



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

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi Madre Corina Ruiz Vásquez, por ser un ejemplo a seguir y brindarme su amor, valores y cariño, lo cual me ha servido como ejemplo para seguir luchando por las metas y objetivos.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento al Dr. Mauricio Acevedo Carrillo por brindarme su apoyo durante el desarrollo de la presente investigación. Este agradecimiento se hace extensivo así mismo al Dr. José Roberto Huamán Tuesta, por su desinteresada ayuda.

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.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La presente RS, se fundamenta de la siguiente información que es de vital importancia para determinar el servicio hotelero en Sudamérica en los últimos 5 años, del cual se mencionan a los siguientes:

Según Jiménez A. J. (2017), en su artículo las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en México al inicio del siglo XXI”, se analiza cómo ha evolucionado en el mundo el contexto Hotelero para las personas que viajan concurrentemente y adquiere este servicio. Paso de ser solo un lugar donde descansar una noche, a ser un lugar donde pasar las vacaciones o un buen fin de semana con la familia; como también a solo tener una cama y en la actualidad si se paga un buen precio los servicios de internet, teléfono, comida, agua caliente cable, piscina, jacuzzi, entre otros. Lo que da a entender que los clientes y turistas son exigentes, y buscan lugares donde se sientan como en su casa y ese es la perspectiva de Hotel que quieren conseguir, debemos mencionar que este tipo de actividad el cual es el turismo siempre activa la economía y genera trabajo, por lo cual los hoteles independientemente del lugar siempre tienen que brindar un buen servicio. Tiene una justificación dentro de la RS, porque permite determinar cómo es que la sección hotelera ha tenido un crecimiento favorable de cubrir necesidades básicas a ofrecer servicios altamente costosos y a diferentes condiciones sociales, ya que el concepto de servicio de calidad no se pierde por la mejora continua que se tiene.

Por otro lado Monsalve C. & Hernández S. I. (2017) en su artículo Gestión de la calidad del servicio en la “hotelería” como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga, en la cual se analiza promoción, fidelización, reingeniería en los servicios, estrategias de posicionamiento, capacitación, categoría por nivel de estrellas, entre otras actividades, con el propósito de tener un desarrollo turístico y de esta manera los clientes concurren con mayor frecuencia. Tiene una justificación en el RS, debido a que permite determinar la importancia que tiene los hoteles para el desarrollo económico de una localidad, ya que permite tener un mejor aspecto y generar empleos a los de la comunidad en la que se brinda este servicio hotelero, por eso se considera importante la promoción de estos lugares para tener un incremento favorable de estas organizaciones.

Así mismo dentro de la mejora del servicio hotelero nos menciona el autor Veloz C. & Vasco J. (2016) en su artículo Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría, se analiza la clasificación del servicio que, en la actualidad se aplica en los restaurantes como el de colocar estrellas dependiendo al servicio que ofrecen y de quitarlos si es que no cumplen con lo prometido, es una forma de estandarizar y determinar mejoras puntuales que a observación del cliente necesita, como también ver la capacidad de pago de los diferentes sectores económicos presentes. Tiene una justificación en la RS, ya que la evolución del sector hotelero está clasificada en estrellas y que eso significa la calidad que brinda la empresa en cada servicio hotelero que se ofrece, podemos determinar que a mayores estrellas mayor es el pago de servicio, pero que sin embargo la calidad no se pierde en ningún proceso de ellas.

Para 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, se analiza el prospectó que en cada país los hoteles tienen que promocionar los lugares turísticos, como los guías para que las personas que visite y se hospeden tengan a donde ir, adicional a ello para mejorar este aspecto y el movimiento de los turistas enfocarse en el Marketing, ya que este sector puede traer y generar empleo a muchas personas, pero por otro lado los hoteles siempre tendrán clientes fieles si estos en su procesos perciben y observan que la calidad de servicio es buena, caso contrario se perderá al cliente. Por otro lado, se justifica a la RS, porque un MIH es un proceso que permite que los turistas se orienten y que promedio de la promoción y el marketing lleguen a los lugares hoteleros y disfruten de un momento especial, pero depende de que también se aplique la misma matriz.

Según el autor Duran F., García E. & Gutiérrez M. P. (2014) en su artículo Plan de mejoramiento del servicio al cliente en El Country International Hotel, analiza un plan el cual permita mejorar el servicio al cliente y el cual está enfocado en una empresa específica el cual es el “El Country International Hotel”, como plan de mejora está el buzón de sugerencias y el libro de reclamaciones, donde las personas pueden brindar su perspectiva directa del servicio o quejarse del mismo; si la empresa corrige a corto plazo las quejas de los clientes este tendrá un mejor prospectó en su organización. Esta investigación se justifica en la RS, porque permite analizar medios e instrumentos en el cual se determine si el servicio

es de calidad o es un servicio básico, muchos clientes pueden pensar de diferente manera, pero la cantidad en su totalidad permite determinar en cualquier empresa que es lo que se está haciendo mal y el proceso que permitiría mejorar el servicio, porque en una frase muy conocida es que el cliente tiene la razón.

Para Cogollos R., Helbert J. & Bermúdez Y. (2018) en su artículo Cambios en la gestión de las pymes hoteleras de Bogotá: un reto en la gestión para su internacionalización, donde se reflexiona que el poder de poder hacer cambios dentro de la organización de un Hotel son los dueños, y si estos no tienen la visión o los estudios necesarios pueden creer que su servicio no necesita mejorar ya que sus procesos son tradicionales; es por ello la importancia de tener personal que contribuya al crecimiento, o capacitar al mismo en costo, atención al cliente, cocina, limpieza, entre otras actividades. Este artículo permite tener una justificación en la RS, porque para administrar un negocio se debe de contar con dos aspectos y uno de ellos es la experiencia y los conocimientos para realizarlo, mucho de los empresarios tienen la experiencia del día a día y les va muy bien, pero los que solamente tienen el conocimiento tienden a moldear a la empresa a su pensamiento, no pudiendo mejorar el servicio y esta perspectiva pasa en todo el mundo.

Moreti V., Ribeiro R. & Araújo D. (2017) en su artículo Panorama De La Hotelería Sudamericana, donde se analiza que los turistas prefieren viajar a lugares Sudamericanos, por su diversidad en comida, cultura y paisajes; y sobre todo porque es bajo es costo a diferencias que en otros lugares; ya que el valor monetario es accesible para pasar unas buenas vacaciones. Por otro lado, hay un aspecto negativo y es que el turismo no es promocionado muy concurrentemente por el estado, el cual ocasiona estancamiento para todos los negocios y principal para el sector Hotelero. Este tiene una justificación en la RS, porque trasciende en la hotelería sudamericana, la cual cada vez tiene una demanda favorable y permite sustentar el presente trabajo de investigación.

El prospecto internacional de mejora en servicio hotelero es muy bueno, ya que van de la mano con las exigencias del cliente y las necesidades de un viajero; las problemáticas nacen a raíz del servicio que se brinda ya que no todos los clientes tienen la misma perspectiva y necesidades, y así mismo no todos los dueños tienen los mismos conocimientos para encontrar deficiencias y subsanarlas, notoriamente se ve que se conforma solo con

brindar una habitación y ganar dinero; pero no de tener clientes satisfechos que aseguren el crecimiento de su negocio, es por ello que muchos hoteles por ms infraestructura que tengan se quedan sin clientes.

Así mismo este enfoque a nivel local que es en el Perú, tiene los siguientes sustentos que permitirán determinar cosas puntuales de las Mejoras que se obtuvo en el sector hotelero.

Para, Bernal J., Leo E. & Navarrete M. (2018) en su artículo Responsabilidad Social Empresarial de los servicios hoteleros: valoración de los consumidores, se analiza en el mercado peruano, como es que ha evolucionado este criterio al momento de concurrir a un hotel cuando se viaja, las exigencias son mayores y muy pocos son los hoteles que cumplen con el consumidor, según el artículo del autor menciona que un 50% de hoteles no tiene responsabilidad social, y cobran por un servicio que no es bueno y eficiente, pero que muchos acceden debido a su desconocimiento o porque no tienen una capacidad económica; este tipo de hoteles no crecen y pierden su posicionamiento en el mercado. Esta investigación tiene una justificación con la RS, debido a que en el Perú no se valora aun al cliente que adquiere un servicio, y esto se nota en la atención que uno mismo asume, pero que sin embargo los viajeros adquieren el servicio debido a los lugares turísticos que hay dentro del país, pero esta situación debe mejorar y tener una mejor perspectiva del consumidor.

Por otro lado, Chomba M. (2018) en su artículo de Estrategias de posicionamiento del hotel Libertador de Trujillo 2018, donde se analizó estrategias de un hotel particular para poderse posicionarse; en el cual se utilizó redes sociales, internet, mejoras en sus instalaciones, agregar servicios como las atenciones personalizadas, entre otras. Cabe mencionar que este hotel cuenta con 4 estrellas una de las más altas en Trujillo debido a que se brinda un servicio de calidad, el cual es positivo y las mejoras que están enfocadas en su crecimiento, ya que las personas que lo administran tienen este conocimiento. Este trabajo justifica a la RS, al determinar la importancia que deben de tener todas las empresas hoteleras al posicionarse como una marca conocida y que le permita establecer una cartera de clientes fijo, pero que depende de la publicidad y la mejora del servicio tal y como paso con el hotel libertadores, que actualmente es uno de los mejores en la localidad Liberteña.

Así mismo, Sánchez P. M. (2018) en su artículo 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, se analiza el compromiso de brindar un servicio de calidad a los viajeros, y que ellos tengan una perspectiva positiva. Ya que en el Perú uno de los principales pilares de la economía es el turismo, ya que trae ingresos de otros países para que sean consumidos, de esta manera se genera empleos y mayores ingresos para todos los comerciantes y negociantes. Este trabajo se justifica en la RS, mediante la calidad de mejorar el servicio hotelero, ya que eso permitirá tener clientes satisfechos con el Hotel y con esto promocionar de manera concurrente y aumentar de esta forma las ventas.

Según Pecho M. H. (2017) en su artículo Análisis de la calidad del servicio de los Hoteles Blue Star y Marqués en el distrito de san isidro, 2017, donde se analiza por medio de una encuesta las actitudes del cliente, hacia los servicios ofrecidos por la empresa, dándonos cuenta que en infraestructura la empresa está muy bien implementada, pero que carece de personal idóneo para atender al personal de manera rápida y oportuna, esta perspectiva negativa ha hecho que la empresa tenga una baja posición en el mercado, por lo cual se restructuro mejorando la calidad de trato del empleado con el cliente, con el propósito de que estos mismos se sientan en casa. Este trabajo se justifica en la RS, porque este hotel ha mejorado su calidad de servicio, y en el corto plazo ha aumentado su clientela, lo que da a entender que si las empresas se enfocan en mejorar contantemente esto será de gran ayuda para la organización.

