



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Calidad de servicio en las empresas: una revisión de la literatura científica durante los últimos 10 años”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

GUSTAVO FRANCISCO CARRETERO CALLE
JOANNE JULIA HUAMAN VILLEGAS

Asesor:

Dr. Mg. Lic. José Antonio Coral Morante

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo, a nuestra familia por su esfuerzo y apoyo incondicional en el camino hacia el logro de nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por guiarnos e iluminarnos a través de nuestra carrera
para poder cumplir nuestros sueños.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
.RESUMEN	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS	14
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	20
REFERENCIAS	22
ANEXOS	27

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 - MUESTRA LAS TESIS POR TÍTULOS AÑOS Y PAÍSES.....	14
TABLA 2 - PORCENTAJE DE TESIS ENCONTRADAS POR PAÍS.....	15
TABLA 3 - TESIS ENCONTRADAS POR AÑO.....	16
TABLA 4 - TESIS POR BASES DE DATOS UTILIZADAS.....	17
TABLA 5 - PALABRAS CLAVES Y COINCIDENCIAS ENCONTRADAS EN LOS BUSCADORES	18
TABLA 6 - INSTRUMENTO DE MEDICIÓN UTILIZADAS EN LAS TESIS.....	19

RESUMEN

La presente Revisión Sistemática consiste en analizar la calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años, por esta razón se ha realizado una búsqueda académica en la base de datos de Google Académico, Alicia, y Refseek. Al respecto se ha encontrado información relevante con referencia al desarrollo del servicio de calidad que se da en las empresas respectivamente.

Asimismo, en la actualidad la calidad de servicio a los clientes influye en el rendimiento de las empresas, siendo este un factor importante; como se encontró en las tesis revisadas. Importante debido a que mediante el uso de herramientas y estrategias constantes dirigidos a los trabajadores, como los manuales de funciones, capacitaciones, talleres de mejora, feedback y monitoreo, les permite desarrollar sus competencias técnicas, esto a consecuencia de que en la actualidad el talento humano forma parte importante de la estructura de la empresa, logrando de esta manera que los trabajadores puedan brindar un mejor servicio que conlleve a generar en los clientes una satisfacción positiva y una lealtad de preferencia por parte de ellos. También se describe cómo es que las empresas buscan diferenciarse de la competencia, logrando a largo plazo una mayor rentabilidad económica que se vea reflejado en el aumento de los clientes.

Como el objetivo es analizar la información sobre la calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años, se plantea los objetivos específicos; a) Identificar los países que han publicado tesis referente a la calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años; b) Especificar el volumen de tesis encontradas sobre la calidad de servicio en las empresas en los últimos 10 años; c) Precisar cuáles fueron las bases de datos donde se encontraron las tesis publicadas referente a calidad y servicio en las empresas durante los últimos 10 años; d) Describir qué

palabras clave tuvieron mayor coincidencia en la búsqueda de las tesis referente a la de calidad y servicio en las empresas en los últimos 10 años.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, propuesta de mejora, satisfacción cliente, rentabilidad

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El tema de la calidad ha estado presente en la historia del hombre, en un comienzo reflejada en el control que ejercían sobre los productos que se consumían, de los que poco a poco pudieron realizar una evaluación y clasificación de forma eficiente referente a cuáles eran los productos aptos que cumplían con los requisitos de consumo seguro, sin generar algún tipo de daño, claro que para que puedan llegar a esta conclusión pasaron muchos años.

Con el pasar del tiempo el tema de calidad fue mejorando, percibiéndose como elemento necesario para poder cubrir necesidades y expectativas. En la Edad Media la capacitación por parte de los gremios fue importante porque permitió que las personas puedan estar preparadas a la hora de supervisar los productos que se consumían, para la etapa de la Revolución Industrial surge otro cambio debido a que no existía una responsabilidad al cien por ciento en el tema de ejecución de mano de obra, sino por el contrario el tema de calidad solo es abarcado en cierta parte (Ford), sin embargo con el pasar del tiempo conforme se dificultaba los procesos de realización de productos, también se intensificaba el nivel de supervisión de los mismos.

Posteriormente no es hasta la mitad del siglo XX que se ven cambios y mejoras grandes con respecto a la calidad, representantes como Deming, Joseph Juran, Kaoru Ishikawa entre otros consideraron que la calidad no solo debía verse desde el tema de la supervisión mecánica, consideraban que las empresas debían incluir a las personas en estos procesos, postularon varios conceptos importantes como la importancia de la mejora continua en sus 14 puntos; en el caso de Deming, recalca la importancia del conocimiento profundo de los procesos, Ishikawa resalta importancia de la disciplina, el control estructurado y adecuado de los planes de calidad, de igual manera recalca la capacitación constante a los trabajadores y que la repetición de estos sobre temas de calidad permitirán diseñar, desarrollar y elaborar productos que logren satisfacer las necesidades de los consumidores; a su vez, para generar una mejor organización y eficiencia, Ishikawa propone el uso de una herramienta basada en la detección

de causas o problemas para analizar los efectos conocida como el diagrama de Ishikawa, de gran ayuda para todas las empresas en general.

