

 Resumir este correo electrónico



Greece Johana Barrera Martinez



Responder



Responder a todos



Reenviar



Para:  Diana Olimpia Becerra Gonzalez;  Sully Johana Lopez Nausan;  Monica Paola Caro Sora;  Henry Leonardo Medina Martinez; y 5 más

Mar 14/07/2026 14:57

CC:  German Francisco Infante Moreno



ALERTAS BIBLIOGRAFICAS M...

3 MB



Menos del 25% de los destinatarios ha abierto este correo.

[Ver más conclusiones](#)

[Comentarios](#)

Cordial saludo estimados Instructores

De manera gentil les envió un listado de material electrónico tomado de nuestras bases de datos, para que puedan ser un referente para su consulta en los procesos de formación que realizan. Por otra parte, anexo link de nuestras bases de datos para su consulta.

Enlace de ingreso a nuestras bases de datos <https://biblioteca.sena.edu.co/paginas/bases.html>

Agradezco su atención, y quedo atenta a cualquier información que se requiera.

Atentamente,



Greace Johana Barrera Martínez

Centro De Gestion Administrativa Y Fortalecimiento -
Empresarial-Contratista
gbarrera@sena.edu.co
33214778144
Calle 19 12-29



www.sena.edu.co

@SENAcomunica



Sistema de
Bibliotecas

CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

COORDINACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS

Novedades
Bibliográficas





Sistema de
Bibliotecas

CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

El objetivo de este estudio fue examinar los desafíos que enfrentan los empleados en el sector turístico y hotelero, con el fin de mejorar las condiciones laborales y la satisfacción en el trabajo. Se empleó una metodología cualitativa mediante muestreo intencional y por conveniencia. Los datos se recopilaron a través de entrevistas semiestructuradas con 24 participantes, incluyendo personal operativo y gerentes, lo que permitió obtener respuestas amplias y abiertas. Los resultados revelaron problemas clave como salarios bajos, remuneraciones insuficientes, incentivos inadecuados, falta de estructuras de pago estandarizadas, maltrato a los empleados y oportunidades limitadas de desarrollo profesional.

Artículo electrónico : 2025

[https://research-ebsco-
com.bdigital.sena.edu.co/plink/4fe1be4f-
1610-3ea7-a6b7-f5f91b5b86af](https://research-ebsco-com.bdigital.sena.edu.co/plink/4fe1be4f-1610-3ea7-a6b7-f5f91b5b86af)

Novedades
Bibliográficas

Hospitality & Tourism
Complete

African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure
ISSN: 2223-814X

2025, Vol. 14 No. 5 pp. 1035-1040

Challenges Confronting Employees in the Tourism and Hospitality Sector

Abstract

Lukanye STEMELE
Faculty of Natural Sciences, Walter
Sisulu University, South Africa Email:
lstemele@wsu.ac.za

The objective of this study was to examine the challenges faced by employees in the tourism and hospitality sector, with the aim of improving work conditions and job satisfaction. A qualitative method was employed using purposive and convenience sampling. Data was collected through semi-structured interviews with 24 participants, including operational staff and managers, allowing for rich, open-ended responses. The results revealed key issues such as poor salaries, inadequate wages, insufficient incentives, lack of standardized payment structures, poor treatment of employees, and limited career growth opportunities. These findings highlight the need for fair compensation systems, supportive management practices, and structured career development pathways. The implications of the study suggest that addressing these challenges can significantly enhance employee satisfaction, reduce turnover, and improve overall sector performance. The value of this paper lies in its comprehensive identification of employee-related issues within the tourism and hospitality sector and six practical recommendations for strategic interventions. This research provides a foundation for stakeholders to implement targeted solutions that promote long-term growth, stability, and improved employee retention in the industry.

Key words: tourism and hospitality; challenges; employees; inequalities; job security

How to cite this article: Stemele, L. (2025). Challenges Confronting Employees in the Tourism and Hospitality Sector. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 14(5) 1035-1040. DOI: <https://doi.org/10.46322/ajhtl.19770770.691>

Introduction

According to Kim et al. (2023), frontline employees are a crucial source of competitive advantage for tourism and hospitality organizations. Their importance in the hospitality industry cannot be overstated, as they essentially represent the service and product delivered to customers. The well-being and performance of these employees are directly linked to customers' service experiences, behavioural intentions, and ultimately, the economic prosperity and success of hospitality organizations (Kim et al., 2023). The industry is often characterized by heavy workloads, long and irregular work hours, and a lack of workplace support, despite the critical role of frontline employees. These conditions negatively impact not only workplace outcomes but also employees' family needs and personal development, preventing them from successfully balancing work and life (Kim et al., 2023). Smith & Jones (2022) further highlight that the high turnover rates in the hospitality industry are often a result of these challenging working conditions. Brown & Taylor (2021) emphasize that providing adequate support and resources for frontline employees can significantly improve job satisfaction and retention rates. Additionally, Lee & Chen (2020) argue that investing in employee well-being programs can lead to better service quality and customer satisfaction. Finally, Johnson & White (2019) suggest that flexible work arrangements could help employees achieve a better work-life balance, ultimately benefiting both the employees and the organization. Nguyen et al. (2023) argue that frontline tourism and hospitality employees face numerous job burdens, including stressors, burnout, poor treatment, and physical strain. These challenges can lead to high turnover rates among these employees, ultimately affecting organizational success. Therefore, identifying the factors that influence turnover intentions among frontline employees is crucial for developing effective human resource management strategies in the tourism and hospitality sectors (Nguyen et al., 2023). To this end, wages and salaries dominate the current study as they contribute to most of the challenges mentioned. Al Hashimy (2017) defines wages and salaries as the compensation given to workers in exchange for labour done for an employer or services rendered. According to the author, wages are payments provided to employees depending on the quantity of work accomplished or the number of hours worked, whereas salaries are fixed sums of money paid to employees on a regular basis, usually monthly or bi-monthly, separate from the number of hours worked. According to Al-Hashimy (2017), Wages and salaries are critical determinants of employee well-being, satisfaction, and retention. Fair remuneration can alleviate many challenges and enhance organizational success (Al-Hashimy, 2017).

