



VILLSERVING: Escala para medir la Calidad en el Servicio de Alojamientos a Pequeña Escala en Villa de Leyva-Colombia

VILLSERVING: Scale to measure Quality in the Small Scale Accommodation Service in Villa de Leyva-Colombia

Ana M. FRAILE BENÍTEZ [1](#); Eduin D. CONTRERAS-CASTAÑEDA [2](#); Astrid V. VEGA REYES [3](#); David S. CORTÉS MUNEVAR [4](#)

Recibido: 15/08/2018 • Aprobado: 21/12/2018 • Publicado 04/02/2019

Contenido

- [1. Introducción](#)
 - [2. Metodología](#)
 - [3. Resultados](#)
 - [4. Discusión y Conclusiones](#)
- [Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

Se presentan los factores que determinan la calidad del servicio en alojamientos a pequeña escala del municipio de Villa de Leyva-Colombia. Se aplicó el instrumento ServQualing a 390 huéspedes. Se realizó análisis de factores arrojando tres dimensiones con un 58.5% de la varianza explicada, KMO=0.949. Alpha de Cronbach de 0.935, indicando alta fiabilidad de la escala, validez interna y externa obtenida con significancia al 5%. Los resultados evidencian una percepción de buena calidad con una calificación de 4.08.

Palabras clave: Análisis de factores, Calidad del servicio, Hoteles, ServQualing.

ABSTRACT:

The factors that determine the quality of service in small-scale accommodation in the municipality of Villa de Leyva-Colombia are presented. The ServQualing instrument was applied to 390 guests. The factor analysis was carried out, giving three dimensions with 58.5% of the variance explained, KMO = 0.949. Cronbach's alpha of 0.935, indicating high reliability of the scale, internal and external validity combined with significance at 5%. The results show a perception of good quality with a grade of 4.08.

Keywords: Factor analysis, Service quality, Hotels, ServQualing

1. Introducción

Las empresas se enfrentan diariamente a diversos desafíos del entorno (Forero et al., 2014) y las pertenecientes al sector turístico no son la excepción. El "turismo" es definido por (Goeldner & Brent, 2011) como una combinación de actividades, servicios e industrias que genera una expectativa de viaje: transporte, alojamiento, establecimientos para comer y beber, tiendas, espectáculos, instalaciones para actividades diversas y otros servicios

hospitalarios disponibles para individuos o grupos que viajan lejos de casa. Ahora bien, precisado por la Organización Mundial del Turismo (2018), un "turista" es "un visitante (interno, receptor o emisor); se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación (Pasar la noche o dormir en un lugar fuera de la vivienda habitual)".

El turismo ha venido evolucionando y se han tenido en cuenta actividades que, de una u otra manera, pretenden superar las expectativas del viajero; la principal manera de lograrlo, es teniendo en cuenta el lugar donde el turista a de alojarse y para ello (Real Academia Española, 2018) define el "alojamiento" como lugar donde una persona o un grupo de personas se alojan, se aposenta o acampa.

Teniendo claro lo anterior, se estudia ahora la calidad del servicio, articulado al concepto de alojamiento, siendo de relevancia comprender el término "Servicio", el cual es definido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor (Duque, 2005); igualmente dicho autor luego de citar Ficher y Navarro, Colunga y Kotler, redefine el servicio como todo aquello que es necesario realizar para generar satisfacción de un consumidor (Duque et al., 2012), adicionalmente, la atención y servicio al cliente, más la clara determinación de las ventajas competitivas de la empresa son factores fundamentales que maximizan los ingresos y disminuyen esfuerzos (Fraile Benítez, 2007).

De otra parte y en relación con la medición y evaluación de la calidad del servicio Palacios (2014), afirma que, pese a que las distintas formas que se han utilizado, es inocultable que las escalas ServQual y ServPerf, han evidenciado que las mismas no se pueden generalizar para todo tipo de servicio.

Ahora bien, se debe tener en cuenta el concepto que sustenta la medición sobre calidad desde el modelo Servqual dado en el libro Calidad total en la Gestión de Servicios (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993), el cual se comprende así: "ServQual es un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio."

En asiento de lo anterior Palacios (2014) relata que, "en el caso específico de este estudio en hoteles, varias escalas también se han utilizado para medir la calidad percibida entre las que se destacan: Logserv como un modelo de 26 ítems donde se tiene en cuenta el modelo ServQual, especialmente para expectativas en hoteles, conservando las cinco dimensiones originales (Knutson et al., 1991); de otra parte LodgQual proporciona un estudio validado para hoteles con atributos como: elementos tangibles, fiabilidad y contacto (Getty & Thompson, 1994); igualmente HolServ (Mei, Dean, & White, 1999) sugiere una adaptación que opte por una fiabilidad y validez de una aplicación que "determine el número de atributos que definen la calidad de servicio de un hotel".

En otros continentes como Australia la calidad del servicio hotelero ha sido denominada HolServ que toma en cuenta tres factores. (1) Empleados con aspectos como el comportamiento y apariencia, tales como rapidez del servicio, disposición, confianza, educación, conocimiento de trabajo. (2) Elementos Tangibles, resumiendo los aspectos de imagen en infraestructura, decoraciones. Por último (3) Fiabilidad, refiriéndose al mantenimiento de las promesas y la prestación del servicio exacto y confiable (Rios, 2008); otras metodologías similares a ServQual para servicios hoteleros son HotelQual (Falces et al., 1999); HolSat con enfoque en vida nocturna, entre otras, todas adaptaciones de la escala original y utilizadas para diferentes contextos geográficos (Tribe & Snaith, 1998).

