



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

## **“ENFOQUE DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EMPRESAS LOGISTICAS DE LATINOAMÉRICA”**

**Una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años, 2009 – 2019.**

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Ludith Huamán Bautista

**Asesor:**

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2019

## DEDICATORIA

A todos aquellos que sienten que no hay tiempo ni distancia para seguir creciendo profesionalmente.

## AGRADECIMIENTO

En especial a mis padres Eleazar Huamán, por su apoyo y comprensión en todo el trayecto de la vida académica, por ser el motor en mi esfuerzo constante, y a mi madre, Gricelda Bautista, desde el cielo guio mi camino, para seguir logrando mis objetivos.

A todos que aquellos que contribuyeron y estuvieron apoyándome, en mi formación académica profesional. A mis profesores que compartieron sus conocimientos conmigo, a lo largo de mi carrera profesional; especialmente al Dr. Mauricio Acevedo, mi asesor de tesis, por su apoyo para la elaboración de este trabajo.

## INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO .....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	24
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	31
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS.....	38

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla nº 1 Artículos Encontrados.....	14
Tabla nº 2 Artículos Encontrados.....	19
Tabla nº 3 Revistas Analizadas .....	27
Tabla nº 4 Diseño de Estudios.....	27
Tabla nº 5 Tipo de Estudio.....	28
Tabla nº 6 Lugar de procedencia.....	29
Tabla nº 7 Año de publicación.....	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura nº 1	Proceso de selección de artículos de la unidad de análisis.....	26
Figura nº 2	Revistas Analizadas.....	27
Figura nº 3	Diseño de Estudio.....	27
Figura nº 4	Tipo de estudio.....	28
Figura nº 5	Lugar de procedencia.....	29
Figura nº 6	Año de publicación.....	30

## RESUMEN

La calidad del servicio, es un concepto acogido por las organizaciones en los últimos años, dada la necesidad de ser competitivos frente a la ampliación de la oferta de los diferentes servicios en el mercado. El propósito de la investigación fue llevar a cabo una revisión sistemática de la literatura basada en revistas científicas publicadas en español, a través de un análisis exhaustivo de publicaciones encontradas, en el que se consideró autor, título, objetivo, método, revista, país, año y variables que se analizaron sobre el enfoque de la calidad de servicio en empresas logísticas de Latinoamérica. La búsqueda de información se realizó en la base de datos de: Redalyc: Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal y Scielo: Biblioteca virtual de colección seleccionada de revistas científicas. Los criterios de elegibilidad fueron: Búsqueda de revistas o artículos de calidad de servicio en empresas logísticas en Latinoamérica. Según la información de ambas páginas se seleccionaron 40 artículos de publicaciones. El análisis indica que las empresas u organizaciones deben aplicar la calidad de servicio para satisfacer las necesidades de sus clientes, sin dejar de considerar la percepción que del servicio tienen.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad del servicio, empresas, logísticas, Latinoamérica.

**Dimensiones:** Tangibilidad, confiabilidad. Responsabilidad, seguridad, empatía.

## ABSTRACT

The quality of the service, is a concept embraced by organisations in the past few years, given the need to be competitive with the expansion of the offer of the various services in the market. The purpose of the research was to conduct a systematic review of the literature-based scientific journals published in Spanish, through a comprehensive analysis of publications found, which was considered the author, title, objective, method, journal, country, year, and variables that were analysed on the focus of the quality of service in logistics companies in Latin America. The information search was performed on the basis of data from: Redalyc Network of scientific journals of Latin America and the Caribbean, Spain and Portugal, and Scielo: virtual Library collection of scientific journals. The eligibility criteria were: to Search for journals or articles of quality of service in logistics companies in Latin America. According to the information of both pages is selected 40 articles in publications. The analysis indicates that companies or organizations should apply the quality of service to meet the needs of its clients, without disregarding the perception of the service.

**KEY WORDS:** Quality of service, business, logistics, Latin America.

**Dimensions:** Tangibility, reliability. Responsibility, safety, empathy.

## **NOTA DE ACCESO**

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.



