



José Luis Sánchez-Ollero
Universidad de Málaga
✉
jlsanchez@uma.es

Análisis de la incidencia de las certificaciones de calidad sobre la productividad de los hoteles en Andalucía

Analysis of the impact of quality certifications on productivity of Andalusian hotels



Alejandro García-Pozo
Universidad de Málaga
✉
alegarcia@uma.es



Andrés J. Marchante-Mera
Universidad de Málaga
✉
marchante@uma.es

I. INTRODUCCIÓN

Resulta innegable la importancia que tiene el sector turístico para la economía española. Desde la década de los 60 del pasado siglo, y salvo contadas excepciones, año a año el turismo ha contribuido muy positivamente a la economía nacional tanto en términos niveladores de la balanza de pagos como en la creación y mantenimiento del empleo. De acuerdo con los datos de la Cuenta Satélite del Turismo de España el sector turístico supuso el 10,9% del PIB nacional en 2012 y el 11,9% del empleo total generado en España, lo que supone que más de 2,1 millones de personas trabajan en las actividades consideradas como características del turismo. En términos

CÓDIGO JEL:
M11

Fecha de recepción y acuse de recibo: 14 de abril de 2014. Fecha primera evaluación: 3 de junio de 2014.
Fecha de aceptación: 10 de septiembre de 2014.



RESUMEN DEL ARTÍCULO

El objetivo de este trabajo consiste en evaluar el impacto que tienen las certificaciones de calidad sobre la productividad de los establecimientos hoteleros, resultando que únicamente la Q de Calidad Turística mejora la productividad en un 17,67%, como media. También existe una incidencia positiva sobre la productividad la categoría del establecimiento y/o pertenencia a una cadena, así como la externalización de servicios. Por el contrario, la ubicación del establecimiento en zonas del interior provincial genera efecto reductor sobre la productividad.

EXECUTIVE SUMMARY

The aim of this work is to evaluate the impact of quality certifications on productivity in a sample of hotels in Andalusia (Southern Spain). The descriptive results show that the Q-quality certification is the unique that really has a positive impact on productivity, improving this 17.67% on average. Furthermore, the belonging to a chain, the category and the outsourcing of services enhance productivity. In contrast, the location of the establishment in the inland generates a reducing effect on productivity

de la Balanza de Pagos, y según los datos del Instituto de Estudios Turísticos, el superávit turístico presenta una tasa de cobertura del déficit comercial del 329,1%, alcanzando su nivel más alto en el presente siglo. En el ámbito internacional, y de acuerdo con los datos de la Organización Mundial del Turismo, España ocupa la segunda posición en ingresos generados por el turismo internacional, solo por detrás de Estados Unidos, y la tercera posición respecto a las llegadas de viajeros internacionales, por detrás de Francia y Estados Unidos y por delante de China.

En el contexto de su importancia económica, ante la realidad de un mercado cada vez más competitivo y partiendo de la premisa de

que una mayor calidad del producto turístico es valorada en términos económicos por el consumidor, a finales de la década de los noventa del pasado siglo el sector turístico español toma conciencia de la importancia de la calidad como garantía de diferenciación frente al aumento de la oferta de otros destinos turísticos emergentes competidores de España. El turista, en efecto, debería poder reconocer las mejoras en la calidad del servicio por dos vías (Sánchez-Ollero et al, 2012):

- Por la vía de la calidad percibida. Para el caso español, la Secretaría de Estado de Turismo reconoce que, de acuerdo con sus propios estudios, parece detectarse un problema de percepción de la calidad por parte de los turistas hacia la marca España (SET 2012).

- Por la vía de algún tipo de distintivo o indicador de calidad. En esta segunda vía, la certificación de la calidad de la oferta mediante los atributos tradicionales (estrellas de oro y plata, tenedores, etc.) ha venido demostrándose como claramente insuficientes cuando no inadecuadas. Para el caso particular de los establecimientos hoteleros, Nuñez-Serrano et al (2014) concluyen que, al menos para el caso español, la certificación de estos establecimientos mediante las tradicionales estrellas resulta de cada vez menor credibilidad por parte del cliente dada la heterogeneidad con que las diferentes administraciones turísticas de las regiones españolas han venido otorgando esta clasificación. Conscientes de ello, tanto desde la administración como desde las propias empresas, se han prodigado en enviar señales de calidad hacia los mercados que ha devenido en un amplio abanico de certificaciones de calidad, muchas de ellas de difícil comprensión para el cliente, co-

Desde la década de los 60, año a año el turismo ha contribuido muy positivamente a la economía nacional tanto en términos niveladores de la balanza de pagos como en la creación y mantenimiento del empleo

existiendo normas certificadoras de ámbito internacional para todos los sectores de actividad con normas propias del sector turístico español y, en el caso de algunas cadenas hoteleras, con sus propios distintivos de calidad en la esperanza de obtener un mayor número de clientes y mejorar la fidelización. Sin embargo, resulta evidente que todos estos procesos requieren de una inversión económica que solo será rentable si se cumplen las expectativas de su implantación.

