

Universidad de Lima
Facultad de Ingeniería
Carrera de Ingeniería Industrial



LEAN METHODOLOGIES IN THE GLOBAL TOURISM SECTOR: A LITERATURE REVIEW

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Omar Alfredo Avalos Rolando

Código 20170126

Adrian Gabriel Valladares Loayza

Código 20173988

Asesor

Juan Carlos Quiroz Flores

Lima – Perú

Mayo de 2024

Propuesta Carrera Ingeniería Industrial
Título Lean methodologies in the global tourism sector: A literature review
Autor(es) 20170126@aloe.ulima.edu.pe , 20173988@aloe.ulima.edu.pe Universidad de Lima
<p>Resumen: Desde la pandemia del Covid-19, el sector turístico se ha visto gravemente afectado con una gran disminución de sus actividades. Este sector, al igual que todos los servicios, busca la forma de adaptarse al nuevo mercado con nuevas estrategias y generar nuevas propuestas de valor en las actividades. Por ello, a lo largo de los años, se han utilizado las Metodologías Lean como solución para la mejora continua y para afrontar nuevos retos. Esta investigación se ha planteado la siguiente pregunta ¿Cuál es el efecto de la aplicación de la metodología Lean en las operaciones de servicios que ofrece el sector turístico a nivel global? El tipo de investigación se ha desarrollado con una revisión bibliográfica sistemática de ciento veintiséis (126) artículos publicados entre 2017 y 2021. Estos artículos fueron seleccionados en base a palabras clave relacionadas con las metodologías Lean en el sector turístico. Los resultados muestran que la aplicación de metodologías Lean permite aumentar la eficiencia, disminuir los tiempos de producción y servicio, centrarse en la cadena de valor y aumentar la satisfacción del cliente y el empoderamiento de los empleados.</p> <p>Palabras Clave: Metodologías Lean, Operaciones, Servicio, Sector Turístico, Revisión de la Literatura.</p> <p>Abstract: Since the Covid-19 pandemic, the tourism sector has been severely affected with a high decrease in its activities. This sector, as well as all services, is looking for a way to adapt to the new market with new strategies and generate new value propositions in activities. Therefore, over the years, Lean Methodologies have been used as a solution for continuous improvement and to face new challenges. This research has posed the following question: What is the effect of applying the lean methodology in service operations offered by the tourism sector globally? The type of research has been developed with a systematic literature review of one hundred and twenty-six (126) articles published between 2017 and 2021. These articles were selected based on keywords related to Lean methodologies in the tourism sector. The results show that applying Lean methodologies allows for an increase in efficiency, a decrease in production and service time, a focus on the value chain, and an increase in customer satisfaction and empowerment of employees.</p> <p>Keywords: Lean Methodologies, Operations, Service, Tourism Sector, Literature Review.</p>
Línea de investigación IDIC – ULIMA: Operaciones y Logística
<p>Área y Sub-áreas de Investigación:</p> <p style="text-align: center;">Área: Supply Chain Management</p> <p style="text-align: center;">Sub-áreas: Gestión de compras y proveedores, nivel de servicio y satisfacción al cliente</p>
Objetivo (s) de Desarrollo Sostenible (ODS): Industria, Innovación e Infraestructura

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, en todo el mundo, varios sectores industriales se han visto afectados por la pandemia del covid-19, principalmente el sector turístico (Tortorella et al., 2021). En 2020, 381 millones de turistas obtuvieron 300.000 millones de dólares en ingresos por turismo, y la actividad turística mundial se redujo en un 74%, lo que afectó a las operaciones de servicios de muchas agencias de viajes, hoteles, consumo de alimentos y guías turísticos. Hoy, sin embargo, la industria de servicios busca la mejor manera de adaptarse a este cambio y no verse afectada una vez más.

