



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo

Escuela Profesional de Administración hotelera y de Turismo

Tesis para obtener el Grado Académico de Bachiller en

**ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE
TURISMO**

**CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR
HOTELERO**

Autor:

Agurto Hidalgo, Saraí Lauritzeng

Asesor:

M.Sc. Apaza Panca, Cinthya Milagros

Línea de investigación:

Gestión sostenible de la empresa

Sullana, Perú 2021

HOJA DE APROBACION DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo

Escuela Profesional de Administración Hotelera y de Turismo

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE TURISMO**

CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR HOTELERO

Autor:

Agurto Hidalgo, Saraí Lauritzeng

Asesora:



M.Sc. Cynthia Milagros Apaza Panca

Línea de Investigación:

Gestión Sostenible de las Empresas

2021

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCION	1
II. METODOLOGÍA DE LA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	9
Fase I. Búsqueda	10
Fase II. Evaluación.....	11
Fase III. Análisis.....	13
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	14
Fase IV. Síntesis.....	14
Discusión	20
IV. CONCLUSIONES.....	22
V. REFERENCIAS	23
VI. ANEXOS.....	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Dimensiones del modelo SERVQUAL	7
Tabla 02 Escalas de medición basadas en el modelo SERVQUAL	8
Tabla 3 Matriz de facetas en Calidad de Servicio en el sector hotelero	10
Tabla 04 Esquema de análisis del banco de documentos	13
Tabla 5 Banco de documentos	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Formación de la calidad percibida del servicio.....	4
Figura 2 Diagrama de las fases del Framework ReSiste-CHS	9
Figura 3 Diagrama de flujo de búsqueda.....	12
Figura 4 Escalas de Medición	14
Figura 5 Evolución de la aplicación de estudios en el sector hotelero	16
Figura 6 Bases de datos	17
Figura 7 Artículos publicados en revista.....	17
Figura 8 Tesis publicadas por universidad.....	18
Figura 9 Nivel de Calidad percibido por los huéspedes	19
Figura 10 Dimensión más valorada.....	19

RESUMEN

La finalidad de este trabajo es conocer de qué manera perciben los huéspedes el servicio que brindan los hoteles y cuál es el nivel de calidad que éstos reflejan a través de diferentes estudios realizados durante los últimos 10 años, tiene como objetivo identificar los enfoques o modelos utilizados para evaluar el nivel de calidad de servicio en el sector hotelero. La metodología corresponde a una revisión bibliográfica sistematizada o de aproximación sistemática aplicando el Framework ReSiste-CHS (Revisiones Sistematizadas en Ciencias Humanas y Sociales) que consta de 4 fases, búsqueda, evaluación, análisis y síntesis y el Framework FDC (Facetar, derivar y combinar) para complementar la fase de búsqueda. El banco de documentos estuvo conformado por un total de 20 trabajos de tesis y 14 artículos. Los resultados demostraron que los modelos más utilizados para evaluar la calidad de servicio fueron SERVPERF, HOTELQUAL y SERVQUAL, así mismo en el 50% de estos estudios el nivel de calidad se calificó como buena y un 6% como muy buena.

Palabras Clave: Hotel, calidad de servicio, percepciones, escala, modelo.

ABSTRACT

The purpose of this work is to know how guests perceive the service provided by hotels and what is the level of quality they reflect through different studies conducted during the last 10 years, with the objective of identifying the approaches or models used to evaluate the level of service quality in the hotel sector. The methodology corresponds to a systematized bibliographic review applying the ReSiste-CHS Framework (Systematized Reviews in Human and Social Sciences) which consists of 4 phases: search, evaluation, analysis and synthesis and the FDC Framework (Faceted, Derive and Combine) to complement the search phase. The document bank consisted of a total of 20 theses and 14 articles. The results showed that the most commonly used models to evaluate service quality were SERVPERF, HOTELQUAL and SERVQUAL, and that in 50% of these studies the level of quality was rated as good and 6% as very good.

Key words: Hotel, service quality, perceptions, scale, model.

I. INTRODUCCION

A nivel mundial la industria del turismo aporta el 10.4% al PBI a nivel mundial, beneficiando a más de 320 millones personas con puestos de trabajo; en nuestro país, se sitúa en el tercer lugar generando divisas y uno de sus pilares fundamentales es el sector hotelero, según informes recientes de la consultora STR, publicados en la página Turiweb.pe, los hoteles clasificados de 3, 4 y 5 estrellas representaron aproximadamente 29,000 habitaciones en el año 2019, entre ellas, Lima y Cusco con un porcentaje de ocupación del 74% (21,400), así lo confirman Mestres (2020) y Castro (2020). Pese a la coyuntura consecuencia de la pandemia SARS-CoV-2, este sector es capaz de adaptarse a tendencias que priman la salud, ante todo, reforzando así la calidad de servicio con la que se atiende a los huéspedes.

Es así que los negocios de hotelería buscan mejorar sus servicios y ser más competitivos en el mercado, los turistas, cada vez más exigentes, buscan calidad en las prestaciones de las empresas a las que acceden, más allá de instalaciones lujosas o de alta tecnología, sentirse satisfechos de que el servicio que justifica el precio que están pagando, y valoran mucho un trato más personalizado, la capacidad de respuesta para solucionar problemas y la seguridad que puedan percibir cuando se les brinda el servicio y que ello contribuya a crear una grata experiencia en su estadía y que además sea un lugar seguro.

Monsalve & Hernández (2015) refieren que, para los viajeros, el concepto de calidad de servicio depende de las experiencias generadas durante una visita o un viaje y, por consiguiente, a la satisfacción que genera el mismo; en este sentido, relaciona directamente la satisfacción con calidad, y ésta a su vez con las percepciones de los viajeros producto de emplear los servicios de un hotel. Por esta razón, es que debe ser parte de la filosofía propia de la empresa, integrarse de tal manera que forme parte de su cultura organizacional, es un aspecto importante a considerar ya que agrega un valor excepcional al servicio que se ofrece y contribuye a posicionarse de manera competitiva en el mercado.

Generalmente los huéspedes utilizan las diferentes plataformas virtuales (Trivago, Booking.com. TripAdvisor, entre otras), donde buscan alojamiento, para dejar sus comentarios positivos o negativos del servicio que recibieron en determinado hotel, así mismo contando sus experiencias y finalmente si recomiendan el establecimiento o no.

Esta tendencia hace que de alguna u otra forma los hoteles se autoevalúen basándose en estos comentarios, lo que puede llevarlos a tomar decisiones erradas.

Este trabajo de investigación tiene la finalidad de conocer cómo es que los huéspedes perciben el servicio que reciben y cuál es el nivel de calidad que reflejan los hoteles evaluados a través de diferentes estudios, realizados durante los últimos 10 años, donde se haya aplicado una escala de medición (tales como SERVQUAL, SERVPERF, HOTELQUAL, entre otros) a los hoteles, que serán el propósito de estudio. Para cumplir con la objetividad y rigurosidad de la revisión sistematizada o de aproximación sistemática, en calidad de revisión autocontenida, se definieron las preguntas y los objetivos de investigación descritos en las siguientes líneas.

Problema General:

¿Qué enfoques o modelos utilizados en los estudios determinan el nivel de calidad del servicio en la industria hospitalaria durante los últimos 10 años?

Preguntas específicas:

PE1. ¿Cómo han evolucionado los estudios sobre de la calidad de servicio en la industria hotelera en relación al tiempo y lugar donde han sido realizadas estas investigaciones?

PE2. ¿Qué fuentes o bases de datos albergan más información del tema de estudio?

PE3. ¿Cuáles fueron los resultados más significativos de los estudios analizados?

Objetivo General:

Identificar los enfoques o modelos utilizados para determinar el nivel de calidad de servicio en la industria hospitalaria durante los últimos 10 años

Objetivos específicos:

OE1. Interpretar la evolución del estudio acerca de la calidad de servicio en la industria hotelera y relacionar el tiempo y lugar donde han sido realizadas estas investigaciones.

OE2 Identificar las bases de datos que alberguen más publicaciones del tema de estudio.

OE3. Sintetizar los resultados más significativos de los estudios analizados.

REVISIÓN DE LITERATURA: CALIDAD DE SERVICIO

De acuerdo con Gadotti & França (2009), Monsalve y Hernández (2015b), Campos et al. (2005) y Najul (2011), la atención al cliente sustenta el éxito de las entidades, y es que durante estos últimos años la calidad de servicio está asumiendo un papel importante en las organizaciones, se ha convertido en un elemento diferenciador y estratégico que relaciona la competitividad empresarial y un capital humano altamente capacitado, con la medida en que la singularidad del servicio se ajuste a las preferencias ideales de los clientes, es decir, con su nivel de satisfacción.

