menos expectativas) a partir del trabajo realizado por Parasuraman et al. (1985). El cuestionario, tras los estudios preliminares, consistió en 26 preguntas. Los

resultados confirman las cinco dimensiones sobre la calidad de servicio del modelo SERVQUAL. El orden de importancia, según la varianza experimentada por cada dimensión, es en primer lugar los elementos relacionados con la fiabilidad, en segundo lugar los relacionados con la seguridad, en tercer lugar está la capacidad de respuesta, en cuarto lugar los elementos tangibles del establecimiento y por último la dimensión empatía.

Calidad de servicio en la hotelería - Saleh y Ryan (1991)

Los autores parten de la base de que los componentes del servicio están divididos en tres componentes, tal como desarrolla la escuela norteeuropea. Para los autores la calidad física (técnica) son los componentes visibles del establecimiento hotelero. La calidad interactiva (funcional) que sería la relacionada con la forma en la que se presta el servicio, la atención al cliente, el saludo, etc. La imagen del hotel se correspondería con la tercera categoría de la calidad de servicio y sería la consecuencia de los dos primeros componentes –calidad física y calidad interactiva– así como de las acciones comerciales y de comunicación que haya realizado el establecimiento hotelero. Los autores indican que la dimensión interactiva es la dimensión más importante, pese a que la calidad física es una condición necesaria para la calidad de servicio, las reacciones del personal ante las posibles deficiencias del servicio (calidad interactiva) resultan claves en la calidad de servicio percibida por el cliente.

Con el fin de evaluar la dimensión interactiva del servicio (funcional) los autores tomaron como referencia las cinco dimensiones de calidad de servicio del modelo SERVQUAL y construyeron un cuestionario con 33 ítems a evaluar. El estudio, a su vez, pretendía evaluar cuál era la percepción que tenían los directivos hoteleros sobre las expectativas de los clientes, para ello el cuestionario se utilizó tanto con clientes como con directivos de establecimientos hoteleros.

Los resultados obtenidos muestran una sobreestimación de las expectativas de los clientes por parte de los directivos de los establecimientos. Sin embargo, al tratar sobre la prestación del servicio, las percepciones de los directivos se parecen más a las evaluaciones que hacen los clientes, significando este hecho una congruencia con el propio servicio.

Mediante el análisis factorial, los autores procuraron validar los cinco atributos de calidad de servicio propuestos por el modelo SERVQUAL. Los resultados mostraron una

diferencia notable respecto al modelo de referencia, de hecho un solo atributo (convivencia o sociabilidad) explicaba el 62,82% de la varianza total, el siguiente atributo (elementos tangibles) explicaba el 6,95% de la varianza. El resto de los tres atributos considerados tenían una presencia muy débil pudiendo significar este hecho una característica bifactorial de la calidad de servicio.

Escala LODGQUAL - Getty y Thompson (1994)

El estudio pretendió proporcionar un instrumento válido (LODGQUAL) para medir las percepciones de los clientes respecto a la calidad de servicio en la industria hotelera. Para realizar el estudio, partieron del modelo SERVQUAL que modificaron a partir de la revisión de la literatura y entrevistas con consumidores y profesionales del sector hotelero. Los resultados obtenidos tras la realización del estudio confirman tres atributos de calidad de servicio en hotelería que son: elementos tangibles, fiabilidad y contacto (que incluye los atributos de capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Los resultados fueron confirmados al demostrar que el modelo LODGQUAL tiene una alta fiabilidad a la hora de predecir la calidad de la estancia desde una perspectiva global.

Getty y Getty (2003) retomaron el estudio y construyeron el índice LQI (Lodging Quality Index), la metodología de investigación seguida fue la misma que en el modelo LODGQUAL pero el objetivo no fue determinar los atributos de calidad de servicio sino construir un indicador de la calidad de servicio que pudiese ser de utilidad para los directivos de los establecimientos hoteleros. Los resultados mostraron cinco dimensiones a evaluar sobre la calidad de servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza (que dan los empleados del establecimiento) y comunicación.

Escala HOTELQUAL - Falces et al. (1999)

El objeto del estudio fue elaborar una escala para medir la calidad percibida por clientes de servicios de alojamiento. En una primera fase, los autores, a partir de la revisión de la literatura y tomando como base el modelo SERVQUAL, realizaron un cuestionario adaptado a la industria hotelera. Una segunda fase consistió en aplicar el cuestionario a una muestra representativa de usuarios de hoteles tras la que pasó a validarse la nueva escala de medida.

Los resultados obtenidos muestran que los cinco atributos del modelo SERVQUAL no son válidos ya que el estudio, tras el análisis factorial, muestra una agrupación en tres

atributos: valoración del personal que presta el servicio, valoración de las instalaciones del hotel y percepción sobre el funcionamiento y organización de los servicios que presta el hotel. Estos tres factores explican el 67% de la varianza común.