En la actualidad el mercado en el que se mueven la mayoría de las empresas se encuentra caracterizado por la fuerte competitividad entre las organizaciones y por los cambios constantes que estas generan, lo que ha provocado que con el tiempo empiecen a apoyarse en el uso de nuevas estrategias y herramientas tecnológicas, las cuales van teniendo un incremento en su uso y son aplicadas cada vez más por más empresas con el propósito de poder brindar mayores ventajas sobre los productos o servicios que ofrecen a los clientes logrando de esta manera poder diferenciarse de la competencia. Por otra parte las empresas ofrecen servicios y productos, donde los servicios se dividen en tangibles e intangibles, sin embargo la calidad de servicio engloba a ambas. Las herramientas tecnológicas permiten a las empresas innovar y mejorar la experiencia brindada a los clientes, dado que ellos asocian el servicio de calidad no solo con el cubrimiento de sus expectativas sino ven desde la perspectiva de la experiencia.

La calidad de servicio bien implementada en las empresas permite obtener mejores resultados, este concepto no es nuevo en el mercado, con ella las empresas buscaban alternativas para poder marcar la diferencia y ganar más clientes a través de la satisfacción de sus necesidades y expectativas en la pugna que tenían con la competencia, a través del marketing buscaban nuevas formas que pudieran generar el interés en los usuarios, para ello el uso de ofertas y promociones permitieron lograr captar la atención y preferencia; sin embargo con el pasar del tiempo las empresas analizaron y descubrieron que estas estrategias en marketing ya no eran suficientes para poder marcar una diferencia debido a que la competencia empezó también a copiar y aplicar estos criterios, por este motivo se vieron obligadas a hacer nuevas investigaciones y análisis que les sirvieran como base para poder crear alternativas que ofrezcan innovación en los servicios y productos ofrecidos, de esta manera empezaron a enfocarse en la satisfacción de los clientes, ya que observaron que buscaban servicios y productos que cubrieran y sobrepasaran sus expectativas.

En los motivos antes expuestos se basa la importancia de realizar una revisión sistemática que facilite la comprensión sobre el tema haciendo uso de las tesis expuestas, que tiene como formulación de problema general: ¿Qué información existe en tesis sobre la calidad de servicio en las empresas durante los últimos diez años?; a su vez teniendo como problemas específicos a) ¿Qué países han publicado tesis sobre la calidad de servicio en las empresas durante los últimos diez años?; b) ¿A cuánto asciende el volumen de las tesis publicadas referente a la calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años ?; c) ¿Cuáles fueron las bases de datos revisadas donde se encontraron las tesis publicadas referente a la calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años?; d) ¿Qué palabras clave tuvieron mayor coincidencia en la búsqueda de las tesis referente a la calidad de servicio en las empresas en los últimos diez años?

En el objetivo general se encuentra: analizar la información sobre la calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años, siendo los objetivos específicos: a) Identificar los países que han publicado tesis referente a la calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años; b) Especificar el volumen de tesis encontradas sobre la calidad de servicio en las empresas en los últimos 10 años; c) Precisar cuáles fueron las bases de datos donde se encontraron las tesis publicadas referente a calidad y servicio en las empresas durante los últimos 10 años; d) Describir qué palabras claves tuvieron mayor coincidencia en la búsqueda de las tesis referente a la de calidad y servicio en las empresas en los últimos 10 años?.

Se explica, por otra parte, que las empresas ofrecen servicios y productos de los cuales los servicios se dividen en tangibles e intangibles, sin embargo la calidad de servicio engloba a ambas. Las herramientas tecnológicas permiten maximizar la información de los clientes, ayuda a identificar nuevas oportunidades de negocio, permite mejorar los procesos para que estén optimizados y personalizados, así como poder identificar los clientes potenciales que mayor beneficio generen a la empresa, además permiten a las empresas innovar y mejorar la experiencia brindada a los clientes, dado que ellos asocian el servicio

de calidad no solo con el cubrimiento de sus expectativas, sino que lo observan y analizan desde la perspectiva de la experiencia.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El presente trabajo se realizó bajo la “Revisión sistemática de la literatura científica” como el tipo de estudio, revisando información contenida en tesis que hacen referencia al tema de “Calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años”, destacando a las más importantes y las que enfocan de forma adecuada, respondiendo a la pregunta general la cual es: ¿Qué información existe en tesis sobre la calidad de servicio en las empresas durante los últimos diez años?