Zhou et al. (2022) critically examine how discrimination and inequalities occur in hospitality workplaces, showing that frontline employees often face unfair treatment that exacerbates turnover intentions. Their findings highlight the need for inclusive management practices to reduce workplace stress and improve retention. Similarly, Wang & Cheung (2024) emphasize the importance of decent work in tourism and hospitality, arguing that fair wages, supportive policies, and safe working conditions are essential to sustaining employee well-being and organizational success. Given these challenges, many tourism and hospitality employees leave the sector in search of more fulfilling employment opportunities, resulting in a loss of quality human resources for the industry, as they do not perceive any career growth opportunities within the sector (Stemele, 2020). Additionally, Baum et al. (2016) note that in pursuit of career growth and personal benefits, hospitality and tourism employees often move between positions within or between organizations, switch occupations, and relocate. Many of these employees transition to other industries, such as agriculture and supermarket retail (Cook, 2021). In light of these claims, a

1035

Open Rubric

RESEÑA



Sistema de Bibliotecas

CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

Esta investigación tiene como objetivo mapear la formación y evolución teórica conceptual de la innovación en los campos de la hotelería y hoteles, así como proporcionar un marco integrado sobre los estudios más influyentes en estos campos y las tendencias en futuros estudios sobre el tema. Metodología: El estudio se preparó utilizando técnicas bibliométricas. Para lograr los objetivos propuestos se utilizaron técnicas de análisis de cocitaciones y cotejo bibliográfico. Originalidad/Relevancia: A pesar de la importancia de la innovación en el área de hotelería y hospitalidad, faltan estudios revisados sobre la relación entre estos temas, por lo que en este sentido este estudio es relevante porque contribuye al avance teórico al presentar una imagen más integrada de los achados dispersos de investigaciones anteriores sobre innovación en el campo de la hotelería y la hostelería.

Artículo electrónico : 2025

<https://research-ebsco-com.bdigital.sena.edu.co/plink/8d98e89c-8ff2-3ec9-9112-4a72ab4d4b5b>

Academic Search Ultimate

Novedades Bibliográficas

International Journal of Innovation

e-ISSN: 2318-9975

OPEN AC

Check for updates

Mapping the emergence and evolution of innovation in the fields of hospitality and hotel management: bibliometric review of literature between 1995 and 2022

Anderson Antônio de Lima¹, Thiago de Luca Santana Ribeiro² and Marcos Antônio Maia Lúcio de Oliveira²

¹ Faculdade de Tecnologia de São Paulo – FATEC, Itaquaquecetuba, São Paulo, Brazil

² Faculdade de Tecnologia de São Paulo – FATEC, Uraguapara, São Paulo, Brazil

Abstract

Open Process: Double Blind Review
 Editor: Isabel Cristina Souto
 Editor: Maria Maria Jorge Naveit and
 Editor: Maria da Costa
 Original Article

doi: 10.1002/ijoi.2025
 vol: 24 May 2025

no notes

of interest. The authors have not declared
 potential conflict of interest
 publishing author: Anderson Antônio de
 lima@fatec.sp.gov.br

American Psychological Association

A. A. de Lima, T. L. S., & Oliveira, M. A. M. L. D. Mapping the emergence and evolution of innovation in the fields of hospitality and hotel management: bibliometric review of literature between 1995 and 2022. *International Journal of Innovation* - 23(3), Article e26132. <https://doi.org/10.1002/ijoi.26132>

Objective This research aims to map the formation and theoretical conceptual evolution innovation in the fields of hospitality and hotel management, as well as providing an integrative framework on the most influential studies in these fields and trends in future studies on subject.

Methodology The study was developed using bibliometric techniques. Co-citation analysis and bibliographic matching techniques were used to achieve the proposed objectives.

Originality/Relevance Despite the importance of innovation in the area of hotels, hospitality, there is a lack of revisionary studies on the relationship between these them therefore, in this sense this study is relevant because it contributes to theoretical advancement by presenting a more integrated picture on fragmented results of previous research on innovation in the field of hotel and hospitality.

Main results The co-citation map resulted in the identification of five Clusters that covered in depth in this research. Ten Clusters were identified in the bibliographic match map, with the most important Cluster analyzing social and environmental innovation companies in the tourism, hospitality and hotel sectors.

Theoretical/methodological contributions The main theoretical contribution of research refers to the systematization of the domain of knowledge about innovation hospitality and hotels, especially in identifying the frontiers of knowledge on the sub (bibliographic pairing).

Social/management contributions The research results can be used by managers work in the hospitality and hotel management fields to implement innovative services, enabling increase competitiveness and improved financial performance of their companies.

Keywords: innovation, hospitality, hotel management, bibliometric analysis



International Journal of Innovation - IJI, São Paulo, 13(3), e26132, Sept./Dec. 2025

RESEÑA



Sistema de
Bibliotecas

CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

Este estudio examina en profundidad los elementos de microservicios a menudo pasados por alto dentro del amplio espectro de servicios hoteleros, con el objetivo de mejorar la hospitalidad y garantizar una mayor satisfacción de los huéspedes. Para lograrlo, se desarrolló un marco metodológico que integra (a) el análisis de sentimiento de texto VADER, (b) un procedimiento robusto de regresión logística para identificar los componentes específicos del servicio hotelero que causan frustración a los huéspedes, y (c) el análisis de redes semánticas para generar información matizada sobre los huéspedes, contextualizada dentro del ámbito de los microelementos de servicio hotelero de bajo rendimiento. Los resultados de la investigación destacan cincuenta microelementos de servicio específicos que desencadenan sentimientos negativos y una disminución subsecuente en la satisfacción de los huéspedes.

Artículo electrónico : 2025

<https://research-ebSCO-com.bdigital.sena.edu.co/plink/352ea98b-01bf-3301-a8d7-a5ccd596e7b7>

Novedades
Bibliográficas

Academic Search
Ultimate



This article is distributed under the terms of the
Creative Commons Attribution 4.0 International License



Sistema de
Bibliotecas

CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

OPERACIÓN DE EVENTOS

Novedades
Bibliográficas



OPERACIÓN DE EVENTOS

Planifica, organiza y coordina experiencias
inolvidables.



PLANIFICACIÓN



COORDINACIÓN



SERVICIO



EJECUCIÓN

Formación que transforma
tu pasión en profesionalismo.

SENA,
de clase mundial

Cada
evento
es una
oportunidad
para dejar
huella.