El objetivo de nuestro trabajo consiste en evaluar el impacto que sobre la productividad de una muestra de establecimientos hoteleros tienen las certificaciones de calidad, distinguiendo entre establecimientos no-certificados y establecimientos certificados y, dentro de estos últimos, valorando la influencia de los diferentes distintivos de calidad en la productividad. Para ello, y gracias a la base de datos de que disponemos, pretendemos establecer la diferente incidencia que tiene sobre la productividad hotelera la implementación de certificaciones internacionales como el estándar ISO, y/o las certificaciones propias del sector en España como el certificado Q, y las certificaciones internas de las propias empresas hoteleras.

2. ¿QUÉ SABEMOS DE LA INFLUENCIA DE LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD EN LOS RESULTADOS EMPRESARIALES?

Los sistemas de calidad implantados por las empresas han evolucionado a lo largo del tiempo dando respuesta a las necesidades manifestadas por los diferentes métodos de gestión. Básicamente, los dos sistemas de calidad más ampliamente implantados son los sistemas de Gestión Total de la Calidad (TQM, en sus siglas en inglés), por un lado, y los estándares ISO por otro. La TQM considera la calidad del servicio como una variable decisiva para mejorar la competitividad empresarial, haciendo hincapié en el concepto de excelencia empresarial que consiste en una estrategia empresarial conducente a permitir o, en su caso, aumentar la diferenciación del producto o servicio, aumentando la competitividad y disminuyendo los costos. De acuerdo con Santos-Vijande y Álvarez-González (2007), la TQM va mucho más allá de la idea de calidad de producto y/o servicio dado que afecta a todos los procesos y agentes involucrados en la empresa partiendo de la premisa básica de que la satisfacción de las necesidades de los clientes y el logro de los objetivos organizativos son inseparables. Son múltiples los estudios realizados para el caso español que

PALABRAS CLAVE

Hotel, ISO, Calidad, Certificaciones de Calidad, Productividad

KEY WORDS

Hotel, ISO, Quality, Quality certifications, Productivity

han demostrado como la TQM puede influir positivamente sobre la productividad de las empresas (Martínez-Costa et al., 2009; Tarí-Guilló et al., 2010; entre otros). No obstante, dentro del sector turístico español, la utilización de la TQM es escasa, limitándose en buena medida a la Red de Paradores Nacionales de Turismo.

Por el lado de las certificaciones de calidad bajo el estándar ISO, existe una importante presión comercial para disponer de certificaciones, amparada en el contexto europeo por diversas Directivas de la U.E. que exigen o recomiendan estar en posesión de certificaciones ISO o equivalentes para la comercialización de productos en los países miembros. Como consecuencia, el incremento de empresas certificadas bajo las normas ISO o similares ha sido muy importante en los últimos años (Santos-Vijande y Álvarez-González, 2007). Sin embargo, a diferencia de los estudios realizados sobre la implantación de la TQM, la incidencia de las certificaciones ISO o equivalente sobre la rentabilidad de las empresas no arroja resultados concluyentes: mientras algunos estudios muestran efectos positivos sobre los resultados empresariales (por ejemplo, Pertusa-Ortega et al., 2013) otros arrojan un saldo negativo en beneficios (Singels et al., 2001; Wayhan et al., 2002) y otros no encuentran ninguna evidencia de la influencia de la certificación ISO sobre los resultados o bien la ponen en duda (Heras et al., 2002; Martínez-Costa y Martínez-Lorente, 2008; Martínez-Costa et al. 2009)

Para el caso particular del turismo, la mejora de la calidad del servicio ha sido una de las mayores preocupaciones en la industria turística en los últimos años como consecuencia de la necesidad que tienen las empresas de dar respuesta a la creciente competencia y globalización de los mercados y a las transformaciones sufridas en la demanda. Los estudios realizados en España para el sector hotelero muestran cierta tendencia a resaltar la influencia positiva de las mejoras en la calidad en los resultados empresariales. Los trabajos de Alonso-Almeida et al. (2012) y Álvarez-García et al. (2012) encuentran evidencias de impacto positivo en la gestión y resultados de los hoteles tras la implantación de planes de calidad; Tarí-Guilló y Pereira-Moliner (2012) y Pertusa-Ortega et al. (2013) obtienen que los hoteles certificados presentan mejoras en los resultados por habitación respecto de los hoteles no certificados; en tanto que García-Pozo et al. (2011), Sánchez-Ollero et al. (2011 y 2012) y Sánchez-Ollero et

al. (2014) muestran como la calidad permite a los establecimientos de alojamiento turístico cobrar un precio de mercado más alto frente a aquellos cuya apuesta por la calidad es menor.