Los criterios utilizados en el proceso de inclusión para la revisión sistemática fueron: el periodo, del cual se tomó 10 años para analizar la información con el propósito de poder recabar información mucho más precisa a la realidad y actualidad, que permita tener un mayor panorama de la información a analizar, por otra parte otro criterio usado es el idioma y el país, lo que significó clasificar y descartar solo tesis en español, preferentemente hispano hablantes que puedan brindar información más detallada a la necesidad.

Para el caso de las palabras clave, se hizo uso de palabras que tengan como objeto facilitar la adquisición de información relevante como “calidad de servicio”, “propuesta de mejora”, “satisfacción” “cliente y rentabilidad”, seguidamente en el caso de fuentes de información o base de datos usadas en el proceso de la revisión sistemática se hizo uso de: Google académico, Alicia y Refseek.

En el punto referente a la búsqueda de información, se llevó a cabo haciendo uso de criterios de selección expuestos líneas arriba, los que fueron colocados en formato Excel en varias celdas organizadas por título, autores, resumen de tesis, entre otros campos, que facilitaron en gran manera la realización de una mejor clasificación y organización de la información obtenida, con el propósito de poder usar la información más precisa y adecuada a la hora de elaborar la revisión sistemática, también se hizo uso de cuadros, gráficos de pie y barras para poder explicar de forma más didáctica los resultados obtenidos

en materia de búsqueda de información sobre la calidad y servicio en las
empresas durante los últimos 10 años.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En la presente revisión sistemática, se realizó el análisis de la información correspondiente a la calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años.

ESTADO	TITULO	PAIS	AÑO
INCLUIDO	El Crm (Customer Relationship Management) Para Mejorar La Calidad De Servicio Al Cliente En El Banco Del Litoral Para El Año 2016	Ecuador	2016
	Como mejorar la calidad del servicio de la empresa Siccontactcenter, a través de la implementación de un Plan de mejoras para el sistema del call center de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y su	Ecuador	2016
	Calidad De Servicio Y La Satisfacción De Los Clientes En El Banco Internacional Del Perú, Tienda 500	Perú	2017
	Gestión Del Talento Humano En La Calidad De Servicio Del Call Center Técnico En Una Empresa De	Perú	2017
	La Capacitación Del Personal Y La Calidad De Servicio Del Centro De Contacto Banco De Crédito Del Perú En	Perú	2017
	Propuesta De Optimización Del Servicio Al Cliente En Las Empresas De Call Center En La Ciudad De	Ecuador	2017
	Estudio del tiempo de espera en las cajas bancarias de Argentina: el trade-off entre los recursos y la calidad	Argentina	2015
	Propuesta De Mejora En El Proceso De Atención A Clientes Negocios En Una Empresa De	Perú	2015
	Propuesta De Mejora En Los Procesos Del Área De Call Center Técnico De Una Empresa De	Perú	2015
	La Calidad Del Servicio En La Industria Hotelera.	España	2010
	Calidad De Servicio, Calidad De Relación E Intención De Comportamiento En El Entorno On-Line	España	2011
	Incidencia De La Gestión Administrativa De La Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" De La Ciudad De Ibarra	España	2011
	Calidad De Servicio Y Burnout En Instituciones Educativas Privadas Y Públicas	Perú	2014
	La Auditoría De Control De La Calidad Y Los Niveles De Auto-Evaluación Y Acreditación Universitaria	Perú	2014
	Modelo Para Evaluar La Calidad Del Servicio Al Usuario Atendido En Consulta Externa En Establecimientos	Perú	2014
	Plan De Seguridad Informático Para Mejorar La Calidad En El Servicio Del Call Center De La Empresa Telsat	Perú	2014
	Influencia De La Calidad Del Servicio Al Cliente En El Nivel De Ventas De Tiendas De Cadenas Claro Tottus -	Perú	2014
	Análisis De La Calidad De Servicio En La Industria MICE	España	2015
	Gestión de calidad del Programa Qali Warma en el distrito de Manantay-Región Ucayali 2016	Perú	2016
	Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016	Perú	2017
	Gestión Del Control De Calidad De Los Productos Percibibles Para Reducir Los Desmedros De Metro	Perú	2017
	Percepción De La Calidad Educativa Y Análisis De Estrategias De Posicionamiento En La Universidad Jaime	Perú	2017
	Calidad de servicio y captación de clientes en el mercado Señor de los Milagros, Ventanilla, Callao 2018	Perú	2018
	Calidad De Vida Del Paciente Oncológico Adulto Mayor Del Hospital Nacional Arzobispo Loayza	Perú	2018
	Calidad Del Servicio De Unidades Promotoras De Turismo A Partir De La Percepción Del Usuario, Trujillo,	Perú	2018
	Gestión de calidad y servicio al cliente en la empresa Café Perú, Callao, 2018	Perú	2018
	La Calidad Percibida Del Servicio Hotelero Y Su Relación En La Percepción Del Cliente, Miraflores, 2017.	Perú	2018
	Nivel De Calidad En Interpretación Telefónica De Los Intérpretes En Un Centro De Interpretación, Lima,	Perú	2018
	Percepción De La Calidad De Servicio En El Registro Nacional De Identificación Y Estado Civil, Sede Central	Perú	2018
	Percepción De La Calidad De Servicios En El Restaurante Recreo La Campana De Oro Jauja	Perú	2018
	Satisfacción Del Usuario Y Calidad De Atención Servicio De Emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia	Perú	2018
	Calidad Percibida Y Satisfacción Del Usuario En Los Servicios Prestados Apersonas Con Discapacidad	España	2016
	Nivel De Calidad De Servicio En La Empresa Distribuidora Varhon S.A.C., Trujillo, 2018"	Perú	2018