El presente artículo tiene como objetivo proponer un modelo de gestión del departamento comercial de los fondos de empleados institucionales, dándole énfasis al servicio al cliente, creando así el desarrollo de estrategias comerciales. Se sugerirán herramientas y técnicas innovadoras para vincular nuevos asociados que incrementen la base del recaudo y fomentar en ellos el concepto del ahorro. Dicho análisis surge tras la utilización de instrumentos de innovación que facilitarán el acercamiento a los procedimientos comerciales que se utilizan en las organizaciones. El análisis permite tener un referente de cómo el equipo comercial se enfrenta al asociado, de qué forma da a conocer los atributos de los diferentes servicios o productos y la información de primera mano de los créditos o préstamos. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo con un enfoque mixto donde se practicó una encuesta a los dirigentes del fondo de empleados, Fondeicon, empresa objeto de estudio, cuyo propósito fue mostrar la situación actual de estos y se propusieran estrategias al proceso comercial, a través del análisis de la información recolectada.

Artículo electrónico : 2025

<https://research-ebsco-com.bdigital.sena.edu.co/plink/6e5f7e06-fe39-3833-baaf-b000768250ce>

Novedades
Bibliográficas

Academic Search
Ultimate

MODELO DE INNOVACIÓN EN LOS FONDOS DE EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS DEDICADAS AL MERCADEO Y COMERCIALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CON ÉNFASIS EN SERVICIO AL CLIENTE INNOVATION MODEL IN THE EMPLOYEE FUNDS OF COMPANIES DEDICATED TO THE MARKETING AND COMMERCIALIZATION OF GOODS AND SERVICES WITH EMPHASIS ON CUSTOMER SERVICE

AUTORES

José David Hernández López
<https://orcid.org/0009-0005-7851-7936>
jdavidh26@hotmail.com
Institución Universitaria
Antonio José Camacho, Cali,
Colombia

Maria Elvira Arboleda Castro
<https://orcid.org/0000-0001-7765-7607>
marearboleda2011@hotmail.com
Institución Universitaria
Antonio José Camacho, Cali,
Colombia

41

Grupo de Investigación Gices
Institución Universitaria Antonio José Camacho, Cali, Colombia

Para citar este artículo: Hernández López, J. D. y Arboleda Castro, M. A. (2025). Modelo de innovación en los fondos de empleados de las empresas dedicadas al mercadeo y comercialización de bienes y servicios con énfasis en servicio al cliente. *Revista Sapientia*, 17(34), 41-58. DOI: 10.54278/sapientia.v17i34.183

Recibido/Received: 17/01/2024

Aceptado/Accepted: 22/05/2025

Hernández - Arboleda



Sistema de
Bibliotecas

CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

El presente estudio analiza las estrategias de Marketing Mix y distribuciones aplicadas al turismo sostenible, con énfasis en los segmentos de mercado emergentes que valoran la sostenibilidad, la autenticidad cultural y las experiencias responsables. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo documental mediante una revisión sistemática de la literatura científica publicada entre 2007 y 2024 en bases de datos indexadas como Scopus, Web of Science y Science Direct. Se aplicó el modelo PRISMA para la selección y análisis de 35 artículos científicos relacionados con marketing turístico, distribución digital, segmentación de mercados y comportamiento del turista sostenible. Los resultados evidencian una evolución del marketing mix tradicional hacia un modelo ampliado orientado a la sostenibilidad, donde dimensiones como producto, promoción, distribución, personas y procesos adquieren un papel estratégico.

Artículo electrónico : 2026

<https://research-ebsco-com.bdigital.sena.edu.co/plink/96801d20-d102-30d2-b6b1-07cf1662484f>

Academic Search
Ultimate

Novedades
Bibliográficas



Estrategias de Marketing Mix y Distribución en el Turismo: Un Estudio de Segmentos de Mercado Emergentes en el Turismo Sostenible
Jesmy Flora Castelo González
Gabriela Natalia Torres Jara



Volumen: 9
Nº: 5
Año: 2026

Recepción: 02-03-2026 / Revisión: 04-03-2026/ Aprobación: 11-05-2026 / Publicación: 27-05-2026

Estrategias de Marketing Mix y Distribución en el Turismo: Un Estudio de Segmentos de Mercado Emergentes en el Turismo Sostenible

Marketing Mix and Distribution Strategies in Tourism: A Study of Emerging Market Segments in Sustainable Tourism

Jesmy Flora Castelo González¹ (jcastellog@unemi.edu.ec) (<https://orcid.org/0000-0003-0269-5494>)

Gabriela Natalia Torres Jara² (gtorresj@unemi.edu.ec) (<https://orcid.org/0000-0001-9941-0621>)

Resumen

El presente estudio analiza las estrategias de Marketing Mix y distribuciones aplicadas al turismo sostenible, con énfasis en los segmentos de mercado emergentes que valoran la sostenibilidad, la autenticidad cultural y las experiencias responsables. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo documental mediante una revisión sistemática de la literatura científica publicada entre 2007 y 2024 en bases de datos indexadas como Scopus, Web of Science y Science Direct. Se aplicó el modelo PRISMA para la selección y análisis de 35 artículos científicos relacionados con marketing turístico, distribución digital, segmentación de mercados y comportamiento del turista sostenible. Los resultados evidencian una evolución del marketing mix tradicional hacia un modelo ampliado orientado a la sostenibilidad, donde dimensiones como producto, promoción, distribución, personas y procesos adquieren un papel estratégico. Asimismo, se identificó que los canales digitales dominan la distribución turística actual, aunque también generan desafíos relacionados con la masificación y la pérdida de autenticidad de los destinos. La investigación permitió reconocer segmentos emergentes como turistas verdes, ecoturistas, turistas responsables y nómadas digitales sostenibles, cuyos niveles de compromiso ambiental son diferenciados. Finalmente, se concluye que las estrategias de marketing y distribución deben adaptarse a las nuevas tendencias del comportamiento turístico sostenible, integrando innovación

¹ Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Provincia del Guayas, Ecuador, 091050.

² Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Provincia del Guayas, Ecuador, 091050.