Cabe señalar que los servicios impregnan todos los aspectos de una economía moderna y son la clave para conectar a las naciones entre sí con información, conocimientos, bienes y servicios (Lins et al., 2021). De allí la importancia de mejorar las operaciones de servicios, específicamente, en el sector turismo, dado que este sector es el que ha tenido poca investigación en comparación con otros servicios (Arango & Rojas, 2018). Así mismo, existe una tendencia en la aplicación de herramientas Lean a los servicios en desarrollo, frente a lo que ya se ha investigado para la industria manufacturera (Burch & Smith, 2019). Una de las principales metodologías a implementar en las organizaciones de servicios es Lean Service, que abarca la determinación del valor, la identificación de flujos de valor, el flujo, la fluencia y la búsqueda de la perfección. Asimismo, estas tienen aplicaciones similares a las organizaciones de fabricación (Lisiecka & Burka, 2016).

Las causas para optar por estrategias y metodologías que contribuyan a la sostenibilidad a largo plazo del sector servicios son la intensa competencia internacional, la aceleración exponencial de la evolución tecnológica y las exigentes expectativas y necesidades de los clientes. Todo ello ha generado retos sin precedentes en el sector servicios (Jaw et al., 2010). Por ello, el sector servicios debe buscar seguir mejorando y adoptar herramientas de mejora continua, eficiencia y eficacia en sus operaciones, como es el caso de la metodología lean (Aljazzazen & Schmuck, 2021).

A partir de la problemática presentada en los párrafos anteriores, surge la siguiente pregunta de investigación basada en la información previamente analizada: ¿Cuál es el efecto de la aplicación de la metodología Lean en las operaciones de servicios que ofrece el sector turístico a nivel global?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Revisar artículos académicos y sintetizar la información relevante de forma ordenada y resumida para determinar el efecto de la aplicación de la metodología Lean en las operaciones de servicios que ofrece el sector turístico a nivel global.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el efecto de la aplicación de la metodología Lean en las operaciones de servicios dentro del sector turístico respecto al mejoramiento de la satisfacción del cliente.
- Identificar y analizar cuáles son las ventajas de aplicación de la metodología Lean en las operaciones de servicios dentro del sector turístico.

JUSTIFICACIÓN

Existe un interés académico grande en querer investigar las formas de implementación de la metodología Lean en el sector del turismo debido a que ha sido afectado en los últimos años a causa del covid-19. Todo ello ha generado retos sin precedentes en este sector, principalmente, en las operaciones del conjunto de servicios brindados (Jaw et al., 2010). En consecuencia, se puede evidenciar la existencia de un crecimiento constante de artículos científicos publicados en distintas revistas respecto a este tema. Para poder verificar las publicaciones crecientes en la base de datos bibliográfica, se deberá identificar cada tipo de línea investigada y su grado de contribución. Por lo tanto, la justificación de esta investigación se centra en que a través de una revisión sistemática de la literatura, se establezca un mejor panorama de los aspectos más significativos en la implementación de la metodología Lean en el sector turístico en los últimos años. Por lo que se formularán conceptos y características claves para determinar el progreso de la investigación actual. De esa manera, brindar un análisis óptimo de los resultados obtenidos hasta la actualidad.

HIPÓTESIS

- Los efectos de la aplicación de la metodología Lean en las operaciones de servicios que ofrece el sector turístico a escala mundial son el incremento de la eficiencia en sus actividades, un mejor flujo de producción y cadena de valor, empoderamiento de los empleados y mayor satisfacción de los clientes.
- El efecto de la aplicación de la metodología Lean en las operaciones de servicios dentro del sector turístico respecto al mejoramiento de la satisfacción del cliente es un incremento de este indicador en un 3% en promedio.
- Las ventajas de aplicación de la metodología Lean en las operaciones de servicios dentro del sector turístico son poder estandarizar y simplificar las actividades, y mejorar la calidad y productividad del proceso.



DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo: No experimental – Longitudinal

El trabajo de investigación realizado es de tipo no experimental, dado que no se realiza un cambio intencional en sus variables. En consecuencia, se encarga de describir contextos desarrollados que ya existen, sintetizando información de la base de datos Scopus. Esta investigación es de tipo longitudinal, donde se consideró un periodo de tiempo desde el 2017 al 2021 para el análisis de los artículos. Esto con la finalidad de obtener información más actualizada y relevante sobre la aplicación de la metodología Lean en las operaciones de servicios que ofrece el sector turístico.