Ahora bien, en el entorno electrónico, la implementación de instrumentos de e-ServQual para la medición de calidad del servicio en su mayoría, refuta que el constante crecimiento de las ventas es un medio competitivo para aprovechar las oportunidades del mercado global con costos operativos netamente bajos. Según Kalia (2013), el 70% de las compras comprenden viajes en línea, que se componen entre otros de alojamiento en hoteles y paquetes turísticos y el 9% son transacciones por servicios. En consecuencia, lo antes mencionado aplica a alojamientos de pequeña escala en Villa de Leyva para mejorar y complementar las percepciones de alojamientos, siendo posible aplicar instrumentos, como el benchmarking, que promueven el desarrollo económico de los países y permiten que las

empresas que los utilizan crezcan en rentabilidad y en conocimiento (Peña-Alarcón et al., 2015).

En particular, en Colombia el turismo ha venido registrando un destacado ascenso que no experimentaba desde hace décadas. La evolución de la participación del turismo en el PIB nacional ha mostrado una tendencia a la recuperación, pasando de un 2,21% en 2000 a 2,32% en 2005 (Brida, Monterubbianesi & Zapata, 2011). Los sectores turísticos colombianos son reconocidos como un sector industrial con alto impacto en el desarrollo económico (Kim et al., 2006) y se registra crecimiento de participación del turismo, representando un 10% del PIB mundial (Brida, Monterubbianesi, & Aguirre, 2011). En este orden de ideas, para el Departamento de Boyacá el turismo es uno de los sectores priorizados en el plan de Competitividad de Boyacá 2032 y uno de los municipios con mayor participación es Villa de Leyva, por sus actividades ecológicas, culturales y deportivas donde las cifras de población total para un día de temporada alta se estimó en 40.000 personas, calculo ajustado con el resultado de un aforo de ingreso vehicular durante la Semana Santa del año 2012, en la que contando en las dos vías de llegada que tiene el municipio, ingresaron 12.442 carros y 470 buses o busetas, que con un bajo rango de ocupación llega a sobrepasar los 40.000 visitantes (Alcaldía Municipal, 2016)

Considerando lo anterior, en el municipio se han implementado alojamientos a pequeña escala en donde se desconoce la medición de la calidad de servicio; por lo tanto, el resultado de la investigación tiene un alto grado de aplicabilidad e impacto, sobre todo para estos pequeños establecimientos que pretenden mejorar la percepción que dejan a sus clientes.

2. Metodología

La investigación aporta a la línea de Gestión Empresarial del grupo de investigación Logística, Operaciones, Gestión y Calidad (LOGyCA); es de tipo descriptiva y correlacional ya que detalla la percepción de la calidad del servicio a partir de la determinación de la tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y fiabilidad (Yuni & Ariel, 2014). Para lo cual se diseña y valida el instrumento que permite medir y evaluar la calidad percibida por el cliente en el servicio de alojamiento a pequeña escala en Villa de Leyva, además, es de carácter mixto, cuanti y cualitativo debido a los métodos de recolección de datos cuantitativos respecto a la infraestructura en los servicios de alojamiento y cualitativos en cuanto a la percepción de la calidad.

Los alojamientos fueron seleccionados bajo un muestreo simple y aleatorio cuyo marco muestral corresponde a la lista de alojamientos inscritos en la Cámara de Comercio de Tunja. Para el cálculo de la muestra se toman como datos $p = 0.5$, $e = 0.05$, confiabilidad = 95%, obteniendo una muestra de 390 huéspedes.

El instrumento utilizado para la recolección de la información, corresponde a una adaptación del modelo ServQual de (Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, 1993), modificado como modelo ServQualing y se ha estructurado con 24 preguntas (variables) en escala Likert, que varían entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 7 (totalmente de acuerdo). Disponible en el Anexo A.

Las cinco dimensiones a evaluar corresponden a lo establecido en el modelo ServQual: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. De tal manera, que los encuestados evalúan el nivel de servicio de alojamientos a pequeña escala en el municipio de Villa de Leyva.

Para determinar la validez y fiabilidad del instrumento, entre los 24 ítems (variables) se agregaron preguntas adicionales que resultan de suma importancia para la investigación. En el caso de la fiabilidad se utilizó el indicador *Alfa de Cronbach*, el cuál y pese a las precauciones que se debe tener, es el más utilizado en la identificación de la consistencia interna de una prueba (Suárez-Parra & Zipaquirá-Vargas, 2016). De acuerdo con lo indicado por (Cadena-Badilla et al., 2016) para valores inferiores a 0.6 se considera una fiabilidad baja, entre 0.6 y 0.8 aceptable y superior a 0.8 excelente.

Una vez culminada la fase de recolección de información, se tabularon los datos usando el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 24 para Windows. Para el análisis de datos se utilizó

como técnica estadística el *Análisis Factorial*, por medio del método de componentes principales con rotación varimax, además de los resultados obtenidos del nivel de calidad del servicio, representados a través del histograma global de frecuencias, dentro del cual se consideraron las categorías de nivel de servicio presentadas en la Tabla 1.