Para Tisnado T. (2015) en su artículo Gestión de la calidad en la industria hotelera de Puno: Caso Hoteles De Tres Estrellas, se analiza las herramientas más usadas para mejorar el servicio de la industria hotelera en Puno, el cual esta como primer prospectó el análisis FODA, internet, mejora continua, alianzas estratégicas con paquetes de viajes, entre otras, las cual permiten que todos los empresarios del sector Hotelero hagan conocido hoteles y también de esta manera mejoren el aspecto del mismo. Este trabajo ultima investigación se justifica en la RS, porque permite ver que las empresas deben de mejorar la atención al cliente, su infraestructura, su trato, las condiciones de atención, entre otros aspectos que son fundamentales para la satisfacción del cliente; por que el crecimiento del sector hotelero en puno se debido al cliente que prefiere pasar unas vacaciones en este lugar.

Estos autores justifican el por qué se debe investigar las Mejoras en el servicio hotelero en Sudamérica, ya que es muy importante que muchos empresarios habrán los ojos y se den cuenta que los clientes son lo primero y el servicio hotelero para estos debe ser de calidad.

En tal sentido se plantea el siguiente objetivo que es *Determinar cuál es el servicio hotelero en Sudamérica en los últimos 5 años*, con el fin de que sirva como una herramienta y mecanismo de información para las mypes y garantice el crecimiento del sector hotelero. Todo este proceso se realizará mediante una revisión sistemática que permitirá el desarrollo de las mypes, como también determinar los beneficios, debilidades entre otros aspectos de importancia.

Para luego redactar la metodología en la selección de estudios y codificación de datos.

Tabla N° 1: Características de la unidad de análisis respecto al artículo científico

N°	Artículo Científico	Objeto de Estudio	Método de Estudio	Resultado	Referencia Bibliográfica
1	Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga.	Plantea la mejora de la calidad del servicio hotelero como un plus para el desarrollo de destinos turísticos.	Revisión sistemática Descriptivo analítico.	Las variables principales que deben tener en cuenta los gerentes para mejorar la gestión de la calidad del servicio, son: la promoción, fidelización de clientes, innovación en los servicios, estrategias de mercadeo, protocolo de actuación, categorización por estrellas, promesa de venta y tipificación de los clientes.	http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011
2	Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría	El objetivo del presente estudio es garantizar la calidad del servicio de hospedaje, para que los turistas evalúen los procesos y las empresas se enfoquen en la satisfacción del cliente.	Revisión sistemática Descriptivo analítico.	Los servicios hoteleros de segunda categoría tienen deficiencias en la confiabilidad y capacidad de respuesta hacia los usuarios, mismas que se pueden mejorar estandarizando y gestionando los procesos, debido a que se tiene que enfocar en satisfacer las necesidades del cliente.	http://ojs.unemi.edu.ec/ojs/index.php/cienciaunemi/article/view/300/0
3	Las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en México al inicio del siglo XXI	Plantea el cambio que ha tenido el rubro hotelero en diferentes países de Sudamérica en especial México, y como esto ha generado el consumo de hoteles y el desarrollo del turismo.	Revisión sistemática Descriptivo analítico.	Actualmente, la dinámica de las grandes corporaciones Hoteleras se entiende más por la rentabilidad que promete a los accionistas que por la búsqueda de satisfacción del consumidor (el turista).	https://www.redalyc.org/pdf/818/81803211.pdf
4	Matriz de Inteligencia Hotelera - MIH Una propuesta para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio hotelero	El objetivo de este artículo es proponer un proceso de mejoramiento del marketing de servicios en el sector hotelero. El estudio, de carácter descriptivo, adoptó el modelo por Parasuraman, Zeithaml y Berry.	Artículo científico Descriptivo analítico.	Se evidenciaron deficiencias en la calidad de la prestación del servicio en lo referente a creer que la publicidad aplicada es suficiente; no diseñar campañas de publicidad mejor enfocadas que estimulen la frecuencia de permanencia y los promedios de ocupación; no integrarse con otros operadores turísticos para ofrecer servicios articulados; no diseñar e implementar estándares de seguridad.	http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/articulo/view/3667/4995

N ^o	Artículo Científico	Objeto de Estudio	Método de Estudio	Resultado	Referencia Bibliográfica
5	Plan De Mejoramiento Del Servicio Al Cliente En El Country International Hotel	Proponer un plan que permita mejorar el servicio al cliente en el Hotel Contry Internacional, y de esta manera posicionar la condición actual en la que se encuentra.	Artículo científico Descriptivo analítico.	El estudio concluyó que existen fortalezas y debilidades respecto del análisis del cliente. Dado que, si medianamente están a gusto con el servicio, pero que difieren de algunos aspectos del mismo pero que puede ser solucionados. Esto hace importante el establecimiento de estrategias de mejora de la atención, fidelización y manejo de las quejas frecuentes.	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4714810
6	Cambios en la gestión de las pymes hoteleras de Bogotá: un reto en la gestión para su internacionalización	Determinar los problemas que presentan las pymes hoteleras que impiden el crecimiento. El objetivo de este artículo es proponer mejoras en la gestión de las pequeñas y medianas empresas de turismo del sector hotelero de Bogotá	Artículo científico	se pudieron identificar la falta de liderazgo de sus dueños o administradores y la reducida proyección a corto o mediano plazo, lo que se ve reflejado en procesos administrativos tradicionales de cada una de las áreas, o incluso la no claridad en su operatividad, no operan con un plan estratégico propio, acorde a sus perspectivas de desarrollo, por lo que le falta optimizar recursos, reducir costos y mejorar la productividad a través de su gestión empresarial	https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/4679/html
7	Análisis de la calidad del servicio de los hoteles pymes de Bucaramanga y su área metropolitana	Analizar los aspectos que inciden en la evaluación de un servicio con calidad	Artículo científico Descriptivo analítico.	En los resultados, se identificó aspectos influyentes como: la fidelización, promoción, innovación, promesa de venta, equipamiento, formación del talento humano, entre otros.	https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/4687/5438
8	Panorama De La Hotelería Sudamericana	Proponer base estadística del comportamiento hotelero en Sudamérica, en especial en Perú.	Artículo científico Descriptivo analítico.	El crecimiento Hotelero en países sudamericanos es el sueño de todo extranjero, debido a los países, historia y gastronomía. Por otro lado en tema económicos, los países sudamericanos son los más divertidos y menos costosos.	https://hotelinvest.com.br/upload_content/paginas/panorama-sulamericano/Pa
9	Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó	El propósito de esta investigación es conocer la percepción de la calidad del servicio que tienen los clientes de los hoteles de la ciudad de Quibdó	Artículo científico	La calidad que se percibe en el servicio, va referente en la infraestructura, debido a que la inversión que se realizó es mínima y nunca se mejoró. Por otro lado, el personal está debidamente capacitado para la atención.	https://www.researchgate.net/publication/320836032_evaluacion_de

N ^o	Artículo Científico	Objeto de Estudio	Método de Estudio	Resultado	Referencia Bibliográfica
10	La Innovación De Servicios En El Sector Turístico: Revisión De La Literatura Aplicable Al Sector Hotelero	El propósito del trabajo es realizar un análisis comparado de la evolución de los factores determinantes de la innovación en estos servicios.	Revisión sistemática Descriptivo analítico.	La principal contribución que aporta esta revisión bibliográfica es la identificación, clasificación y análisis comparado de la literatura sobre innovación, aplicable a los servicios turísticos, que reconoce el factor humano y la implicación del cliente como elementos fundamentales para el éxito de las innovaciones.	https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/52943
11	Estrategias de posicionamiento del hotel libertador de Trujillo, Trujillo 2018	El informe presenta como objetivo general el proponer un plan de posicionamiento para lograr mantener la cartera de clientes en la empresa	Revisión sistemática Descriptivo analítico.	Las estrategias de posicionamiento ayudan a mejorar el servicio del Hotel y con esto la perspectiva de los clientes, aumentando sus ventas y el crecimiento del turismo.	http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15159
12	La competitividad del sector hotelero a partir de la teoría de los recursos y capacidades	El presente trabajo tiene como objetivo determinar las principales capacidades y recursos que determinan la competitividad de las empresas hoteleras de la ciudad de Morelia	Artículo científico Descriptivo analítico.	Los recursos y capacidades son esenciales para las empresas hoteleras	https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:l_flae6dVO4J:https://www.esade.edu/
13	Responsabilidad social empresarial de los servicios hoteleros: valoración de los consumidores	El objeto de estudio es determinar la perspectiva del consumidor ante los servicios ofrecidos por los hoteles.	Artículo científico Descriptivo analítico.	Los hoteles han mejorado los servicios y la calidad es estándar para todas las personas que estén dispuesto a pagar una cantidad de dinero específico.	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6750272
14	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	El presente trabajo pretende determinar el nivel de satisfacción de los hoteles ante la aplicación de las buenas prácticas para conseguir clientes.	Artículo científico Descriptivo analítico.	Las empresas que vienen siendo participes de la herramienta por 4 años han visto mejorías en sus áreas de incidencia, han seguido las recomendaciones y han implementado muchas de ellas, pero la necesidad de un monitoreo más constante y consistente prevé la insatisfacción y falta de seriedad percibida en el proceso anual.	http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1956/TURIS_T030_72925528_T%20PERLA%20MARITZA%20SC3%81NCHEZ