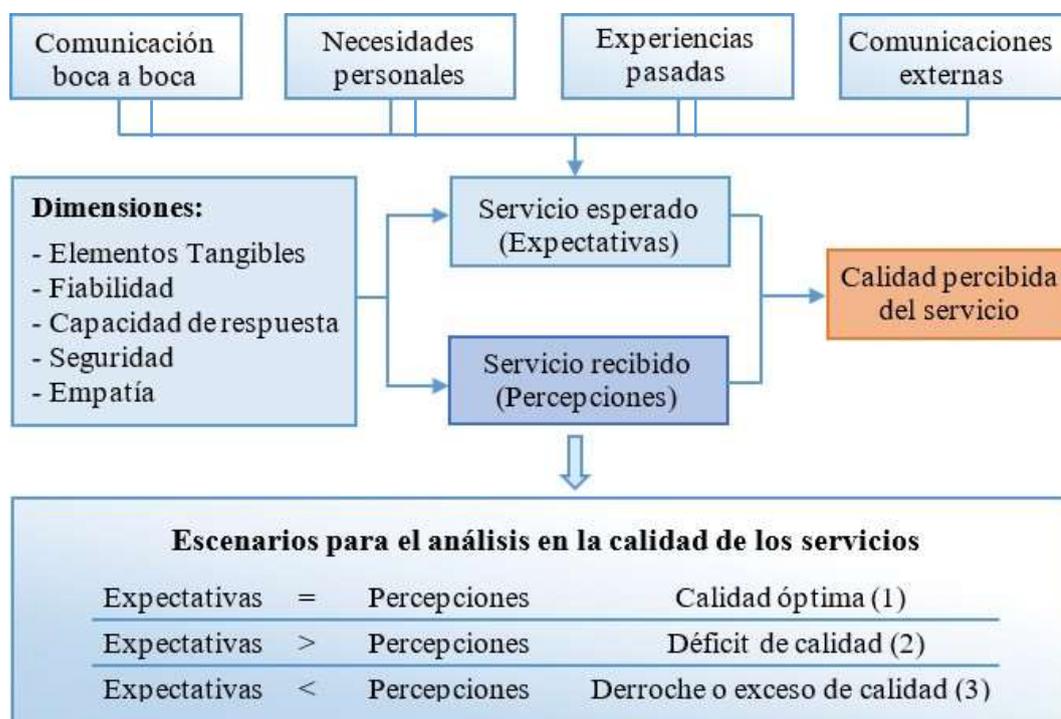
Desde la posición del Equipo Vértice (2008), la calidad del servicio o es total o no existe, la razón de esta afirmación es que los clientes juzgan como un todo los componentes de la calidad de servicio al valorarla, prevaleciendo así una percepción colectiva y no el éxito parcial de acciones en específico, de modo que en ocasiones, tiende a generalizar incluso los defectos que encuentra durante la prestación del servicio, por lo tanto, se recomienda lograr una homogeneidad en los elementos que comprenden el proceso.

Si bien hoy esto es un tema relevante para el sector, fue en la década de los 80's que empezaron a realizarse estudios que permitan definir y evaluar la calidad de servicios a causa del crecimiento fenomenal. Citando a Duque & Parra (2015), los primeros en investigar acerca de la calidad del servicio partiendo de un enfoque sistemático fueron Grönroos (1978) y Parasuraman et al. (1985), quienes coincidieron en definirlo como *“la discrepancia entre las expectativas y percepciones que tienen los clientes en relación al servicio recibido”*. Desde entonces, diversos autores los han tomado como referencia ratificando y replicando este concepto de calidad de servicio.

Es así que Dávila et al. (2012) y Vergara (2014), citados por Bonilla Jurado et al. (2018), la describen como resultado de comparar los deseos de los usuarios (expectativas) y la apreciación de los elementos característicos que componen un producto o servicio, las mismas que pueden intervenir en la conducta de los consumidores en un determinado tiempo. En este sentido, de las experiencias que vivan los clientes con el servicio que reciben dependerá la información que transmitan a otros clientes a través de la comunicación boca a boca, pudiendo ser beneficiosa para la empresa que brinda el servicio o, todo lo contrario.

Duque & Gómez (2014) también considera que “*las expectativas y percepciones son sensaciones experienciales, no siempre reales*”, es por ello que la conceptúa como “calidad percibida”, donde el servicio, que no puede ser juzgado por su “calidad” o “valor” antes de ser efectuado al ser de carácter intangible, la convierte en subjetiva; por consiguiente, el cliente idea expectativas de lo que espera recibir y se basa en ese supuesto para comparar la percepción del desempeño al momento en que recibe el servicio, en resumen, tomando la interpretación de Alcaraz et al. (2018), es el usuario o huésped, en este caso, quien decidirá si el servicio es efectivo, de buena calidad o, si es deficiente.

Figura 1 Formación de la calidad percibida del servicio



Fuente: Adaptado de Bonilla et al. (2018) y Daza (2013). El escenario (1) indica que el cliente está satisfecho, en consecuencia, éste regresará en el futuro a consumir el producto o servicio; mientras que, el escenario (2), revela un cliente insatisfecho, lo que indica un posible cliente perdido, incluyendo los clientes potenciales perdidos como resultado de las referencias o comentarios negativos que el cliente insatisfecho difunda. Finalmente, el escenario (3) identifica a un cliente muy satisfecho, es decir, un cliente fidelizado que en efecto recomendará el servicio a todos sus conocidos.

Modelos o escalas de medición de la calidad percibida del servicio

Considerando lo mencionado en citados anteriores, los primeros planteamientos para evaluar la calidad percibida fueron desarrollados por Grönroos (1982) y Parasuraman et al. (1985), los autores estructuraron la escuela nórdica y la escuela norteamericana respectivamente, ambos basándose en las expectativas y percepciones, pero con

diferentes dimensiones; estos modelos de evaluación sirvieron de base a otros autores para proponer nuevos modelos y escalas de medición.

Torres & Vásquez (2015) señalan que desde el enfoque Expectativas-Percepciones es posible distinguir dos posturas por parte de los investigadores: la primera postura basada en lo que el cliente espera recibir del servicio y sus percepciones, donde ambas reacciones son comparadas generándose tres escenarios para la evaluación de la calidad (ver Figura 01) y la segunda, basada en el uso únicamente de las percepciones del resultado del servicio, por parte del cliente, dado que los autores consideran que no es necesario incluir las expectativas en la evaluación. Los modelos nórdico y norteamericano se ubican en la primera perspectiva, mientras que en la segunda postura se ubican escalas como SERVPERF desarrollada por los investigadores Cronin y Taylor, 1992.

Escuela nórdica o Modelo de Imagen de Grönroos, 1982

Según Santomà & Costa (2007) el modelo de imagen tiene fundamento en la tridimensionalidad de la calidad de servicio, donde las dos primeras dimensiones (“calidad técnica” o “QT”, y “calidad funcional” o “QF”) inciden en una tercera dimensión, “imagen corporativa” o “IC”. La QT tiene carácter objetivo y está referida por el “qué” representando el servicio recibido consecuente de la compra realizada por los clientes; la QF representada por el “cómo” es que el cliente-consumidor ha experimentado el servicio prestado en referencia al desempeño del personal del establecimiento; y, la IC que actúa como filtro de las dimensiones QT y QF reflejada en la imagen que el cliente percibe a causa de una experiencia o comunicación previa con la empresa.

Duque & Parra (2015) por su parte, agregan que posterior al primer estudio, el modelo fue observado por Grönroos & Gummenson (1987) donde se fusionan las dimensiones planteadas inicialmente, y dan lugar a las 4Q: calidad de diseño, producción, en la prestación y relacional; además se establecen la especialización y la sintetización del servicio como condiciones para lograr la calidad. Aunque esta escuela haya servido de base para la “escala de los 3 componentes” y el “modelo jerárquico” de Rust & Oliver (1994) y Brady & Cronin (2001), respectivamente; no ha sido muy utilizado en el campo de investigación debido a la carencia de evidencias empíricas que lo sustenten a diferencia de la escuela norteamericana, así lo afirman Santomà & Costa (2007).

Escuela norteamericana o Modelo SERVQUAL (Service Quality)

Parasuraman et al. (1985) sostienen que “para comprender plenamente el tema, es preciso reconocer tres características bien documentadas de los servicios: la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad”. En su estudio, los autores deducen que hay un cierto grado de complejidad para evaluar el grado de calidad, puesto que comprende tanto los resultados alcanzados como las valoraciones del desarrollo de prestación del servicio y enfatiza que las percepciones que tiene el cliente de la calidad del servicio que recibe, resultan de comparar sus expectativas con el rendimiento real del servicio.

Bajo esta premisa obtienen una escala de medición inspirada en la “teoría de las brechas o gaps” que corresponde a 10 criterios evaluativos denominados “*Determinantes de la calidad de servicio*”: credibilidad, seguridad, fiabilidad, responsabilidad, cortesía, competencia, acceso, comunicación, comprender/conocer al cliente y tangibles. El estudio fue aplicado a gerentes y consumidores de cuatro categorías de servicio relacionados al sector financiero y reparación y mantenimiento de productos.