Esta investigación se centra en determinar los aspectos que dificultan que las personas con trastornos del espectro autista (TEA) puedan asistir y tomar parte en la organización de eventos. A pesar de los avances en los últimos años en cuestiones como la diversidad y la responsabilidad social corporativa (RSC), trastornos físicos y mentales como el TEA son todavía poco reconocidos por las organizaciones europeas, en general, y de las españolas, en particular, a la hora de planificar sus acciones de comunicación y relaciones públicas, entre las que podríamos citar la organización de actos y eventos. Esta investigación profundiza en este ámbito, centrándose en los aspectos que las organizaciones deberían modificar para facilitar alcanzar esta meta.

Artículo electrónico : 2025

<https://research-ebSCO-com.bdigital.sena.edu.co/plink/f5dbd577-2025-3b1f-9c0d-001d60068372>

Academic Search
Ultimate

Novedades
Bibliográficas

La organización de eventos inclusivos como técnica de relaciones públicas: aspectos a considerar en la asistencia a eventos de públicos con trastornos del espectro autista

David Sánchez-Hervás¹
Salvador Hernández-Martínez²
Jesús Martínez-Sánchez³

Recibido: 10/09/2024
Aceptado por pares: 14/10/2024

Enviado a pares: 19/09/2024
Aprobado: 21/10/2024

DOI: 10.5294/pacla.2025.28.s1.7

Para citar este artículo / to reference this article / para citar este artigo
Sánchez-Hervás, D., Hernández-Martínez, S. y Martínez-Sánchez, J. (2025). La organización de eventos inclusivos como técnica de relaciones públicas: Aspectos a considerar en la asistencia a eventos de públicos con trastornos del espectro autista. *Palabra Clave*, 28(Suplemento 1), e28s17. <https://doi.org/10.5294/pacla.2025.28.s1.7>

Resumen

Esta investigación se centra en determinar los aspectos que dificultan que las personas con trastornos del espectro autista (TEA) puedan asistir y tomar parte en la organización de eventos. A pesar de los avances en los últimos años en cuestiones como la diversidad y la responsabilidad social corporativa (RSC), trastornos físicos y mentales como el TEA son todavía poco reconocidos por las organizaciones europeas, en general, y de las españolas, en particular, a la hora de planificar sus acciones de comunicación y relaciones públicas, entre las que podríamos citar la organización de actos y eventos. Esta investigación profundiza en este ámbito, centrándose

¹ <https://orcid.org/0000-0001-8408-5985>. Universidad Católica San Antonio de Murcia, España. dsanchez@ucam.edu
² <https://orcid.org/0000-0002-2633-0476>. Universidad Católica San Antonio de Murcia, España. shernandez@ucam.edu
³ <https://orcid.org/0000-0002-6090-711X>. Universidad Católica San Antonio de Murcia, España. jmsanchez@ucam.edu



Sistema de
Bibliotecas

CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

BARISMO

Novedades
Bibliográficas



Formación que
transforma
tu pasión



De clase
mundial

BARISMO SENA

Aprende el arte del café y conviértete
en un profesional del barismo.

¿QUÉ APRENDERÁS?

- ✓ Fundamentos del café
- ✓ Técnicas de preparación de bebidas
a base de café
- ✓ Latte art y creatividad
- ✓ Manejo de equipos de café
- ✓ Servicio al cliente y experiencia
- ✓ Buenas prácticas de manufactura



Desarrolla habilidades,
crea experiencias y
conquista con cada taza.

TEMAS PRINCIPALES



Conocimiento
del café



Extracción
perfecta



Bebidas de
café



Latte art



Servicio y atención
al cliente



Buenas prácticas
e higiene



El café es más que una bebida,
es una experiencia que puedes
aprender y compartir.

¡Inscríbete y haz parte del mundo del café!



**Sistema de
Bibliotecas**

**CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL**

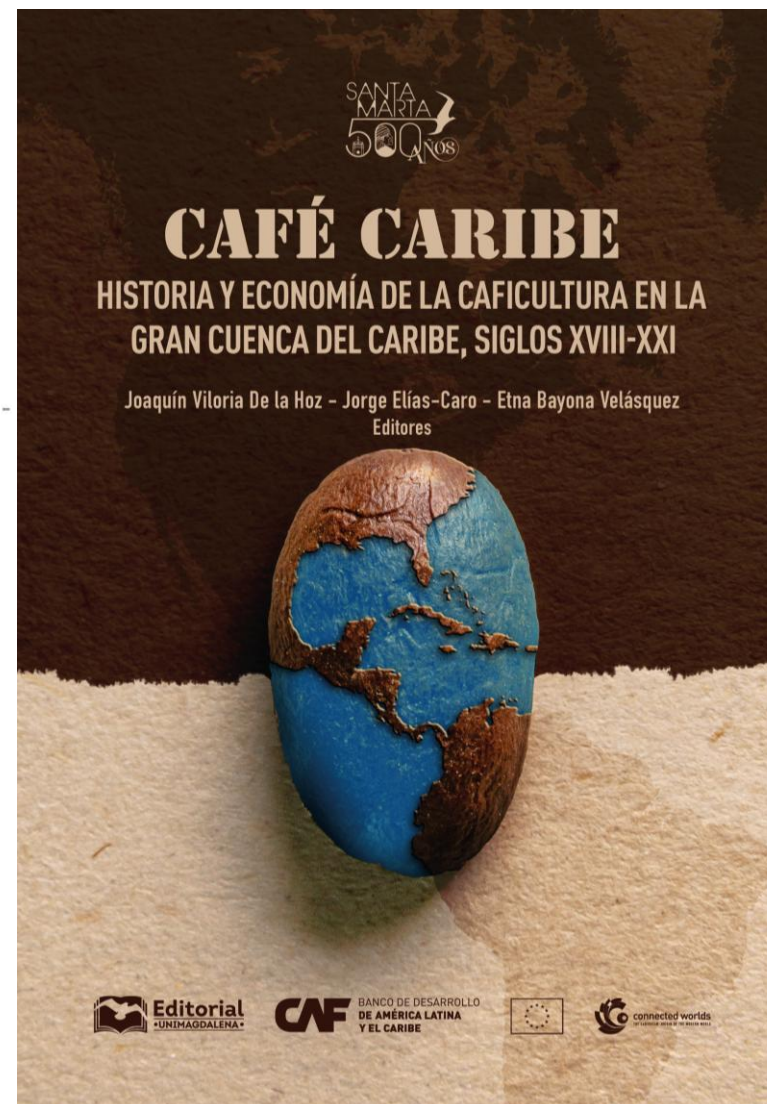
La lectura de esta obra permite conocer, a través de doce capítulos, las dinámicas sociales y económicas de la caficultura en la Gran Cuenca del Caribe, esta macrorregión que nuestro nobel de literatura Gabriel García Márquez delimitó entre el golfo de México, Centroamérica, Antillas Mayores y Menores, norte de Suramérica y nordeste de Brasil, desde que llegaron a esa región los primeros granos traídos por franceses y holandeses hace 300 años, una historia que ha sido poco conocida hasta ahora. Así pues, el libro relata que la isla de Martinica y la Guayana Holandesa fueron los sitios iniciales donde se sembró café por primera vez en América; que Haití, Cuba o Puerto Rico fueron durante algunos años los principales exportadores de café a nivel mundial.