## REFERENCIAS

- Alonso, A. & Felipe, P. (2014). *Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño*. Economía y Desarrollo, 152(2), 184-192. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S025285842014000200012&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025285842014000200012&lng=es&tlng=es).
- Araya, C., Bustos, A., Merino, M., Ulloa, C., & Araya, J. (2014). *Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en paciente sin discapacidad y discapacitados*. Talcahuano. Chile. Odontostomatología, 16(23), 4-12. Recuperado de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S168893392014000100002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S168893392014000100002&lng=es&tlng=es)
- Arango, L. (2009). *Importancia de los costos de la calidad y no calidad en las empresas de salud como herramienta de gestión para la competitividad*. Revista Ean, (67), 75-94. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S012081602009000300006&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012081602009000300006&lng=en&tlng=es).
- Arciniegas, J. & Mejías, A. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar Nueva Granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple*. Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 8 (1), 26-36. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
- Arocha, M., Márquez, M., Deyne, A. & Estrada, G. (2015). *Calidad del desempeño profesional en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris"*. Medisan, 19(8), 965-970. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v19n8/san05198.pdf>
- Benzaquen, J. (2013). *Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano*. Journal of Globalization, Competitiveness & Governability. Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, 7 (1), 41-59. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/5118/511851337005>
- Blanco, A. & Rivero, V. (2009). *Calidad de servicio percibida por los clientes residenciales en las oficinas de atención al cliente (OAC) de una empresa telefónica*. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, I (3), 31-42. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215016887004>
- Carmona, M., Suárez, E., Calvo, A., & Periañez, R. (2016). *Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos*. European Research on Management and Business Economics, 22 (1), 8-16. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=501650368002>
- Caro, J., Leyva, E., & Vela, R. (2011). *Calidad de las tecnologías de la información y competitividad en los hoteles de la península de Yucatán*. Contaduría y administración, (235), 121-146. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S018610422011000300007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018610422011000300007&lng=es&tlng=es).

- Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 13(1), 108-122. Recuperado de <https://http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v13n1/v13n1a7.pdf>
- Castellá, J. (2009). *Calidad y Servicios de Prevención de Riesgos Laborales*. Medicina y Seguridad del Trabajo, 55(216), 10-11. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465546X2009000300001&lng=es&tlng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465546X2009000300001&lng=es&tlng=pt)
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). *Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*. Revista Venezolana de Gerencia, 15 (49), 103-124. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29012358007.pdf>
- Contreras, L. (2010.) *La calidad en la gestión como factor de cambio institucional en las organizaciones gubernamentales del Estado de México*. Convergencia, Revista de Ciencias Sociales, núm. 53, 2010, Universidad Autónoma del Estado de México <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v17n53/v17n53a12.pdf>
- Choque (2014). *Demoras y cancelación de vuelos suman 49% de quejas de usuarios*. La Razón, pág. 1.
- Chumacero, I. (2010). *Sistema de Calidad Total. Metodología y ejemplo de aplicación a Empresas de Diseño*. Revista de Arquitectura e Ingeniería, 4 (2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1939/193915954005.pdf>
- De la Fuente, H., & Díaz, I. (2013). *Analysis of the determinants of the perceived quality service provided by credit union: an application based on models of structural equations*. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 21(2), 232-247. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071833052013000200007&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071833052013000200007&lng=es&nrm=iso)
- Diz, M., & Rodríguez, N. (2010). *La mejora de la calidad de los servicios a través de su medición*. Industrial Data, 13 (2), 48-55. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81619984006.pdf>
- Espinosa, A. (2012). *Guías de práctica clínica "herramientas" para mejorar la calidad de la atención médica*. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 11(1). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2012000100005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2012000100005)
- Falcón, O., Petersson, M., Benavides, S., & Sánchez, R. (2012). *Medición de la calidad del cliente interno en una instalación hotelera*. Ingeniería Industrial, 33(1), 13-18. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181559362012000100003&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362012000100003&lng=es&tlng=pt)
- Fontalvo, Y., Vergara, J., & De la Hoz, E. (2012). *Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40*. Pensamiento & Gestión, (32), 165-189. Recuperado de

[http://www.scielo.org.co/scielo.phpscript=sci\\_arttext&pid=S165762762012000100008&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=S165762762012000100008&lng=en&tlng=es)