Como señalan Torres & Vásquez (2015), el modelo propuesto por Parasuraman, Zeithaml & Berry, fue criticado por otros investigadores, por esta razón es que tres años más tarde, en 1988, realizaron una investigación cuantitativa y lo simplificaron a 5 dimensiones: “fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles”, definidos en la Tabla 01; logrando desarrollar el Modelo multidimensional SERVQUAL (Service Quality) con un instrumento de evaluación de 22 indicadores en escala de Likert de siete puntos, utilizando los mismos indicadores para medir, de manera independiente, las expectativas de quienes usan el servicio por un lado y sus percepciones en otro apartado.

Gadotti & França (2009) destaca que el modelo SERVQUAL, independientemente del sector al que se aplique, ha sido validado en innumerables investigaciones de manera fiable y eficaz, incluyendo el sector hotelero, el mismo que presenta ciertas peculiaridades al momento de aplicar el instrumento teniendo en cuenta que las expectativas de los clientes difieren de una cultura a otra.

Tabla 1. Dimensiones del modelo SERVQUAL

Dimensiones	Argumento	Ítems
Elementos tangibles	Los aspectos materiales son los más perceptibles por los clientes.	Equipos modernos, avientes agradables, pulcritud en el personal y elementos materiales visiblemente atractivos.
Fiabilidad	Factor de mayor importancia para los usuarios, ya que corrobora la efectividad de la empresa, disminuyendo la necesidad de volver a prestar el servicio.	Cumplimiento de lo acordado, interés en la resolución de conflictos, ejecución inmediata del servicio y conclusión del mismo en el plazo prometido, ausencia de errores.
Capacidad de respuesta	Como un factor de diferenciación. (Kotler, 1998)	Personal comunicativo, con respuesta inmediata, colaborador, e informado.
Seguridad	Basada en las habilidades con las que cuenta una empresa para transmitir fiabilidad a sus clientes en el momento de brindar su servicio.	Personal que transmite confianza, clientes seguros de su proveedor, personal amable y, con conocimientos suficientes del servicio.
Empatía	Según Hoffman y Bateson (2003) es la capacidad de percibir y sentir poniéndose en el lugar de otra persona.	Atención individualizada y personalizada de los colaboradores al cliente horario adecuado, preocupación y comprensión por los intereses y necesidades del cliente.

Fuente: Elaboración del autor a partir de Gadotti & França (2009) y Daza (2013).

Aplicación al sector hotelero

A juicio de Benítez (2011), prestar un buen servicio no es suficiente si no se efectúa con amabilidad y empatía al cliente, quien debe notar que realmente es valorado y que el hotel está para servirle, para que disfrute y tenga una experiencia mejor de lo que esperaba al momento de elegir su destino. Por esta razón, es que el hotel debe identificar qué aspectos consideran los huéspedes, importantes en un servicio, tal como lo afirma Monsalve y Hernández (2015), este reconocimiento genera un efecto cadena que inicia con la manifestación de planteamientos de mejora, permitiendo la puesta en marcha y consolidación de métodos efectivos en la calidad de los servicios generando confianza en los usuarios, como resultado aumenta su nivel de satisfacción y contribuye al posicionamiento del establecimiento y del destino turístico donde se ubica.

Bonilla et al. (2018) y Vidrio et al. (2020) manifiestan que el método SERVQUAL es la metodología más utilizada en distintos estudios, consolidándose como modelo base para la creación o adaptación de nuevas propuestas, cada una desarrollada y aplicada en un

contexto específico, debido a que no todos los componentes reconocidos inicialmente explican de manera efectiva la expectativa y la percepción que se tiene de la calidad de los servicios ofrecidos. En la Tabla 2 se observan los modelos más destacados aplicables a la industria hotelera.

Tabla 2 Escalas de medición basadas en el modelo SERVQUAL

Modelo o Escala/Autor	Objetivo/ característica	Dimensiones	Ítems / Aplicación
LODGSERV (Knutson, Stevens, Wullaert, Patton y Yokohama, 1990,1991)	Diseñada con la finalidad de evaluar las expectativas del servicio de una experiencia hotelera. Con esta escala se confirma el modelo SERVQUAL con un orden especial en las dimensiones.	Fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía	26 ítems / Hoteles
LODGQUAL (Getty y Thompson, 1994)	El nombre proviene de Lodging + Qual que significa “calidad del alojamiento”. Con el fin de dar a los directivos de los establecimientos hoteleros un indicador útil para medir la calidad brindada.	Fiabilidad, elementos tangibles y contacto (incluye capacidad de respuesta, seguridad y empatía)	22 ítems / Hoteles 5 estrellas o de lujo
HOTELQUAL (Falces, Sierra, Becerra y Briñol, 1999)	Primer modelo desarrollado en español y que integra un factor determinado y enfocado en el funcionamiento y organización de los servicios de alojamiento.	Personal, instalaciones, organización del servicio	20 ítems / Hoteles 3 estrellas y hostales
HOLSERV (Mei, Dean y White, 1999)	Evaluar la calidad global del servicio hotelero	Empleados, elementos tangibles, fiabilidad	27 ítems / Hoteles 3 a 5 estrellas
RURALQUAL (Correia, y Miranda, 2007)	Se diseñó con el fin de conocer la calidad en establecimientos de turismo rural.	Profesionalidad, oferta básica, ambiente rural y regional, oferta complementaria y tangibilidad.	22 ítems / Alojamientos rurales
SERVPERF (Cronin y Taylor 1992)	Presta exclusiva atención a la valoración del desempeño (SERVICE PERFORMANCE) para medir la calidad de servicio. Se basa únicamente en las percepciones de los usuarios y descarta el uso de las expectativas en su evaluación.	Elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta	22 ítems / Empresas de Servicio en general
DINESERV (Stevens, Knutson y Patton, 1995)	Con el objetivo de dar a los operadores de restaurantes y dueños una guía para medir y adquirir una visión general de la calidad de los servicios de sus establecimientos, con la disposición de tomar las acciones necesarias para que los inconvenientes se puedan resolver o se ajusten a necesidades y deseos de los clientes.	Elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta	29 ítems / Restaurantes

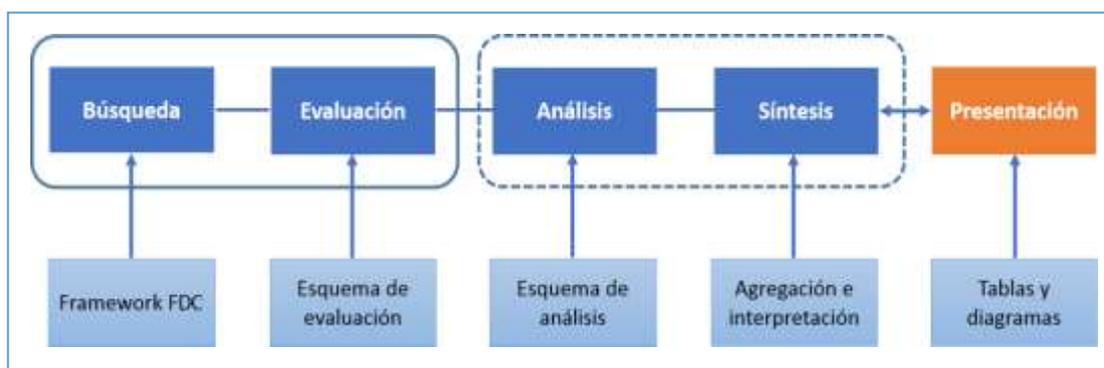
II. METODOLOGÍA DE LA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

La metodología aplicada en esta investigación corresponde a una revisión bibliográfica sistematizada o de aproximación sistemática, misma que permitió examinar y comparar estudios que evalúan la calidad del servicio que brindan distintos hoteles de diferentes ciudades. Según Codina (2018), este tipo de investigaciones proporcionan un marco de estudio estricto y sistemático que dispone de fases y procedimientos metodológicos claramente establecidos, y se convierten en trabajos de revisión autocontenidos cuando se establecen objetivos y preguntas de investigación antes de iniciar el estudio, considerándose investigaciones en sí mismas.

Autores como Sánchez-Meca & Botella (2010) y Aguilera, (2014), sostienen que se considera un tipo de investigación científica cuando responde a una pregunta en específico, y siguen los procedimientos adecuados que permitan reconocer, seleccionar y evaluar objetivamente investigaciones relacionados a dicha pregunta, de igual forma, información necesaria de los trabajos que conformen el banco de documentos. Además, sugieren que, independientemente del tema de estudio, en el proceso de revisión debe exigirse objetividad, sistematización y replicabilidad de sus resultados al igual que una investigación empírica, por ello, se debe realizar de acuerdo a un diseño preestablecido.

.En este contexto, la metodología de la revisión o de aproximación sistemática estuvo orientada por el Framework ReSiste-CHS (Revisiones Sistematizadas en Ciencias Humanas y Sociales), presentado por Codina (2018) y aplicado recientemente por Blanco et al. (2019) y López (2019).

