

Qualidade de Serviços em hotéis: uma pesquisa exploratória por meio da teoria do enfoque meta analítico consolidado

Diana Dutra Andrino (Universidade de Brasília) diana.dutra.andrino@gmail.com

Ari Melo Maroiano (Ceftru/Nadesp/Universidade de Brasília) arimariano@unb.br

Maíra Rocha Santos (Ceftru/Nadesp/PPGDSCI/CAPES/ Universidade de Brasília) mairarocha@unb.br

Resumo:

O setor de serviços representa, cada vez mais, uma importante parcela do cenário econômico mundial. Com o crescimento do setor de serviços, o mercado consumidor se torna mais exigente e a qualidade dos serviços necessária para a sobrevivência da organização. A qualidade de serviços é julgada de acordo com a satisfação percebida pelo cliente e a identificação dos atributos ou características do serviço valorizados pelos clientes apresentam uma problemática devido ao seu caráter subjetivo. O objetivo deste estudo é apresentar uma análise integrada da literatura científica sobre qualidade de serviços em hotéis desde os anos 2000. Definiu-se como foco de pesquisa o termo “*service quality hotel*” e foi realizada a abordagem da teoria do enfoque meta analítico consolidado que teve como base 392 documentos encontrados sob o tema na *Web of Science*. Com a análise dos documentos, foi possível identificar diferentes escolas com elevado grau de importância no estudo da qualidade de serviços, como, por exemplo, Parasuraman, Zeithaml e Berry que, juntos, se dedicaram ao estudo do tema e desenvolveram o modelo SERVQUAL que é amplamente difundido por entre os estudiosos da área. A utilização de equações estruturais também mostrou uma linha de pesquisa bastante explorada. Os resultados do presente estudo ajudam a criar um mapa teórico com a identificação dos principais autores, abordagens e resultados relevantes para o estudo do tema da qualidade de serviços. Dessa forma, a revisão bibliográfica se dá como produto final deste estudo.

Palavras chave: Qualidade, Serviços, Hotelaria, SERVQUAL.

Quality of Services in hotels: an exploratory research through the theory of the consolidated meta-analytic approach

Abstract

The services sector represents, increasingly, an important part of the world economic scenario. With the growth of the service sector, the consumer market becomes more demanding and the quality of services necessary for the survival of the organization. The quality of services is judged according to the satisfaction perceived by the customer and the identification of the attributes or characteristics of the service valued by the clients present a problematic due to their subjective character. The objective of this study is to present an integrated analysis of the scientific literature on service quality in hotels since the year 2000. The term “*service quality hotel*” was defined as the focus of the research and the approach of the consolidated analytical meta-analytic approach was based on 392 documents found under the theme in the Web of Science. With the analysis of the documents, it was possible to identify different schools with a high degree of importance in the study of the quality of services, such as Parasuraman, Zeithaml and Berry, who together studied the subject and developed the SERVQUAL model, widely spread among scholars in the area. The use of structural equations also showed a very explored research line. The results of the present study help to create a theoretical map with the identification of the main authors, approaches and results relevant to the study of the theme of quality of services. In this way, the bibliographic review is given as the final product of this study.

Key-words: Quality, Services, Hotelary, SERVQUAL

1. Introdução

A partir da década de 80, as organizações de serviço vêm representando uma parcela cada vez maior e mais importante no cenário econômico mundial (FREITAS, 2001). De acordo com dados do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, de 2003 a 2015, a representatividade do setor terciário, passou de 65,8% para 72,8%, mostrando grande contribuição econômica e identificando a expansão desse setor.

No entanto, no contexto da qualidade de serviços, a percepção da qualidade pelo cliente se dá de maneira bem diferente da de um produto. A avaliação da qualidade de serviços apresenta maior dificuldade devido à variabilidade e intangibilidade dos serviços (PARASURAMAN et al.; 1985). Sendo assim, a qualidade de serviços é julgada de acordo com a satisfação percebida. Para Arasli et al. (2005), a satisfação dos clientes é atingida por organizações que conseguem promover continuamente a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Assim, as empresas buscam um diferencial competitivo em seus serviços uma vez que o mercado consumidor é cada vez mais exigente quando se trata da escolha de um serviço. É necessário conhecer os desejos e necessidades dos clientes para que a empresa possa superar suas expectativas, visando apresentar um maior valor agregado em seus serviços.