Escala HOLSERV - Mei et al. (1999)

Los autores se propusieron testar la fiabilidad y validez de una aplicación del modelo SERVQUAL a la industria hotelera, determinar el número de atributos que definen la calidad de servicio en un hotel y por último determinar cuál es la dimensión que mejor predice la calidad global de servicio. Para cumplir los objetivos los autores construyeron el modelo HOLSERV a partir de una adaptación del modelo SERVQUAL al sector hotelero.

Los resultados del estudio mostraron que hay tres factores que explican la calidad de servicio en la industria hotelera, el primer factor se llamó "empleados" e incluía los aspectos relacionados con el comportamiento y apariencia de los empleados, como la rapidez del servicio, disposición, confianza, educación, conocimiento del trabajo, etc. El segundo factor fueron los "elementos tangibles" e incluía aspectos como imagen de las instalaciones, decoración, materiales de construcción, limpieza, facilidad de uso de las instalaciones, etc. El tercer factor fue la "fiabilidad" haciendo referencia al mantenimiento de las promesas y a la prestación de un servicio preciso y a tiempo. Los aspectos que mejor explican la satisfacción general de los clientes son los relacionados con el factor "empleados".

Conclusiones

Este trabajo ha aportado el desarrollo de diferentes modelos de calidad de servicio en hotelería. La implantación de una filosofía de calidad de servicio en un establecimiento hotelero es evaluada en la investigación académica analizada como fundamental por cuanto implicará una actitud positiva del cliente hacia la repetición de la compra y también una recomendación positiva del establecimiento (Oh, 1999; y Olorunniwo et al, 2006); siendo una filosofía que incide directamente sobre la cuenta de resultados en tanto implica clientes satisfechos que repiten. La industria hotelera presenta unos rasgos propios ya que se considera un producto-servicio pero que está altamente influida por las opiniones y valoraciones hechas por los clientes. Este hecho implica la necesidad de establecer unos puntos de vista específicos que incluyen, entre otros, aspectos relacionados con la calidad de servicio (Reisinger, 2001)

La aparición del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1985) ha implicado un punto de partida importante para una gran cantidad de investigaciones sobre la calidad de servicio en la hotelería. Las principales conclusiones de estos estudios son: en primer lugar que el modelo es válido para ser aplicado a la industria hotelera, y en segundo lugar que son aplicaciones que tienen en cuenta una tipología específica de hotel, una muestra de clientes limitada pero que ponen de manifiesto la necesidad de realizar modificaciones del modelo SERVQUAL si quiere ser aplicado a la industria hotelera (Knutson et al., 1991; Getty y Thompson, 1994; Falces et al., 1999).

Los estudios que han medido la calidad de servicio en la hotelería han determinado una serie de atributos que podrían agruparse en tres grandes grupos. Primero, los relacionados con los aspectos tangibles del establecimiento: ya sean las instalaciones, el aspecto de los empleados, la apariencia del establecimiento, etc. En segundo lugar los relacionados con la fiabilidad, esto es la seguridad que tiene el cliente de que aquello que se le prometió es lo que se le va a ofrecer, ejemplos como reservas garantizadas, solución de problemas rápida y eficazmente, información puntual, etc.; grupo de atributos muy relacionado con los aspectos organizativos del establecimiento hotelero. Y en tercer lugar los relacionados con el desempeño de los empleados: serían aspectos relacionados con la profesionalidad, capacidad de respuesta, trato cordial, etc.

Esta tridimensionalidad de atributos de calidad de servicio en la hotelería a partir de los estudios que han tomado como referencia el modelo SERVQUAL parecen apuntar al sentido omnicompreensivo de las teorías de la escuela norteeuropea ya que la modelización de calidad de servicio que plantean estarían relacionados con el servicio comprado, la forma en la que los empleados prestan el servicio y la imagen que tienen los clientes del establecimiento (Grönroos, 1984).

Podría concluirse este trabajo poniendo de manifiesto la preponderancia del modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio en la hotelería, ya sea aplicando las mismas técnicas de investigación del modelo o aplicando otras para confirmar los atributos de calidad de servicio.

Finalmente, aunque la revisión realizada contiene pocas sorpresas para aquellos investigadores o profesionales familiarizados con las teorías de la escuela norteeuropea de la modelización de la calidad de servicio, sí plantea que la gestión de la calidad de servicio se ha medido en la mayoría de los trabajos analizados desde el punto de vista del cliente y con menor profusión desde la profundización

en los modelos utilizados por los profesionales. Aparece una futura línea de investigación basada en analizar el proceso de gestión de la calidad en hotelería, que de modo diferencial sobre la investigación revisada se centre en las percepciones de los directivos que, dentro de las empresas, protagonizan esta gestión; y por tanto que investigue el cómo estos procesos son gestionados por los directivos. La riqueza de esta línea vendría dada por acceder a la experiencia de estos sujetos. Poder investigar la implantación de dichos modelos dentro de las características de las compañías es un modo para mejor comprender como los modelos pueden mejorar efectivamente los procesos de gestión.