Figura 2 Diagrama de las fases del Framework ReSiste-CHS



Fuente: Codina (2018). La diferencia de enmarcado entre las fases, es porque las 2 primeras indican un mayor grado de homogeneización que respecta a los protocolos de actuación, mientras que las 2 siguientes, están sujetas a variación, dependiendo de los objetivos y particularidades de cada revisión o proyecto.

El Framework ReSiste-CHS es una adaptación del Framework SALSA (Search, Appraisal, Synthesis, and Analysis, desarrollado por Grant y Booth, 2009), donde propone las mismas fases, búsqueda, evaluación, análisis y síntesis. Para asegurar la eficacia de la fase de búsqueda, lo combina con el Framework FDC (Facetar, derivar y combinar).

Fase I. Búsqueda

El objetivo de esta etapa es brindar el primer grupo de trabajos de estudio o investigaciones potenciales que formarán parte de la base de la evidencia o banco de documentos. Para esta fase se establecieron los criterios para la identificación de las palabras claves según las facetas propuestas (detalladas en la Tabla 3), el planteamiento de la ecuación o “cadena de búsqueda” y se establecieron las bases de datos a utilizar.

2.1.1. Criterios para identificación de palabras clave y cadena de búsqueda (Framework FDC)

Tabla 3 Matriz de facetas en Calidad de Servicio en el sector hotelero

Faceta	Palabras Clave
Objeto de Estudio	Sector Hotelero, hotel, hospedajes
Tipo de acción	Análisis, Comparación, Evaluación, Medición
Marco teórico	Calidad de servicio, percepciones, satisfacción, escalas de medición, enfoques
Técnicas de Obtención de Datos	Estudio de caso, Análisis comparativos
Estrategia metodológica	Investigaciones descriptivas, de enfoque mixto

Las palabras clave seleccionadas fueron: Sector hotelero, hotel, hospedaje, calidad de servicio, percepciones, satisfacción, agrupadas con conectores lógicos AND y OR, obteniendo la siguiente ecuación:

(Sector hotelero OR hotel OR hospedaje) AND (Calidad de servicio) AND (Percepciones) AND (Escala OR modelo)

Con respecto a las fuentes de datos internacionales, que generalmente utilizan otro idioma, se utilizó el equivalente de la cadena de búsqueda en inglés, obteniendo así:

(Hotel industry OR hotel OR hospitality) AND (Quality of service) AND (Perceptions) AND (scale)

2.1.2. Selección de bases de datos

Se realizó la búsqueda en las siguientes bases de datos: Sciene Direct, Dialnet y Google Académico.

Fase II. Evaluación

Esta fase tiene como objetivo asegurar que los documentos filtrados son aptos para formar parte del banco de documentos final, sobre el cual se procederá a la fase de análisis.

Una vez determinadas las fuentes de datos, se pretende identificar tantos estudios como sea posible (artículos, informes, tesis), mediante estrategias de búsqueda imparcial, para ello es necesario desarrollar un sistema de evaluación aplicando criterios de inclusión y exclusión que, eventualmente, descarten los documentos que queden por debajo de ciertos umbrales de calidad y así obtener la colección de documentos que finalmente responderá a las preguntas de investigación.

2.2.1. Criterios de inclusión

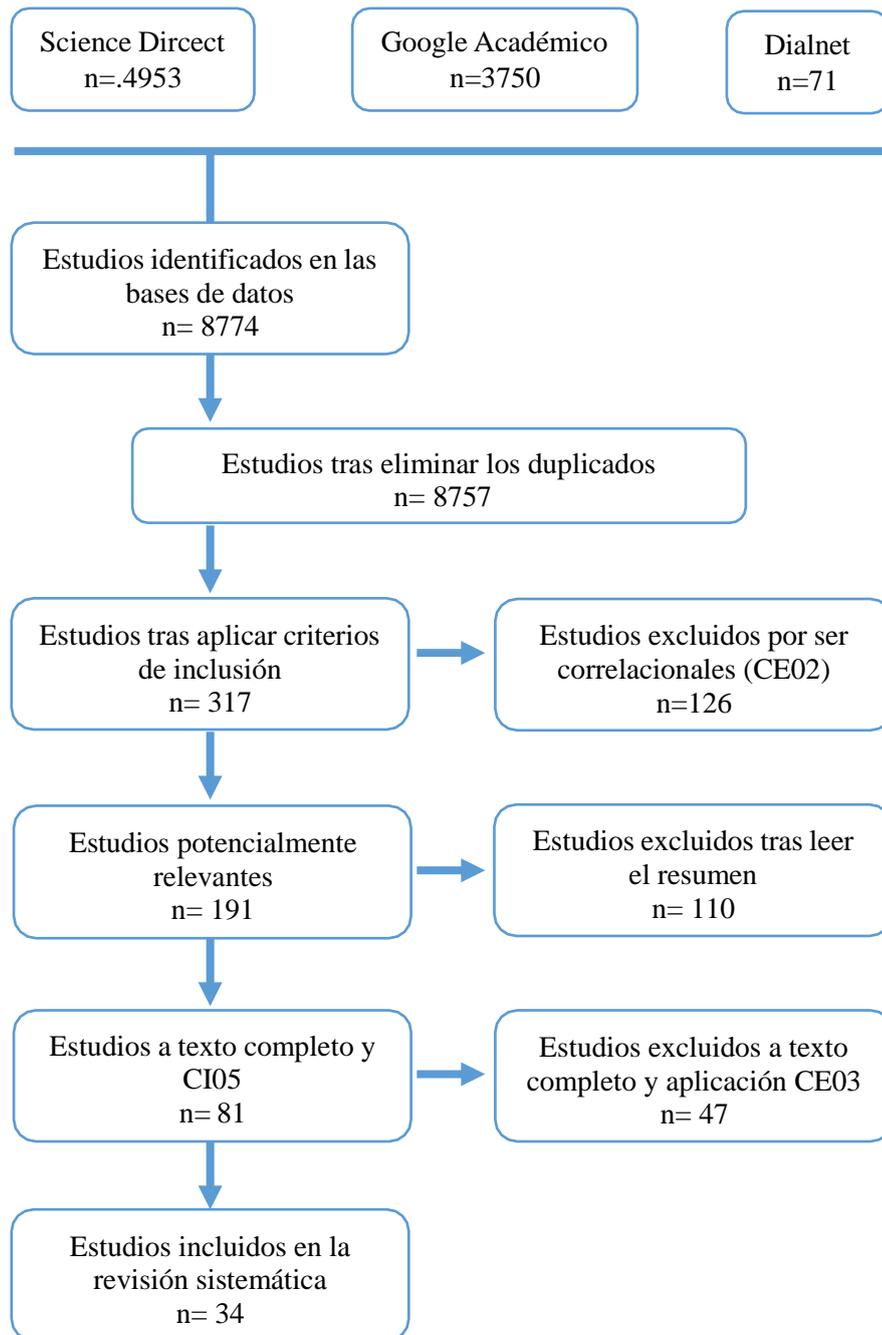
Basados en aspectos pragmáticos y de calidad, considerando: periodo de publicación: Enero 2010 – Diciembre 2019 (CI01), estudios en idioma inglés (CI02), dos palabras clave como mínimo en el título de la investigación (CI03), trabajos con una muestra representativa de hoteles o estudios de caso (CI04) y estudios que se adapten a la estructura IMRyD Introducción, Metodología, Resultados y Discusión o conclusiones (CI05).

2.2.2. Criterios de exclusión

Investigaciones duplicadas (CE01), correlacionales (CE02) y estudios que no apliquen el modelo o enfoque de medición basados en el modelo SERVQUAL (CE03).

2.2.3. Procedimiento

Figura 3 Diagrama de flujo de búsqueda



Fase III. Análisis

Esta fase tiene como objetivo generar un análisis del banco de documentos resultante que asegure que cada artículo o informe ha sido tratado bajo los mismos criterios, los mismos que se ajustan a los objetivos de la revisión.