A qualidade do serviço é de suma importância para aumentar a fidelidade do cliente (SALANOVA et al., 2005). Parasuraman et al. (1985) sugerem que empresas devem desenvolver instrumentos de pesquisa para determinar e compreender as reais necessidades e expectativas do mercado nas dimensões do serviço. Logo, as pesquisas são utilizadas para a avaliação da percepção de qualidade do ponto de vista do cliente, do seu grau de satisfação quanto aos mais diversos aspectos e quais são aqueles fatores ou dimensões mais valorizadas pelos mesmos.

Esta percepção da qualidade e objetivação de serviços, tende a aumentar quando o setor possui maior concorrência, como é o caso do setor hoteleiro. O turismo é um dos maiores geradores de renda e emprego do Brasil, sendo o setor hoteleiro um dos mais impactados (CAMACHO, et al. 2017). Em 2015 houve uma arrecadação de US\$ 6,2 bilhões de dólares. Assim compreender os aspectos que envolvem a qualidade de serviços no setor hoteleiro é muito importante. A literatura tem apresentado muita pesquisa sobre o setor de serviços aplicados a hotéis, porém integrar um marco teórico é necessário para conhecer as principais contribuições. No setor de serviços e, especificamente, em seu subsetor de hotelaria, a identificação dos atributos ou características do serviço valorizados pelos clientes apresentam uma problemática devido ao seu caráter subjetivo, intangível e particular. Assim esta pesquisa quer conhecer: quais os principais autores do tema? Quais as principais abordagens? Quais os principais resultados encontrados?

De acordo com o IBGE (2002), o crescimento mundial do setor de serviços se deve aos seguintes fatores: geração de renda e emprego, bem como contribuição econômica para os países. Assim, os serviços são extremamente relevantes para o debate sobre competitividade e inovação. Deste modo o objetivo desta pesquisa é apresentar uma análise integrada da literatura científica sobre qualidade de serviços em hotéis na *Web of Science*.

Para alcançar este objetivo, será utilizada a Teoria do Enfoque Meta Analítico Consolidado - TEMAC. Por se tratar de um artigo de revisão sistemática, inicialmente se apresentará a metodologia seguido de revisão da literatura e resultados juntos, pois esta revisão é em si o produto deste estudo. Finalizando com as considerações finais.

2. Metodologia

Este estudo é exploratório de abordagem quantitativa. Para realizá-lo, será utilizada a Teoria do Enfoque Meta Analítico Consolidado -TEMAC, de Mariano e Rocha (2017). Esta teoria organiza a revisão em três etapas: Preparação→Análise →Entrega.

Na preparação o termo utilizado foi “*service quality hotel*” no espaço temporal de 17 anos (2000-2017), gerando 1017 documentos. Após a aplicação dos filtros “*Management*”, “*Engineering Industrial*”, “*Engineering Multidisciplinary*” e “*Engineering Manufacturing*”, foram encontrados 392 documentos, sendo eles 279 artigos empíricos, 104 artigos sobre o procedimento, 11 artigos de revisão e 4 registros de material editorial.

Com uma amostra de 392 documentos foram realizadas análises para relacionar os principais autores, trabalhos e documentos relevantes, via as leis bibliométricas e posteriormente foram criados mapas de calor.

De acordo com Van Enk e Waltman (2014), o “mapeamento científico” ou a visualização de conexões bibliométricas recebe grande atenção desde o princípio da pesquisa bibliométrica. Esta análise consiste em uma metodologia de contagem de conteúdos bibliográficos (YOSHIDA, 2010). Desta forma, pode-se inferir que o foco da análise é na quantidade de vezes em que os termos aparecem nas publicações ou na quantidade de publicações contendo os termos rastreados. Utilizando o software *VOSviewer*, foram elaborados três mapas de calor com foco em: *co-citation* mais frequentes, *coupling* e palavras mais frequentes nos resumos e títulos dos artigos. A análise de *co-citation* torna possível identificar similaridades entre artigos, encontrando as principais abordagens e a visão de *coupling* da pesquisa busca identificar artigos atuais que utilizam literatura em comum como base de pesquisa, estabelecendo os *fronts* de pesquisa.