Quizá el hecho diferencial entre los resultados obtenidos a nivel internacional para sectores diferentes al hotelero y los obtenidos por los trabajos realizados para este sector particular en el caso de España radique en que en este segundo caso se disponen de normas certificadoras específicas para el sector. Así, desde el punto de vista de la empresa, los hoteles españoles podrían escoger certificarse bajo la Q de calidad o la norma ISO-9001 o ambas dado que la primera de ellas es compatible y similar al certificado ISO pero con especificaciones propias del sector turístico. Sin embargo, como señalan Tarí-Guilló y Pereira-Moliner (2012), desde el punto de vista de los clientes, que un hotel esté certificado con la norma ISO 9001 puede no ser garantía de un estándar de calidad específico sino simplemente que el servicio ofrecido se ajusta a los requerimientos que el propio hotel ha establecido, mientras que el certificado Q está más cercano a los requisitos del servicio que el cliente espera al estar basado en una norma específica del sector. Mediante el análisis de los datos que se detallan en el siguiente epígrafe trataremos de contrastar esta hipótesis de partida.



3. LA RELACIÓN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA PRÁCTICA: RESULTADOS QUE PRESENTA LA HOSTELERÍA ESPAÑOLA

3.1. ¿Qué dicen los datos de manera directa?

Los datos utilizados en el presente estudio proceden de la base de datos de establecimientos hoteleros generada por el proyecto *Calidad, Productividad y Competitividad en la Hostelería (PO7/SEJ-02889)*. Contiene los parámetros representativos de 232 establecimientos hoteleros de entre 3 y 5 estrellas de la región de Andalucía que respondieron a un cuestionario semi-estructurado proporcionado por los investigadores, lo que representa el 28,2% de los establecimientos en esas categorías. Dada la gran extensión territorial de Andalucía, se ha tenido en cuenta la distribución provincial de la muestra de acuerdo con la importancia relativa del sector hotelero en cada provincia; así mismo, se han incluido variables de control que permiten identificar los establecimientos en función de la localización de los mismos en las zonas costeras, de interior o en la capital de provincia².

Figura 1. Distribución de la muestra, por categoría de hoteles y localización del establecimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de *Calidad, Productividad y Competitividad en la Hostelería (PO7/SEJ-02889)*.

Dado que el número de hoteles era conocido, ha resultado adecuado calcular el tamaño de la muestra para el caso de una población finita. Con estos criterios, se elaboró el directorio de establecimientos a encuestar a partir de la *Guía de Hoteles de Turespaña*, del *Directorio de establecimientos certificados* editado por la *Junta de Andalucía*, y de *Camerdata*. El error muestral estimado es de un 5,4%.

El trabajo de campo fue llevado a cabo de forma presencial por investigadores de las universidades de Málaga, Granada y Sevilla. Por otra parte, los datos económicos se obtuvieron directamente a través de los cuestionarios y de las cuentas anuales depositadas por las empresas en el Registro Mercantil.

Al conjunto de datos obtenidos se aplicó una función de producción Cobb-Douglas, ampliamente utilizada en este tipo de estudios, adaptada a los objetivos de nuestro trabajo³.

Los resultados obtenidos muestran que el nivel medio de productividad aparente del trabajo, medida por el cociente entre el VAB generado por el establecimiento hotelero y el número de trabajadores equivalentes a tiempo completo, se sitúa en 34.626 euros. Esta cifra es muy similar a la estimada en la Encuesta Anual de Servicios elaborada por el Instituto Nacional de Estadística de

España para ese año que la situaba en 35.227 euros por trabajador ocupado⁴; por tanto, el grado de coherencia entre ambas fuentes estadísticas puede considerarse elevado.