Tabla 4 Esquema de análisis del banco de documentos

Referencia	
Autor	
Año	
Título	
Publicación / Base de Datos	
Dirección web	
Tipo de elemento (Tesis, artículo)	
Ámbito Geográfico	
Idioma	
Palabras Clave	
Objetivo	
Definición de la variable	
Metodología / Tipo de investigación	
Modelo o enfoque / Dimensiones	
Muestra	
Resultados más significativos	

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

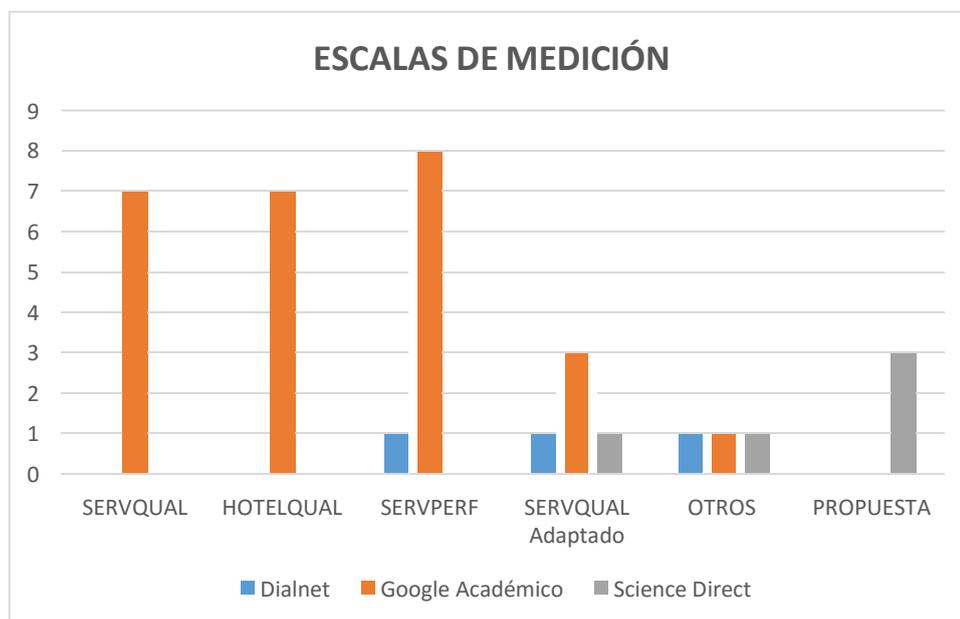
Fase IV. Síntesis

Producto de la revisión sistematizada, se responde a las preguntas de investigación planteadas inicialmente:

PG1. ¿Qué enfoques o modelos utilizados en los estudios determinan el nivel de calidad del servicio en la industria hospitalaria durante los últimos 10 años?

De acuerdo con los estudios incluidos en la revisión, (20 tesis y 14 artículos detallados en la Tabla 5, sección Anexos), en la Figura 4 quedó demostrado que los enfoques más frecuentes en las investigaciones para evaluar la calidad en los establecimientos hoteleros han sido SERVPERF, HOTELQUAL y SERVQUAL en su instrumento original y adaptaciones del mismo, siendo SERVPERF el más destacado, presente en 9 de las publicaciones estudiadas, seguido de SERVQUAL y sus adaptaciones.

Figura 4 Escalas de Medición



El análisis de estos estudios permitió ver también las limitaciones de estos modelos, que, a pesar de haber sido validados en distintas investigaciones aplicadas en el rubro hotelero, algunos autores determinaron que no se ajustaban por completo a las particularidades propias del sector, a la diversidad de culturas y las tendencias emergentes como el ecoturismo donde los huéspedes buscan establecimientos que demuestren ser sostenibles y saludables a la vez. Es así que en 5 de las investigaciones

analizadas se aplicó una adaptación de la escala SERVQUAL; mientras que en otra se identificó un modelo peculiar llamado IPA Importance–Performance analysis, en español, escala de análisis de importancia y rendimiento con 5 dimensiones: menú y servicio de restaurante, servicio de habitaciones, instalaciones de la habitación, reserva y recepción, y restaurante ambiente, una escala propuesta por Martilla y James, 1977.

Así mismo se encontraron 3 diseños de propuestas, la escala “Ecocomponente” de la calidad de servicio que fue presentada por Bastič & Gojčič (2012) con cuatro dimensiones: comportamiento ecológico del personal del hotel, equipamiento respetuoso con el medio ambiente y saludable, utilización efectiva de la energía y el agua, y bioalimentación; la escala GLSERV (Calidad de Servicio de Alojamiento verde) desarrollada por Lee & Cheng (2018) con 25 ítems distribuidos en seis dimensiones que son “empatía, confiabilidad, comunicación ambiental, ahorro de energía verde, garantía y tangible”; y una escala de Modelización Jerárquica Integral para hoteles de playa que desarrollaron Channoi et al. (2018) diseñado para conceptualizar la calidad de servicio en segundo orden mediante tres dimensiones primarias: interacción, entorno físico y calidad de los resultados.

Preguntas específicas:

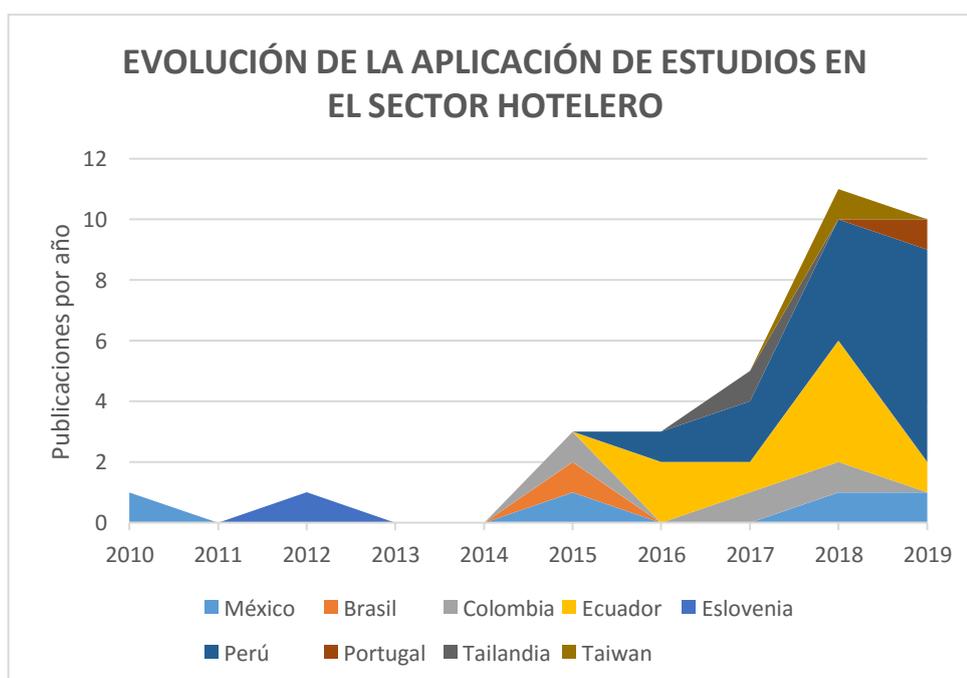
PE1. ¿Cómo han evolucionado los estudios sobre de la calidad de servicio en la industria hotelera en relación al tiempo y lugar donde han sido realizadas estas investigaciones?

Entre los años 2010 y 2019, la frecuencia de publicación de estudios sobre el tema en la industria de alojamiento ha evolucionado de manera ascendente, sobre todo entre los años 2017 y 2019, tal como lo muestra la Figura 05. De acuerdo con la búsqueda, los estudios entre los años 2010 y 2014 se encontraron muy escasos, se obtuvo como resultado dos publicaciones: “Estudio de la Satisfacción del usuario de hoteles cinco estrellas de la ZMG: Una aplicación del instrumento Servqual”, con resultados positivos de los hoteles en estudio, encontrando un nivel de calidad “bueno” y, “Measurement scale for eco-component of hotel service quality”, una propuesta de escala de Ecocomponente o Componente, donde los turistas no solo validaron y aceptaron la escala sino que también jerarquizaron las dimensiones resaltando, entre ellas, el comportamiento ecológico del personal del hotel.

Con relación al país de origen de las investigaciones y debido a los criterios específicos de la búsqueda, destacaron Perú y Ecuador como los países con más publicaciones, contando con 14 y 8 estudios respectivamente. En Perú la escala más utilizada como instrumento de medición fue SERVPERF mientras que en Ecuador fue la escala SERVQUAL, en ambos países el segundo modelo más utilizado fue HOTELQUAL. México se mostró en tercer lugar con dos publicaciones, en las cuales se utilizó el modelo SERVQUAL en su escala original y adaptada.

La Figura 5 permite relacionar el origen de las investigaciones con el idioma en que fueron publicadas, cabe mencionar también que, ya que el 82% de las 34 publicaciones son de países latinoamericanos, prima el idioma español en 28 estudios, mientras que los 6 restantes utilizan el idioma inglés.

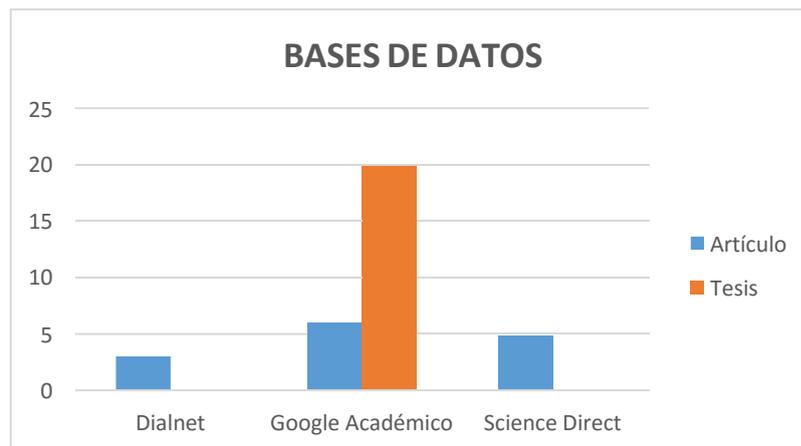
Figura 5 Evolución de la aplicación de estudios en el sector hotelero



PE2. ¿Qué fuentes o bases de datos albergan más información del tema de estudio?