3. Revisão da Literatura e Resultados

3.1 Qualidade de Serviços em hotéis na literatura

A partir da amostra de 392 registros encontrados em *Web of Science*, foram realizadas análises das principais contribuições. Os autores que mais publicaram sobre o tema foram Alonso-Almeida MD, com 6 registros, Peiro, JM e Bagur-Femenias, L, ambos com 5 registros. Entre os autores mais citados estão Salanova, M, Agut, S e Peiro, Jm, com 489 citações, seguidos de Sun, Li-Yun, Aryee, S. e Law, KS, com 295 citações. Os artigos mais citados são aqueles que projetaram os autores a serem mais citados. *Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate*, de 2005 (SALANOVA, M, AGUT, S e PEIRO JM), onde os autores explicam o papel mediador do clima de serviço na previsão do desempenho do empregado e da fidelidade do cliente, aplicado em 324 funcionários. O segundo artigo mais citado (*High-performance human resource practices, citizenship behavior, and organizational performance: A relational perspective*), de Sun, Li-Yun, Aryee, S. e Law, KS, em 2007, explica que o comportamento de cidadania organizacional (OCB) orientado a serviços media parcialmente as relações entre práticas de recursos humanos de alto desempenho e ambos os indicadores de desempenho. Este trabalho foi realizado a 81 hotéis na República Popular da China. Pode-se perceber que ambos os artigos trabalharam relações mediadoras. A revista que mais publicou sobre o tema foi “*International Journal of Contemporary Hospitality Management*” com 70 publicações e “*Tourism Management*”, com 50 publicações. Destas duas revistas, apenas a “*Tourism*

Management” aparece entre as primeiras 25 com maior fator de impacto.

Para conhecer as principais linhas de pesquisa foi utilizada a análise de frequência das palavras-chave com *TagCrowd* apresentado na figura (1). Foram inseridas na ferramenta as palavras chave dos 392 documentos encontrados na busca na *Web of Science*. O *TagCrowd* cria um diagrama com as palavras mais frequentes nos documentos encontrados e contabiliza sua ocorrência. O tamanho das palavras varia de acordo com a frequência das palavras e, dessa forma, podemos identificar as principais linhas de pesquisa.



Fonte: própria.

Figura 1- Mapa de palavras

O resultado do mapa de palavras apresenta como principais palavras-chaves “*quality*”, “*service*”, “*hotels*”, “*customer*”, “*perception*”, “*satisfaction*”, “*management*”, “*business*”, “*performance*” e “*model*”. As principais palavras listadas permitem inferir que os estudos a respeito da qualidade de serviços em hotéis têm como foco o gerenciamento da qualidade. As palavras encontradas explicam que as pesquisas apresentam a tendência de tentar compreender o ponto de vista do consumidor, evidenciado pelas palavras “*customer*”, “*perception*” e “*satisfaction*”, e sua importância para a prosperidade dos negócios, palavras “*management*”, “*business*” e “*performance*”. Por fim, a palavra “*model*” indica que modelos foram criados e aplicados para um aprofundamento no estudo do tema.

Simplificadamente, revisando os artigos encontrados e o mapa de palavras, chegou-se à conclusão que estudo da qualidade de serviços busca compreender a medida em que a entrega do serviço alcança as expectativas dos clientes (LEWIS; BOOMS, 1983). De acordo com Benitez, Martin e Roman (2007), a principal preocupação dos estudiosos da qualidade de serviços se encontra na definição das dimensões da qualidade e no modo de medi-la.