Tabla 1
Niveles de calidad de los servicios de alojamientos a pequeña escala por dimensión

Puntaje	Categoría
1 - 1,86	Muy malo
1,86 - 2,71	Malo
2,71 - 3,57	Medianamente malo
3,57 - 4,43	Regular
4,43 - 5,29	Medianamente Bueno
5,29 - 6,14	Bueno
6,14 - 7	Muy bueno

Fuente: Autores, basados en Mejías et al. 2007

3. Resultados

3.1. Validez de constructo

Dimensiones de la calidad de los servicios

En ese sentido, se procede a realizar la prueba de esfericidad de Bartlett, la cual fue significativa, y al calcular el índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) el resultado obtenido fue de 0.949, indicando alta inter-correlación entre las variables y evidenciando que el Análisis de Factores es una técnica recomendable, si se encuentra entre 0.8 y 0.9 (Cadena-Badilla et al., 2016), para el caso específico el valor de KMO es de 0.949 lo cual indica que el análisis de factores es recomendable.

Tabla 2
Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,949
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	5084,768
	Gl	276
	Sig.	,000

Fuente: Autores

A partir de la evidencia del *Análisis de Factores* como técnica adecuada, se procede a la exploración de las dimensiones de la aplicación del instrumento *ServQualing*, con la ayuda del paquete estadístico *SPSS*. El método utilizado para la interpretación de la información fue la rotación *varimax*, el propósito de esta rotación es que permite interpretar los factores

de manera más simple al indicar una asociación negativa o positiva entre la variable y el factor (Mejías et al., 2010).

En ese sentido, se itera la matriz de componentes rotados hasta obtener 3 dimensiones, ya que, se considera dentro del análisis estadístico una agrupación correcta para la posterior validación gracias a la multivariabilidad de las agrupaciones. En la tabla 3, se muestran los resultados.

Tabla 3
Matriz de componentes rotados con 3 dimensiones

	Componente		
	1	2	3
P20	0.785	0.143	0.278
P21	0.765	0.128	0.331
P22	0.764	0.153	0.160
P17	0.747	0.251	0.148
P18	0.727	0.211	0.194
P19	0.702	0.286	0.103
P16	0.611	0.473	0.115
P13	0.553	0.536	0.111
P14	0.516	0.483	0.120
P10	0.182	0.772	0.205
P9	0.249	0.729	0.221
P11	0.344	0.625	0.241
P8	0.231	0.610	0.318
P7	0.147	0.559	0.387
P15	0.520	0.523	0.069
P3	0.237	0.033	0.709
P2	0.165	0.103	0.654
P4	0.159	0.318	0.646
P5	0.101	0.344	0.636
P6	0.163	0.401	0.602

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Fuente: Autores

En la tabla 3 de componentes rotados, se extraen 3 dimensiones las cuales enmarcan a las originales de la escala ServQualing. La agrupación de los ítems demuestra que es suficiente para considerarlas dentro del análisis estadístico por su multivariabilidad. Se procede a realizar cada uno de los análisis estadísticos que comprenden las distintas validaciones y se especifican las preguntas que pertenecen a cada dimensión.

Se hace la rotación con 3 componentes, eliminando las preguntas P23 y P24, encontrando al fin una multidimensionalidad con un porcentaje de explicación de 58,5%. La tabla 4

evidencia los porcentajes acumulados según la varianza.

Tabla 4
Varianza total explicada para tres factores

Componente	Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8.774	43.868	43.868	5.014	25.068	25.068
2	1.765	8.824	52.692	3.861	19.306	44.374
3	1.178	5.892	58.584	2.842	14.210	58.584

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Autores

De acuerdo con los nuevos factores de las tablas 5, 6 y 7, se conforma la nueva escala para medir la calidad percibida del servicio. Por lo tanto, se observan las nuevas dimensiones así:

Tabla 5
Esquema Dimensión 1

Pregunta	Descripción	Varianza
P20	En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda le brindan atención individualizada.	0.785
P21	El alojamiento a pequeña escala donde se hospeda tiene horarios de trabajo convenientes.	0.765
P22	El alojamiento a pequeña escala donde se hospeda tiene atención personalizada.	0.764
P17	En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda se siente seguro en sus transacciones	0.747
P18	En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda los empleados son siempre amables con usted.	0.727
P19	En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas.	0.702
P16	El comportamiento de los empleados del alojamiento a pequeña escala donde se hospeda es excelente y le trasmite confianza.	0.611
P13	En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda los empleados ofrecen un servicio puntual.	0.553
P14	En el alojamiento a pequeña escala, los empleados siempre están dispuestos a servirle.	0.516

Fuente: Autores

La primera dimensión, se conforma por elementos relacionados con atención personalizada e individualizada, horarios de trabajo adecuados, seguridad, amabilidad y conocimiento por parte de los empleados, así como confianza, puntualidad, comprensión de necesidades, disposición y voluntad de servicio, a esta dimensión se le añade el nombre de "Nivel de Servicio"

Tabla 6
Esquema Dimensión 2

Pregunta	Descripción	Varianza
P10	En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda se esfuerzan por mantener sus documentos (registros) sin errores	0.785
P9	El alojamiento a pequeña escala donde se hospeda concluye el servicio en el tiempo prometido	0.765
P11	En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda los empleados concluyen el servicio en el tiempo que le fue indicado.	0.764
P8	El alojamiento a pequeña escala realiza bien el servicio desde la primera vez	0.747
P7	Cuando el turista tiene un problema el alojamiento a pequeña escala muestra un sincero interés en solucionarlo	0.727
P15	En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda, los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderla	0.702