Enfoque: Mixto

El enfoque es mixto dado que se realizó la selección y recopilación de data bibliográfica contribuyendo al desarrollo del trabajo de investigación. Donde se analizó y comparó cada uno de los artículos, mediante un exhausto análisis bibliométrico. Por otro lado, se analizaron los resultados obtenidos a través de fuentes oficiales en congruencia con el tema de investigación.

Alcance: Descriptivo

El alcance es del tipo descriptivo, debido a que el objetivo es describir y precisar los efectos de la aplicación de la metodología Lean en las operaciones de servicios que ofrece el sector turístico a nivel global, asimismo, identificar cuáles son las ventajas de esta implementación.

Técnicas e instrumentos de la investigación:

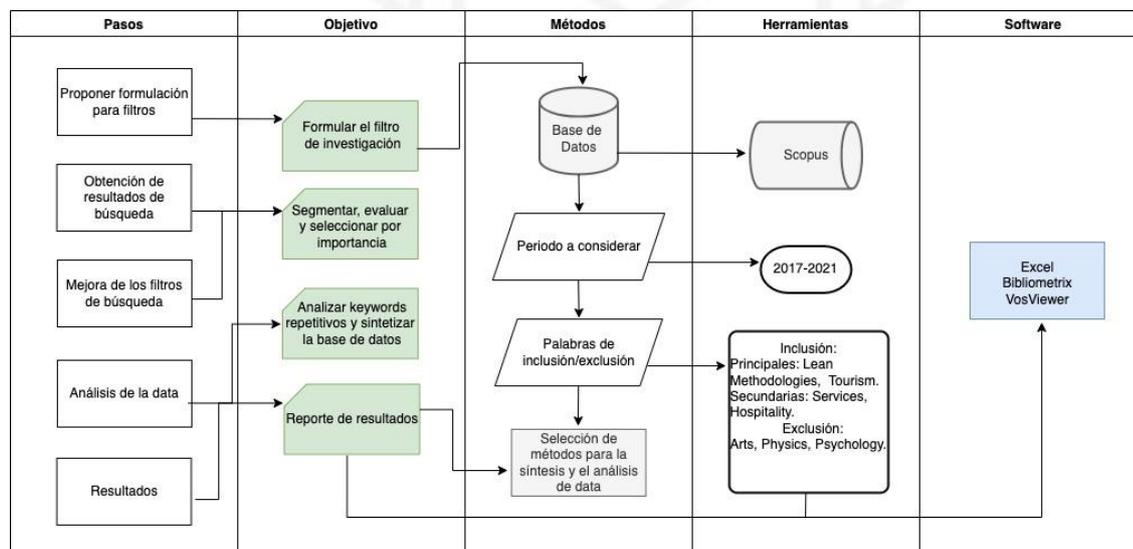
Mediante la base de datos de Scopus, se identificará y seleccionará los artículos científicos a ser analizados, en un rango de años desde el 2017 al 2021. Al finalizar el proceso de selección, se exportaron dichos artículos para que posteriormente se realice un análisis estadístico de estos a través del software bibliometrix y Excel. Asimismo, para el análisis bibliométrico se hizo uso del software VOSviewer.

Etapas del desarrollo de la investigación:

En primer lugar, se planteó el proceso a seguir para la selección final de los artículos académicos, teniendo como objetivo optar por una óptima revisión de la literatura. Por lo que se establecieron palabras clave, búsqueda de artículos con un alto grado de relación con el tema y su posterior análisis. Cabe resaltar que la búsqueda se realizó solo en la base de datos Scopus. A continuación, en la figura (figura 5.1) se expone a detalle los pasos realizados en la búsqueda, así como también, el objetivo, los métodos aplicados, las herramientas y la aplicación de software para analizar e interpretar los resultados obtenidos.