N ^o	Artículo Científico	Objeto de Estudio	Método de Estudio	Resultado	Referencia Bibliográfica
15	“Análisis de la calidad del servicio de los Hoteles Blue Star y Marqués en el distrito de san isidro, 2017”	Pretende medir mediante la herramienta Servqual la calidad de servicio de la empresa	Artículo científico Descriptivo analítico.	El comportamiento de los trabajadores debe transmitir confianza a sus clientes para que se sientan con el servicio. Los empleadores de la empresa deben ser amables con los clientes y por último los trabajadores deben estar capacitados.	http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:u4yR5DHzwQIJ:revistas.
16	Gestión de la calidad en la industria hotelera De Puno: Caso Hoteles De Tres Estrellas	El objetivo del estudio es analizar la gestión de calidad en la Industria Hotelera de Puno	Artículo científico Descriptivo analítico.	De las 20 principales herramientas de gestión utilizadas en sector Hotelero, solo son el 50% la que se utilizan en realidad, las demás no tienen tiempo, porque demanda de tiempo y aprobación por parte de gerencia.	http://revistaepgunapuno.org/index.php/SECONOMICO/articulo/viewFile/608/178
17	Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel la hacienda en la provincia de Angaraes 2015	Analizar la incidencia del servicio en la satisfacción del cliente	Artículo científico Descriptivo analítico.	La satisfacción del cliente influye en el nivel de calidad que pueda tener una empresa, por lo cual es factible que se mejore.	http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1288/TESIS%20CAHUAYA-%C3%91AHUINCOPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18	Calidad del servicio hotelero	Analizar la situación actual del rubro hotelero y la perspectiva del cliente	Artículo científico	Permite ver la importación que tiene el sector hotelero en dinamizar el turismo y con ello la economía del país.	http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1288/TESIS%20CAHUAYA
19	Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría	Analizar las mejoras que permiten tener una mejor calidad de servicio	Artículo científico Descriptivo analítico.	Los hoteles considerados como segunda categoría cumplen un rol importante que puede determinar la importancia de sus rubros.	file:///C:/Users/RYZEN%205/Downloads/Dialnet-CalidadEnElServicioDeLasEmpresasHotelerasDeSegunda-5774749%20(1).pdf
20	Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros	Analizar los estándares de calidad del rubro hotelero	Artículo científico Descriptivo analítico.	Los estándares que tiene el rubro hotelero está conformado por la infraestructura.	file:///C:/Users/RYZEN%205/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLaMedicionDeCalidadEnLosServiciosHoteleros-6676007.pdf
21	El sector Hotelero	Analizar la evolución del sector hotelero	Artículo científico	La evolución en el servicio hotelero permite tener una mejor perspectiva y calidad de servicio, como demanda de precios para mejorar la situación actual en la que se encuentre.	https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf%3Bjsessionid%3D0379918F62E42F482A1

N ^o	Artículo Científico	Objeto de Estudio	Método de Estudio	Resultado	Referencia Bibliográfica
22	El Servicio Al Cliente Como Elemento Fundamental En La Industria Hotelera	Analizar el servicio al cliente	Artículo científico	Las empresas pueden lograr su crecimiento empresarial si se enfocan en satisfacer necesidades del cliente e invertir en su crecimiento empresarial.	http://www.eumed.net/rev/tur ydes/23/cliente-industria-hoteler.html
23	Los artículos sobre la industria hotelera más populares en 2018	Analizar la calidad de servicio de las diferentes empresas hoteleras	Artículo científico	Las industrias hoteleras mas populares, permiten el crecimiento de las organizaciones y el crecimiento individual.	https://businessblog.trivago.com/es/industria-hoteler-articulos-2018/
24	La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollado	Analizar las estrategias de expansión del sector hotelero en países desarrollados	Artículo científico	La expansión del sector hotelero se debe al crecimiento económico y a la calidad de servicio que se ofrecen	http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842016000200002
25	La ética del profesional en turismo. Servicio hotelero innovador y sostenible	Evaluar la ética profesional del sector hotelero	Artículo científico	El servicio tiene que ser según los estándares ofrecidos, la ética es un aspecto que no se debe mantener en suspicacia	https://journals.openedition.org/etudescaribeennes/9452
26	Expectativas y percepciones del turista sobre el servicio hotelero	Análisis de percepción del cliente hotelero	Artículo científico	Las expectativas del sector hotelero son altas y se están cumpliendo según los estándares de estrellas de calidad.	https://www.redalyc.org/pdf/705/70517703008.pdf
27	Innovación en el sector hotelero	Analizar los procesos de innovación del sector hotelero	Artículo científico	La innovación del sector hotelero esta propiciado por la infraestructura y el trato de los hoteleros.	https://www.ithotelero.com/wpcontent/uploads/2013/08/proyecto13-cotec.pdf
28	Selección de un sistema de gestión hotelero de código abierto	Determinar el sistema de gestión como instrumento para el crecimiento hotelero.	Artículo científico	La gestión hotelera de código abierto permite mejorar la calidad de servicio de los clientes que permiten tener un crecimiento favorable del sector hotelero.	https://www.redalyc.org/pdf/3579/357941099001.pdf
29	Satisfacción del cliente: perspectiva de medición en el sector hotelero	Analizar la satisfacción del cliente del rubro hotelero	Artículo científico	Analizar la satisfacción del cliente y la perspectiva general del sector hotelero que permite el crecimiento sostenible del rubro.	http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1374
30	La Calidad Hotelera	Analizar la calidad del rubro hotelero	Artículo científico	La calidad en la actualidad a mejorado, ya que son las expectativas de los clientes en mejorar este aspecto.	http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n2/2218-3620-rus-10-02-328.pdf
31	Uso de las TIC para la gestión hotelera en el sector turístico de Pastaza	Analizar el uso de los TIC para la gestión hotelera	Artículo científico	Permite el crecimiento del sector hotelero y mejora la gestión de muchas empresas que carecen de conocimientos para mejorar este aspecto.	file:///C:/Users/RYZEN%205/Downloads/2385Texto%20del%20art%C3%ADculo-10320-1-10-20170916.pdf

N ^o	Artículo Científico	Objeto de Estudio	Método de Estudio	Resultado	Referencia Bibliográfica
32	La competitividad del sector hotelero	Analizar la competitividad del sector hotelero	Artículo científico	El sector es competitivo a tal punto que es mejor tener un control adecuado del mismo.	file:///C:/Users/RYZEN%205/Downloads/RIAF-V10N2-2017-8%20(1).pdf
33	Factores e indicadores de competitividad hotelera	Analizar los factores e indicadores del rubro hotelero	Artículo científico	Los factores que benefician es la cultura y la gastronomía, dependiendo a que promoción se le dé esto aumentara la demanda de turistas.	https://revistas.ucla.edu.ve/index.php/Compendium/article/view/1657
34	Servicio de hotelería	Analizar el servicio hotelero	Artículo científico	Permite determinar medio 5 dimensiones la calidad de un servicio el cual en muchos casos es por infraestructura su decepción.	http://www.utic.edu.py/v6/investigacion/attachments/article/74/tesis%20completa.pdf
35	Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco.	Analizar los efectos de aplicar los TIC	Artículo científico	El efecto del TIC es positivo en el sector hotelero	http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602017000200015
36	Estrategias de posicionamiento del hotel libertador de Trujillo, Trujillo 2018	El informe presenta como objetivo general el proponer un plan de posicionamiento para lograr mantener la cartera de clientes en la empresa	Revisión sistemática Descriptivo o analítico.	Las estrategias de posicionamiento ayudan a mejorar el servicio del Hotel y con esto la perspectiva de los clientes, aumentando sus ventas y el crecimiento del turismo.	http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15159
37	La competitividad del sector hotelero a partir de la teoría de los recursos y capacidades	El presente trabajo tiene como objetivo determinar las principales capacidades y recursos que determinan la competitividad de las empresas hoteleras.	Artículo científico Descriptivo o analítico.	Los recursos y capacidades son esenciales para las empresas hoteleras	https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:l_flae6dVO4J:https://www.esade.edu/
38	Responsabilidad social empresarial de los servicios hoteleros: valoración de los consumidores	El objeto de estudio es determinar la perspectiva del consumidor ante los servicios ofrecidos por los hoteles.	Artículo científico Descriptivo o analítico.	Los hoteles han mejorado los servicios y la calidad es estándar para todas las personas que estén dispuesto a pagar una cantidad de dinero específico.	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6750272
39	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	El presente trabajo pretende determinar el nivel de satisfacción de los hoteles ante la aplicación de las buenas prácticas para conseguir clientes.	Artículo científico Descriptivo o analítico.	Las empresas que vienen siendo participes de la herramienta por 4 años han visto mejorías en sus áreas de incidencia, han seguido las recomendaciones y han implementado muchas de ellas, pero la necesidad de un monitoreo más constante y consistente prevé la insatisfacción y falta de seriedad percibida en el proceso anual.	http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1956/TURIS_T030_72925528_T%20PERLA%20MARITZA%20SANC3%81NCHEZ

N°	Artículo Científico	Objeto de Estudio	Método de Estudio	Resultado	Referencia Bibliográfica
40	Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría	Analizar las mejoras que permiten tener una mejor calidad de servicio	Artículo científico	Los hoteles considerados como segunda categoría cumplen un rol importante que puede determinar la importancia de sus rubros.	file:///C:/Users/RYZEN%205/Downloads/Dialnet-CalidadEnElServicio
41	Calidad del servicio hotelero	Analizar la situación actual del rubro hotelero y la perspectiva del cliente	Artículo científico	Permite ver la importación que tiene el sector hotelero en dinamizar el turismo y con ello la economía del país.	http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1288/TESIS%20CAHUAYA
42	Cómo las redes sociales están cambiando la comunicación hotelera	Analizar la influencia del uso de las redes sociales	Artículo científico	Las redes sociales aumenta la presencia de turistas.	file:///C:/Users/RYZEN%205/Downloads/1185-3771-3-PB.pdf
43	Plan de mejoramiento del servicio al cliente en el country international hotel	Analizar el plan de mejoramiento del servicio al cliente.	Artículo científico	El plan de mejora permite que los clientes tengan una mejor perspectiva	file:///C:/Users/RYZEN%205/Downloads/163-Article%20Text-294-1-10-20140808.pdf
44	La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo en santa cruz-galápagos	Analizar el efecto de la calidad de servicio en el desarrollo sostenible	Artículo científico	El desarrollo sostenible permite el crecimiento del sector hotelero	http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/40/art5.pdf
45	La sostenibilidad ambiental del sector hotelero español. una contribución al turismo	Analizar la sostenibilidad del turismo en temas ambientales	Artículo científico	La sostenibilidad ambiental permite el crecimiento de las comunidades y con ello la promoción del sector hotelero.	http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/2211/3046
46	La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero: revisión de la literatura científica	Analizar la responsabilidad social y empresarial.	Artículo científico	La responsabilidad social permite la generación de fuentes de trabajo en el sector hotelero	https://revistas.um.es/turismo/article/view/147181
47	La investigación turística publicada en revistas turísticas y no turísticas: análisis bibliométrico de la producción de las universidades catalanas	Analizar la investigación turística y no turísticas y los factores favorables del sector hotelero.	Artículo científico	Los hoteles considerados como segunda categoría cumplen un rol importante que puede determinar la importancia de sus rubros.	http://dspace.uvic.cat/bitstream/handle/10854/2439/artconlli_a2013_coral_jose_antonio_investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
48	Los retos del servicio al cliente en la industria hotelera para personas diversamente hábiles.	Analizar los retos actuales que afronta el rubro hotelero.	Artículo científico	Los estándares que tiene el rubro hotelero está conformado por la infraestructura.	http://turpade.com/noticia.asp?IDArticulo=81&IDGrupo=3
49	Calidad de servicio hotelero	Analizar la calidad del servicio.	Artículo científico	La calidad de servicio es un factor importante para el crecimiento hotelero.	http://personales.upv.es/vyepesp/96yxx01.pdf
50	Las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en México al inicio del siglo XXI	Plantea el cambio que ha tenido el rubro hotelero en diferentes países de Sudamérica en especial México.	Revisión sistemática	Actualmente, la dinámica de las grandes corporaciones Hoteleras se entiende más por la rentabilidad que promete a los accionistas que por la búsqueda de satisfacción del consumidor (el turista).	https://www.redalyc.org/pdf/818/81803211.pdf

Por otro lado, se analizará 5 investigaciones según el análisis PICOC, para tener una información más amplia.