Tabla 1 - Muestra las tesis por títulos años y países.

De la revisión y clasificación se encontraron 35 tesis referentes al tema, las mismas que cumplían con los criterios de selección requeridos y plasmados en las diferentes bases de datos consultadas como Alicia, Google Académico y Refseek, que posteriormente fueron sometidos a criterios de exclusión quedando

solamente 10 de forma directa, este criterio estuvo basado en el aporte específico relacionado al tema de estudio.

También se identificó los países que han publicado artículos sobre la exportación.

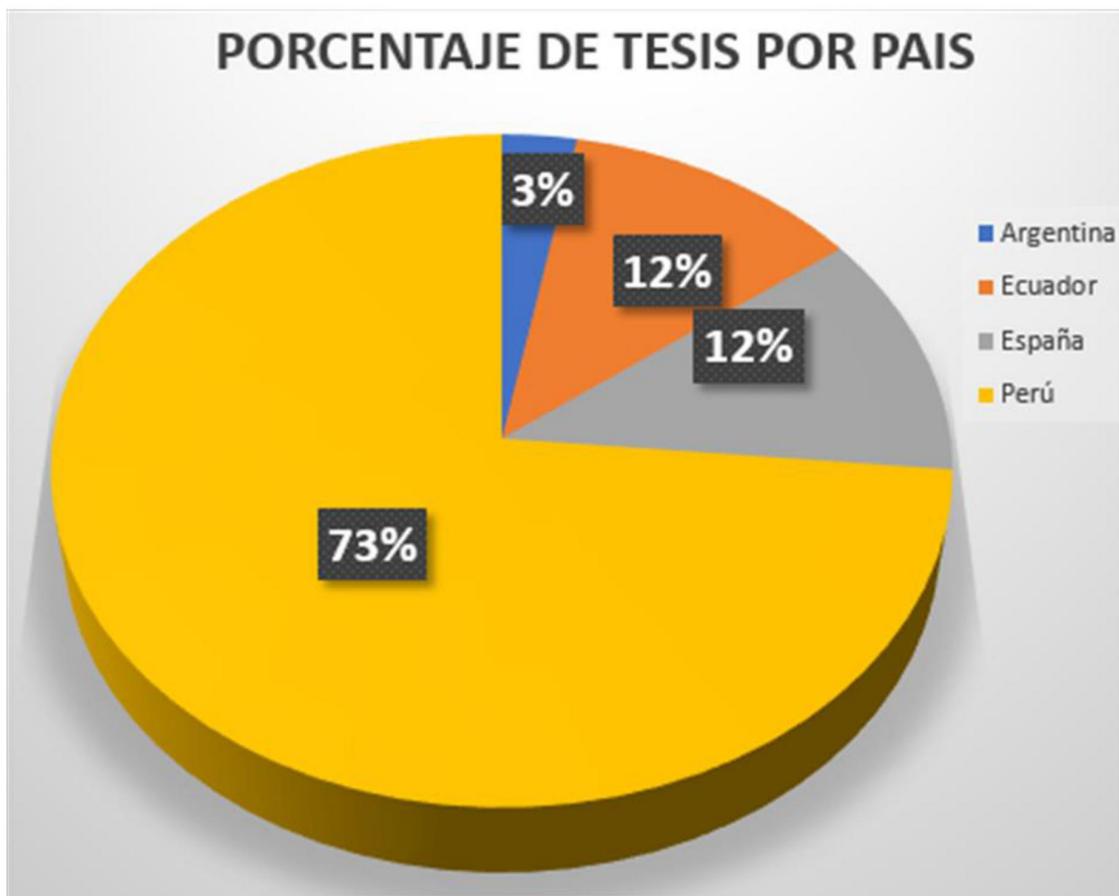


Tabla 2 - Porcentaje de tesis encontradas por país.