- Gallardo, A., & Reynaldos, K. (2014). *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. *Enfermería Global*, 13(36), 353-363. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.phpscript=sci\\_arttext&pid=S169561412014000400020&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=S169561412014000400020&lng=es&tlng=es)
- González, M., Frías, R., & Gómez, O. (2016). *Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera*. *Ingeniería Industrial*, 37(3), 253-265. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181559362016000300004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362016000300004&lng=es&tlng=es).
- Huerta, M., Sandoval, S., & Preciado, J. (2016). *Sistemas de calidad y desempeño empresarial: estudio de caso en empresas cárnicas en una región del noroeste de México*. *Ingeniería Industrial*, (34), 97-117. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337450992005.pdf>
- Hernández, S. Collado, F. Baptista, L. (2012) *Metodología de la Investigación*. México Ediciones Mc Graw Hill
- Lazzari, L., & Moulia, P. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio brindado por una pyme*. *Cuadernos del Cimbage*, (16), 53-86. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46230868004>
- Lazo, Y., Gómez, C., Mariño, Y., Bony, M., Agramonte, E., & Batista, D. (2016). *Proceso de aseguramiento de la calidad para un modelo de la calidad en Cuba*. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10 (Supl. 2), 124-137. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S222718992016000600010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S222718992016000600010&lng=es&tlng=es).
- Lizarzaburu, E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. *Universidad & Empresa*, 18 (30), 33-54. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- Llinás Delgado, A. (2010). *Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema*. *Salud Uninorte*, 26 (1), 143-154. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/817/81715089014>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. *Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Melchor, J., Lavín, J., & Pedraza, N. (2012). *Seguridad en la administración y calidad de los datos de un sistema de información contable en el desempeño organizacional*. *Contaduría y administración*, 57(4), 11-34. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S018610422012000400002&lng=es&tlng=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018610422012000400002&lng=es&tlng=pt).

- Mora, C. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Revista Brasileira de Marketing, 10 (2), 146-162. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morillo, M. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida*. Economía, (27), 199-223. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1956/195614958009.pdf>
- Torres S, Maritza, V, Stanescu, C. (2015) *Modelos de evaluación de la calidad del servicio*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>> ISSN 1317-6099
- Monsalve, C., & Hernández, S. (2015). *Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga*. Revista EAN, (78), 160-173. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S012081602015000100011&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012081602015000100011&lng=en&tlng=en).
- Najul, J. (2011). *El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio*. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4 (8), 23-35. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>
- Orgambídez, A., & Almeida, M. (2015). *Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales*. Tourism & Management Studies, 11(2), 167-173. [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_isoref&pid=S218284582015000200019&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S218284582015000200019&lng=es&tlng=es)
- Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C., Torres, J. & Lippi, L. (2016). *Quality of educational services as per students of a public university in Chile*. Revista iberoamericana de educación superior, 7(18), 130-142. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S200728722016000100130&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200728722016000100130&lng=es&tlng=en).
- Parasuraman, Berry, Zeithaml (1998). *Servqual: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *J Retailing*. 64:12-40
- Pedraja, L., & Rodríguez, E. (2013). *El desafío de la calidad en las universidades*. *Idesia (Arica)*, 31(4), 3-11. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-34292013000400001&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-34292013000400001&script=sci_arttext)
- Pierdant, A., & Rodríguez, J. (2009). *Control estadístico de la calidad de un servicio mediante Gráficas y R*. *Política y cultura*, (32), 151-169. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S018877422009000200009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018877422009000200009&lng=es&tlng=es)
- Torres & Vásquez (2015) *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis Compendium*, pp. 57-76 *Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado Barquisimeto, Venezuela* Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

Pineda, Estrada & Parra (2011) *Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia*. *Revista Interamericana de Bibliotecología* pp. 243-255 Universidad de Antioquia Medellín, Colombia Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v34n3/v34n3a1.pdf>

Calixto, O., Hayashida, M., Costa, T., & de Godoy (2011). *Escala SERVQUAL: validación en población mexicana Texto & Contexto Enfermagem*, pp. 326-333. Recuperado de [http://C:/Users/Usuario/Downloads/articulo\\_redalyc\\_71421157014.pdf](http://C:/Users/Usuario/Downloads/articulo_redalyc_71421157014.pdf)

Hernández de V., Judith; Ch, Ana C; Atencio C.(2009). *Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos Revista Venezolana de Gerencia*,, pp. 458-472. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/290/29014477009.pdf>