Tabla N° 2: Análisis PICOC en la metodología de la revisión sistemática de literatura científica.

Análisis de fuentes y criterios de selección	(P)	(I)	(C) Comparison	(O)	(C)
	Population Población	Intervention Intervención	Comparación	Outcomes Resultados	Context Contexto
Artículos científicos	¿Quién?	¿Qué? ¿Cómo?	¿Con qué comparar?	¿Qué se busca conseguir / mejorar?	¿En qué tipo de organización y bajo qué circunstancias?
Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga.	Hoteles turísticos de Bucaramanga	Internet, promociones, mejora de procesos, otros.	Hoteles de diferentes estrellas	Una gestión de calidad en el servicio hotelero.	Hoteles turísticos de Bucaramanga
Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría	hoteleras de segunda categoría	Calidad en el servicio	Con el servicio brindado	Se busca mejorar la calidad de servicio de los hoteles 2 estrellas	Hoteles de 2 estrellas.
Las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en México al inicio del siglo XXI	Hoteleras	Evolución, progreso y crecimiento.	Servicio antiguo con el actual	Ver el comportamiento del consumidor en la historia.	Hoteles actuales
Matriz de Inteligencia Hotelera - MIH Una propuesta para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio hotelero	Hoteleras	MIH Una propuesta para el mejoramiento de la calidad	Servicio antiguo con el actual	Se busca mejorar la calidad de servicio	Hoteles actuales
Plan De Mejoramiento Del Servicio Al Cliente En El Country International Hotel	El Country International Hotel	Plan De Mejoramiento	Servicio antiguo con el actual	Se busca mejorar la calidad de servicio	Hoteles actuales

Elaboración: El autor.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de estudio

La revisión sistemática que se realiza es no experimental descriptivo debido a que agrupa toda la información del problema que se propone investigar, resaltando lo que se conoce de un problema específico o general, a través de los resultados que otros investigadores han obtenido durante su proceso de investigación y comparación teórica; que permiten ofrecer así recomendaciones para la práctica e investigación futura que quieran demostrar la similitud u otros resultados diferentes a lo mencionado. Por ultimo en esta revisión sistemática se analizaron diferentes fuentes actuales en relación a las variables en estudio, con el fin de brindar un sustento teórico, con el fin de resaltar este problema, que es ¿Cuál es el servicio hotelero en Sudamérica en los últimos 5 años? (Mendoza,2010).

2.1. Criterio de elegibilidad

Para la elegibilidad de la información, se procedió a realizar un filtro de la información, con la finalidad de poder obtener información actualizada, evitar los errores y poder agrupar la información relevante y de buen contenido; por tal motivo es que se toma como **CRITERIO DE ELEGIBILIDAD** que las investigaciones tienen que ser relevantes, con buenos contenidos, autoridad, actualizadas, nivel alto de especialización, autenticidad, propósito, formato real, idioma español e inglés, origen y que la accesibilidad sea verídica. Todo este proceso tiene una finalidad y es contar con la información que permita el desarrollo del problema de investigación. (Manterola y Zavando, 2009; Urrútia y Bonfill, 2010). Por otro lado, según la metodología de revisión sistemática se mencionan algunos autores para proceder a su análisis, investigación de la que se pudo recolectar gracias a los diferentes paginas virtuales (Hernández,2011)

2.2. Recursos de información

Los recursos de información buscados han sido esencialmente informáticos. Hemos buscado por las distintas páginas electrónicas de las bibliotecas virtuales que se podrían denominar “oficiales” puesto que pertenecen a las comunidades científicas. Por otro lado, se realizó la búsqueda de la información teniendo en cuenta las **PALABRAS CLAVES** que son “Calidad de servicio” “servicio hotelero”, en los 2

idiomas establecidos en párrafos anteriores. Esta revisión sistemática se logró mediante el uso de información como son artículos, revistas y material científico, de las cuales se puede apreciar en la tabla 1 las fuentes principales. Conjuntamente, se tuvo en cuenta como patrón estándar de búsqueda, establecer el periodo de publicación desde 2009 hasta el mes de febrero del 2019. Como resultado de esta pesquisa, se obtuvieron 30 investigaciones científicas originales.

Tabla 3
Fuente de información Científica

Fuente	Página	Contenido
Renati	renati.sunedu.gob.pe	Tesis, Artículos y Revistas
Dialnet	dialnet.unirioja.es	Revistas y Artículos
Redalyc	www.redalyc.org	Revistas y Artículos
Eumed	www.eumed.net	Revistas y Artículos
Science direct	www.sciencedirect.com	Revistas y Artículos
Google Académico	scholar.google.com.pe	Revistas, ensayos y teoría, tesis.
Scielo	www.scielo.org	Revistas y Artículos

Elaboración: El autor.

2.3. Selección de estudio

2.3.1. Criterio de inclusión de las fuentes

La recolección y recopilación de la información se juntó en los periodos de agosto y septiembre del año 2019, sobre las mejoras de los servicios hoteleros en Sudamérica, para el cual se consideraron los siguientes criterios de inclusión.

(1) Se analizó la realidad actual del servicio del sector hotelero en Sudamérica, y las perspectivas que tiene los viajeros sobre la calidad del servicio.

(2) La búsqueda se realizó a artículos científicos, revistas científicas y en su área y materia correspondiente. Por otro lado, el material está en versión digital y en idioma español para su rápida comprensión y lectura.

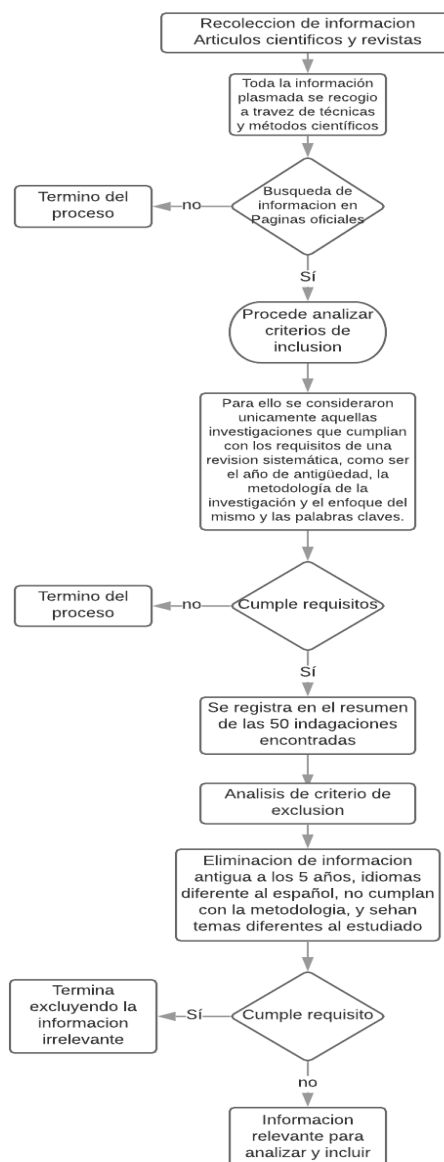
(3) La RS tiene un periodo en el cual se basó para recolectar la información, y es de 5 años, debido a de tratarse de conductas y comportamientos es mejor que la información no tenga mucha antigüedad por el cual será tomada desde el año 2014 al 2019.

(4) Para la indagación de la investigación se consideró el título, diseño, metodología, enfoque y las palabras claves tales como Calidad de servicio, MIH (Matriz de Inteligencia Hotelera), plan de mejoramiento, posicionamiento y mejora de procesos.

2.3.2. Criterio de exclusión de las fuentes

(5) Para el CRITERIO DE EXCLUSIÓN se prosiguió a eliminar todas aquellas teorías citadas y encontradas durante el proceso de búsqueda de información, por ejemplo, se eliminaron artículos científicos con fecha del 2008 hacia atrás, tesis con metodologías experimental, y ensayos y revistas que no presentaban una fuente confiable, idiomas entre otros aspectos (Fernandez,2015).

Figura N° 1
Flujograma de los criterios de inclusión y exclusión



Elaboración: El autor.

2.4. Proceso de recopilación

Se realizaron tres pasos para desarrollar el proceso de búsqueda de la literatura:

Internacional

Para la recopilación de información se accedió a diferentes fuentes de búsqueda de artículos y revistas científicas, para lo cual casi el 75% son de fuentes extranjeras debido a que la limitación de los 5 años y del tema a tratar fueron muy difíciles de encontrar en esta revisión sistemática, por lo que todo el material recolectado es de fuentes virtuales, porque la información física no tiene trascendencia y actualidad para esta investigación científica. Por otro lado, es de importancia mencionar que el idioma fundamental a encontrar fue el español e inglés en ciertas investigaciones relevantes.

Nacional

Para la recolección de información nacional se procedió analizar los aspectos de la realidad peruana y que las investigaciones no tengan una mayoría de tiempo a 5 años, por lo cual fue difícil encontrar muchas fuentes abordando un 15% de las investigaciones encontradas, por lo que la investigación se vuelve relevante para las demás investigaciones que necesiten indagar sobre el servicio hotelero y la calidad del mismo.