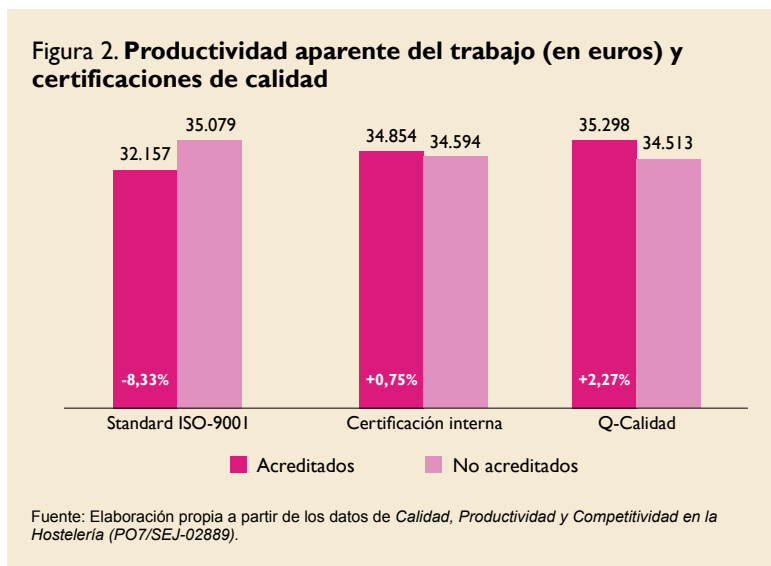
En el cálculo de la productividad aparente del trabajo se utiliza el VAB porque, siguiendo a Baker y Riley (1994), esta magnitud no está distorsionada, como lo estarían los ingresos totales, por diferencias en la intensidad de la subcontratación de las operaciones por parte de los hoteles. El número de puestos de trabajo a tiempo completo se ha utilizado como medida del factor trabajo. Por su parte, el stock de capital físico de cada establecimiento se ha aproximado a través del número de habitaciones que posee cada uno de ellos. La utilización del número de habitaciones como proxy del stock de capital de los establecimientos hoteleros también ha sido utilizada, entre otros, en los trabajos de Claver-Cortés et al. (2008) y Pereira-Moliner et al. (2010). La dimensión media de los establecimientos de la muestra se sitúa en 143 habitaciones.

Tabla I. **Variables utilizadas en el estudio**

VARIABLE	DEFINICIÓN	TIPO	RANGO	MEDIA
Categoría	Variable que indica el número de estrellas del establecimiento	Número, Continua	{3,5}	3,64
Edad del establecimiento	Analiza la influencia que el <i>know-how</i> tiene sobre la productividad	Número, Continua		
Cadena	Valor igual a la unidad si el hotel pertenece a una cadena	Ficticia, Porcentaje	{0,1}	62,1
Subcontratación	Valor igual a la unidad si el establecimiento subcontrata algunos de los servicios que utiliza o presta	Ficticia, Porcentaje	{0,1}	74,7
Empresa familiar	Valor igual a la unidad si el hotel puede considerarse una empresa familiar	Ficticia, Porcentaje	{0,1}	63,8
Localización	Tres variables ficticias que recogen la ubicación del hotel	Ficticia, Porcentaje	Capital Interior Costa	43,7 16,1 40,2
ISO-9001	Variable que recoge la certificación de calidad del establecimiento	Ficticia, Porcentaje	{0,1}	15,5
Certificación interna	Variable que recoge la certificación de calidad del establecimiento	Ficticia, Porcentaje	{0,1}	12,1
Q-Calidad	Variable que recoge la certificación de calidad del establecimiento	Ficticia, Porcentaje	{0,1}	14,4

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de *Calidad, Productividad y Competitividad en la Hostelería (PO7/SEJ-02889)*.

En las estimaciones que hemos realizado se incluyen un conjunto de variables que recogen las características más relevantes de los establecimientos hoteleros para las que disponemos de información. Con la inclusión de dichas variables, que se muestran en la **Tabla 1**, se pretende evaluar las características específicas de los establecimientos y de su gestión.



En la **Figura 2** se recoge la productividad aparente del trabajo en los establecimientos hoteleros en relación con su nivel de compromiso con la calidad y/o con la certificación o certificaciones de calidad que posee y en contraste con aquellos establecimientos que implementan o acreditan dicho compromiso o certificación.

De entre estos primeros resultados, destaca poderosamente el hecho de que aunque el interés por la calidad va en aumento aún es relativamente bajo el número de establecimientos que ya han realizado una apuesta activa, sobre todo en lo que a certificaciones se refiere. Para cada una de las certificaciones de calidad consideradas, el número de establecimientos que las tienen oscilan entre el 11,5 y el 15,5%, o lo que es lo mismo: en torno al 85% de los establecimientos no tienen ninguna certificación de calidad. Dado que estamos hablando de establecimientos con 3 o más estrellas de oro, no deja de ser chocante la diferencia entre el discurso oficial de la administración y de las asociaciones de hosteleros con la realidad del sector.

El análisis de la Figura 2 muestra la diferente productividad del trabajo entre los establecimientos en función de que posean certificaciones de calidad frente a aquellos establecimientos que no las poseen. El análisis descriptivo arroja algunos datos interesantes:

- 1) La certificación de estándares de calidad generalistas no adaptados a las particularidades del sector turístico ni, en particular, del hotelero no son rentables desde el punto de vista de la productividad, pues los establecimientos certificados bajo las normas ISO-9001 obtienen una productividad más de ocho puntos por debajo, como media, de aquellos que no poseen esta certificación.
- 2) Las certificaciones propias del sector, tanto las internas de las cadenas hoteleras como la Q de Calidad Turística, si permiten incrementar la productividad de los establecimientos, aunque en diferente grado. En el caso de las certificaciones propias de la cadena, la mejora en productividad apenas llega al 0,75% mientras que los establecimientos que poseen la Q de Calidad obtienen una mejora en productividad sensiblemente mayor, en torno al 2,27% como media.