Para compreender as principais contribuições, foi apresentado um quadro (1), com os resultados alcançados:

Título	Autores/Ano de Publicação	Principais resultados
<i>Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate</i>	Salanova, M; Agut, S; Peiro, JM / 2005	Este estudo examinou o papel mediador do clima de serviço na previsão do desempenho do empregado e da fidelidade do cliente. Metodologia: Modelo de Equações Estruturais no programa Amos. Amostra: - 342 funcionários da empresa de 114 unidades de serviço, sendo eles 54.2% homens e 45.8% mulheres, 51% recepcionistas de hotéis e 49% garçons, com idade média de 34 anos). - Clientes (N = 1.140) das mesmas unidades, sendo eles 54% homens e 46% mulheres, que se hospedaram mais de três noites nos hotéis ou que fizeram alguma refeição no restaurante.
<i>High-performance human resource practices, citizenship behavior, and organizational performance: A relational perspective</i>	Sun, Li-Yun; Aryee, Samuel; Law, Kenneth S./2007	A análise de dados de hotéis na República Popular da China revelou que o comportamento de cidadania organizacional (OCB) orientado a serviços mediou parcialmente as relações entre práticas de recursos humanos de alto desempenho e ambos os indicadores de desempenho. - Amostra: 81 hotéis com idade média de 11 anos, com, em média, 256 funcionários, 200 quartos. 42 deles sendo de 1 a 3 estrelas e 39 de 4 ou 5 estrelas.
<i>Using data envelopment analysis to measure hotel managerial efficiency change in Taiwan</i>	Hwang, SN; Chang, TY/2003	Este trabalho utiliza análise de envolvimento de dados (DEA), desenvolvido por Charnes et al. (1978)), e o índice de produtividade de Malmquist, expresso por Färe et al (1992), para medir o desempenho gerencial de 45 hotéis em 1998 e a mudança de eficiência desses 45 hotéis de 1994 a 1998.
<i>An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: a comparison of business and leisure travellers</i>	Chu, RKS; Choi, T/2000	Usando uma Análise Importância-Desempenho (IPA), este trabalho examinou a importância e o desempenho percebidos por clientes de seis fatores da seleção do hotel na indústria hoteleira de Hong Kong. - Amostra: 343 clientes, 50,4% viajando a lazer e 49.6% a trabalho, sendo eles 65% homens, em sua maioria, na faixa etária de 31 a 40 anos (33%)

Título	Autores/Ano de Publicação	Principais resultados
<i>The relationship between brand equity and firms' performance in luxury hotels and chain restaurants</i>	Kim, HB; Kim, WG/2005	Este estudo examina as dimensões de brand equity e como elas afetam o desempenho das empresas no setor hoteleiro - em particular, hotéis de luxo- e em cadeias de restaurantes - Amostra: Restaurantes: 174 homens e 220 mulheres, com idade média de 23.5 anos Hotéis: 303 homens e 210 mulheres, com idade média de 35.4 anos.
<i>Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and image: an empirical study</i>	Hu, Hsin-Hui (Sunny); Kandampully, Jay; Juwaheer, Thanika Devi/2009	Este estudo busca compreender as relações que existem entre a qualidade do serviço e o valor percebido e como elas afetam a satisfação do cliente, a imagem corporativa e as intenções comportamentais. - Método: escala SERVQUAL - Amostra: 1500 clientes, sendo eles 54% homens, em sua maioria de 25-34 anos (39,5%), viajando a lazer (84.4%) e passando 6 ou mais noites no hotel (79.7%).
<i>Using fuzzy number for measuring quality of service in the hotel industry</i>	Benitez, Juan Manuel; Martin, Juan Carlos; Roman, Concepción/2007	Este artigo apresenta uma abordagem de tomada de decisão para avaliar dinamicamente a qualidade de serviço de três hotéis de uma importante empresa na ilha de Gran Canaria através de pesquisas. - Método: lógica nebulosa (fuzzy number), TOPSIS - Amostra: 4 hotéis em Gran Canaria.
<i>Progress in tourism management: A review of website evaluation in tourism research</i>	Law, Rob; Qi, Shanshan; Buhalis, Dimitrios	Este artigo revisa estudos de turismo publicados de 1996 a julho de 2009 que dizem respeito a abordagens metodológicas para avaliação de sites
<i>Will you survive the services revolution?</i>	Karmarkar, U/2004	Este artigo se refere ao movimento de terceirização que afetou a indústria de serviços nos últimos anos. O objetivo do artigo é fornecer várias recomendações relacionadas à forma como as empresas de serviços podem sobreviver à industrialização do setor de serviços.