Fuente: Autores

La dimensión dos, presenta elementos asociados con cumplimiento en el servicio respecto a tiempo, información útil y ordenada, expresión adecuada, interés, buen servicio la primera vez y, por último, la importancia de los empleados hacia el cliente, dándole el nombre de "Nivel del Personal"

Tabla 7
Esquema Dimensión 3

Pregunta	Descripción	Varianza
P3	Las instalaciones físicas del alojamiento a pequeña escala donde se hospeda son visualmente atractivas, pertinentes estéticas y cómodas.	0.785
P2	El alojamiento donde se hospeda tiene equipos de apariencia atractiva.	0.765
P4	Los empleados del alojamiento a pequeña escala donde se hospeda tienen expresión adecuada ante su requerimiento	0.764
P5	En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda los documentos emitidos son claros y contienen información útil y pertinente.	0.747
P6	Cuando el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	0.727

Fuente: Autores

La dimensión tres, resalta la infraestructura en equipos, instalaciones, orden en papeleo reglamentario con información útil y pertinente además del cumplimiento de promesas hechas al cliente, adquiriendo el nombre de "Percepción del Servicio".

3.2. Análisis de fiabilidad de la escala ServQualing

De acuerdo con Cadena-Badilla et al., (2016), existen diferentes maneras para determinar la fiabilidad de un instrumento, la más común es utilizar el *Alfa de Cronbach*, que está orientada a la consistencia interna de una prueba, para los valores inferiores a 0.6 se asume una baja fiabilidad, entre 0.6 y 0.8 aceptable y mayor a 0.8 excelente.

El valor obtenido del coeficiente de *Cronbach* fue de 0.935, el cual es adecuado como indicador de consistencia interna de la escala; aspecto que justifica la multidimensionalidad del instrumento al revelar una alta homogeneidad para todas las variables y similitud de respuesta para los encuestados.

Tabla 8
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach				
,935				
N de elementos				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P2	1,075,157	171,878	,435	,935
P3	1,076,492	171,677	,458	,935
P4	1,076,702	169,361	,529	,934
P5	1,075,838	168,685	,500	,934
P6	1,076,754	167,485	,567	,933
P7	1,077,199	166,701	,555	,934
P8	1,077,539	164,391	,603	,933
P9	1,077,225	164,442	,641	,932
P10	1,076,937	165,609	,615	,933
P11	1,076,414	164,141	,667	,932
P13	1,077,984	163,101	,697	,931
P14	1,078,691	163,290	,628	,932
P15	1,078,822	164,855	,631	,932
P16	1,079,215	162,991	,695	,931
P17	1,079,450	163,175	,670	,932
P18	1,078,115	163,592	,664	,932
P19	1,078,822	163,637	,641	,932
P20	1,079,162	162,759	,700	,931
P21	1,078,508	163,503	,708	,931
P22	1,078,141	164,997	,651	,932
P23	1,077,304	167,819	,545	,934
P24	1,078,089	166,459	,551	,934

Fuente: Autores

3.3. Validez de los resultados del modelo utilizado.

La escala *Servqualing* del instrumento aplicado en esta investigación presenta validez de contenido, dado que dicha escala ha sido aplicada para medir la calidad en servicios por (Mejías et al. 2006, 2010; Maneiro et al., 2008 y Suárez-Parra & Zipaquirá-Vargas, 2016), además que la escala es una adaptación del instrumento *Servqual* de (Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, 1993)

Para identificar la validez concurrente (Mejías, 2005), propone dividir los valores obtenidos de la calidad del servicio en dos grupos. El primero asociado con aquellos valores inferiores a la media (baja percepción de la calidad del servicio) y el segundo con puntajes superiores a la media (alta percepción de la calidad del servicio). En seguida, se prueba la existencia o no de diferencias significativas entre ambos grupos, a partir de la pregunta auxiliar "*Calidad del servicio prestado*". La escala será válida en la medida que existan diferencias de opinión entre ambos grupos (Mejías et al., 2010).

Tabla 9
Pregunta Auxiliar

Rangos				
	estratificar	N	Rango promedio	Suma de rangos
Grado de Calidad	,00	202	182,03	36770,50
	1,00	188	209,97	39474,50
	Total	390		

Fuente: Autores

Tabla 10
Estadísticos de Prueba Pregunta

	Grado de Calidad
U de Mann-Whitney	16267,500
W de Wilcoxon	36770,500
Z	-3,067
Sig. asintótica (bilateral)	,002
a. Variable de agrupación: estratificar	

Fuente: Autores

Con los datos clasificados en dos grupos se utiliza la prueba de *U de Mann Whitney*, la cual arrojó un resultado que evidencia alta significación ($vp < 0.02$), como puede verse en la tabla 10 indicando que los puntajes de la escala *ServQualing* utilizada tienen validez concurrente, dado que existen diferencias significativas de la calidad percibida por parte de los dos grupos.

Para determinar la validez predictiva del instrumento y determinar qué tan eficaz es la

variable “*Calidad del servicio prestado*” en predecir este concepto, se realizó un análisis de regresión múltiple entre los puntajes promedios de las dimensiones *ServQualing* obtenidas y la variable de respuesta, identificando los coeficientes de correlación y determinación necesarios que indiquen la validez predictiva.

3.4. Análisis de los resultados a partir de ServQualing

Para determinar el nivel de la calidad de los servicios que se prestan en los alojamientos a pequeña escala, se generó el promedio de las medias a 22 variables presentadas en la Tabla 11, obteniendo un histograma de frecuencias por clases asociadas con las categorías definidas en la tabla 1. Estos valores se expresaron de manera relativa para facilitar su comprensión e interpretación. Los resultados globales del nivel de calidad de los servicios se presentan en la gráfica 1.