Libro electrónico : 2024

<https://research-ebSCO-com.bdigital.sena.edu.co/plink/b8e73890-dc20-34a6-9062-4e155ad19bb1>

**EBSCO eBooks Spanish
& Portuguese Collection**

**Novedades
Bibliográficas**





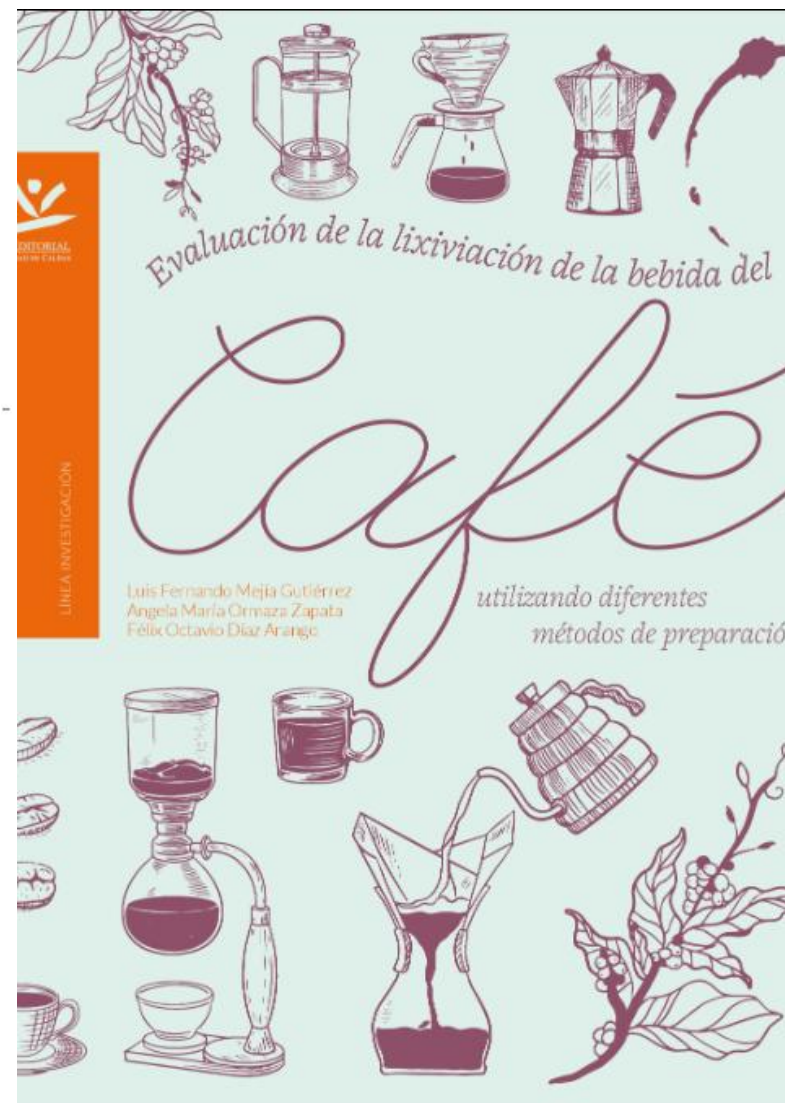
El café representa un sistema químico complejo, donde la manera de extraerlo puede generar diferentes perfiles de taza para múltiples segmentos del mercado. Actualmente, el desarrollo de diferentes métodos de preparación de café ha generado un interés creciente alrededor de esta bebida en relación con la forma adecuada de prepararla para obtener un excelente perfil sensorial y rendimiento de extracción. Las recientes innovaciones en las diversas técnicas de preparación de café combinado con la diferenciación del café desde su cultivo y los procesos de transformación involucrados, ha potenciado el desarrollo y comercialización de distintas cafeteras, sentando las bases del florecimiento de la cultura barista como nuevo eslabón de la agrocadena del café.

Libro electrónico : 2023

<https://research-ebSCO-com.bdigital.sena.edu.co/plink/1378c215-9a98-3c90-86c8-213aba998acd>

Novedades
Bibliográficas

EBSCO eBooks Spanish
& Portuguese Collection





**Sistema de
Bibliotecas**

**CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL**

En este libro se analiza la historia ambiental de la caficultura colombiana, se estudian los policultivos cafeteros y la estructura agraria vinculada al café y la coca; se identifican las tipologías de caficultores, se presentan evidencias de sustentabilidad en policultivos cafeteros y en la caficultura tradicional y una prospectiva para la Colombia cafetera. Finalmente, se articula la racionalidad campesina del caficultor cocalero con las prácticas socioambientales sobre el suelo, el agua y la vegetación en el territorio. El abordaje de la caficultura requiere de un análisis sistémico y complejo, no solo desde el comportamiento de los cultivos, sino también a partir del estudio de las relaciones sociales y económicas que permiten garantizar la sustentabilidad de la caficultura en el tiempo.

Libro electrónico : 2020

<https://research-ebSCO-com.bdigital.sena.edu.co/plink/830f1774-abc0-35d5-9bd8-f61b4a612152>

**Novedades
Bibliográficas**

**EBSCO eBooks Spanish
& Portuguese Collection**

Café y coca

condiciones de sustentabilidad
en el suroccidente colombiano





**Sistema de
Bibliotecas**

CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

Estas líneas son una conversación de dos científicos sociales sobre la vida contemporánea, la realidad económica, política, social y cultural que nos interpela. Se abordan diversos temas nacionales e internacionales, en relatos críticos, descriptivos y simples interrogantes o mundologías personales. Las diversas crónicas son un coloquio que nace de curiosidades, vivencias, pensamientos y preguntas, que se fueron entrelazando, que tuvieron interpelaciones o que llegaron a la tranquilidad de la noche. No hay nada verdadero, pero todo es cierto.