Figura 5.1

Pasos, objetivos, métodos, herramientas y programas/software



Como se ve en la figura anterior, para realizar una mejor revisión sistemática de los artículos se siguieron pasos para alcanzar los objetivos planteados, así como la descripción de los métodos y herramientas utilizados para un mejor análisis de los datos obtenidos. Asimismo, se utilizó la base de datos Scopus, la cual es considerada la base de datos con mayor credibilidad e impacto a nivel global, con más de 4000 editoriales siendo la más importante a nivel mundial. Para la revisión sistemática, se consideró un período de 5 años (2017-2021), y se utilizaron palabras clave primarias como “Metodología Lean”, “Operaciones de Servicios” y “Sector Turístico”, y la exclusión de términos que se enfocaran en términos de Arte, Psicología y Física. Por otro lado, para poder formular un análisis detallado numéricamente de los artículos se optó por la metodología Prisma. En la cual, en un inicio se obtuvo 113 631 investigaciones y a través de filtros constantes, donde en cada uno se describe las razones de la exclusión, se obtuvieron finalmente 126 artículos científicos. Asimismo, se excluyeron 6487 artículos que no guardaban relación directa con el propósito de la investigación. Finalmente, los artículos seleccionados fueron revisados cada uno por separado y se utilizaron los softwares Bibliometrix, Excel y VOS Viewer para su respectivo análisis.

NOTAS

Un especial agradecimiento al Ingeniero Juan Carlos Quiroz Flores, por la asesoría brindada en la elaboración del trabajo de investigación, dedicando su tiempo, guía, motivación, sugerencias y correcciones. Igualmente, nos encontramos agradecidos con nuestros padres por el apoyo brindado en toda la etapa de la carrera de Ingeniería Industrial. Por último, agradecemos a nuestra alma máter la Universidad de Lima por la enseñanza, las herramientas y los valores inculcados que son ejercidos en nuestro ámbito laboral y profesional.

REFERENCIAS

- Aljazzazen, S., & Schmuck, R. (2021). The impact of knowledge management practice on lean six sigma implementation: The moderating role of human capital in health service organisations. *International Journal of Operations and Quantitative Management*, 27(3), 267-285. doi:10.46970/2021.27.3.5
- Arango Vásquez, F. A., & Rojas López, M. D. (2018). A critical review of lean service. [Una revisión crítica a Lean Service] *Espacios*, 39(7) Retrieved from www.scopus.com
- Jaw, C., Lo, J., & Lin, Y. (2010). The determinants of new service development: Service characteristics, market orientation, and actualizing innovation effort. *Technovation*, 30(4), 265–277. <https://doi.org/10.1080/14983993.2019.1624519>
- Lisiecka, K., & Burka, I. (2016). Lean service implementation success factors in polish district heating companies. *Quality Innovation Prosperity*, 20(1), 72-94. doi:10.12776/QIP.V20I1.640
- Lins, M. G., Zotes, L. P., & Caiado, R. (2021). Critical factors for lean and innovation in services: From a systematic review to an empirical investigation. *Total Quality Management and Business Excellence*, 32(5-6), 606-631. doi:10.1080/14783363.2019.1624518
- Tortorella, G., Narayanamurthy, G., Godinho Filho, M., Portioli Staudacher, A., & Mac Cawley, A. F. (2021). Pandemic's effect on the relationship between lean implementation and service performance. *Journal of Service Theory and Practice*, 31(2), 203-224. doi:10.1108/JSTP-07-2020-0182

ANEXO. Datos del artículo publicado

- **Nombre del artículo:** Lean methodologies in the global tourism sector: A literatura review
- **Autores:** Omar Alfredo Avalos Rolando, Adrian Gabriel Valladares Loayza
- **Co autor(es):** Juan Carlos Quiroz Flores, Bertha Haydeé Díaz Garay

Presentación en congreso

- **Nombre del congreso:** 3rd Asia Pacific International Conference on Industrial Engineering and Operations Management.
- **Organizador:** IEOM

- **Sede:** Malaysia, Johor Bahru
- **Año:** 2022
- **Pp:** 12 hojas
- **Enlace web donde se encuentra publicado el artículo (identificador DOI, ISBN, ISSN o equivalentes):**

ISSN: 2169-8767 **ISBN:** 978-1-7923-9162-0

<https://doi.org/10.46254/AP03.20220363>



Paper_Avalos-Valladares

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

3%

★ redfame.com

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Exclude assignment
template

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words