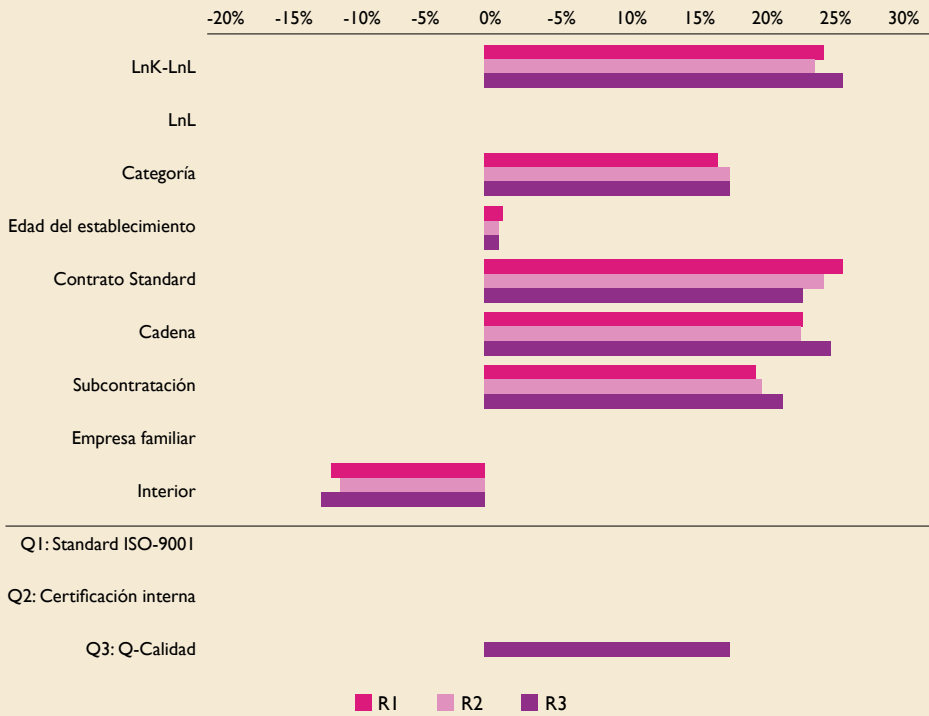
3.2. Un análisis más profundo

Los resultados presentados en la Figura 2 y comentados anteriormente son puramente descriptivos, ya que las diferencias detectadas en los niveles de productividad de los establecimientos no son atribuibles exclusivamente al factor por el que se controla, dado que dicho factor puede estar correlacionado con otros relevantes de los mencionados anteriormente o bien con algún otro que se ha omitido. Por esta razón se ha procedido a estimar una función de producción⁵ especificada con el objeto de poder analizar los determinantes de los resultados descriptivos. Los resultados de la estimación se recogen en la **Figura 3**. En primer lugar, debe destacarse que la elasticidad del producto de los factores productivos oscila entre el 0,2452% y el 0,2592%, lo que significa que la productividad del establecimiento se incrementaría en un 1% aproximadamente si el uso de los factores productivos se incrementara en esos porcentajes.

Respecto a las características de los establecimientos hoteleros se deduce que:

- La categoría del establecimiento, medido a través del número de estrellas, aumenta la productividad del trabajo entre un 16,46% y un 16,73% por cada estrella adicional.

Figura 3. **Determinantes de la productividad aparente del trabajo.**
Datos porcentuales



Notas: R1 introduce en la estimación del modelo la variable Q1, pero no las otras dos variables de calidad Q2 y Q3; R2 se estima introduciendo en el modelo la variable Q2, pero excluye las otras dos variables de calidad Q1 y Q3; R3 se estima introduciendo en el modelo la variable Q3, excluyendo las otras dos variables de calidad Q1 y Q2. Las variables que aparecen en blanco no resultaron significativas en el modelo econométrico. Significación superior al 90% en todos los casos.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de *Calidad, Productividad y Competitividad en la Hostelería (PO7/SEJ-02889)*.

- La edad del establecimiento tiene una influencia positiva en la productividad, aunque relativamente escasa al oscilar entre un 1,16% y un 1,22% por cada año de incremento de la antigüedad del establecimiento.
- La estabilidad de las plantillas, medida a través del número de trabajadores que disfrutan de un contrato indefinido y a tiempo completo, tiene una amplia influencia en la productividad, la cual se incrementa entre el 22,45% y el 25,55% comparado con los establecimientos con una menor proporción de este tipo de contrato estándar en su plantilla.
- La pertenencia de un establecimiento a una cadena hotelera o su asociación con ésta supone un incremento

de la productividad que oscila entre el 22,19% y el 23,23% comparado con hoteles similares pero no integrados en una cadena.