Libro electrónico : 2020

<https://research-ebSCO-com.bdigital.sena.edu.co/plink/c705102f-7cb6-3340-993d-bd28430c8218>

**Novedades
Bibliográficas**

EBSCO eBooks Spanish
& Portuguese Collection

DE UN CAFÉ A OTRO

Reflexiones sobre la sociedad contemporánea



JAIME LLAMBÍAS WOLFF





Sistema de
Bibliotecas

CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

RECEPCIÓN HOTELERA/ TURISMO

Novedades
Bibliográficas



SENA

**TÉCNICO EN
RECEPCIÓN
HOTELERA**

TURISMO

Forma parte del mundo
del **turismo** y la **hospitalidad**
con el **SENA**.

- Atención al huésped
- Servicios de hospedaje
- Turismo y hospitalidad
- Promoción de destinos turísticos

Más que un técnico,
tu futuro en la **industria turística**

— Desarrolla competencias para: —

- Brindar atención de calidad
- Gestionar reservas y recepción
- Comunicarte en contextos turísticos
- Promover experiencias inolvidables

SENA, más trabajo | Más oportunidades | Más futuro



Desde principios de este siglo, la sustentabilidad se ha consolidado no solo como una estrategia para distinguir los destinos turísticos, sino también como un medio para lograr mejores prácticas ambientales, sociales y económicas. Esta idea permeó en la industria turística y llevó a que los hoteles comenzaran a reconocer la importancia de implementar prácticas sustentables. Por medio de la metodología PRISMA, se realizó una revisión sistemática de la literatura con el objetivo de analizar el estado del arte de los estudios sobre la oferta hotelera sustentable y su influencia en el comportamiento del consumidor. Los hallazgos revelan tres categorías temáticas: hoteles sustentables y su impacto en el consumo, disposición hacia la hotelería sustentable y percepción de prácticas sustentables en la oferta hotelera. Sin embargo, persisten vacíos en la promoción del comportamiento sustentable y en la integración total de prácticas sustentables en la industria hotelera.

Artículo electrónico : 2025

<https://research-ebSCO-com.bdigital.sena.edu.co/plink/4cbafefa-f96e-3e41-8994-c973481a7855>

Novedades Bibliográficas

Hospitality & Tourism Complete

SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD EN EL TURISMO

CAMILA MONTELLS CORBEA
Licenciada en Turismo de la Universidad de La Habana
Universidad Autónoma del Estado de México
México
(cmontells001@alumno.uaemex.mx)

ARLEN SÁNCHEZ VALDÉS
Doctora en Estudios Turísticos por la Universidad Autónoma del Estado de México
Universidad Autónoma del Estado de México
México
(asanchezva@uaemex.mx)

LARITA PEÑALOZA SUÁREZ
Doctora en Estudios Turísticos por la Universidad Autónoma del Estado de México
Universidad Autónoma del Estado de México
México
(lpenalozas@uaemex.mx)

ROSA MARÍA NAVA ROGEL
Doctora en Ciencias Económico-Administrativas por la Universidad Autónoma del Estado de México
Universidad Autónoma del Estado de México
México
(rnavar@uaemex.mx)

Resumen

Desde principios de este siglo, la sustentabilidad se ha consolidado no solo como una estrategia para distinguir los destinos turísticos, sino también como un medio para lograr mejores prácticas ambientales, sociales y económicas. Esta idea permeó en la industria turística y llevó a que los hoteles comenzaran a reconocer la importancia de implementar prácticas sustentables. Por medio de la metodología PRISMA, se realizó una revisión sistemática de la literatura con el objetivo de analizar el estado del arte de los estudios sobre la oferta hotelera sustentable y su influencia en el comportamiento del consumidor. Los hallazgos revelan tres categorías temáticas: hoteles sustentables y su impacto en el consumo, disposición hacia la hotelería sustentable y percepción de prácticas sustentables en la oferta hotelera. Sin embargo, persisten vacíos en la promoción del comportamiento sustentable y en la integración total de prácticas sustentables en la industria hotelera.

Palabras claves: oferta hotelera, sustentabilidad, comportamiento del consumidor, intención de compra, turismo

Abstract

Since the beginning of this century, sustainability has emerged as a strategy to

Para citar el artículo: Montells, C., Sánchez, A., Peñaloza, L., & Nava, R. (2025). Oferta hotelera sustentable e intención de compra. Una revisión de la literatura. *Turismo y Sociedad*, XXXVII, pp. 135-153. DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.237.05>

Fecha de recepción: 11 de junio de 2024
Fecha de modificación: 10 de octubre de 2024
Fecha de aceptación: 25 de enero de 2025

Rev. Turismo y Sociedad, vol. xxxvii, julio-diciembre 2025, pp. 135-153



Sistema de
Bibliotecas

CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

El desarrollo de habilidades directivas esenciales a través de los procesos de desarrollo promovidos por los directivos de las Instituciones de Educación Superior vinculadas a la formación de gestores de las actividades del turismo, los viajes y la hospitalidad, constituye un reto ya que en la actualidad son insuficientes las metodologías que se han establecido en tal sentido. Por ello, se hace necesario proponer las bases teóricometodológicas, así como la definición de componentes y presupuestos metodológicos para su mejora continua en la educación superior. Por ello, la presente se orienta al diseño de una metodología para el desarrollo de habilidades directivas esenciales desde la formación en turismo, empleando distintas herramientas entre las que se destacan los talleres y los cuestionarios.