Título	Autores/Ano de Publicação	Principais resultados
<i>Extending the understanding of end user information systems satisfaction formation: An equitable needs fulfillment model approach</i>	Au, N.; Ngai, E. W. T.; Cheng, T. C. E./2008	Este estudo propõe um novo modelo com o objetivo de ampliar a compreensão dos antecedentes da satisfação do cliente final (End User Satisfaction) no setor hoteleiro e de serviços aéreos. - Modelo: Information Systems Success (IS), de DeLone and McLean (1992) - Amostra: 992 funcionários do setor hoteleiro e de companhias aéreas Hotéis: 77% do total de funcionários entrevistados, sendo eles divididos entre <i>front office</i> (57%) e departamento de alimentação (43%). 49% dos entrevistados eram mulheres e 51%, homens. Funcionários de companhias aéreas: 33% do total, sendo eles, em sua maioria, mulheres, de 22 a 39 anos de idade.

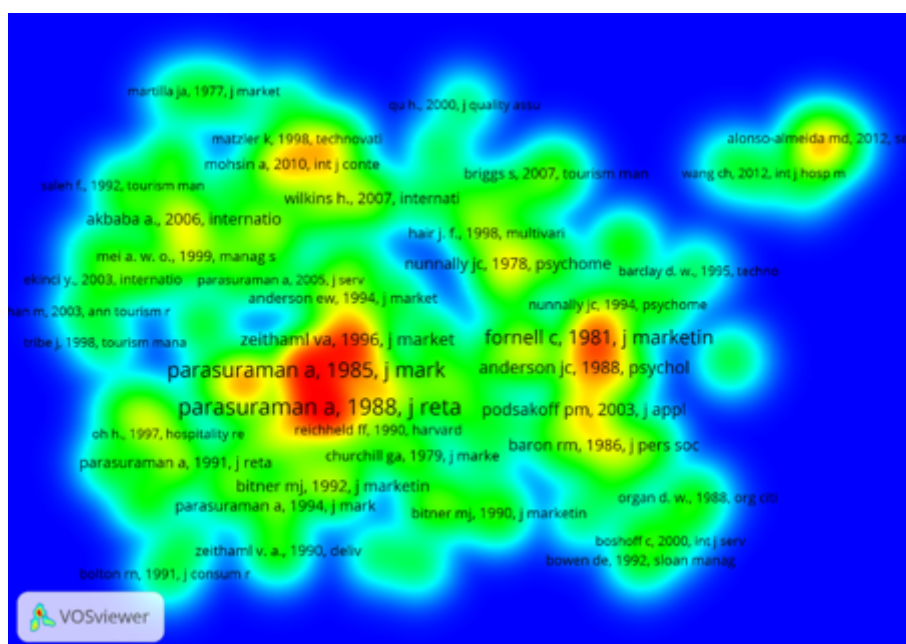
Fonte: própria.

Quadro 1- Artigos mais citados e suas contribuições

No quadro (1) é possível observar que o estudo da qualidade de serviços no setor hoteleiro é amplamente difundido, uma vez que os artigos listados têm como base hotéis em diversos países. A grande maioria dos artigos foca na aplicação de um modelo existente para identificar os fatores determinantes da qualidade de serviços. Foram listados, também, um artigo de revisão bibliográfica e um estudo a respeito do desenvolvimento do setor de serviços.

3.2 Análise de mapas de calor

Através da análise de *co-citation* são identificados os autores que são frequentemente citados juntos, apresentando as principais abordagens de pesquisa (Figura 2)



Fonte: própria.