Local

Por último, las investigaciones nacionales se recurrieron a fuentes y bibliotecas virtuales de diferentes universidades con el propósito de tener una información actualizada, la mayoría representa RS las cuales fueron aplicadas a empresas con el propósito de determinar resultados relevantes sobre el servicio hotelero trujillano; por otro lado, el idioma que ha predominado en todo es el español.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Esta revisión sistemática conto con 50 artículos de acuerdo con los títulos y resúmenes, las mismas que tuvieron un margen de tiempo de 5 años como máximo de antigüedad, distribuidos de la siguiente manera: 10 artículos de Google Académico, 14 RS de SUNEDU, 5 artículos de dialnet, 6 artículos de eujournal, 3 artículos en el repositorio redalyc, 6 artículos de scielo, 6 artículos de sciencedirect, e otras fuentes que servirán como ayuda para poder determinar las mejoras en el servicio hotelero en Sudamérica

Teniendo en cuenta toda esta basta información se procedió a eliminar toda la teoría obtenida mediante la investigación científica que no cumplió con las características establecidas que son inclusión y exclusión de información, por otro lado está esta revisión sistemática con la ayuda del gestor de referencias EndNote y fueron eliminadas un total de 24 artículos científicos que no cumplían el criterio de inclusión, luego 5 artículos por revisión, 1 artículo de reflexión, 2 por que hablan de implementación y 2 no presentan similitud; obteniendo un total de 16 artículos para la presentación de resultados (Figura 1).

En los 16 artículos seleccionados se procedió a la identificación del tipo de investigación Revista fuente, autores, fecha de publicación, resultados y referencia bibliográfica (Tabla3).

Figura N° 2 Criterio de inclusión y exclusión

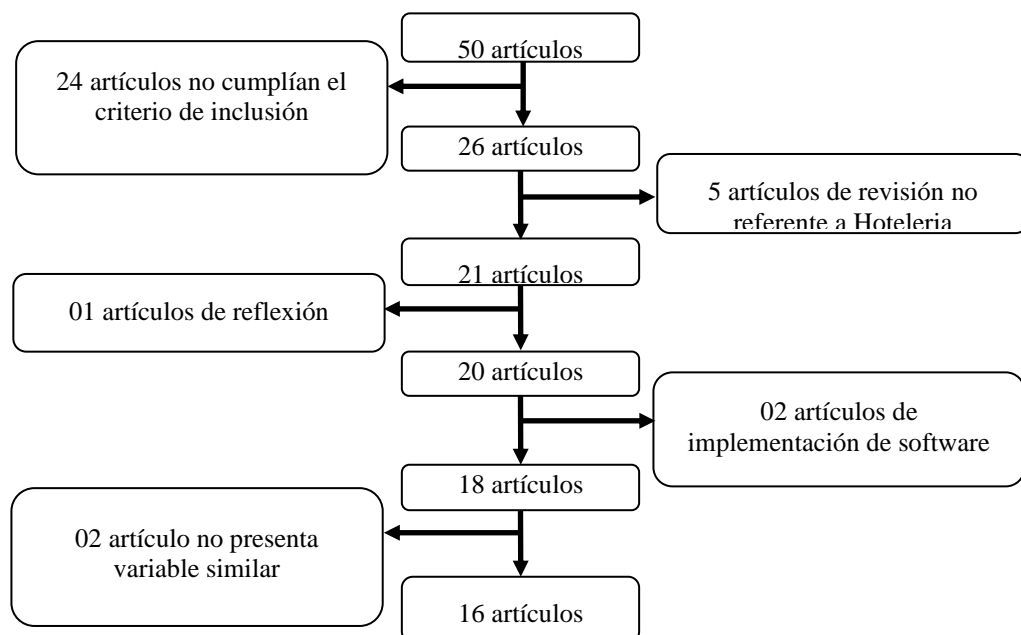


Tabla N° 4: Características de la unidad de análisis respecto al artículo científico

N°	Artículo Científico	Revista fuente	Autor	País	Publicación	Palabras claves	Objeto de Estudio	Método de Estudio	Resultado	Referencia Bibliográfica
1	Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga.	Revista EAN On-line version ISSN 0120-8160	Carolina Monsalve Castro, Sonia Isabel Hernández Rueda.	Bucaramanga.	2017	calidad del servicio, Gestion Hotelera, Servicio al cliente.	Plantea la mejora de la calidad del servicio hotelero como un plus para el desarrollo de destinos turísticos.	Revisión sistemática Descriptivo analítico. No experimental	Las variables principales que deben tener en cuenta los gerentes para mejorar la gestión de la calidad del servicio, son: la promoción, fidelización de clientes, innovación en los servicios, estrategias de mercadeo, protocolo de actuación, categorización por estrellas, promesa de venta y tipificación de los clientes.	Recuperado: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011
2	Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría	Revista Ciencia UNEMI Vol. 9 - N° 18, Junio 2016, pp. 19 - 25	Carlos, Veloz-Navarrete; Jorge, Vasco-Vasco	Ecuador	2016	calidad de servicio; metodología SERVQUAL; percepción.	El objetivo del presente estudio es garantizar la calidad del servicio de hospedaje, para que los turistas evalúen los procesos y las empresas se enfoquen en la satisfacción del cliente.	Revisión sistemática Descriptivo analítico.	Los servicios hoteleros de segunda categoría tienen deficiencias en la confiabilidad y capacidad de respuesta hacia los usuarios, mismas que se pueden mejorar estandarizando y gestionando los procesos, debido a que se tiene que enfocar en satisfacer las necesidades del cliente.	Recuperado: http://ojs.unemi.edu.ec/ojs/index.php/cienciaunemi/article/view/300/0
3	Las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en México al inicio del siglo XXI	INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales ISSN: 0121-5051	Alfonso de Jesús Jiménez Martínez	México	2017	cadenas hoteleras internacionales, globalización, distribución regional mundial, cadenas hoteleras en México.	Plantea el cambio que ha tenido el rubro hotelero en diferentes países de Sudamérica en especial México, y como esto ha generado el consumo de hoteles y el desarrollo del turismo.	Revisión sistemática Descriptivo analítico. No experimental	Actualmente, la dinámica de las grandes corporaciones Hoteleras se entiende más por la rentabilidad que promete a los accionistas que por la búsqueda de satisfacción del consumidor (el turista).	Recuperado: https://www.redalyc.org/pdf/818/81803211.pdf
4	Matriz de Inteligencia Hotelera - MIH Una propuesta para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio hotelero	Revista científica Pensamiento y Gestión, No 31: Jul-Dic 2014	Álvaro Enrique Santamaria Escobar, Wilson Cadrazco Parra	Colombia	2014	Calidad del servicio, Servicio hotelero, publicidad, productos de turismo, brechas, marketing del servicio.	El objetivo de este artículo es proponer un proceso de mejoramiento del marketing de servicios en el sector hotelero. El estudio, de carácter descriptivo, adoptó el modelo por Parasuraman, Zeithaml y Berry.	Artículo científico Descriptivo analítico.	Se evidenciaron deficiencias en la calidad de la prestación del servicio en lo referente a creer que la publicidad aplicada es suficiente; no diseñar campañas de publicidad mejor enfocadas que estimulen la frecuencia de permanencia y los promedios de ocupación; no integrarse con otros operadores turísticos para ofrecer servicios articulados; no diseñar e implementar estándares de seguridad.	Recuperado: http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3667/4995

N°	Artículo Científico	Revista fuente	Autor	País	Publicación	Palabras claves	Objeto de Estudio	Método de Estudio	Resultado	Referencia Bibliográfica
5	Plan De Mejoramiento Del Servicio Al Cliente En El Country International Hotel	Revista Dimensión Empresarial, vol. 11, Núm. 1, pp. 92-102.	Fernando Duran Manjarres Erika García Illera Martha Patricia Gutiérrez Jiménez	Ecuador	2014	Servicio al Cliente, Plan de Mejoramiento, Consumidores, Estrategias, Plan de Acción.	Proponer un plan que permita mejorar el servicio al cliente en el Hotel Contry Internacional, y de esta manera posicionar la condición actual en la que se encuentra.	Artículo científico Descriptivo analítico.	El estudio concluyó que existen fortalezas y debilidades respecto del análisis del cliente. Dado que, si medianamente están a gusto con el servicio, pero que difieren de algunos aspectos del mismo pero que puede ser solucionados. Esto hace importante el establecimiento de estrategias de mejora de la atención, fidelización y manejo de las quejas frecuentes.	Recuperado: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4714810
6	Cambios en la gestión de las pymes hoteleras de Bogotá: un reto en la gestión para su internacionalización	Ediciones USTA	Rafael Cogollos Pérez, John Helbert Pedraza Malo & Yolanda Bermúdez Sánchez	Colombia	2018	pymes, gestión, sostenibilidad, competitividad e internacionalización.	Determinar los problemas que presentan las pymes hoteleras que impiden el crecimiento. El objetivo de este artículo es proponer mejoras en la gestión de las pequeñas y medianas empresas de turismo del sector hotelero de Bogotá	Artículo científico No experimental	se pudieron identificar la falta de liderazgo de sus dueños o administradores y la reducida proyección a corto o mediano plazo, lo que se ve reflejado en procesos administrativos tradicionales de cada una de las áreas, o incluso la no claridad en su operatividad, no operan con un plan estratégico propio, acorde a sus perspectivas de desarrollo, por lo que le falta optimizar recursos, reducir costos y mejorar la productividad a través de su gestión empresarial	Recuperado: https://revistas.uanotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/4679/html
7	Análisis de la calidad del servicio de los hoteles pymes de Bucaramanga y su área metropolitana	Sotavento M.B.A. n.º 26, julio-diciembre, 2015, pp. 62-69	Carolina Monsalve Castro, sonia isabel Hernández rueda	México	2015	Calidad; Servicio; Turista; Hotel; Destino turístico.	Analizar los aspectos que inciden en la evaluación de un servicio con calidad	Artículo científico Descriptivo analítico.	En los resultados, se identificó aspectos influyentes como: la fidelización, promoción, innovación, promesa de venta, equipamiento, formación del talento humano, entre otros.	Recuperado: https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/4687/5438
8	Panorama De La Hotelería Sudamericana	Revista Hvs	Vinicius Moreti, Rebecca Ribeiro, Dayane Araújo	España	2017	Calidad de Servicio; Turista; Destino turístico.	Proponer base estadística del comportamiento hotelero en Sudamérica, en especial en Perú.	Artículo científico Descriptivo analítico.	El crecimiento Hotelero en países sudamericanos es el sueño de todo extranjero, debido a los países, historia y gastronomía. Por otro lado en tema económicos, los países sudamericanos son los más divertidos y menos costosos.	Recuperado: https://hotelinvest.com.br/upload_content/paginas/panoramos-sulamericano/Pa
9	Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó	Criterio Libre	Edison Jair Duque Oliva, Deison Palacios Palacios	Quibdó	2017	Análisis macroeconómico del desarrollo económico, análisis regional, urbano y rural.	El propósito de esta investigación es conocer la percepción de la calidad del servicio que tienen los clientes de los hoteles de la ciudad de Quibdó	Artículo científico No experimental	La calidad que se percibe en el servicio, va referente en la infraestructura, debido a que la inversión que se realizó es mínima y nunca se mejoró. Por otro lado, el personal está debidamente capacitado para la atención.	Recuperado: https://www.researchgate.net/publication/320836032_evaluacion_de

