



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“El servicio hotelero en Sudamérica en los últimos 5 años”: Una revisión de literatura científica.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Ali Cesar Sangay Ruiz

Asesor:

Mg. Edwards Vela Gonzales

Trujillo - Perú

2019

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO III. RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES	38
REFERENCIAS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Características de la unidad de análisis respecto al artículo científico	13
Tabla N° 2. Análisis PICOC en la metodología de la revisión sistemática	20
Tabla N° 3. Fuente de información Científica	22
Tabla N° 4. Características de la unidad de análisis respecto al artículo científico	26
Tabla N° 5. Publicaciones por año	30
Tabla N° 6. Publicación por país	30
Tabla N° 7. Tipo de investigación	31
Tabla N° 8. Declaración de artículos encontrados.....	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Flujograma de los criterios de inclusión y exclusión	23
Figura N° 2. Criterio de inclusión y exclusión	25
Figura N° 3. Publicaciones por año.....	30
Figura N° 4. Publicación por país	30
Figura N° 5. Tipo de investigación	31
Figura N° 6. Declaración de artículos encontrados	32
Figura N° 7. Principales escalas para la medición de la calidad del servicio.....	32
Figura N° 8. Dimensión organización.....	33
Figura N° 9. Dimensión talento humano.....	33
Figura N° 10. Dimensión cliente.....	34
Figura N° 11. Dimensión entorno	34
Figura N° 12. Correlación de variables de gestión de la calidad del servicio en los hoteles PyME.....	35

RESUMEN

En la presente RS se reconoce la importancia y trascendencia del servicio hotelero en Sudamérica en los últimos 5 años, debido a la necesidad de brindar un servicio de calidad al cliente, que en la actualidad va desarrollando más exigencias.

El fin y objetivo de esta investigación fue realizar una RS de los fundamentos teóricos, revistas científicas publicadas en el idioma español, con el propósito de tener una base que tenga un sustento no mayor a 5 años, y permita sustentar y solucionar problemas que en la actualidad se fan en el servicio Hotelero.

La Búsqueda de Información se realizó mediante base de datos de revistas y artículos científicos, con el mismo diseño de investigación y fin que se persigue alcanzar de las cuales se puede mencionar a 4 como, Dialnet (dialnet.unirioja.es), Redalyc (www.redalyc.org), Eumed (www.eumed.net), Scielo (www.scielo.org), entre otras.

Por otro lado, los artículos científicos encontrados son en promedio (16) publicaciones y de las cuales fueron sujetos a evaluación para determinar el contenido, pero se puede afirmar que estos artículos no presentan uniformidad en la información, algunos no siguieron una metodología regida por parámetros de investigación científica. Además, el estudio indica que, en Sudamérica, los países que lo conforman han mejorado en cuestión al servicio hotelero, siendo competitivo y clasificándose por estrellas dependiendo de la calidad de servicio que brindan, de esta manera se nota la eficiencia.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, MIH (Matriz de Inteligencia Hotelera), plan de mejoramiento, posicionamiento.

NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Jiménez A. J. (2017), las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en México al inicio del siglo XXI.
- Monsalve C. & Hernández S. I. (2017) Gestión de la calidad del servicio en la “hotelería” como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga,
- Veloz C. & Vasco J. (2016) en su artículo Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría.
- Álvaro E., Escobar S. & Cadrazco W. (2014) en su artículo científico titulado Matriz de Inteligência Hotelera - MIH Una propuesta para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio hotelero.
- Duran F., García E. & Gutiérrez M. P. (2014) Plan de mejoramiento del servicio al cliente en El Country International Hotel
- Cogollos R., Helbert J. & Bermúdez Y. (2018) Cambios en la gestión de las pymes hoteleras de Bogotá: un reto en la gestión para su internacionalización.
- Moreti V., Ribeiro R. & Araújo D. (2017) Panorama De La Hotelería Sudamericana, donde se analiza que los turistas prefieren viajar a lugares Sudamericanos.
- Bernal J., Leo E. & Navarrete M. (2018) en su artículo Responsabilidad Social Empresarial de los servicios hoteleros: valoración de los consumidores,
- Chomba M. (2018) en su artículo de Estrategias de posicionamiento del hotel Libertador de Trujillo 2018.
- Sánchez P. M. (2018) El sistema de aplicación de buenas prácticas y su incidencia en el nivel de satisfacción de los prestadores de servicios hoteleros en Lima Metropolitana Del 2013 Al 2016

Según Pecho M. H. (2017) Análisis de la calidad del servicio de los Hoteles Blue Star y Marqués en el distrito de san isidro, 2017,

Para Tisnado T. (2015) Gestión De La Calidad En La Industria Hotelera De Puno: Caso Hoteles De Tres Estrellas