La mayoría de las tesis revisadas y analizadas según los criterios de selección provienen de Perú y éstas se encuentran reflejadas en un 73% de tesis publicadas encontradas, por otro lado se tiene a Ecuador y España en segundo lugar con un 12% en la publicación de tesis y finalmente encontramos a Argentina con un 3% teniendo el menor porcentaje en la publicación de la tesis.



Tabla 3 - Tesis encontradas por año.

En el siguiente grafico de barras la cantidad más alta de tesis publicadas corresponden al periodo 2018 representado con un total de 10 tesis, siguiéndole en segundo lugar las tesis publicados durante el periodo 2017, del cuadro podemos observar que en el año 2014 hay un incremento en la cantidad de tesis publicadas con respecto al año 2011, finalmente en último lugar tenemos al año 2010 con sola 1 publicación relacionada al tema en estudio.

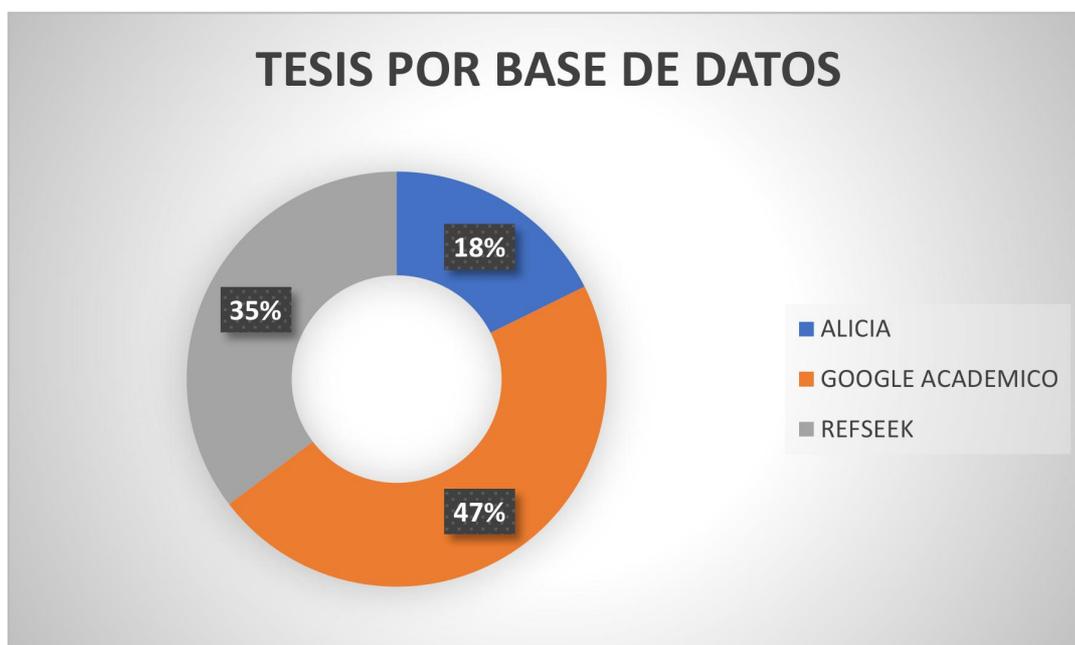


Tabla 4 - Tesis por bases de datos utilizadas.

En el diagrama circular la mayoría de tesis encontradas en relación a calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años, se encuentran reflejadas en un 47% a través del buscador Google Académico, en segundo lugar se encuentra ocupado por Refseek, finalmente el buscador Alicia está representado por el 18% ocupando el último lugar en publicaciones de tesis sobre calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años.



Tabla 5 - Palabras claves y coincidencias encontradas en los buscadores.

En este diagrama de pie se encuentra la medición en cantidades que se identificaron con las palabras claves con las cuales se realizaron las búsquedas y tuvieron la mayor cantidad de coincidencias, siendo el de mayor cantidad, la calidad de servicio con 11 tesis publicadas sobre calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años, seguida por la palabra clave satisfacción de cliente con 9 tesis, y en último lugar a la palabra rentabilidad con 5 tesis ubicadas.