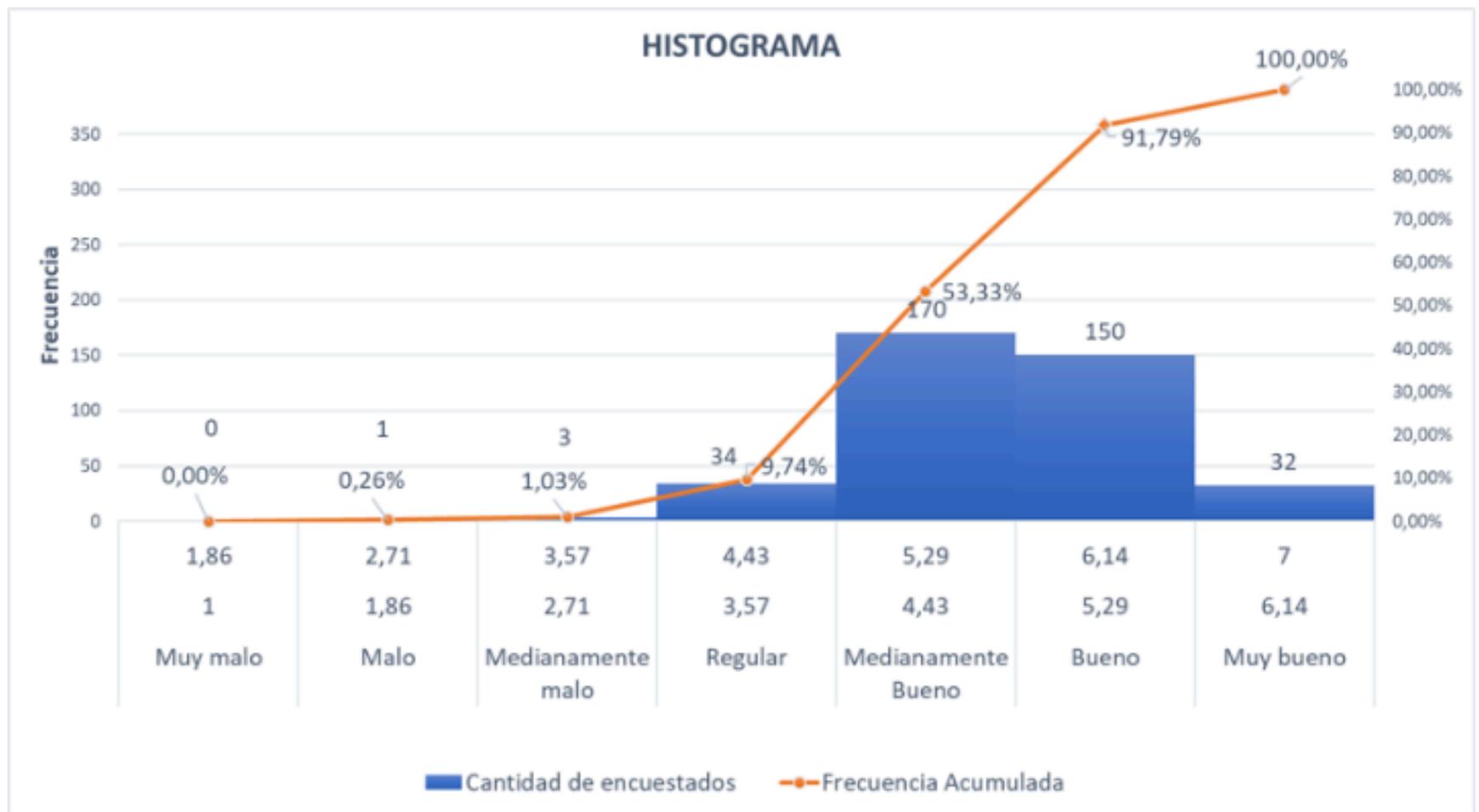
Tabla 11
Estadísticos Descriptivos

N	Válido	390
	Perdidos	12
Media		5.1248
Mediana		5.1000
Moda		4,95a
Desviación estándar		0.64080
Varianza		0.411
Rango		4.69
Mínimo		2.11
Máximo		6.80

Fuente: Autores

Gráfica 1

Histograma combinado nivel de calidad de los servicios de alojamiento a pequeña escala



Fuente: Autores

Los resultados obtenidos en el histograma de frecuencias combinado, evidencian que existe en mayor porcentaje (53,33%) una calidad de servicio *medianamente buena*, de hecho el 91,79% de los encuestados percibieron entre un *bueno* y un *muy buen* nivel de calidad en los servicios prestados por los procesos de calidad del servicio en alojamientos a pequeña escala, aspecto que da indicios respecto al grado de calidad del servicio, dado que en promedio el valor de la satisfacción obtenido fue 4.08, valor que indica *Buena calidad* de los servicios prestados.

Para identificar en qué dimensiones se encontraron los niveles más altos y bajos en el nivel de calidad del servicio, se procedió a estratificar los resultados globales por las tres dimensiones obtenidas en la Tabla 3. Los resultados del nivel de calidad de los servicios para cada dimensión se resumen en la Tabla 12.

Tabla 12

Niveles de calidad de los servicios de alojamientos a pequeña escala por dimensión.