El banco de documentos de esta revisión sistemática está conformado por 20 trabajos de tesis, los mismos que fueron obtenidos de Google Académico y un total de 14 artículos, 06 procedentes de Google Académico, 05 de Science Direct y 03 de Dialnet. Ver detalle en la Tabla 5, sección Anexos.

Figura 6 Bases de datos



La Figura 7 contiene la relación de las revistas que contienen los artículos incluidos en la revisión, donde 03 los 05 artículos rescatados de Google Académico fueron publicados en revistas o repositorios universitarios, éstas son FACE: “Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales”, Revista Ciencia UNEMI y la Universidad de Especialidades Espíritu Santo – UEES. Así mismo, la revista que destaca con 03 publicaciones es International Journal of Hospitality Management de la base Science Direct.

Figura 7 Artículos publicados en revista



La Figura 8 expone el ranking de las universidades de donde provienen las tesis que conforman el banco de documentos, siendo la “Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo” quien cuenta con más proyectos de investigación donde se ha utilizado un modelo de medición de calidad que ofrecen su muestra de estudio, con un 35% del total de estudios, por encima de la Universidad César Vallejo que representa un 20%, y la Universidad de Guayaquil con un 10%.

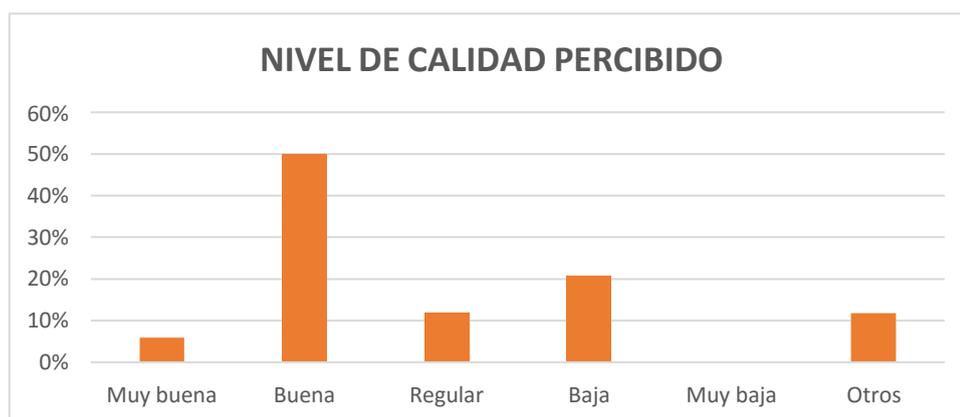
Figura 8 Tesis publicadas por universidad



PE3. ¿Cuáles fueron los resultados más significativos de los estudios analizados?

Independientemente del instrumento de medición aplicado por los investigadores, los resultados del 50% de los estudios analizados reflejaron que los huéspedes encuestados calificaron la calidad de servicio de los hoteles como “Buena” y en un 6% como “Muy buena”, donde los atributos evaluados lograron complacer las necesidades y/o expectativas de los clientes positivamente; en contraste, en el 21% de los estudios los usuarios no percibieron el servicio de manera satisfactoria, evaluándolo como servicio de calidad “Baja” (ver Figura 08), evidenciando que los establecimientos en estudio presentaron disconformidades entre el servicio que se ofreció y lo que esperaban y percibieron los clientes siendo calificados con una valoración negativa.

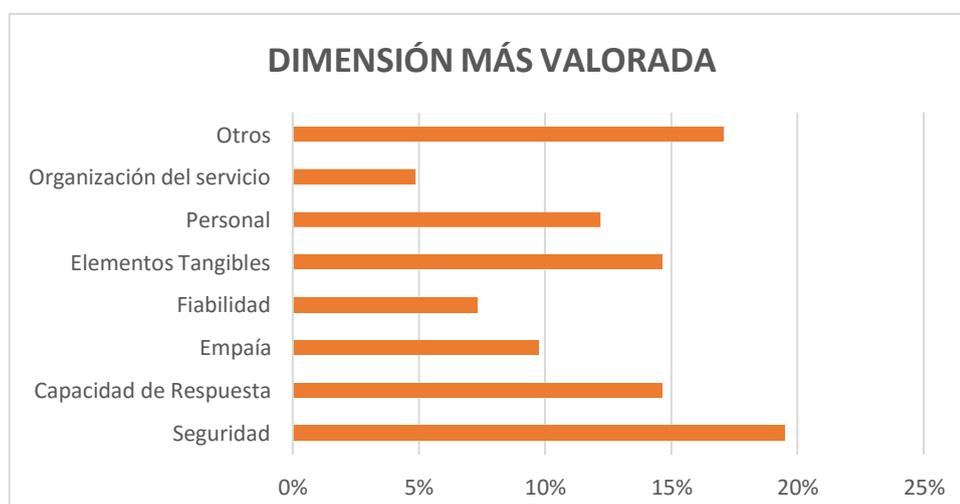
Figura 9 Nivel de Calidad percibido por los huéspedes.



Los autores de estas investigaciones coincidieron en recomendar a los gerentes y administradores de los hoteles a reflexionar sobre las deficiencias presentes en su servicio teniendo en cuenta el perfil público al que se dirige y los requerimientos propios del rubro, de modo que se logre homogeneizar procedimientos que conlleven a una calidad total en el establecimiento.

Así mismo, las dimensiones más valoradas de las escalas de medición fueron “Seguridad”, en un 20% de los estudios, “Elementos tangibles” y “Capacidad de respuesta”, cada uno en un 15%, graficado en la Figura 9; estas tres dimensiones componen tanto la escala SERVQUAL como la escala SERVPERF y sus adaptaciones, mientras tanto, en los estudios donde se aplicó la escala HOTELQUAL, la dimensión que más resaltó fue “Personal” con un 12%, la misma que comprende atributos de seguridad, capacidad de respuesta entre otros.

Figura 10 Dimensión más valorada



La ponderación de las dimensiones evaluadas en cada una de las investigaciones ha permitido analizar en detalle cuáles fueron las falencias que presentaban los hoteles durante el proceso de servicio hasta el momento del estudio y qué aspectos específicos debían mantener y/o reforzar más allá de lo tangible, como potenciar, por ejemplo, las habilidades del personal encargado de atención a fin de complementar sus capacidades técnicas presentes en la resolución de conflictos, facilitación de información en el tiempo preciso, reconociendo intereses particulares de los clientes, atención personalizada que les genere confianza y seguridad. El análisis de resultados de las encuestas se convierten, a la vez, en un nuevo diagnóstico que permite proyectar nuevas estrategias encaminadas a la optimización y fortalecimiento de la organización del establecimiento hotelero de la mano con el cumplimiento de sus objetivos.

Discusión

En esta investigación el propósito principal ha sido identificar la aplicación de los modelos o instrumentos de evaluación utilizados por diversos autores para medir la calidad de servicio hotelero desde la perspectiva de quienes imponen sus exigencias a la hora de recibir un servicio, los clientes. Indistintamente de género o edad, cada huésped evalúa según criterio propio el establecimiento donde se hospedó, aun cuando el servicio sea estandarizado o se utilice un solo protocolo de atención para todos los clientes, sus opiniones no arrojarán un resultado uniforme y equitativo, ya que, de acuerdo a sus necesidades, la idealización del servicio es distinta en cada uno de ellos.

En la revisión de literatura, a nivel conceptual, cada autor define de manera particular la calidad de servicio al proponer sus modelos de medición, sin embargo coinciden en que la valoración que da el cliente a través de los instrumentos aplicados es basada en la percepción que tiene el mismo del servicio que ha recibido; así mismo, a pesar de las críticas realizadas al modelo SERVQUAL, y de la particularidad del sector para el que fueron propuestas las escalas, hablamos de LODSERV, LODQUAL, HOTELQUAL, HOLSERV, RURALQUAL, SERVPERF Y DINESERV, SERVQUAL ha sido su modelo de referencia para establecer las dimensiones a evaluar, prevaleciendo la seguridad, tangibilidad del servicio y capacidad de respuesta, dimensiones que han sido las más valoradas en la evaluación de los hoteles y que están presentes en cada uno de los modelos; y lo sigue siendo con nuevas escalas que siguen apareciendo.

De los trabajos que forman parte del banco de documentos, poco más del 70% presentan similitudes en la metodología aplicada para el análisis de datos en su investigación, empleando un diseño no experimental, descriptivo y enfoque mixto o cuantitativo. Una de las limitaciones al realizar esta revisión ha sido encontrar artículos que cumplan con los criterios establecidos y con la estructura deseada para la toma de datos, en su mayoría los artículos tenían un tema de investigación correlacional, y la investigación busca únicamente trabajos donde se haya evaluado la calidad de servicio sin interferencia de otra variable.