- La subcontratación de servicios, parece aumentar la productividad del trabajo entre un 19,43% y un 21% respecto a los que no recurren a dicha subcontratación, lo que vendría a justificar por qué tres de cada cuatro hoteles tiene al menos un servicio prestado por un agente externo.
- La clasificación como empresa familiar del establecimiento hotelero no repercute en la productividad del trabajo, a pesar de que en el análisis descriptivo su nivel era ligeramente inferior a las de las restantes formas de propiedad y/o control. Quizás este resultado se deba al hecho de que aunque sean empresas familiares la gestión de algunas de ellas sea desarrollada por una cadena hotelera.
- Respecto de la localización geográfica del establecimiento hotelero, aquellos situados en el interior de Andalucía obtienen una productividad media entre un 12,46% y un 13,73% inferior a los localizados en la costa y en las capitales de provincia. La localización del establecimiento puede considerarse una *proxy* de las características de los mercados turísticos en los que opera (turismo de sol y playa, de negocios, rural, etc.), cuya diferente capacidad para generar valor vendría a justificar las diferencias observadas. Así mismo, los establecimientos del interior tienen, como media, una dimensión inferior al resto lo que, siguiendo a García-Pozo et al. (2012) también justificaría este menor rendimiento.
- Finalmente, si bien del análisis descriptivo parecía deducirse que únicamente las certificaciones y modelos de calidad propios del sector hotelero permitían incrementos de productividad, el análisis econométrico realizado avala este resultado exclusivamente para el caso de la *Q de Calidad Turística*, no resultando significativas el resto de las variables de calidad consideradas. De este modo, los establecimientos que han conseguido certificarse con este distintivo consiguen, como media y a igualdad de características con otros establecimientos, un 17,67% más de productividad.

Este resultado vendría a avalar la estrategia desarrollada desde hace unos años por la Secretaría de Estado de Turismo de España tendente a facilitar el aumento de la calidad de las empresas



turísticas como vía para mejorar la competitividad, y por ende los resultados empresariales, promoviendo un estándar de calidad específico del sector en España como sello o marca que homogeneice y distinga dicha calidad.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El objetivo principal de este trabajo ha consistido en evaluar el impacto que tienen las certificaciones de calidad sobre la productividad de los establecimientos hoteleros. Los resultados obtenidos y presentados en el epígrafe precedente son, en sí mismos, conclusiones directas de nuestro trabajo.

Estas conclusiones, avaladas por tanto por la evidencia empírica, permiten sugerir a modo de recomendación algunos elementos que permitirían mejorar la productividad de las empresas hoteleras:

1. En primer lugar, las empresas hoteleras deberían apostar por las certificaciones sectoriales de calidad como vía para mejorar la productividad y competitividad; y, en particular, por la Q de Calidad Turística, la cual se ha demostrado como la mejor opción. Si bien es cierto que la implantación de este sistema de calidad genera costes para la empresa, los resultados empíricos avalan que éstos se ven ampliamente compensados por los mayores ingresos y resultados financieros. Esta afirmación se ve reforzada por los resultados obtenidos para el análisis de la categoría del establecimiento, que sugieren que aquellos hoteles que ofrecen mayores niveles de servicio son capaces de generar mayor valor añadido y, por tanto, mayores niveles de productividad.
2. En segundo lugar, se debe tender a mejorar la estabilidad de las plantillas pues también es una vía para incrementar la productividad. En tiempos de crisis económica, es fácil ceder a la tentación de configurar plantillas con una mayor proporción de trabajadores temporales y/o a tiempo parcial, como una fórmula de mejorar los resultados empresariales reduciendo costes. Sin embargo, y con independencia de la necesidad de ajustar las plantillas a la evidente estacionalidad de esta industria, una mayor estabilidad de la plantilla a través de una mayor proporción de trabajadores permanentes a tiempo completo se ha revelado como una fuente de mejoras competitivas. Un mejor conocimiento de los procesos de trabajo, una mayor implicación con la empresa,



las posibilidades de una mejor formación para el trabajo y, en última instancia, la mayor satisfacción laboral del trabajador podrían explicar estos resultados.

3. En tercer lugar, una mayor concentración empresarial bajo cualquiera de sus fórmulas es una vía segura de mejoras en la productividad. La mayor facilidad de las cadenas para la comercialización del producto, la imagen de marca, la posibilidad del ajuste interno de las plantillas y el *know-how* propio podrían justificar estas diferencias en la productividad.
4. En cuarto lugar, la necesaria concentración para competir mejor en el mercado no debe dejar de lado la también necesaria especialización en aquellas actividades en las que el *know-how* propio permite una mayor eficiencia y la externalización de servicios en los que el *know-how* de otros es el que permite esas mejoras en la eficiencia. La subcontratación a terceros de servicios como limpieza, mantenimientos, servicios técnicos, seguridad, servicios médicos, animación turística y otros muchos, permite *catching-up* positivos a corto plazo.
5. Finalmente, debemos destacar que, desde el punto de vista de la política turística, nuestros resultados vienen a avalar el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) llevado a cabo por la Secretaría de Estado de Turismo de España en sus esfuerzos no sólo por incrementar la calidad de los establecimientos turísticos para aumentar su competitividad y su rendimiento, sino también por dotarlos de un sello de calidad propio que los distingue y facilitar su promoción y comercialización en los mercados internacionales. La constante promoción de este sello en las sucesivas campañas publicitarias facilitará su mayor conocimiento por parte del cliente y una mayor valoración en términos económicos del producto así certificado.

