

# **La medición de la satisfacción del cliente de hotel: estado del arte y nuevas perspectivas sobre su medición**

C. Maté Jiménez; M. Fernández García; J.A. Campos Soria

## **Abstract-**

En este trabajo de investigación centramos nuestro interés en la satisfacción del cliente de hotel como fuente de ventajas competitivas para las empresas del sector. Para ello, y tras un breve análisis de los factores críticos determinantes del éxito en la industria hotelera, se procede a analizar la relación existente entre la calidad del servicio hotelero y la satisfacción de sus clientes. Esta relación, si bien ha sido puesta de manifiesto en numerosas investigaciones de carácter académico y empírico, no ha estado exenta de críticas y limitaciones en la definición de su dimensionalidad y en las técnicas de análisis utilizadas para cuantificarla. Se revisan, además, los sistemas de medición de la calidad en dicha industria en conexión con la satisfacción del cliente, y se procederá a reflexionar sobre aproximaciones metodológicas más científicas que, apoyándose en instrumentos y técnicas recientes de análisis avanzado de datos, permitan obtener un marco teórico y empírico más eficiente para su medición.

## **Index Terms-**

Due to copyright restriction we cannot distribute this content on the web. However, clicking on the next link, authors will be able to distribute to you the full version of the paper:

[Request full paper to the authors](#)

If your institution has an electronic subscription to Revista de Estudios Turísticos, you can download the paper from the journal website:

[Access to the Journal website](#)

## **Citation:**

Maté, C.; Fernández, M.; Campos, J.A. "La medición de la satisfacción del cliente de hotel: estado del arte y nuevas perspectivas sobre su medición", *Revista de Estudios Turísticos*, no.147, pp.23-55, Enero, 2001.