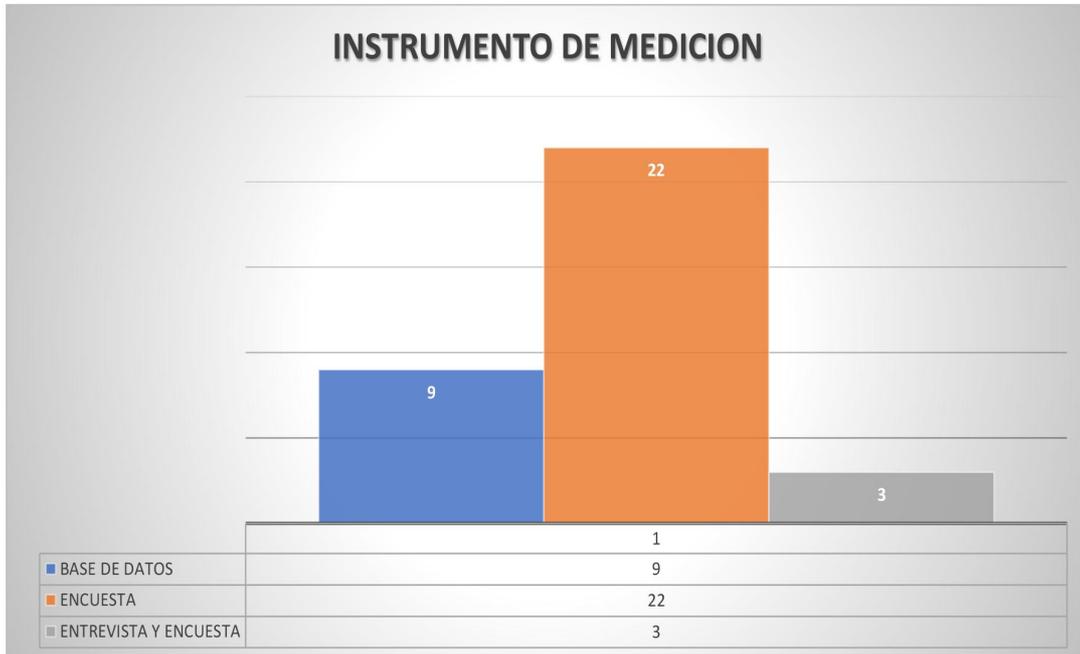


Tabla 6 - Instrumento de medición utilizadas en las tesis.

En el siguiente diagrama de barras se demuestra que las tesis revisadas sobre calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años, han hecho uso en su mayoría de herramientas de medición como las encuestas, siendo estas un total de 22 tesis las que han hecho uso de ellas, seguidamente se puede observar que 9 tesis han hecho uso de búsqueda en base de datos como instrumentos de medición y por último en tercer lugar se encontraron 3 tesis que han realizado uso de entrevistas y encuestas.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La búsqueda para la revisión sistemática se realizó en el marco de los años comprendidos entre el 2008-2018, en el que se encontró y clasificó 35 tesis relacionadas al tema de interés bajo el título de “Calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años”, donde se encuentran también ciertas limitaciones que dificultaron la ubicación de información relevante para el presente trabajo, entre ellas se puede mencionar al idioma debido a que algunas tesis que se ubicaron estuvieron en inglés y alemán, lo que dificultó el entendimiento y procesamiento correcto de la información contenida, referida al tema de interés.

Por otra parte como conclusión se señala que:

- ❖ Se revisó y analizó la información referente al tema de interés sobre la calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años, encontrando después de un periodo de búsqueda en las bases de datos (Google Académico, Alicia y Refseek) un total de 35 artículos relacionados con el tema correspondiente a la revisión sistemática en estudio, escogiendo de este total a 10 tesis por ser las que más relación directa tienen y por cumplir con todos los requisitos de inclusión.
- ❖ Se identificó a través del estudio realizado los países que han publicado mayor cantidad de tesis referentes a la calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años, siendo 4 países los que publicaron tesis sobre el tema, teniendo a Perú como primer lugar en publicaciones encontradas (73%), pero Argentina con la menor cantidad (3%).
- ❖ Se especificó cuál es el volumen de tesis encontradas correspondientes a calidad de servicio en las empresas durante los últimos 10 años, encontrando que la mayor cantidad de tesis publicadas fueron durante el periodo del año 2018.
- ❖ Se precisó cuáles fueron las bases de datos consultadas que se utilizaron para poder ubicar las tesis publicadas, referentes a la calidad de servicio

en las empresas durante los últimos 10 años, se puede mencionar para ello a google académico el cual tiene un 47% de resultados encontrados, seguido de Refseek con 35% y por último se tiene a Alicia con 18% ubicándose con el menor porcentaje.

- ❖ Se revisó la información de la literatura de otros países encontrándose solamente en 4 lugares información que habla de la importancia de la gestión de calidad de las empresas (Argentina, Ecuador, España y Perú), verificando que es un tema que impacta en las organizaciones, motivo por el cual en la actualidad se recomienda que las organizaciones revisen sus procesos internos y fomenten la cultura de la calidad.