Como limitación de este trabajo y al tiempo como futura línea de investigación, el análisis se ha centrado exclusivamente en el sector hotelero. Sin embargo, y dado que el sistema de calidad turística diseñado por la Secretaría de Estado de Turismo abarca otros sectores de actividad e incluso los destinos turísticos, un futuro trabajo debería tener en cuenta la influencia sobre la productividad en estas otras industrias y la evaluación del impacto económico que el Compromiso con la Calidad Turística tiene en los destinos certificados.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso-Almeida, M.M.; Rodríguez-Antón, J.M.; Rubio-Andrada, L. (2012): "Reasons for implementing certified quality systems and impact on performance: an analyses of the hotel industry", *The Service Industries Journal*, Vol. 32, p. 919-936.
- Álvarez-García, J.; Fraiz-Brea, J.A.; Del Río-Rama, M.C. (2012). "Análisis de las motivaciones para certificar la marca Q de calidad turística. Sector de alojamiento", *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 18, núm.1, p. 101-121.
- Baker, M., Riley, M. (1994): "New perspectives on productivity in hotels: some advances and new directions", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 13, núm.4, p. 297-311.
- Claver-Cortés, E., Pereira-Moliner, J., Tarí, J.J., Molina-Azorín, J.F. (2008): "TQM, managerial factors and performance in the Spanish hotel industry", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 108, núm. 2, p. 228-244.
- García-Pozo, A., Sánchez-Ollero, J.L., Marchante-Lara, M. (2011): "Applying a Hedonic Model to the Analysis of Campsite Pricing in Spain", *International Journal of Environmental Research*, Vol. 5, núm. 1, p. 11-22.
- García-Pozo, A., Sánchez-Ollero, J.L., Benavides-Chicón, C.G. (2012): "Employer size and wages in the hotel industry", *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, Vol. 12, núm. 3, p. 255-268
- Halvorsen, R., Palmquist, R. (1980): "The Interpretation of Dummy Variables in Semilogarithmic Equations", *American Economic Review*, Vol. 70, núm. 3, p. 474-475.
- Heras, I.; Dick, G.P.M.; Casadesus, M. (2002): "ISO 9000 registration's impact on sales and profitability: a longitudinal analysis of performance before and after accreditation", *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 19, núm. 6, p. 774-791
- Mairesse, J., Kremp, E. (1993): A look at productivity at the firm level in eight French service industries, en Griliches, Z. and Mairesse, J. (Ed.): "Productivity issues in services at the micro level, A special issue of the Journal of Productivity Analysis", Kluwer Academic Publishers, London.
- Martínez-Costa, M.; Choi, T.Y.; Martínez, J.A.; Martínez-Lorente, A.R. (2009): "ISO 9000/1994, ISO 9001/2000 and TQM: the performance debate revisited", *Journal of Operations Management*, Vol. 27, p. 495-511.
- Martínez-Costa, M., Martínez-Lorente, A. R. (2008): "Simultaneous Consideration of TQM and ISO 9000 on Performance and Motivation: An Empirical Study of Spanish Companies", *International Journal of Production Economics*, Vol. 113, núm. 1, p. 23-39.
- Núñez-Serrano, J.A., Turrión, J., Velázquez, F.J. (2014): "Are stars a good indicator of hotel quality? Assymetric information and regulatory heterogeneity in Spain", *Tourism Management*, Vol. 42, p. 77-87.
- Pereira-Moliner, J., Claver-Cortés, E., Molina-Azorín, J.F. (2010): "Strategy and Performance in the Spanish Hotel Industry", *Cornell Hospitality Quarterly*, Vol. 51, núm. 4, p. 513-528.
- Pertusa-Ortega, E.M., Tarí-Guilló, J.J., Pereira-Moliner, J., Molina-Azorin, J.F. & López-Gamero, M.D. (2013): "Certificación en calidad, resultados empresariales y estructura organizativa en el sector hotelero español", *Intangible Capital*, Vol. 9, núm. 1, p. 199-224.
- Sánchez-Ollero, J.L., García-Pozo, A., Marchante-Lara, M. (2011): "The environment and competitive strategies in hotels in Andalusia", *Environmental Engineering and Management Journal*, Vol. 10, núm. 12, p. 1835-1843.
- Sánchez-Ollero, J.L., García-Pozo, A., Marchante-Lara, M. (2012): Environment and Strategic Behaviour: The Case of Hotels in Andalusia (SPAIN)", *International Journal of Environmental Research*, Vol. 6, núm. 4, p. 1067-1076.
- Sánchez-Ollero, J.L., García-Pozo, A., Marchante-Lara, M. (2014): "How does respect for the environment affect final prices in the hospitality sector? A hedonic pricing approach", *Cornell Hospitality Quarterly*, Vol. 55, núm. 1, p. 31-39.
- Santos Vijande, M.L., Álvarez-González, L.I. (2007): "Gestión de la calidad total de acuerdos con el modelo EFQM: Evidencias sobre sus efectivos en el rendimiento empresarial", *Universia Business Review*, núm. 1, p. 76-89.