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

N°	Artículo Científico	Revista fuente	Autor	País	Publicación	Palabras claves	Objeto de Estudio	Método de Estudio	Resultado	Referencia Bibliográfica
10	La Innovación De Servicios En El Sector Turístico: Revisión De La Literatura Aplicable Al Sector Hotelero	Depósito de investigación Universidad de Sevilla	González Torres, Thais, Pelechano Barahona, Eva, García Muiña, Fernando E.	España	2016	Innovación, sector servicios, sector turístico, interacción cliente, talento humano.	El propósito del trabajo es realizar un análisis comparado de la evolución de los factores determinantes de la innovación en estos servicios.	Revisión sistemática Descriptivo analítico.	La principal contribución que aporta esta revisión bibliográfica es la identificación, clasificación y análisis comparado de la literatura sobre innovación, aplicable a los servicios turísticos, que reconoce el factor humano y la implicación del cliente como elementos fundamentales para el éxito de las innovaciones.	Recuperado: https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/52943
11	Estrategias de posicionamiento del hotel libertador de Trujillo, Trujillo 2018	Depósito de investigación de la UPN	Marleny, Chomba Ayay	Perú	2018	Programa de posicionamiento; Huésped; Hotel; Atractividad; Servicio; frecuencia de compra; cultura.	El informe presenta como objetivo general el proponer un plan de posicionamiento para lograr mantener la cartera de clientes en la empresa	Revisión sistemática No experimental Descriptivo analítico.	Las estrategias de posicionamiento ayudan a mejorar el servicio del Hotel y con esto la perspectiva de los clientes, aumentando sus ventas y el crecimiento del turismo.	Recuperado: http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15159
12	La competitividad del sector hotelero a partir de la teoría de los recursos y capacidades	Revista Internacional Administración & Finanzas	Germán Narváez Vásquez	Perú	2017	Recursos y Capacidades, Competitividad, Sector Hotelero	El presente trabajo tiene como objetivo determinar las principales capacidades y recursos que determinan la competitividad de las empresas hoteleras de la ciudad de Morelia	Artículo científico Descriptivo analítico.	Los recursos y capacidades son esenciales para las empresas hoteleras	Recuperado: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:l_flae6dVO4J:https://www.esade.edu/
13	Responsabilidad social empresarial de los servicios hoteleros: valoración de los consumidores	Revista Academia Y Negocios	Jorge Bernal Peralta, Ernesto Leo Rossi, Mónica Navarrete Álvarez	Ecuador	2018	Responsabilidad Social Empresarial Servicio hotelero Comportamiento de compra Decisión de compra Valoración	El objeto de estudio es determinar la perspectiva del consumidor ante los servicios ofrecidos por los hoteles.	Artículo científico Descriptivo analítico.	Los hoteles han mejorado los servicios y la calidad es estándar para todas las personas que estén dispuesto a pagar una cantidad de dinero específico.	Recuperado: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6750272
14	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	Depósito de investigación de la Universidad Ricardo Palma	Perla Maritza Sánchez Martínez	Perú	2018	Beneficio recibido, beneficio percibido, buenas prácticas, calidad, hotelería, prestadores de servicios turísticos,	El presente trabajo pretende determinar el nivel de satisfacción de los hoteles ante la aplicación de las buenas prácticas para conseguir clientes.	Artículo científico Descriptivo analítico. No experimental	Las empresas que vienen siendo participes de la herramienta por 4 años han visto mejorías en sus áreas de incidencia, han seguido las recomendaciones y han implementado muchas de ellas, pero la necesidad de un monitoreo más constante y consistente prevé la insatisfacción y falta de seriedad percibida en el proceso anual.	Recuperado: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1956/TURIS_T030_72925528_T%20PERLA%20MARITZA%20S%20C3%81NCHEZ

N°	Artículo Científico	Revista fuente	Autor	País	Publicación	Palabras claves	Objeto de Estudio	Método de Estudio	Resultado	Referencia Bibliográfica
15	“Análisis de la calidad del servicio de los Hoteles Blue Star y Marqués en el distrito de san isidro, 2017”	INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales	Mélida Herlinda Pecho Rafael	Perú	2017	calidad.	Pretende medir mediante la herramienta Servqual la calidad de servicio de la empresa	Artículo científico Descriptivo analítico.	El comportamiento de los trabajadores debe transmitir confianza a sus clientes para que se sientan con el servicio. Los empleadores de la empresa deben ser amables con los clientes y por último los trabajadores deben estar capacitados.	Recuperado: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:u4yR5DHzwQIJ:revistas.
16	Gestión de la calidad en la industria hotelera De Puno: Caso Hoteles De Tres Estrellas	INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales	Tomas Tisnado Chura	Perú	2015	Calidad, Gestión, Herramientas, Modelo EFQM, Rentabilidad, Ventas	El objetivo del estudio es analizar la gestión de calidad en la Industria Hotelera de Puno	Artículo científico Descriptivo analítico.	De las 20 principales herramientas de gestión utilizadas en sector Hotelero, solo son el 50% la que se utilizan en realidad, las demás no tienen tiempo, porque demanda de tiempo y aprobación por parte de gerencia.	Recuperado: http://revistaepg.unapuno.org/index.php/SECONOMICO/article/viewFile/608/178

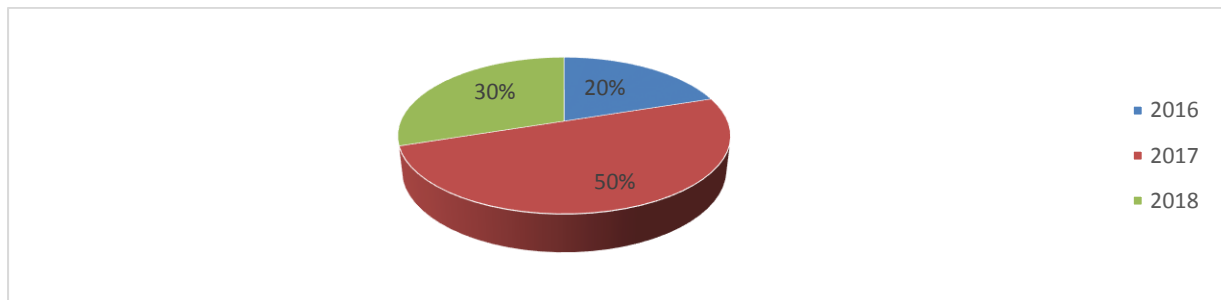
Elaboración: El autor.

Tabla 5
Publicaciones por año

Año	Cantidad	Porcentaje
2016	10	20%
2017	25	50%
2018	15	30%
Total	50	100%

Fuente: recolección de información

Figura N° 3
Publicaciones por año



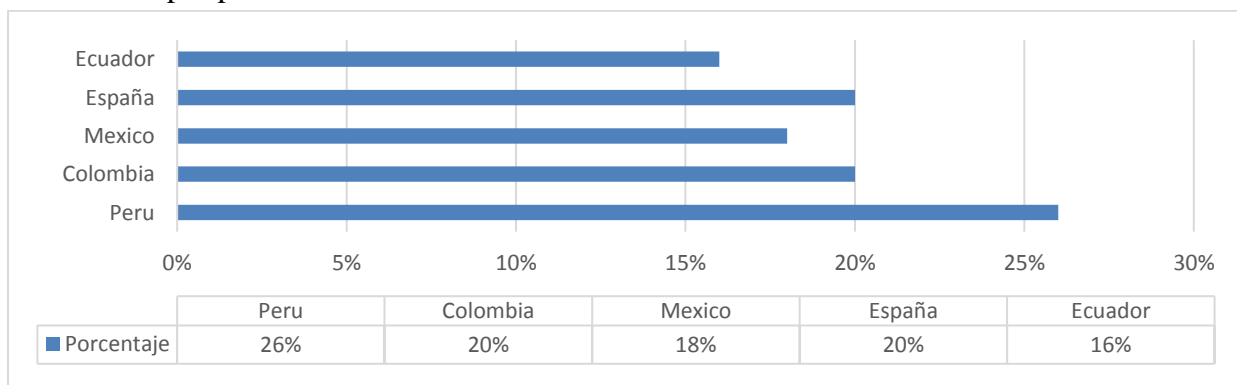
Fuente: recolección de información

Tabla 6
Publicación por país

País	Cantidad	Porcentaje
Perú	13	26%
Colombia	10	20%
México	9	18%
España	10	20%
Ecuador	8	16%
Total	50	100%

Fuente: recolección de información

Figura N° 4
Publicación por país



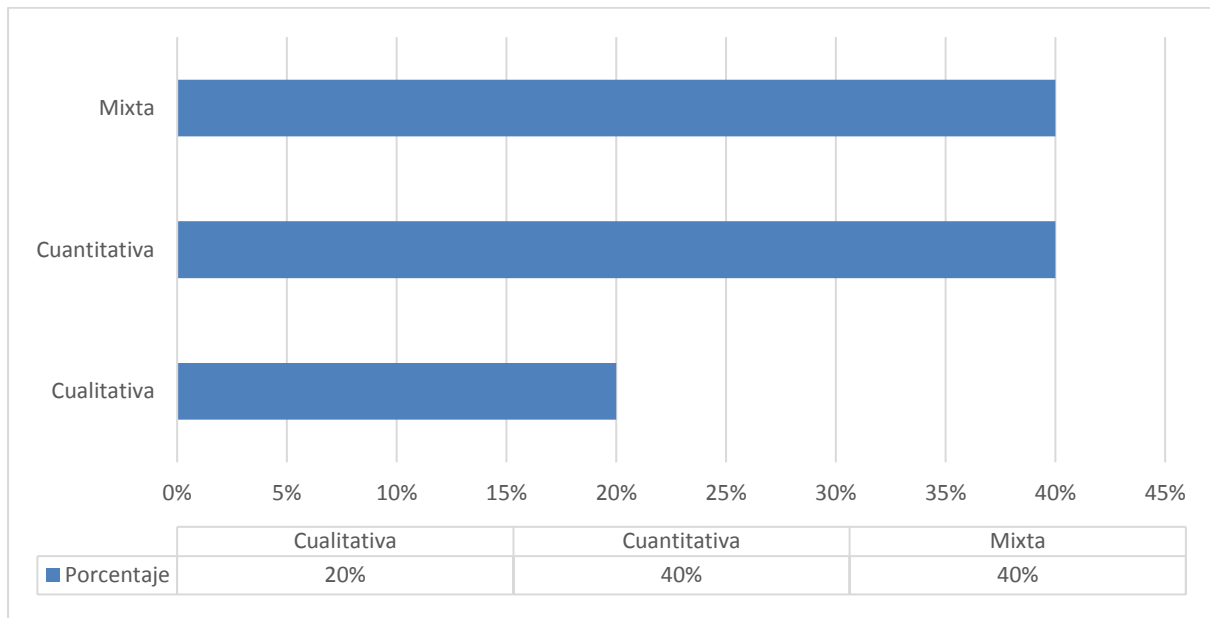
Fuente: recolección de información

Tabla 7
Tipo de investigación

Tipo de investigación	Cantidad	Porcentaje
Cualitativa	10	20%
Cuantitativa	20	40%
Mixta	20	40%
Total	50	100%