IV. CONCLUSIONES

Tras realizar el análisis del banco de documentos, se concluye que los modelos de medición que más aplican los investigadores para evaluar los establecimientos son SERVPERF, seguidos de HOTELQUAL y SERVQUAL. Estos modelos han sido aplicados durante las últimas décadas, lo que los ha convertido en escalas tradicionales. Sin embargo, cada día surgen nuevas tendencias tales como conciencia ambiental en los usuarios, responsabilidad ecológica por parte de las empresas hoteleras a favor de prestar un servicio de calidad que a su vez vaya de la mano con conservar la naturaleza y el medio que los rodea, lo que ha propiciado la aplicación de otros modelos y desarrollo de nuevas propuestas.

A pesar de la rigurosidad con que son seleccionados los trabajos de investigación en las fuentes de datos como Science Direct, el 76 % de los trabajos seleccionados, entre tesis y artículos, provienen de Google Académico, que es la base con más accesibilidad para la búsqueda de información, es por ello, que los trabajos, han sido seleccionados estrictamente bajo los criterios de inclusión y selección de acuerdo a los framework con los que se ha estructurado la revisión sistemática.

La calidad de servicio en los hoteles ha sido calificada como buena en la mitad de los trabajos de investigación y una minoría como muy buena, resaltando las dimensiones de “seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta”. Si bien es cierto, hay un reconocimiento en aquellos hoteles que se esmeran por satisfacer las necesidades de sus clientes dando lo mejor de sí para brindar un buen servicio, es preocupante la diferencia de los establecimientos que presentan un nivel bajo o regular, ya que representa más del 40% de clientes no satisfechos con el servicio que esperaban. Afortunadamente los resultados presentados a cada establecimiento les permiten entrar en una fase de autoevaluación y mejora continua para mantenerse en el mercado con una imagen mejorada del servicio brindado.

V. REFERENCIAS

- Aguilera Eguía, R. (2014). ¿Revisión sistemática, revisión narrativa o metaanálisis? *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 21(6), 359-360. <https://doi.org/10.4321/S1134-80462014000600010>
- Alcaraz Miranda, M., Córdova Yáñez, A., Santiago Hernández, V. G., Medina Ortiz, F. A., & Vázquez González, J. G. (2018). Evaluation of the rural lodging service in Moctezuma, Sonora, Mexico. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 22(43). <https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20193145632>
- Andrade Calderón, J. A. (2018). *Análisis comparativo de la calidad del servicio para el diseño de estrategias de mejora continua: Caso Hotel Ramada*. [Tesis, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/35067>
- Barragan Orrego, M. A. (2019). *La calidad del servicio bajo el modelo Servqual en el hotel Los Portales – Chiclayo 2017* [Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1852>
- Bastič, M., & Gojčič, S. (2012). Measurement scale for eco-component of hotel service quality. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 1012-1020. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.12.007>
- Benavides Puenayán, H. O. (2019). *La oferta hotelera y la calidad del servicio de la ciudad de Tulcán en el primer trimestre del 2019* [Tesis, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]. <http://www.repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/863>
- Benítez del Rosario, J. M. (2011). *La calidad del servicio en la industria hotelera* [Tesis Doctoral, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=94134>
- Blanco Alfonso, I., Calvo, S., & Galera, M. (2019). El impacto de las fake news en la investigación en Ciencias Sociales. Revisión bibliográfica sistemat. *Historia y Comunicación Social*, 24, 449-469. <https://doi.org/10.5209/hics.66290>
- Bonilla Jurado, D., Guerrero Luzuriaga, A., & López Bravo, O. E. (2018). Métodos para medir la calidad del servicio turístico en empresas de alojamiento. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 18(19), Article 19. <https://doi.org/10.47189/rcct.v18i19.186>
- Campos-Soria, J. A., García, L. G., & García, M. A. R. (2005). Service Quality and Competitiveness in the Hospitality Sector. *Tourism Economics*, 11(1), 85-102. <https://doi.org/10.5367/0000000053297194>

- Cardozo Perez, M. K. (2019). *Calidad de servicio al cliente del sector corporativo en el hotel Valle del Sol* [Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT].
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/2267>
- Castro, J. C. (2020, abril 1). Ocupación hotelera en Lima cae a 12.9% en marzo por efectos del coronavirus. *Turiweb*. <https://www.turiweb.pe/ocupacion-hotelera-en-lima-cae-a-12-9-en-marzo-por-efectos-del-coronavirus/>
- Chacón Velasco, D. A., & Pillajo Valencia, P. C. (2018). *Análisis de la percepción de la calidad de servicio en hoteles y hostales de 3 y 4 estrellas en San Cristóbal, Galápagos* [Tesis, Universidad San Francisco de Quito USFQ].
<http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/7882>
- Channoi, R., Cledes, M. D., & Dean, D. L. (2018). A comprehensive hierarchical model of beach resort hotel stays. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 37, 107-116.
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.10.011>
- Choy Sasagawa, S. S., & Pozada Calderón, A. P. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio del establecimiento de hospedaje Lucky Star del distrito de Chiclayo—Lambayeque, 2018* [Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT].
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/1862>
- Codina, L. (2018). *Revisiones bibliográficas sistematizadas: Procedimientos generales y Framework para ciencias humanas y sociales*.
<http://repositori.upf.edu/handle/10230/34497>
- Córdova Zacarías, M. E., Pérez Fernández, A. P., & Rivera, L. de la C. (2019). Percepción del huésped en el Hotel Avenida, en San Francisco de Campeche-México. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 19(1), 81-87.
<https://doi.org/10.24054/01204211.v1.n1.2019.3503>
- Daza Higuera, J. M. (2013). Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros. *Criterio Libre*, 11(19), 263-280.
- Díaz Aparicio, M. P. (2019). *La calidad de servicio percibida por los huéspedes del hotel la Quinta de Amat, en el distrito del Rímac, 2019* [Tesis, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48450>
- Duque Oliva, E. J., & Gómez, Y. D. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma de Negocios*, 5(12), 180-191. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70040-0](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70040-0)
- Duque Oliva, E. J., & Palacios Palacios, D. (2017). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. *Criterio Libre*, 15(26), 195-213.

- Duque-Oliva, E. J., & Parra-Díaz, M. C. (2015). Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad. *Revista Perspectiva Empresarial*, 2(2), 35-54. <https://doi.org/10.16967/rpe.v2n2a4>
- Equipo Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio* (1era ed.). Publicaciones Vértice S.L.
- Flores Baldarrago, R. (2017). *Calidad de servicio al cliente en el Hotel San Blas en el Distrito de Miraflores, 2017* [Tesis, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17453>
- Gadotti dos Anjos, S. J., & França de Abreu, A. (2009). La medición de la calidad de servicio: Una aplicación en empresas hoteleras. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 18(2), 175-186.
- German Fey, G. A. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio que se ofrece en el hotel Ecuahogar, en la ciudad de Guayaquil, 2017* [Tesis, UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL].
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22611>
- Lee, W.-H., & Cheng, C.-C. (2018). Less is more: A new insight for measuring service quality of green hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 68, 32-40.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.09.005>
- León Arredondo, R. J. (2018). *Calidad de servicio percibido por el huésped en el Royal Park Hotel, San Isidro, 2018* [Tesis, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47263>
- López del Castillo Wilderbeek, F. L. (2019). Outcomes en la evaluación de las relaciones públicas, la aproximación semiótica. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 9(18 (julio-diciembre)), 119-142.
- López Ravines, O. D. (2018). *Percepción de los huéspedes sobre los elementos de la calidad del servicio brindado en los hoteles de 4 estrellas, ubicados en el distrito de Cajamarca, provincia de Cajamarca, Región Cajamarca*. [Tesis, Universidad Nacional de Trujillo].
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10459>
- Mestres, A. (2020, agosto 28). La industria hoteleras pos-COVID-19: Una mirada hacia nuevas oportunidades. *Estudio Muñiz | Firma legal líder en Perú*. <https://estudiomuniz.pe/la-industria-hoteleras-pos-covid-19-una-mirada-hacia-nuevas-oportunidades/>
- Millan Vasquez, J. D., & Paredes Mestanza, J. M. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio en el Hotel El Golf* [Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2115>

- Mohsin, A., Rodrigues, H., & Brochado, A. (2019). Shine bright like a star: Hotel performance and guests' expectations based on star ratings. *International Journal of Hospitality Management*, 83, 103-114. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.04.012>
- Monar Guadalupe, S. M., & Villa Ramón, M. A. (2018). *Análisis de la calidad del servicio en los hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil: Propuesta de un plan de mejora en la calidad de servicios*. [Tesis, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10296>
- Monge Japa, P. E., & Romero Pulla, V. E. (2018). *Análisis comparativo del nivel de satisfacción de los clientes según el modelo Servqual, en los hoteles de la ciudad de Cuenca, 2017, caso de estudio: Hotel San Andrés y Hotel Los Balcones* [Tesis]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/30731>
- Monsalve Castro, C., & Hernández Rueda, S. I. (2015a). Análisis de la calidad del servicio de los hoteles pymes de Bucaramanga y su área metropolitana. *Sotavento M.B.A.*, 26, 62-69.
- Monsalve Castro, C., & Hernández Rueda, S. I. (2015b). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: Caso Bucaramanga. *Revista EAN*, 78, 160-173.
- Najul Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23-35.
- Naquiche Ramos, A. R. (2018). *Calidad de Servicio en el Hotel Miraflores Pacific Hotel, año 2018* [Tesis, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29449>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pérez Cortez, Y. L. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio aplicado al hotel Casa Hacienda Achamaqui—Chachapoyas* [Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2065>
- Piedra Salazar, A. A. (2018). *Análisis de la calidad de servicio en la empresa Hotel San Antonio-Bagua, 2018* [Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1730>
- Reyes Peña, D. A., Guzmán Balderas, D., & Morales Gálvez, A. (2015). Diagnóstico de la calidad de los servicios de hospedaje en Acapulco, Guerrero. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 1, 391-393.