- Secretaría de Estado de Turismo (2012): "Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015", Ministerio de Industria, Energía y Turismo, Madrid. (Obtenible en: <http://www.minetur.gob.es/turismo/es-ES/PNIT/Paginas/que-es-PNIT.aspx>) obtenido el 27/02/2014.
- Singels, J., Ruël, G., Van de Water, H. (2001): "ISO 9000 series certification and performance", *International Journal of Quality and Reliability Management*, núm.18, p. 62-75.
- Tarí-Guilló, J.J., Pereira-Moliner, J. (2012): "Calidad y rentabilidad. Análisis del certificado Q en cadenas hoteleras", *Universia Business Review*, núm. 2, p. 52-67.
- Tarí-Guilló, J.J., Claver-Cortés, E., Pereira-Moliner, J., Molina-Azorin, J.F. (2010): "Levels of quality and environmental management in the hotel industry: Their joint influence on firm performance", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 29, p. 500-510.
- Wayhan, V.B., Kirche, E.T., Khumawala, B.M. (2002): "ISO-9000 certification: The financial performance implications", *Total Quality Management*, Vol. 13, núm. 2, p. 217-231

NOTAS

1. Autor de contacto: Universidad de Málaga; Facultad de Turismo; Campus de El Ejido, 6; 29071 – Málaga; España.
2. De las ocho provincias que configuran Andalucía, cuatro de ellas (Almería, Málaga, Cádiz y Huelva) tienen su capital en zonas costeras. En estos casos se ha optado por contabilizar los establecimientos de esas localidades como capitales en lugar de cómo zona costera.
3. Siguiendo a Mairesse y Kremp (1993) partimos de una función de producción Cobb-Douglas $Y = AK^\alpha L^\beta$, donde Y representa el Valor Añadido Bruto, K la dotación de capital físico, L la cantidad de trabajo y A puede interpretarse como un indicador del efecto acumulado de los cambios en la función de producción como consecuencia del progreso técnico. Esta función puede expresarse en forma logarítmica como: $q_i = a^{(c)} + \alpha k_i + \beta l_i + e_i$, donde el subíndice i hace referencia a la empresa i . Las variables q , k , y l son los logaritmos de las variables producción, capital y trabajo; en tanto que $a^{(c)}$ es el logaritmo de A . Los parámetros α y β son las elasticidades del capital y el trabajo, mientras que e representa el término de perturbación aleatoria del modelo. Para favorecer la interpretación de sus resultados, esta regresión puede reformularse como: $(q - l)_i = a^{(c)} + \alpha(k - l)_i + (\alpha + \beta - 1) l_i + e_i$, donde el coeficiente del logaritmo del trabajo mide ahora las diferencias en las elasticidades de escala $(\alpha + \beta)$ con rendimientos constantes.
4. Fuente INE: <http://www.ine.es>, obtenido el 27/02/2014.
5. La estimación se ha hecho de acuerdo con la forma funcional y variables detalladas en nota al pie número tres y en el estudio descriptivo y que según la discusión presentada se señalaban como potenciales determinantes de la productividad de los establecimientos hoteleros. Se han estimado tantas ecuaciones como certificaciones de calidad se han introducido en el modelo. De este modo, la regresión R1 introduce en la estimación del modelo la variable Q1 representativa de la certificación ISO-9001, pero no las otras dos variables de calidad Q2 y Q3; la regresión R2 se estima introduciendo en el modelo la variable Q2, representativa de la certificación interna de las cadenas hoteleras, pero excluye las otras dos variables de calidad Q1 y Q3; finalmente, la regresión R3 se estima introduciendo en el modelo la variable Q3, representativa de la Q de Calidad Turística, excluyendo las otras dos variables de calidad Q1 y Q2. En todos los casos la significación es superior al 90%. La interpretación de los coeficientes se ha realizado de acuerdo con el criterio de Halvorsen y Palmquist (1980).