- ❖ Por último se identificaron las palabras claves, con las que se tuvo mayor coincidencia a la hora de realizar las búsquedas de información corresponde a “calidad de servicio” en las empresas durante los últimos 10 años, para esto se realizó la búsqueda mediante el uso de 4 palabras claves, otra palabra clave con mayor cantidad de coincidencias fue “satisfacción de cliente”

REFERENCIAS

- Adanaque Guerrero, D. (2015). Propuesta De Mejora En El Proceso De Atención A Clientes Negocios En Una Empresa De Telecomunicaciones. Recuperado De <https://Repositorioacademico.Upc.Edu.Pe/Handle/10757/593282?Show=Full&Locale-Attribute=Es>
- Angulo Castillo, A. (2014). Plan De Seguridad Informático Para Mejorar Localidad En El Servicio Del Call Center De La Empresa Telsat Perú Sac. Recuperado De <http://Repositorio.Uns.Edu.Pe/Handle/Uns/2076>
- Arias Montoya, F. (2017). Gestión Del Talento Humano En La Calidad De Servicio Del Call Center Técnico En Una Empresa De Telecomunicaciones Del Perú. Recuperado De <http://Repositorio.Uigv.Edu.Pe/Handle/20.500.11818/1907>
- Avila Rojas, M. (2017). Percepción De La Calidad Educativa Y Análisis De Estrategias De Posicionamiento En La Universidad Jaime Bausate Y Meza. Recuperado De <http://www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Handle/Usmp/2668>
- Barrientos López, V. (2017). La Capacitación Del Personal Y La Calidad De Servicio Del Centro De Contacto Banco De Crédito Del Perú En El Cuarto Trimestre 2016. Recuperado De <http://Repositorio.Uigv.Edu.Pe/Handle/20.500.11818/1788>
- Benítez Del Rosario, J. (2010). La Calidad Del Servicio En La Industria Hotelera.. Recuperado De <https://Dialnet.Unirioja.Es/Servlet/Tesis?Codigo=94134>
- Campos Encalada, S., & Loza Chávez, P. (2011). Incidencia De La Gestión Administrativa De La Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" De La Ciudad

De Ibarra En Mejora De La Calidad De Servicios Y Atención A Los
Usuarios En El Año 2011. Recuperado De
[Http://Repositorio.Utn.Edu.Ec/Handle/123456789/1945](http://Repositorio.Utn.Edu.Ec/Handle/123456789/1945)

Cerón Chappa, C., & Namay Anticona, E. (2018). Nivel De Calidad De Servicio En
La Empresa Distribuidora Varhon S.A.C., Trujillo, 2018". Recuperado De
[Http://Repositorio.Upn.Edu.Pe/Handle/11537/13825](http://Repositorio.Upn.Edu.Pe/Handle/11537/13825)

Chinchayán Alva, A. (2018). Percepción De La Calidad De Servicio En El Registro
Nacional De Identificación Y Estado Civil, Sede Central Lima, 2017.
Recuperado De
[Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/19662?Show=Full](http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/19662?Show=Full)

Cobeña Espinoza, F., & Velastegui Quiñonez, R. (2016). Como Mejorar La
Calidad Del Servicio De La Empresa Siccontactcenter, A Través De La
Implementación De Un Manual De procedimientos. Recuperado De
[Http://Repositorio.Ug.Edu.Ec/Handle/Redug/14697](http://Repositorio.Ug.Edu.Ec/Handle/Redug/14697)

Contreras Guzmán, A. (2018). Calidad Del Servicio De Unidades Promotoras De
Turismo A Partir De La Percepción Del Usuario, Trujillo, 2018. Recuperado
De [Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/23932](http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/23932)

Cordova Bautista, L. (2018). Calidad De Servicio Y Captación De Clientes En El
Mercado Señor De Los Milagros, Ventanilla, Callao 2018. Recuperado De
[Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/23212](http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/23212)

Espindola, C. (2015). Estudio Del Tiempo De Espera En Las Cajas Bancarias De
Argentina: El Trade-Off Entre Los Recursos Y La Calidad Del Servicio.
Recuperado De [Https://Repositorio.Utdt.Edu/Handle/Utdt/2040](https://Repositorio.Utdt.Edu/Handle/Utdt/2040)

Gonzaga Vallejo, C. (2015). Análisis De La Calidad De Servicio En La Industria
Mice. Recuperado De
[Https://Dialnet.Unirioja.Es/Servlet/Tesis?Codigo=154542](https://Dialnet.Unirioja.Es/Servlet/Tesis?Codigo=154542)

Martell Cheng, L. (2014). Calidad De Servicio Y Burnout En Instituciones
Educativas Privadas Y Públicas. Recuperado De
[Http://Www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Handle/Usmp/1435](http://Www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Handle/Usmp/1435)