Fuente: recolección de información

Figura N° 5
Tipo de investigación



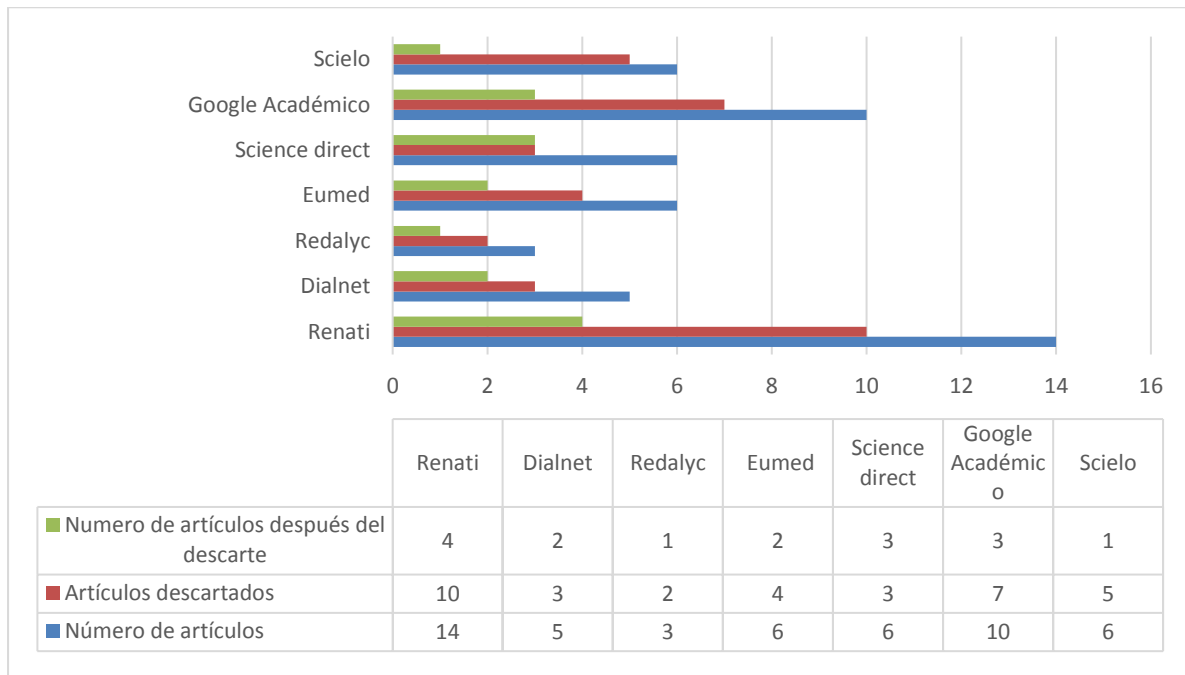
Fuente: recolección de información

Tabla 8
Declaración de artículos encontrados

Fuente	Número de artículos	Artículos descartados	Numero de artículos después del descarte
Renati	14	10	4
Dialnet	5	3	2
Redalyc	3	2	1
Eumed	6	4	2
Science direct	6	3	3
Google Académico	10	7	3
Scielo	6	5	1
Total	50	34	16

Fuente: recolección de información

Figura N° 6
Declaración de artículos encontrados



Fuente: recolección de información

Duran, García & Gutiérrez (2014) “Plan De Mejoramiento Del Servicio Al Cliente En El Country International Hotel”, nos menciona de qué forma se mide el servicio en los establecimientos hoteleros según diferentes autores.

Figura N° 7

Principales escalas para la medición de la calidad del servicio en establecimientos hoteleros

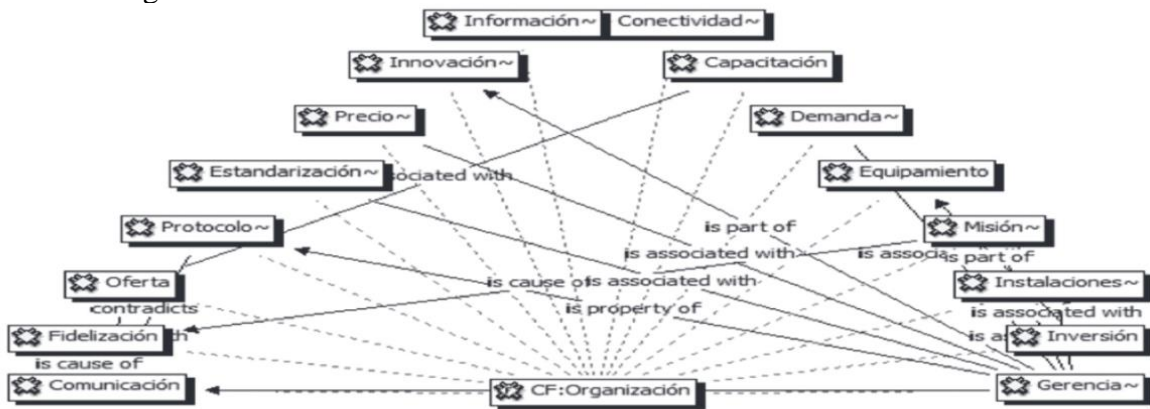
Estudio	Dimensiones	Modelo Base	Resultados
Knutson (1991)	1. Elementos tangibles	SERVQUAL	Escala LODGQUAL
	2. Fiabilidad		
	3. Empatía		
	4. Seguridad		
	5. Capacidad de respuesta		
Getty y Thompson (1994)	1. Fiabilidad	SERVQUAL	Escala LODGSERV
	2. Elementos tangibles		
	3. Contacto		
Falces et al. (1999)	1. Personal	SERVQUAL	Escala HOTELQUAL
	2. Instalaciones		
	3. Organización del servicio		
Mei (1999)	1. Empleados	SERVQUAL	Escala HOLSERV
	2. Elementos tangibles		
	3. Fiabilidad		

Fuente: Hernandez y Monsalve

Cogollos, Helbert & Bermúdez (2018) “Cambios en la gestión de las pymes hoteleras de Bogotá: un reto en la gestión para su internacionalización”, nos menciona que la organización esta dividió en varios sectores para que trabajen de manera eficiente en el servicio hotelero.

Figura N° 8

Dimensión organización

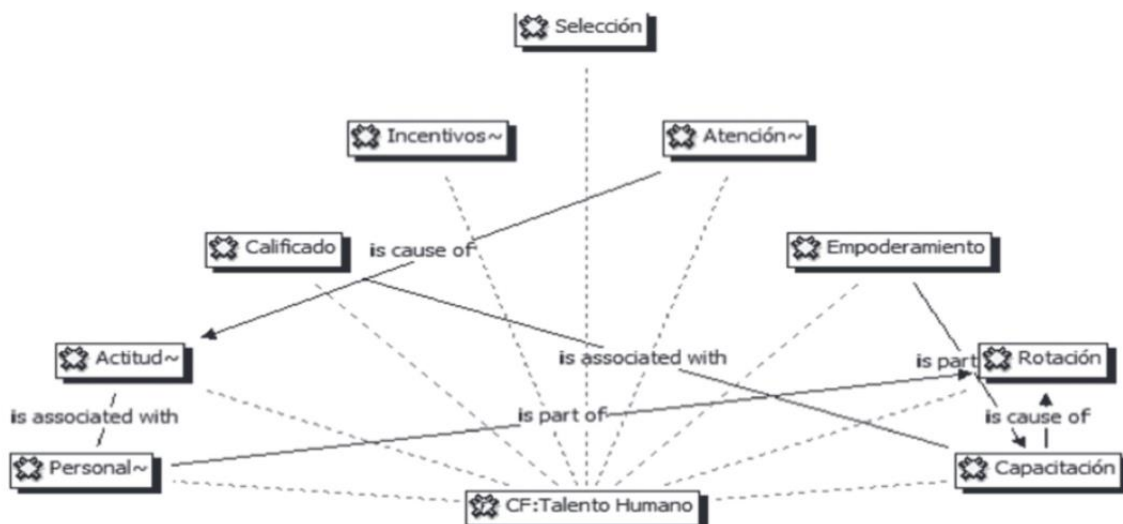


Las variables que están relacionadas directamente con la gerencia y la gestión del servicio, en la dimensión organización, son: inversión, comunicación, innovación, precio, estandarización y protocolo

Duque & Palacio (2017) “Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó”, nos menciona que como parte del servicio hotelero influye el talento humano que tiene que ser bueno para que se ejecute de manera correcta.

Figura N° 9

Dimensión talento humano

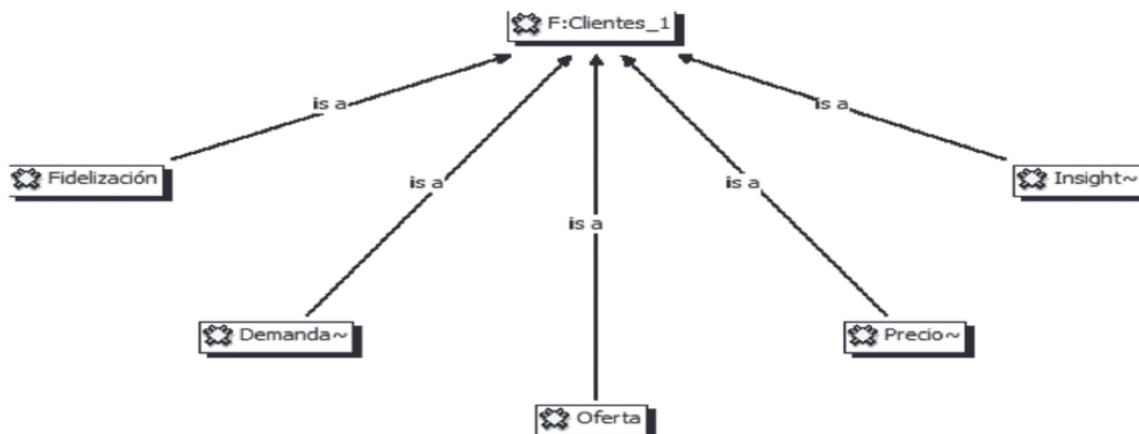


La dimensión talento humano incluye los incentivos, motivación, capacitación, delegación de funciones, actitud, selección y personal calificado.