Puntaje	Categoría	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
1 - 1,86	Muy malo	0%	0%	0%
1,86 - 2,71	Malo	0%	0%	0%
2,71 - 3,57	Medianamente malo	0%	0%	0%
3,57 - 4,43	Regular	22,22%	0%	0%
4,43 - 5,29	Medianamente Bueno	11,11%	100%	0%
5,29 - 6,14	Bueno	66,67%	0%	66,67%
6,14 - 7	Muy bueno	0%	0%	16,67%
	<i>Promedio</i>	5,3293	4,9792	5,5649

Desviación estandar	0,7368	0,1859	0,4780
---------------------	--------	--------	--------

Fuente: Autores

De acuerdo con los resultados obtenidos, es válido indicar que la tercera dimensión presenta el mejor desempeño (5,56) refiriendo a la calidad del servicio prestado en los alojamientos a pequeña escala, indicando que en promedio los huéspedes piensan que el servicio es bueno.

De otra parte y considerando que la calidad invita al mejoramiento continuo de los procesos, es preciso formular acciones tanto correctivas como preventivas para mejorar el desempeño en las variables asociadas principalmente con las dimensiones 1 y 2, en donde el 20.6% y 19.5% de los encuestados evidenciaron que se puede mejorar el nivel de calidad del servicio, comunicando al cliente oportunamente cuando concluirá el servicio prestado, brindando una mayor atención personalizada, asegurando que el personal posea los conocimientos suficientes para responder a las preguntas del cliente y continuar con el mejoramiento y actualización en la prestación de los servicios.

4. Discusión y Conclusiones

Los aspectos más importantes de este estudio se basan principalmente en que los resultados apoyan los procesos de aseguramiento de la calidad y se convierten en un insumo valioso para la toma de decisiones por parte de los dueños y administrativos de alojamientos a pequeña escala en Villa de Leyva inscritos ante la Cámara de Comercio de Tunja-Colombia.

Otro aspecto relevante de esta investigación es que, aunque se han realizado investigaciones en servicios de alojamientos, la investigación y en general los resultados presentados aportan significativamente a comprender la importancia de la percepción de la calidad del servicio por parte de clientes de alojamientos a pequeña escala en Villa de Leyva, lo cual es fundamental para la confiabilidad del servicio. La percepción de la calidad del servicio en los hoteles bajo estudio se llevó a cabo usando una adaptación de la escala *ServQualing* propuesta por Mejías (2005).

Asimismo, a través del análisis estadístico multivariado y en especial usando el análisis de factores, se logró obtener un modelo que permite medir la percepción de la calidad del servicio de alojamiento a pequeña escala y obtener indicadores sobre los niveles de satisfacción en cada uno de los ítems del instrumento SQL aplicado a una muestra de 390 huéspedes.

En el modelo se obtuvieron tres dimensiones que explican el 58.58% de la variabilidad total de los resultados, lo cual indica un porcentaje adecuado para los fines del estudio. De igual manera, el modelo propuesto presenta fiabilidad dado que el Alpha de Cronbach fue de 0.935 para las 22 variables presentes en el modelo, evidenciando consistencia interna en la escala utilizada. Adicionalmente, los resultados del análisis de validez externa sobre el instrumento aplicado, evidenciaron la existencia de validez de contenido, concurrente, predictiva, y convergente, razón por la cual el modelo obtenido puede ser utilizado para medir la calidad de los alojamientos a pequeña escala en el municipio de Villa de Leyva, soportado en los resultados de las pruebas estadísticas a un nivel de significación del 5%.

Una vez comprobada la validez interna y externa del modelo obtenido, se evidenció que el valor promedio del nivel del servicio de alojamientos a pequeña escala en el municipio de Villa de Leyva fue de 5,125, indicando que el 90% de los huéspedes perciben como Medianamente Bueno, Bueno y Muy Bueno, la calidad de los servicios prestados por dichos procesos. Se resalta como mejor promedio de la calidad del servicio (5.56) los ítems asociados con la Dimensión 3, a saber: P2 El alojamiento donde se hospeda tiene equipos de apariencia atractiva; P3 Las instalaciones físicas del alojamiento a pequeña escala donde se hospeda son visualmente atractivas, pertinentes estéticas y cómodas; P4 Los empleados del alojamiento a pequeña escala donde se hospeda tienen expresión adecuada ante su requerimiento; P5 En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda los documentos emitidos son claros y contienen información útil y pertinente; P6 Cuando el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.

Finalmente, se evidencian oportunidades de mejora que están asociadas principalmente con las Dimensiones 1 y 2, allí se pueden tomar acciones correctivas y preventivas para mejorar la percepción de la calidad del servicio de los usuarios en un 20.6% y 19.5% respectivamente. Los aspectos en los que se recomienda continuar mejorando están asociados con la comunicación oportuna de la conclusión del servicio prestado, brindar una mayor atención personalizada, asegurando que el personal posea los conocimientos suficientes para responder a las preguntas del cliente y mantener una infraestructura física adecuada para la prestación de los servicios.