Curriculum vitae

* **Ricard Santomà.** Doctor en Administración de Empresas por la Universitat Ramon Llull y licenciado en Administración y Dirección de empresas por la Universitat de Barcelona. Profesor titular de Gestión Hotelera y Política de Empresa en TSI - Turismo Sant Ignasi (ESADE - Universidad Ramon Llull). Sus principales áreas de investigación se centran en la calidad del servicio en la hotelería y en los modelos de calidad aplicados a la industria hotelera. Es autor de varios libros, así como de diversos papers presentados en diferentes congresos como TuriTec, Enter, EuroCHRIE o Coloquio Doctoral Internacional de Turismo y Ocio de ESADE

* **Joseph Rios.** Doctor en Administración y Dirección de Empresas por la Universitat Ramon Llull, Ingeniero Industrial Superior por la Universidad Politécnica de Cataluña y Diplomado en el IESE. Profesor de la Facultad de Economía - IQS. Universidad de Ramon Llull. Sus principales áreas de investigación se centran en la calidad total de la empresa; formativas medioambientales; riesgos laborales; Certificaciones de Calidad (Normas ISO); implantación de la Logística Integral en la Empresa. Es Consultor de Calidad y Auditor Certificados de Empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Aguiló, E. (1996). "Evolución y expectativas de la actividad turística". En: *Introducción a la economía del turismo en España*. Pedreño, A. (director) y Monfort, V. (coord.). Madrid: Cívitas.

Albacete, C.A. (2004). *Calidad de servicio en alojamientos rurales*. Granada: Universidad de Granada.

Brogowicz, A.A.; Selene, L.M.; Lyth, D.M. (1990). "A synthesised service quality model with managerial implications". *International Journal of Service Industry Management* 1(1), 27-45.

Cronin, J.; Taylor, S. (1992). "Measuring service quality: a reexamination and extension". *Journal of Marketing* 56, 55-68.

Ekinci, Y.; Riley, M., Fife-Schaw, C. (1998). "Which school of thought? The dimensions of resort hotel quality". *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 10(2), 63-67.

Falces C.; Sierra, B.; Becerra, A.; Briñol, P. (1999). "Hotelqual: una escala para medir la calidad percibida en servicios de alojamiento". *Estudios Turísticos*, 139, pp. 95 - 110.

Fick, G.; Ritchie, J.R. (1991). "Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry". *Journal of Travel Research*. Fall, 2-9.

Getty, J.; Thompson, K. (1994). "A procedure for scaling perceptions of lodging quality". *Hospitality Research Journal* 18(2), 75-96.

Getty, J.; Thompson, K. (1994)b. "The Relationship Between Quality, Satisfaction, and Recommending Behavior in Lodging Decisions". *Journal of Hospitality & Leisure Marketing* 2(3), 3-22.

Grönroos, C. (1984). "A service quality model and its marketing implications". *European Journal of Marketing* 18(4), 36-44.

Knutson, B.; Stevens, P.; Wullaert, C.; Patton, M.; Yokoyama, F. (1991). "Lodgserv: a service quality index for the lodging industry". *Hospitality Research Journal* 14, 277-284.

López, C.; Serrano, A. (2001). "Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras". *Revista Colombiana de Marketing*, 2(3), 1-13.

McKercher, B.; Law, R.; Lam, T. (2006). "Rating tourism and hospitality journals". *Tourism Management* 27, 1235-1252.

Mei, A.W.O.; Dean, A.; White, C. (1999). "Analysing service quality in the hospitality industry". *Managing Service Quality* 9(2), 136-143.

Oh, H. (1999). "Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective". *International Journal of Hospitality Management*, 18, 67-82

Oliver, R. (1981). "Measurement and evaluation of the satisfaction process in retail settings". *Journal of Retailing*, 57, 25-48

Olorunniwo, F.; Hsu, M.K.; Udo, G.J. (2006). "Service Quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory". *Journal of Services Marketing* 20(1), 59-72

Parasuraman, A.; Berry, L.; Zeithaml, V. (1991). "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale". *Journal of Retailing* 67(4), 420-450.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing* 49(4), 41-50.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L. (1988). "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing* 64(1); 12-40.

Poon, A. (1993). *"Tourism, Technology and Competitive Strategies"*. Oxford: CAB International.

Saleh, F.; Ryan, C. (1991). "Analysing Service Quality in the Hospitality Industry Using the Servqual Model". *The Service Industries Journal*. 11(3), 324-343.

Valls, J.F. (2004). *Gestión de empresas de turismo y ocio*. El arte de provocar satisfacción. Barcelona: Gestión 2000.

Vila, M. (2004). "Aportación al cuadro de mando integral para cadenas hoteleras. Estudio de ejes y variables críticas de actuación en el ámbito español". Departamento de marketing, operaciones y finanzas. ESADE - Universidad Ramon Llull.