Artículo electrónico : 2021

<https://research-ebSCO-com.bdigital.sena.edu.co/plink/0bc3107f-4f39-3e18-9828-a4e6ab107619>

Academic Search
Ultimate

Novedades
Bibliográficas

ISSN 2310-340X RNPS 2349 -- COODES Vol. 9 No. 1 (enero-abril)
Ascón Villa, J. E.; García González, M. "Metodología para el desarrollo de
habilidades directivas esenciales desde la formación turística" p. 116-136
Disponible en: <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/384>

2021

Metodología para el desarrollo de
habilidades directivas esenciales
desde la formación turística

COODES
COOPERATIVISMO
Y DESARROLLO

Methodology for the development of
essential management skills from
tourism training

Metodologia para o desenvolvimento de competências essenciais
de gestão desde a educação turística

Jimmy Eduardo Ascón Villa¹; Máryuri García González²

¹ Integración de Servicios de Agencias de Viajes On Line, La Habana, Cuba.

<https://orcid.org/0000-0002-8774-8438>

jimmyascon@gmail.com

² Universidad de La Habana, Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la
Educación Superior, La Habana, Cuba.

<https://orcid.org/0000-0002-2734-6541>

maryurigarciaconzel@gmail.com

Recibido: 29/10/2020

Aprobado: 26/01/2021

RESUMEN

El desarrollo de habilidades directivas esenciales a través de los procesos de desarrollo promovidos por los directivos de las Instituciones de Educación Superior vinculadas a la formación de gestores de las actividades del turismo, los viajes y la hospitalidad, constituye un reto ya que en la actualidad son insuficientes las metodologías que se han establecido en tal sentido. Por ello, se hace necesario proponer las bases teórico-metodológicas, así como la definición de componentes y presupuestos metodológicos para su mejora continua en la educación superior. Por ello, la presente se orienta al diseño de una metodología para el desarrollo de habilidades directivas esenciales desde



Sistema de
Bibliotecas

CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

Se encontró que las técnicas de inteligencia artificial más empleadas en el sector de la hospitalidad son aprendizaje de máquina y procesamiento de lenguaje natural. Sin embargo, se detectó que las investigaciones sobre esta temática en los países latinoamericanos representan menos del 3,5% de la producción global. Por tanto, con este trabajo se pretende contribuir a una mayor comprensión de la aplicación de la inteligencia artificial en la industria de la hospitalidad y turismo en América Latina, abarcando tanto la perspectiva del cliente como la empresarial. No obstante, resalta la urgencia de fortalecer la investigación en este ámbito para impulsar el crecimiento y la innovación de la industria de la hospitalidad y el turismo en la región, dado su papel fundamental en la economía de estos países.

Artículo electrónico : 2025

<https://research-ebSCO-com.bdigital.sena.edu.co/plink/95aee556-58fd-3c4c-a5c2-a2adf903e8fa>

Novedades
Bibliográficas

Hospitality & Tourism
Complete



Revista Investigaciones Turísticas, n° 29 (2025), pp 1-34.
ISSN: 2174-5609
DOI: <https://doi.org/10.14198/INTURI.25777>

Cita bibliográfica: Castillo-Ortiz, I., Guevara-Martínez, E. y Villar-Patiño, C. (2025). Inteligencia artificial en la industria de la hospitalidad latinoamericana: una revisión de alcance. *Investigaciones Turísticas* (29), pp. 1-34. <https://doi.org/10.14198/INTURI.25777>

Inteligencia artificial en la industria de la hospitalidad latinoamericana: una revisión de alcance

Artificial Intelligence in the Latin American Hospitality Industry: A Scope Review

Ismael Castillo-Ortiz , Universidad Anáhuac México y Universidad Anáhuac Querétaro, México
ismael.castillo@anahuac.mx

Elizabeth Guevara-Martínez , Universidad Anáhuac México, México
maria.villar@anahuac.mx

Carmen Villar-Patiño , Universidad Anáhuac México, México
elizabeth.guevara@anahuac.mx

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo determinar la aplicación de la inteligencia artificial en la industria de la hospitalidad en Latinoamérica. Para lograrlo, se optó por un enfoque de revisión de alcance, adecuado para casos como éste, en los que la literatura existente no ha sido revisada de manera exhaustiva o presenta una naturaleza compleja y heterogénea. En este estudio se seleccionaron 35 documentos que cumplían con los criterios: ser de autores latinoamericanos y con temática de inteligencia artificial aplicada en la región. Al realizar el análisis con la metodología de las 4 P's (Predecir, Producir, Promocionar y Proporcionar) se obtuvo un total de 86 contribuciones, de éstas el primer lugar con 42% se concentra en proporcionar experiencias a clientes, 22% en predecir información de valor para la toma de decisiones, 19% en promocionar sus ofertas y el 17% en mejorar la producción de servicios y productos. Además, se encontró que las técnicas de inteligencia artificial más empleadas en el sector de la hospitalidad son aprendizaje de máquina y procesamiento de lenguaje natural. Sin embargo, se detectó que las investigaciones sobre esta temática en los países latinoamericanos representan menos del 3,5% de la producción global. Por tanto, con este trabajo se pretende contribuir a una mayor comprensión de la aplicación de la inteligencia artificial en la industria de la hospitalidad y turismo en América Latina, abarcando tanto la perspectiva del cliente como la empresarial. No obstante, resalta la urgencia de fortalecer la investigación en este ámbito para impulsar el crecimiento y la innovación de la industria de la hospitalidad y el turismo en la región, dado su papel fundamental en la economía de estos países.

Fecha de recepción: 18/06/2023 Fecha de aceptación: 21/06/2024

Este trabajo se comparte bajo la licencia de Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional de Creative Commons

(CC BY-NC-SA 4.0): <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> 

©2025 Ismael Castillo-Ortiz, Elizabeth Guevara Martínez y Carmen Villar-Patiño



**Sistema de
Bibliotecas**

CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

MESA Y BAR

Novedades
Bibliográficas





**Sistema de
Bibliotecas**

**CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL**

Servicio al Cliente. Humanos atendiendo Humanos, es un libro que habla sobre los elementos que pudieran parecer increíblemente obvios, pero no lo son tanto, para tener clientes felices, que recomienden a una empresa o negocio y además se queden, es decir, no elijan otra opción para depositar ahí su confianza y preferencia. Cuando digo elementos obvios, me refiero a los principios básicos que hacen que una relación se fortalezca, en este caso hablo de la relación Empresa - Cliente, partiendo del hecho de que son PERSONAS dentro de una Organización, atendiendo a otras PERSONAS que necesitan su producto o servicio. Aquí vas a encontrar anécdotas propias y ajenas desde mi óptica como cliente y como colaboradora de alguna Empresa en el área de Servicio. Además de las revelaciones descubiertas a partir de esas anécdotas y que me hicieron asimilar lo que es realmente importante para brindar Servicio, crear experiencias y deleitar al cliente.