- Rivera Carpio, E. R. (2019). *Percepción del turista respecto a la calidad de servicio de los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Puno* [Tesis, Universidad Nacional del Altiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10405>
- Ruíz Flores, M. E. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios que brinda Yuraq Hotel* [Tesis, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/989>
- Ruiz Jiménez, H. O. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicios de hospedaje para turistas tipo backpackers en la ciudad de Chiclayo—2016* [Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1338>
- Sánchez Rojas, L. D., Sánchez Gutiérrez, J., & Hernández Cotón, S. G. (2010). Estudio de la satisfacción del usuario de hoteles cinco estrellas de la ZMG: Una aplicación del instrumento Servqual. *Mercados y Negocios: Revista de Investigación y Análisis*, 22 (julio-diciembre), 109-128.
- Sánchez-Meca, J., & Botella, J. (2010). Revisiones Sistemáticas Y Meta-Análisis: Herramientas Para La Práctica Profesional. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 7-17.
- Santomà Vicens, R., & Costa Guix, G. (2007). Calidad de servicio en la industria hotelera: Revisión de la literatura. *REVISTA DE ANÁLISIS TURÍSTICO*, 0(3), 27-44.
<https://doi.org/10.1234/RAT2011n11>
- Solines Ramos, R. A. (2016). Estudio y análisis de los atributos de satisfacción del servicio hotelero, caso del Hotel Carlota. *Universidad de Especialidades Espíritu Santo - UEES*.
<http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/2067>
- Stefano, N. M., Filho, N. C., Barichello, R., & Sohn, A. P. (2015). A Fuzzy SERVQUAL Based Method for Evaluated of Service Quality in the Hotel Industry. *Procedia CIRP*, 30, 433-438. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2015.02.140>
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76.
- Vanegas López, J. G., Restrepo Morales, J. A., Agudelo Moreno, G., & Barros Iglesias, G. A. (2018). Service quality in Medellin hotels using perceptual maps. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 34(60), 30-45.
<https://doi.org/10.25100/cdea.v34i60.5927>
- Veloz Navarrete, C., & Vasco Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 19-25.
- Vidrio-Barón, S. B., Rebolledo-Mendoza, A. R., & Galindo-Salvador, S. D. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Investigación Administrativa*, 49(125), 1-18.

VI. ANEXOS

Tabla 5 Banco de documentos

Dialnet	Google Académico	Science Direct
Artículo: “Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó”. (Duque Oliva & Palacios Palacios, 2017)	Artículo: “Diagnóstico de la calidad de los servicios de hospedaje en Acapulco, Guerrero”. (Reyes Peña et al., 2015)	Artículo: “A fuzzy SERVQUAL based method for evaluated of service quality in the hotel industry”. (Stefano et al., 2015)
Artículo: “Estudio de la Satisfacción del usuario de hoteles cinco estrellas de la ZMG: Una aplicación del instrumento Servqual”. (Sánchez Rojas et al., 2010)	Artículo: “Estudio y análisis de los atributos de satisfacción del servicio hotelero, caso del Hotel Carlota”. (Solines Ramos, 2016)	Artículo: “A comprehensive hierarchical model of beach resort hotel stays”. (Channoi et al., 2018)
Artículo: “Análisis de la calidad del servicio de los hoteles pymes de Bucaramanga y su área metropolitana” (Monsalve & Hernández, 2015a)	Artículo: “Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría” (Veloz Navarrete & Vasco Vasco, 2016)	Artículo: “Shine bright like a star: Hotel performance and guests’ expectations based on star ratings”. (Mohsin et al., 2019)
	Artículo: “Service quality in Medellin hotels using perceptual maps” (Vanegas López et al., 2018)	Artículo: “Less is more: A new insight for measuring service quality of green hotels”. (Lee & Cheng, 2018)
	Artículo: “Evaluation of the rural lodging service in Moctezuma, Sonora, Mexico”. (Alcaraz et al. 2018)	Artículo: “Measurement scale for eco-component of hotel service quality” Bastič & Gojčič (2012)
	Artículo: “Percepción del huésped en el Hotel Avenida, en San Francisco de Campeche-México”. (Córdova Zacarías et al., 2019)	
	Tesis: “Calidad de servicio al cliente del sector corporativo en el hotel Valle del Sol”. (Cardozo Perez, 2019)	
	Tesis: “La calidad del servicio bajo el modelo Servqual en el hotel Los Portales – Chiclayo 2017”. (Barragan Orrego, 2019)	
	Tesis: “Percepción del turista respecto a la calidad de servicio de los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Puno”. (Rivera Carpio, 2019)	
	Tesis: “Análisis de la percepción de la calidad de servicio en	

Dialnet	Google Académico	Science Direct
	hoteles y hostales de 3 y 4 estrellas en San Cristóbal, Galápagos”. (Chacón Velasco & Pillajo Valencia, 2018)	
	Tesis: “La oferta hotelera y la calidad del servicio de la ciudad de Tulcán en el primer trimestre del 2019”. (Benavides Puenayán, 2019)	
	Tesis: “Evaluación de la calidad de servicio en el Hotel El Golf”. (Millan Vasquez & Paredes Mestanza, 2019)	
	Tesis: “Análisis de la calidad de servicio en la empresa Hotel San Antonio-Bagua, 2018”. (Piedra Salazar, 2018)	
	Tesis: “Análisis comparativo de la calidad del servicio para el diseño de estrategias de mejora continua: Caso Hotel Ramada”. (Andrade Calderón, 2018)	
	Tesis: “Calidad de Servicio en el Hotel Miraflores Pacific Hotel, año 2018”. (Naquiche Ramos, 2018)	
	Tesis: “Calidad de servicio al cliente en el Hotel San Blas en el Distrito de Miraflores, 2017”. (Flores Baldarrago, 2017)	
	Tesis: “Evaluación de la calidad de servicio aplicado al hotel Casa Hacienda Chamaqui – Chachapoyas”. (Pérez Cortez, 2019)	
	Tesis: “Evaluación de la calidad del servicio que se ofrece en el hotel Ecuahogar, en la ciudad de Guayaquil, 2017” (German Fey, 2017)	
	Tesis: “Percepción de los huéspedes sobre los elementos de la calidad del servicio brindado en los hoteles de 4 estrellas, ubicados en el distrito de Cajamarca, provincia de Cajamarca, Región Cajamarca”. (López Ravines, 2018)	

Dialnet	Google Académico	Science Direct
	Tesis: “La calidad de servicio percibida por los huéspedes del hotel la Quinta de Amat, en el distrito del Rímac, 2019” (Diaz Aparicio, 2019)	
	Tesis: “Análisis comparativo del nivel de satisfacción de los clientes según el modelo Servqual, en los hoteles de la ciudad de Cuenca, 2017, caso de estudio: Hotel San Andrés y Hotel Los Balcones”. (Monge Japa & Romero Pulla, 2018)	
	Tesis: “Calidad de servicio percibido por el huésped en el Royal Park Hotel, San Isidro, 2018” (León Arredondo, 2018)	
	Tesis: “Evaluación de la calidad de servicio del establecimiento de hospedaje Lucky Star del distrito de Chiclayo - Lambayeque, 2018” (Choy Sasagawa & Pozada Calderón, 2019)	
	Tesis: “Percepción de la calidad de los servicios que brinda Yuraq Hotel” (Ruíz Flores, 2017)	
	Tesis: “Análisis de la calidad del servicio en los hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil: Propuesta de un plan de mejora en la calidad de servicios” (Monar Guadalupe & Villa Ramón, 2018)	
	Tesis: “Diagnóstico de la calidad de servicios de hospedaje para turistas tipo backpackers en la ciudad de Chiclayo – 2016” (Ruiz Jiménez, 2016)	