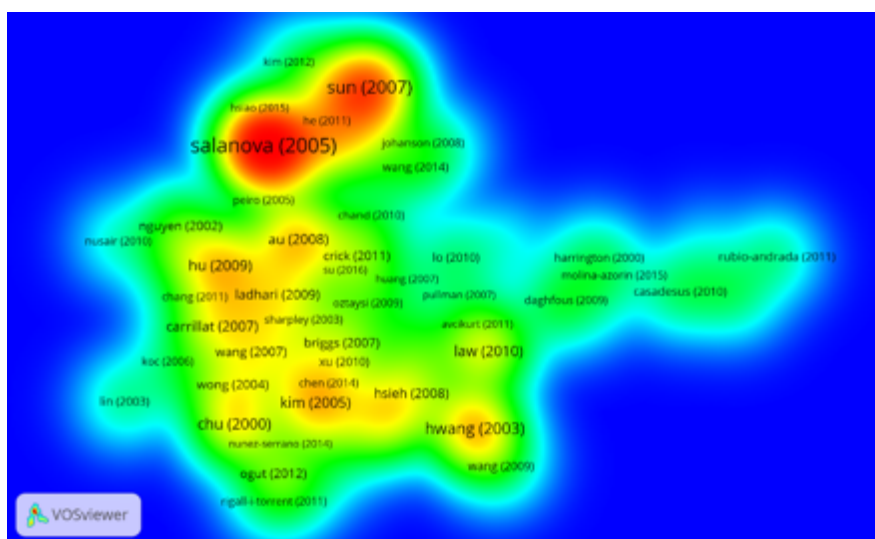
Figura 2- Mapa de *co-citation*

O mapa de calor mostra duas grandes concentrações, sugerindo que alguns artigos apresentam um maior destaque. A primeira mancha de calor relaciona três publicações de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988 e 1996). Em 1985, os autores realizaram uma pesquisa exploratória reunindo insights obtidos em empresas de serviço e desenvolveram um conceito de modelo de qualidade de serviços. Foi, então, identificada a necessidade e oportunidade de desenvolvimento de um instrumento que medisse a qualidade percebida por clientes do setor de serviços.

Parasuraman et al. (1988) descrevem o modelo SERVQUAL. A partir do aprofundamento dos estudos a respeito da percepção da qualidade em serviços, foi elaborada a ferramenta que utiliza uma escala com múltiplos itens para medir as percepções do consumidor. No estudo de 1996, a abordagem passa a englobar o efeito da qualidade percebida sobre o comportamento do consumidor e a lealdade do cliente. A forte co-citação identificada entre os artigos demonstram a existência de uma linha de estudos dos autores que influenciou diversas pesquisas no estudo da qualidade de serviços.

Na segunda mancha pode-se identificar grande incidência do par Fornell e Larcker (1981) e Anderson e Gerbing (1988). Após a análise de ambas as publicações, foi possível inferir que ambas as publicações estudam a utilização de equações estruturais. Ao passo que Anderson e Gerbing (1988) fazem uma revisão bibliográfica a respeito do tema e apresentam um guia para a aplicação do modelo na prática, Fornell e Larcker (1981) investigam modelos de equações estruturais com variáveis intangíveis e medição de erro, mostrando que os artigos se complementam no estudo da aplicação de equações estruturais.

Uma vez localizada as principais abordagens da pesquisa, foi realizada a busca dos *fronts*, ou tema em crescimento na atualidade por meio da análise de *coupling* (Figura 3)



Fonte: própria.

Figura 3- Mapa de *coupling*

No mapa de *coupling* é possível identificar uma grande mancha de calor englobando Salanova et al. (2005) e Sun e Su (2007). O estudo de Salanova et al. (2005) examinou o papel mediador do ambiente de serviços na predição da performance dos funcionários e lealdade do

Pode-se perceber que tanto nas principais abordagens quanto nos *fronts* de pesquisa o modelo/escala SERVQUAL aparece como fator importante. Analisando os textos contidos nos abstracts dos artigos e nos títulos foi construído o mapa de calor da figura 4.