Libro electrónico : 2021

<https://research-ebSCO-com.bdigital.sena.edu.co/plink/7c471c25-773a-3e74-8f61-16fcf094f867>

EBSCO eBooks Spanish
& Portuguese Collection

**Novedades
Bibliográficas**

SERVICIO AL CLIENTE

HUMANOS ATENDIENDO HUMANOS



MARIBEL ALTAMIRANO

innovación editorial lagares
M E Y L C O



Sistema de
Bibliotecas

CENTRO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

La administración en el desarrollo de las actividades de gestión implementa dos corrientes diferenciadas y complementarias, una es la determinación cuantitativa y otra los procesos organizacionales secuenciales. La primera implica ingenio numérico para la deducción racional y aproximativa de un resultado que generalmente se aplica a la medición del trabajo relacionado con el tiempo. El objetivo del presente artículo es proponer mecanismos de cuantificación que permitan generar tablas de proporcionalidad con el fin de medir y controlar la producción humana en el área de limpieza en los establecimientos de hospedaje y restaurantes. La metodología establecida en el artículo se centró en aspectos observables susceptibles de cuantificación, por tanto, se fundamentó en la aplicación de fórmulas matemáticas que ayudan a medir el tiempo, la capacidad y la producción de los trabajadores. Como resultado se establecen planteamientos matemáticos que generaran fórmulas para el cálculo en la medición del tiempo, capacidad y producción.

Artículo electrónico : 2024

<https://research-ebsco-com.bdigital.sena.edu.co/plink/dbaa7170-1ae1-39a9-9376-31e431b108d7>

Academic Search
Ultimate

Novedades
Bibliográficas



Revista UNESUM-Ciencias
Volumen 8, Número 1, 2024
Universidad Estatal del Sur de Manabí
ISSN-e: 2602-8166

ARTÍCULO ORIGINAL

Gestión administrativa para medición de capacidad en servicios de limpieza de hoteles y restaurantes

Administrative management for capacity measurement in hotel and restaurant cleaning services

<https://doi.org/10.47230/unsum-ciencias.v8.n1.2024.121-132>

Recibido: 01-10-2023 Aceptado: 10-11-2023 Publicado: 05-01-2024

José Vicente Becerra¹
<http://orcid.org/0000-0002-9466-0645>

¹ Universidad Lora Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.

Volumen: 8
Número: 1
Año: 2024
Paginación: 121-132
URL: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unsumciencias/article/view/763>
*Correspondencia autor: becerrajosevicente@gmail.com

REVISTA UNESUM-Ciencias
UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ





Sistema de Bibliotecas

CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

La satisfacción del comensal es un constructo ampliamente estudiado, el cual aborda una serie de elementos atmosféricos que al estar presentes en el ambiente de un restaurante no siempre son perceptibles para los propios comensales, pero contribuyen a su experiencia integral. El objetivo de esta investigación fue examinar el impacto de los elementos atmosféricos en la satisfacción del comensal en restaurantes de la ciudad de Guayaquil. Este estudio de diseño correlacional utilizó una metodología cuantitativa que incluyó encuestas aplicadas a 384 comensales de restaurantes de segunda y tercera categoría que conforman la mayor oferta gastronómica de la ciudad.

Libro electrónico : 2025

<https://research-ebSCO-com.bdigital.sena.edu.co/plink/f59db1d5-23b5-399d-8e84-dbf591b06043>

Novedades Bibliográficas

Hospitality & Tourism Complete

SHIRLEY CAROLINA SEGURA RONQUILLO
Economista por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Universidad de Guayaquil
Ecuador
[carlosocari@hotmail.com]

LUIS FERNANDO ALBÁN ALAÑA
Master of Science in Hospitality and Tourism Management por la University of New Orleans
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Ecuador
[lalban20@gmail.com]

JAIME MOISÉS SAMANIEGO LÓPEZ
Doctor en Demografía por la Universidad Nacional de Córdoba
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Ecuador
[jsamaniego.jmo@gmail.com]



ELEMENTOS ATMOSFÉRICOS EN EL SERVICIO DE RESTAURANTES Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL COMENSAL

Para citar el artículo: Segura, S., Albán, L., & Samaniego, J. (2025). Elementos atmosféricos en el servicio de restaurantes y su incidencia en la satisfacción del comensal. *Turismo y Sociedad*, XXXVII, pp. 253-279. DOI: <https://doi.org/10.18601/012073555.n37.10>

Fecha de recepción: 28 de octubre de 2024
Fecha de modificación: 10 de enero de 2025
Fecha de aceptación: 25 de febrero de 2025

Nov. Turismo y Sociedad, vol. xxxvii, julio-diciembre 2025, pp. 253-279

ATMOSPHERIC ELEMENTS IN RESTAURANT SERVICE AND THEIR INCIDENCE ON DINER SATISFACTION

Resumen

La satisfacción del comensal es un constructo ampliamente estudiado, el cual aborda una serie de elementos atmosféricos que al estar presentes en el ambiente de un restaurante no siempre son perceptibles para los propios comensales, pero contribuyen a su experiencia integral. El objetivo de esta investigación fue examinar el impacto de los elementos atmosféricos en la satisfacción del comensal en restaurantes de la ciudad de Guayaquil. Este estudio de diseño correlacional utilizó una metodología cuantitativa que incluyó encuestas aplicadas a 384 comensales de restaurantes de segunda y tercera categoría que conforman la mayor oferta gastronómica de la ciudad. Los hallazgos revelaron que la atmósfera del servicio mantiene una fuerte correlación estadística con la satisfacción general; por lo tanto, incide en las decisiones de los comensales y en su experiencia gastronómica. También se presentan las implicaciones prácticas de los elementos atmosféricos para los gerentes de restaurantes en relación con el diseño físico y del servicio.

Palabras clave: ambiente de servicio, calidad tangible, entorno físico, satisfacción del comensal, tangibilidad del servicio, TANGSERV

Abstract

Diner satisfaction is a widely studied construct that refers to a series of atmospheric elements present in the environment of a restaurant that are not always perceived by the diners themselves but contribute to their overall experience. The objective of