Referencias bibliográficas

- Alcaldía Municipal. (2016). *Plan de Desarrollo Municipal primero Villa de Leyva 2016 – 2019*. Boyacá. Villa de Leyva: Muicipio de Villa de Leyva. Obtenido de <https://goo.gl/FJOEEU>
- Brida, J., Monterubbianesi, P., & Zapata-Aguirre, S. (2011). Impactos del turismo sobre el crecimiento económico y el desarrollo. El caso de los principales destinos turísticos de Colombia. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 9 (2), 291-303
- Cadena-Badilla, J., Vega-Robles, A., Real Pérez, I. & Vásquez Quiroga, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, V (17), 41-60.
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80.
- Duque Oliva, E., & Chaparro Pinzón, C. (2017). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2012v10n16.1168>
- Falces C., Sierra, B., Becerra, A. & Briñol, P. (1999). Hotelqual: una escala para medir la calidad percibida en servicios de alojamiento. *Estudios Turísticos*, 139, 95 – 110.
- Forero, S., Grimaldo, G. & Contreras, E. (2014). *Herramientas para la mejora continua aplicadas a la industria de artes gráficas en Tunja (Boyacá)*. Tunja: Ediciones Universidad de Boyacá. ISBN: 978-958-8642-49-9.
- Fraile Benítez, A. M. (2007). Guía Administrativa para Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en las PyMES en Boyacá. *Semestre Económico*, 10, 101-112.
- Getty, J. & Thompson, K. (1994). A procedure for scaling perceptions of lodging quality. *Hospitality Research Journal*, 18 (2), 75-96.
- Goeldner, Ch. R., & Brent, J. R. (2011). *Turismo, planeación, administración y perspectivas*. 3a ed. Ciudad de México, México: Editorial Lumisa S.A. ISBN:978-607-05-0249-1.
- Kalia, P. (2013). E-SERVQUAL and Electronic Retailing. (Eds.), *Proceedings of the 3rd National Conference on Trends and Issues in Product and Brand Management*, Baba Farid College of Management and Technology, Bathinda, India, pp. 84–87.
- Kim, H. J., Chen, M. & Jan, S. (2006). Tourism expansion and economic development: The case of Taiwan. *Tourism Management*, 27(5): 925-933.
- Knutson, B., Stevens, P., Wullaert, C., Patton, M. & Yokoyama, F. (1991). Lodgserv: a service quality index for the lodging industry. *Hospitality Research Journal*, 14, 277-284.
- Maneiro, N.; Mejías, A.; Romero, M. & Zerpa, J. (2008). Evaluación de la calidad de los servicios, una experiencia en la educación superior venezolana. *EDUCERE*, 12 (43), 797-804
- Mei, A.W.O., Dean, A. & White, C. (1999). Analyzing service quality in the hospitality industry. *Managing Service Quality*, 9 (2), 136-143.
- Mejías, A. (2005). Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitarios de Postgrado. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, 4(34), 81-85.
- Mejías, A. (2006). El Modelo de Gestión de la Calidad Educativa (GECEING). Tesis doctoral, Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Mejías, A., Teixeira, J., Rodríguez, J. & Arzola, M. (2010). Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana. *Eighth LACCEI Latin*

American and Caribbean Conference for Engineering and Technology, 1–9. Retrieved from http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/UM073_Mejias.pdf

Organización Mundial del Turismo. Entender el turismo: Glosario Básico. [En Línea]. Disponible en: <<https://goo.gl/rLgVZ9>> [Citado en 7 de marzo de 2018].

Palacios, D. (2014). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. Bogotá. Trabajo de grado para "Magister en Administración". Universidad Nacional. Facultad de Ciencias Económicas.

Peña-Alarcón, C., Fernández Rosas, M. del P., Pinzón Mojica, H., & Medina Hernández, D. (2015). Benchmarking de modelos de negocio en empresas agrofrutícolas exportadoras: caso de empresas en Colombia y Chile. *Visión Empresarial*, 1(1), 70-87. <https://doi.org/10.24267/24629898.93>

Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. [En línea]. Disponible en: <<http://dle.rae.es/?id=23RNe3G>> [Citado en 7 de marzo de 2018]

Rios, J. & Santomá, R. (2008). Calidad del servicio en la industria hotelera desde la perspectiva del SERVQUAL. *Management & Empresa*, 1, 1-12.

Sierra, B., Falces, C., Briñol, P. & Becerra, A. (1999). Hotelqual: Una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento. *Revista de Estudios Turísticos*, 139, 95-111.

Suárez-Parra, A. B. & Zipaquirá-Vargas, A. A. (2016). Validación de la escala SERVQUALing en la población de estudiantes de ingeniería de la Universidad de Boyacá. Caso servicios bibliográficos. *Rev. Educación en Ingeniería*, 11 (22), 24-30.

Tribe, J. & Snaith, T. (1998). From SERVQUAL to HOLSAT: holiday satisfaction in Varadero, Cuba. *Tourism Management*, 19(1), 25-34.

Yuni, J. & Ariel, C. (2014). *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Córdoba: Editorial Brujas.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. ISBN: 978-84-7978-061-6.

Anexo A: Encuesta aplicada para la medición de la calidad

ENCUESTA PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS ALOJAMIENTOS A PEQUEÑA ESCALA EN VILLA DE LEYVA

Respetado Sr.(a), la Universidad de Boyacá está interesada en conocer su opinión en relación con los servicios que presta los establecimientos de **alojamiento en pequeña escala en Villa de Leyva**, para medir su percepción frente a la calidad de este. Si usted acepta participar en este estudio, de manera individual y reservada se le presentarán una serie de afirmaciones sobre las cuales usted podrá calificar la calidad del servicio recibido, también le garantizamos que no estará expuesto a ningún riesgo ni lo hará incurrir en ningún gasto. Se garantiza el anonimato y la confidencialidad. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerlo saber o de no responderlas.

