

## Índice

<b>1. RESUMEN, INTRODUCCIÓN METODOLÓGICA Y OBJETIVOS</b>	<b>4</b>
1.1. Resumen	4
1.2. Introducción Metodológica	4
1.3. Objetivos	6
<b>2. Conceptualización de la calidad percibida de servicio</b>	<b>7</b>
2.1. Introducción a la calidad	7
2.2. Concepto de producto	7
2.3. Definición de la “calidad de servicio percibida”	8
2.4. Relación conceptual entre calidad y satisfacción	10
<b>3. Modelización de la calidad de servicio percibida</b>	<b>12</b>
3.1. Introducción a los modelos de calidad	12
3.2. Tradición europea	12
3.3. Tradición norteamericana	14
3.4. Otras líneas de investigación	19
<b>4. Metodología Servqual (Service Quality)</b>	<b>21</b>
4.1. Introducción a la Metodología Servqual	21
4.2. Herramienta Servqual	21
4.3. Críticas a la escala Servqual	24
4.4. Adaptaciones de Servqual en el sector turístico de alojamientos	25
<b>5. Ámbito de aplicación, ciudad de Chascomús y justificación teórica de la encuesta</b>	<b>29</b>
5.1. Introducción	29
5.2. Principales características de la ciudad de Chascomús como destino turístico	29



<b>5.3. Características del visitante de la ciudad</b>	<b>30</b>
<b>5.4. Características de las empresas de alojamiento de Chascomús</b>	<b>30</b>
<b>5.5. Tipología del las empresas de alojamiento de Chascomús</b>	<b>32</b>
<b>5.6. Justificación de la escala utilizada en la Comunidad Autónoma de Cantabria (Serrano y López 2001) al ámbito de aplicación</b>	<b>33</b>
<b>6. Metodología</b>	<b>39</b>
<b>6.1. Introducción</b>	<b>39</b>
<b>6.2. Metodología de la encuesta realizada</b>	<b>39</b>
<b>6.5. Tabulación</b>	<b>41</b>
<b>7. Resultados y análisis de la información en “Hoteles” y “Apparts”</b>	<b>43</b>
<b>7.1. Introducción</b>	<b>43</b>
<b>7.2. Resultados de la información de “Hoteles” y “Apparts”</b>	<b>43</b>
<b>7.3. Análisis de la información de “Hoteles” y “Apparts”</b>	<b>51</b>
<b>7.4. Análisis Complementario: segmentación de mercado</b>	<b>61</b>
<b>8. Conclusiones</b>	<b>74</b>
<b>8.1. Introducción</b>	<b>74</b>
<b>8.2. Conclusiones Generales</b>	<b>74</b>
<b>8.3. Conclusiones sobre el caso de aplicación</b>	<b>75</b>
<b>8.4. Recomendaciones</b>	<b>77</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>79</b>
<b>Bibliografía de Internet</b>	<b>79</b>
<b>Anexos</b>	<b>81</b>