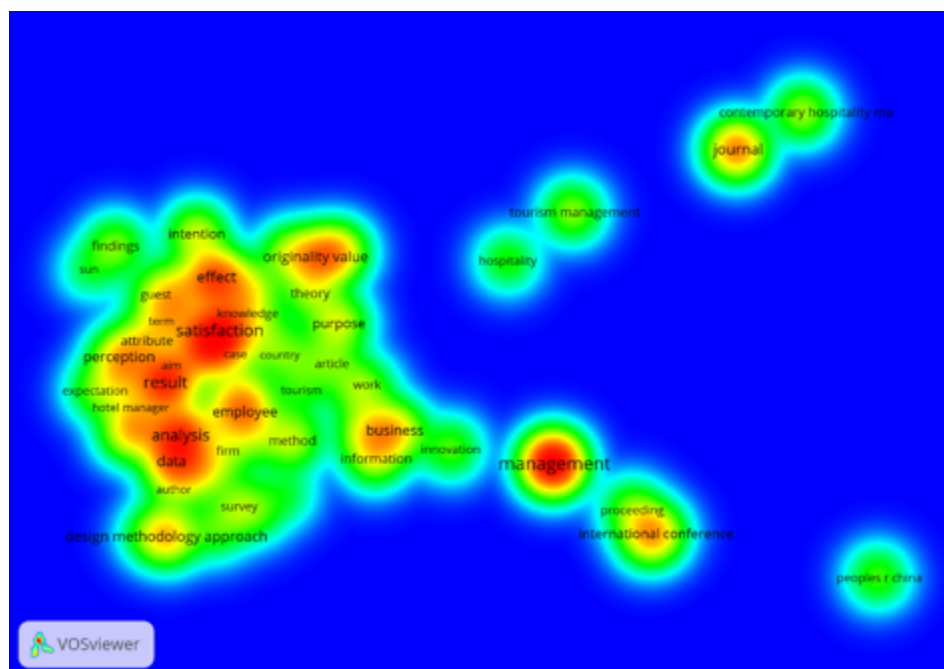


Figura 4- Mapa de Abstract e Título

Uma vez terminada as análises, pode-se perceber que elas conseguiram oferecer um marco conceitual importante para qualidade de serviços em hotel, apontando estudos com variáveis mediadoras e o desempenho em serviços, como temas bastante estudados, e o SERVQUAL,

como uma escala oferece subsídio para tal, por estar testada e validada em diferentes situações e países, apresentando bons resultados.

4. Considerações finais

Neste estudo, foram revisados os artigos com maior influência no âmbito acadêmico e revelados os principais autores do tema, as principais abordagens e resultados encontrados. A grande maioria dos artigos foca na aplicação de um modelo existente para identificar os fatores determinantes da qualidade de serviços

Entre os principais autores encontrados no período de 2000 a 2017, tem-se duas frentes: autores com maior número de publicações, Alonso-Almeida MD, Peiro, JM e Bagur-Femenias, L, e autores mais citados, Salanova, M, Agut, S e Peiro, Jm., seguidos de Sun, Li-Yun, Aryee, S. e Law, KS. Pode-se perceber que os artigos mais citados trabalharam relações mediadoras entre a gestão e comportamento dos funcionários do hotel e a satisfação dos clientes.

A escala SERVQUAL foi referenciada e utilizada por diversos autores, mostrando que, apesar da característica intangível da qualidade de serviços, a escala criada por Parasuman et al. elaborou um instrumento validado e importante para sua medição. Além da escala SERVQUAL, a modelagem por equações estruturais também se destacou dentre nos resultados encontrados. Segundo Brei e Neto (2006), este modelo costuma ser utilizado nas pesquisas sobre comportamento do consumidor e sua aplicação mostra crescente popularidade entre os estudiosos.

É possível perceber o objetivo geral deste trabalho foi alcançado. A literatura relevante a respeito da qualidade de serviços no setor hoteleiro foi integrada de forma a apresentar suas principais contribuições. Este tema se mostrou atual e difuso, foram evidenciadas diferentes abordagens em meios e culturas variadas. No entanto, não foram destacados artigos brasileiros nos principais resultados da meta-análise, indicando um espaço para novos estudos da qualidade de serviços no setor hoteleiro do Brasil. Em vista disso e levando em consideração que os artigos identificados como mais citados tem como assunto principal as relações mediadoras para a satisfação de clientes, sugere-se que seja realizado um estudo com foco nas relações mediadoras a ser aplicado em redes hoteleiras do país para pesquisas futuras.