Responda objetivamente esta encuesta, evaluando cada pregunta en una escala del 1 al 7, donde 1 es totalmente en desacuerdo (L) y 7 es totalmente de acuerdo (J).

<i>Usted como turista de Villa de Leyva está satisfecho con los servicios prestados por el alojamiento donde se hospeda</i>	L1	2	3	4	5	6	J
<i>El alojamiento donde se hospeda tiene equipos de apariencia atractiva.</i>	L1	2	3	4	5	6	J

<i>Las instalaciones físicas del alojamiento a pequeña escala donde se hospeda son visualmente atractivas, pertinentes estéticas y cómodas.</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>Los empleados del alojamiento a pequeña escala donde se hospeda tienen expresión adecuada ante su requerimiento</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda los documentos emitidos son claros y contienen información útil y pertinente.</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>Cuando el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>Cuando el turista tiene un problema el alojamiento a pequeña escala muestran un sincero interés en solucionarlo</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>El alojamiento a pequeña escala realiza bien el servicio desde la primera vez</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>El alojamiento a pequeña escala donde se hospeda concluye el servicio en el tiempo prometido</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda se esfuerzan por mantener sus documentos (registros) sin errores</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda los empleados concluyen el servicio en el tiempo que le fue indicado.</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>Los servicios de alojamiento en Villa de Leyva le hacen sentir relajado y renovado.</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda, los empleados ofrecen un servicio puntual.</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>En el alojamiento a pequeña escala, los empleados siempre están dispuestos a servirle.</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda, los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderlo.</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>El comportamiento de los empleados del alojamiento a pequeña escala donde se hospeda es excelente y le trasmite confianza.</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda se siente seguro de sus transacciones</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda los empleados son siempre amables con usted.</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a</i>	L1	2	3	4	5	6	7J

<i>las preguntas.</i>							
<i>En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda le brindan atención individualizada.</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>El alojamiento a pequeña escala donde se hospeda tiene horarios de trabajo convenientes.</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>El alojamiento a pequeña escala donde se hospeda tiene atención personalizada.</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>El alojamiento a pequeña escala donde se hospeda se preocupa por sus intereses como turista.</i>	L1	2	3	4	5	6	7J
<i>En el alojamiento a pequeña escala donde se hospeda, comprenden sus necesidades específicas.</i>	L1	2	3	4	5	6	7J

Para las siguientes preguntas, por favor responder señalando con una X en la casilla correspondiente a Excelente, Bueno, Regular, Malo o SI - NO según sea la pregunta y su criterio de respuesta.

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
En general, la calidad de los servicios que recibe de los <i>Alojamientos a pequeña escala</i> es				
Su concepto del servicio que se presta en los <i>Alojamientos a pequeña escala</i> es				
La percepción que tiene del ambiente de trabajo en el servicio prestado por los <i>Alojamientos a pequeña escala</i> es				
	SI		NO	
Si tuviera la oportunidad de escoger nuevamente su opción de alojamiento, ¿Escogería el alojamiento a pequeña escala para realizarlo?				
¿Por qué?				
¿Recomendaría escoger como hospedaje alojamiento a pequeña escala para futuros clientes?				
¿Por qué?				

De acuerdo con la importancia que usted le pueda dar, asigne un **valor de 0 a 100** a cada una de las cinco dimensiones que evalúan la calidad del servicio que brindan los *alojamientos a pequeña escala* en el municipio de Villa de Leyva. La suma de éstas será 100.

DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES	
<i>Apariencia de las instalaciones física, equipos, personal y sistemas de comunicación</i>	

DIMENSIÓN 2. CONFIABILIDAD	
<i>Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa</i>	
DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	
<i>Disposición y voluntad del personal del Alojamiento a pequeña escala para ayudar al turista y proporcionarle servicio.</i>	
DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD	
<i>Los conocimientos, competencia, habilidades y atención mostrados por el personal genera al turista credibilidad y confianza</i>	
DIMENSIÓN 5. EMPATIAS	
<i>Atención individualizada que ofrece el Alojamiento a pequeña escala al turista</i>	
Total	100

<i>Enumere los aspectos del servicio de Alojamiento a pequeña escala que le generan SATISFACCIÓN</i>	
1. 2.	
<i>Enumere los aspectos del servicio de Alojamiento a pequeña escala que le generan INSATISFACCIÓN</i>	
1. 2.	

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

1. Coordinadora de investigación grupo LOGyCA. Programa de Ingeniería Industrial. Universidad de Boyacá. Ingeniera industrial de la Universidad Libre de Colombia, Magister en Dirección y Administración de Empresas de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia UPTC Email: anafraile@uniboyaca.edu.co
2. Investigador Jr. y becario Colciencias, Ingeniero Industrial de la Universidad de Boyacá, Magister en Diseño y Gestión de Procesos de la Universidad de la Sabana. Doctorando en Gestión de la Universidad EAN. Email: econtreras@uniboyaca.edu.co econtre81943@universidadean.edu.co
3. Semillerista investigadora de IX semestre. Semillero e-Management. Programa de Ingeniería Industrial. Universidad de Boyacá. Email: avvega@uniboyaca.edu.co
4. Semillerista investigador de IX semestre. Semillero e-Management. Programa de Ingeniería Industrial. Universidad de Boyacá. Email: dscortes@uniboyaca.edu.co

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 40 (Nº 04) Año 2019

[Índice]

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a webmaster]