Gonzales, Pelechano & Muriña (2016) “La Innovación De Servicios En El Sector Turístico: Revisión De La Literatura Aplicable Al Sector Hotelero”, nos menciona que para el verdadero servicio hotelero se tiene que analizar al cliente con el propósito de tener las mejoras de acuerdo a las necesidades que se puedan presentar.

Figura N° 10

Dimensión cliente

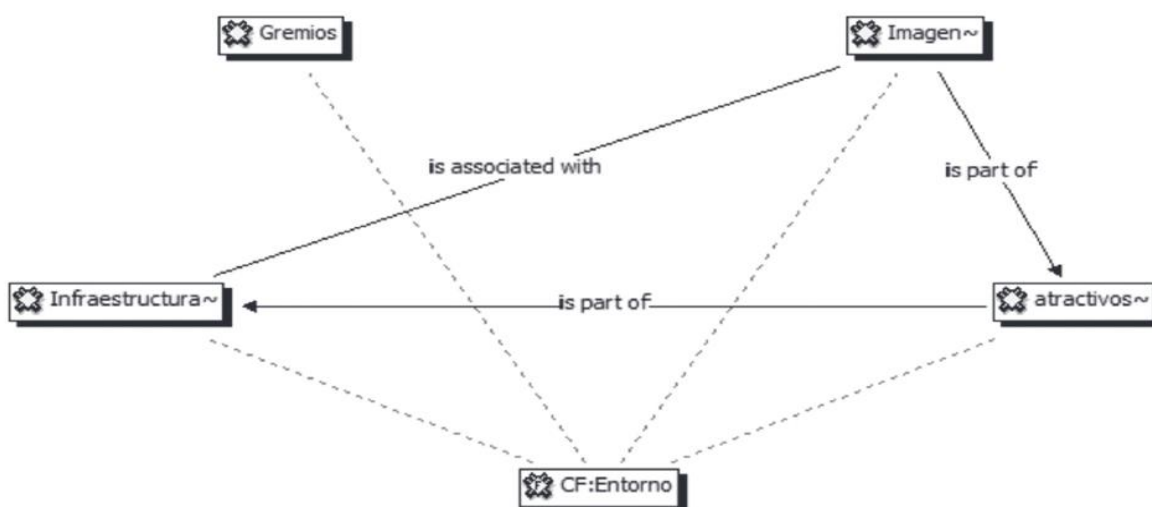


La dimensión cliente, incorpora las tendencias de consumo, precio, grado de satisfacción, valor agregado a los servicios y fidelización

Para Narváez (2017) “La competitividad del sector hotelero a partir de la teoría de los recursos y capacidades”, nos menciona que el entorno es un aspecto primordial en el servicio del cliente y que en el sector hotelero tiene que estar en constante supervisión.

Figura N° 11

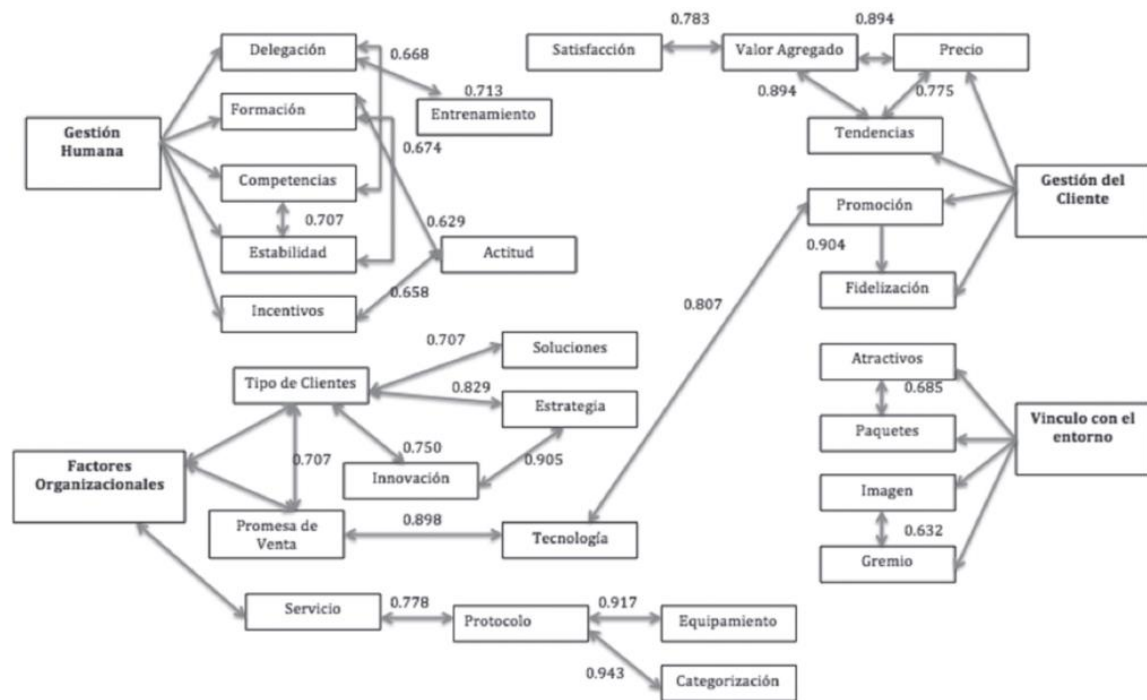
Dimensión entorno



Finalmente, la dimensión entorno comprende la infraestructura de la ciudad, atractivos turísticos, imagen y gremios empresariales

Figura N° 12

Correlación de variables de gestión de la calidad del servicio en los hoteles PyME



Las variables principales que deben tener en cuenta los gerentes para mejorar la gestión de la calidad del servicio, son: la promoción, fidelización de clientes, innovación en los servicios, estrategias de mercadeo, protocolo de actuación, categorización por estrellas, promesa de venta y tipificación de los clientes. Se identificaron otras variables que no se consideran relevantes por la poca correlación entre ellas.

CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Para Veloz C. & Vasco J. (2016) En Sudamérica el servicio hotelero en los último 5 últimos años ha crecido de manera favorable, debido al constante cambio y mejora de las empresas por conseguir una mejor competencia y condición. A pesar de existir en Sudamérica bastantes atractivos turísticos, los hoteles se encargan de dar lo mejor de sí para poder obtener mas clientes. Por otro lado, el autor Monsalve C. & Hernández S. I. (2017) menciona que es importante que los hoteles mantengan los niveles de calidad en sus servicios, ya que de ello dependerá la imagen de los pobladores y el crecimiento de su negocio, ya que un cliente insatisfecho posiblemente haga mala publicidad que no conviene a la población que necesita de esto para tener un crecimiento favorable.

A sí mismo para Jiménez A. J. (2017), nos menciona que otro de los factores a ser considerado es la infraestructura y la limpieza; queda claro que no todos los hoteles invierten en estos conceptos debido a que les parece demasiado caro o en ocasiones, pero no hacerlo hace que disminuya la calidad del servicio por lo que se vuelve más peligroso para la empresa. Por otro lado, Cogollos R., Helbert J. & Bermúdez Y. (2018), muchas empresas buscan fidelizar a los clientes, y unos en maximizar sus ganancias, el error que se comete en el sector hotelero es ver al cliente como una forma de pago el cual solo dura poco, pero aquellas empresas hoteleras que miran al cliente como el único que puede mover la calidad de servicio estará en constante mejora.

Por último, lo encontrado en esta investigación conocida como revisión sistemática presenta “el servicio hotelero en Sudamérica en los últimos 5 años”: Una revisión de literatura científica y la necesidad de continuar realizando estudios referidos a las variables

en mención, usando otro tipo de metodologías, con el único propósito de fijar y respaldar los resultados encontrados por investigadores anteriores a esta investigación y por los resultados de esta revisión sistemática.

4.2. Conclusiones

En cumplimiento del objetivo de este trabajo de investigación denominado Revisión Sistemática se consideran las siguientes conclusiones

- El servicio hotelero en Sudamérica está basado en la calidad del servicio que se brinda al cliente, debido a que las exigencias del mismo han logrado de que este servicio mejore día a día y sea más competente, mejorando la economía de pequeños pueblos que carecen de dinamismo económico y que en pocas ocasiones solo el turismo influye en la generación de trabajo.
- El servicio hotelero según los estándares de calidad en hotelería, lleva 5 estrellas debido a que tiene todos los complementos necesarios como es la comida, el clima, el tema económico, costumbres, tradiciones entre otros atributos que permiten tener crecimiento específico.
- El servicio hotelero en los últimos 5 años ha mejorado en infraestructura, atención, personal, empatía, entre otros aspectos; que permite ver como un futuro negocio el poner un negocio en hotelería en el Perú.

Limitaciones

Para la presente revisión sistemática, una de las limitaciones fue el tiempo con el cual fue programado la preparación de este documento científico, debido a que no sea podido detallar a más profundidad el tema que es el servicio hotelero en Sudamérica en los últimos 5 años”: Una revisión de literatura científica. Por otro lado, la documentación en físico no pudo ser considerado en el trabajo debido a la antigüedad mayor a 5 años por lo cual se procedió a utilizar el internet y los diferentes buscadores confiables de revistas, artículos, ensayos y tesis.

Por otro lado, al realizar la búsqueda en solo dos idiomas (español, inglés) muchas de las investigaciones se omitieron, reduciendo así el número de artículos científicos analizados.

Por consiguiente, a pesar de haber resaltado las principales limitaciones de esta investigación, cabe recalcar la importancia que tienen el servicio hotelero en el crecimiento de lugares turísticos; ya que por medio del trabajo y la experiencia que hacen vivir a los visitantes esto atrae a muchos más moviendo la economía de estos países.

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