

Comportamiento y satisfacción en el sector servicios

Una tesis doctoral del **Instituto Tides de la ULPGC** aborda las distintas respuestas de clientes y empleados de hoteles como víctimas o testigos de maltratos

Esta tesis, desarrollada con el respaldo del Instituto de Turismo y Desarrollo Sostenible (Tides) de la ULPGC, investiga las múltiples relaciones que la justicia percibida en las organizaciones presenta con otras variables de comportamiento y satisfacción, dentro del sector de servicios y el turismo. De la misma se pueden deducir hasta cinco submodelos que, a su vez, proponen distintas hipótesis.

Título: “EL IMPACTO DE LA INJUSTICIA EN LOS HOTELES: RESPUESTAS DEL CLIENTE Y DEL EMPLEADO COMO VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE UN MALTRATO”

Autor: Miguel Ángel Suárez Acosta

Directores: Pablo Zoghbi Manrique de Lara y Teresa Aguiar Quintana

Miguel A. Suárez Acosta es Ingeniero Industrial, titulado por la ULPGC. Ha sido responsable técnico en una empresa estibadora del grupo Contenemar, responsable de compras y asesor de la oficina técnica en la empresa local Siemens Maquinaria. Ha desempeñado, así mismo, el cargo de Director de Fábrica en la empresa Ahemón, franquicia de Pepsi In. Co. y director de Producción y Logística para Canarias en Seur España. Durante 10 años he sido gerente de dos empresas promotoras dirigiendo y supervisando el desarrollo de dos promociones urbanísticas y de su edificación, responsabilizándose de las gestiones comerciales, financieras, técnicas y de reinversión. Miguel A. Suárez Acosta ha sido igualmente propietario

de dos empresas en el ámbito turístico, de ocio y servicios. Una vez concluida su etapa en el sector inmobiliario ha puesto en marcha una consultoría financiera, técnica y urbanística y, al mismo tiempo, ha realizado el máster en gestión y dirección de empresas turísticas en la ULPGC y el doctorado en economía, empresa y turismo. Parte del trabajo de esta tesis se ha publicado ya, concretamente el artículo “ A justice framework for understanding how guests react to hotel employee (mis)treatment”, en la revista Tourism Management (2013), pp. 143-152. JTMA2459. en conjunto con los directores de tesis, el Dr. Pablo Zoghbi, y la Dra. Teresa Aguiar. Está aprobada la publicación, del artículo “ Why guests make decisions about helping or harming their hotel: The mediating role of loyalty after service recovery, en la revista Cornell Hospitality Quarterly, igualmente con los tutores de la tesis.

Contacto Autor:

miguelsuac@hotmail.com

Contacto Directores:

pzoghibi@dede.ulpgc.es; taguiar@dede.ulpgc.es



El Instituto Tides, reconocido como el cuarto centro de investigación turística en Europa, continúa desarrollando investigaciones que ayudan a la mejora del turismo en Canarias.

Más información: tides.es