Referências

ANDERSON, J.C.; GERBING, D.W. *Structural Equation Modeling in Practice: a review and recommended two-step approach*. Psychological Bulletin, 103(3), 411-426, 1988.

ARASLI, H.; MEHTAAP-SMADI, S.; KATIRCIOGLU, T. *Customer service quality in the Greek Cypriot banking industry*. Managing Service Quality, v. 15, n.1, p41-56, 2005.

BREI, V. A.; LIBERALI NETO, G. *O uso da técnica de Modelagem em Equações Estruturais na área de marketing: um estudo comparativo entre publicações no Brasil e no exterior*. Revista de Administração Contemporânea, v. 10, n. 4, p. 131-151, 2006.

CAMACHO, A.L.; MOYSÉS, D.A.; ROSA, L. ; RODRIGUES, .F.; COSMO, R. e MARIANO, A.M. *Qualidade de serviço: análise do serviço online de hostels em Ipanema/RJ*. Anais do V Encontro de Engenharia no Entretenimento - 3E/UNIRIO - ISSN 2358-4469- Rio de Janeiro-RJ. 2017.

FORNELL, C.; LARCKER, D.F. *Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error*. Journal of Marketing Research, vol. 18, No. 1, pp.39-50, 1981.

FREITAS, A. L. P. *Uma Metodologia Multicritério de Subordinação para a Classificação da Qualidade de Serviços sob a Ótica do Cliente*, Tese de Doutorado - Programa de Pós Graduação em Ciências de Engenharia - UENF, 2001.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Censo demográfico 2000: cartogramas e folhas, descrição e mapas dos setores censitários*. Florianópolis: IBGE; 2002

LEWIS, R. C.; BOOMS, B. H. *The marketing aspects of service quality*. Emerging perspectives on services marketing, pp. 99–107. Chicago: American Marketing, 1983.

MARIANO, A.M.; ROCHA SANTOS, M. *Revisão da Literatura: Apresentação de uma Abordagem Integradora*. In: 2017 AEDEM International Conference -Economy, Business and Uncertainty: ideas for a European and Mediterranean industrial policy?, at Reggio Calabria (Italia), volume: XXVI, 2017.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR. *Importância do Setor Terciário*. Disponível em: < <http://www.mdic.gov.br/sitio/interna/interna.php?area=4&menu=4485> >. Acesso em: 10 abr. 2017.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. *A conceptual model of service quality and its implication for future research (SERVQUAL)*. The Journal of Marketing, vol. 49, pp. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, vol.64, No. 1, p.p. 12-40, 1988.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. *The behavioural consequences of service quality*. Journal of Marketing, vol. 60, No. 2, pp 31-46, 1996.

SALANOVA M.; AGUT S.; PEIRÓ J.M. *Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the meditation of service climate*. Journal of Applied Psychology, 90(6), pp. 1217-1227, 2005.

SU, C. S.; SUN, L.H. *Taiwan's hotel rating system: A service quality perspective*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 48(4), pp. 392-401, 2007.

SUN, L. Y.; ARYEE, S.; LAW, K.S. *High performance human resource practices, citizenship behavior, and organizational performance: A relational perspective*. Academy of Management Journal, 50: 558–577, 2007.

VAN ENK, N.J., & WALTMAN, L. *Visualizing bibliometric networks*. In Y. Ding, R. Rousseau, & D. Wolfram (Eds.), *Measuring scholarly impact: Methods and practice*, pp. 285–320, Springer, 2014.

YOSHIDA, N. D. *Análise Bibliométrica: Um estudo aplicado à previsão tecnológica*. Future Studies Research Journal: Trends and Strategies, v. 2, n. 1, art. 6, p. 33-51, 2010.