- Merino Saldaña, B., & Reyes Díaz, M. (2014). Modelo Para Evaluar La Calidad Del Servicio Al Usuario Atendido En Consulta Externa En Establecimientos De Salud En El Perú. Recuperado De [Http://Www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Bitstream/Usmp/1201/1/Merino_Sb.Pdf](http://www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Bitstream/Usmp/1201/1/Merino_Sb.Pdf)
- Miranda Torres, H. (2017). Calidad De Servicio Y La Satisfacción De Los Clientes En El Banco Internacional Del Perú, Tienda 500 Huancayo, 2016-2017. Recuperado De [Http://Repositorio.Continental.Edu.Pe/Handle/Continental/3587](http://Repositorio.Continental.Edu.Pe/Handle/Continental/3587)
- Montenegro Palacios, L. (2017). Gestión Del Control De Calidad De Los Productos Perecibles Para Reducir Los Desmedros De Metro Cencosud Retail Perú S.A. – Santa Elena Chiclayo, 2013 - 2016. Recuperado De [Http://Www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Handle/Usmp/2928](http://Www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Handle/Usmp/2928)
- Mori Rivera, A. (2017). Calidad De Servicio En El Trámite Documentario Del Usuario En La Sunarp 2016. Recuperado De [Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/22087](http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/22087)
- Muñoz Cabrera, M., & Yuquilima Guiracocha, T. (2017). Propuesta De Optimización Del Servicio Al Cliente En Las Empresas De Call Center En La Ciudad De Guayaquil. Recuperado De [Http://Repositorio.Ug.Edu.Ec/Handle/Redug/20729](http://Repositorio.Ug.Edu.Ec/Handle/Redug/20729)
- Nizama Ruiz, G. (2018). La Calidad Percibida Del Servicio Hotelero Y Su Relación En La Percepción Del Cliente, Miraflores, 2017. Caso: Hotel De 3 Estrellas León De Oro Suites, Área De Front Desk. Recuperado De [Http://Www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Handle/Usmp/3809](http://Www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Handle/Usmp/3809)
- Noboa Herrera, B. (2016). El Crm (Customer Relationship Management) Para Mejorar La Calidad De Servicio Al Cliente En El Banco Del Litoral Para El Año 2016. Recuperado De [Http://Repositorio.Ulvr.Edu.Ec/Handle/44000/1047](http://Repositorio.Ulvr.Edu.Ec/Handle/44000/1047)

- Olaza Maguiña, A. (2018). Satisfacción Del Usuario Y Calidad De Atención Servicio De Emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016. Recuperado De [Http://Www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Handle/Usmp/3489](http://www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Handle/Usmp/3489)
- Orozco Cango, S. (2015). Propuesta De Mejora En Los Procesos Del Área De Call Center Técnico De Una Empresa De Telecomunicaciones. Recuperado De [Https://Alicia.Concytec.Gob.Pe/Vufind/Record/Uupc_8fef8eab0cb4b71c106d151a084a77bc](https://Alicia.Concytec.Gob.Pe/Vufind/Record/Uupc_8fef8eab0cb4b71c106d151a084a77bc)
- Ortega Casique, O. (2016). Gestión De Calidad Del Programa Qali Warma En El Distrito De Manantay-Región Ucayali 2016. Recuperado De [Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/7843](http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/7843)
- Pahuacho Rojas, K. (2018). Percepción De La Calidad De Servicios En El Restaurante Recreo La Campana De Oro Jauja. Recuperado De [Https://Repositorio.Continental.Edu.Pe/Handle/Continental/4697](https://Repositorio.Continental.Edu.Pe/Handle/Continental/4697)
- Prado Román, A. (2011). Calidad De Servicio, Calidad De Relación E Intención De Comportamiento En El Entorno On-Line. Recuperado De [Https://Eciencia.Urjc.Es/Bitstream/Handle/10115/11640/Tesis%20doctoral%20apr.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Eciencia.Urjc.Es/Bitstream/Handle/10115/11640/Tesis%20doctoral%20apr.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Rojas García, J. (2014). La Auditoría De Control De La Calidad Y Los Niveles De Auto-Evaluación Y Acreditación Universitaria. Recuperado De [Http://Www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Handle/Usmp/1086](http://www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Handle/Usmp/1086)
- Rojas Romero, M. (2018). Gestión De Calidad Y Servicio Al Cliente En La Empresa Café Perú, Callao, 2018. Recuperado De [Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/23223?Show=Full](http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/23223?Show=Full)
- Ros Gálvez, A. (2016). Calidad Percibida Y Satisfacción Del Usuario En Los Servicios Prestados A personas Con Discapacidad Intelectual. Recuperado De [Http://Repositorio.Ucam.Edu/Handle/10952/1638](http://Repositorio.Ucam.Edu/Handle/10952/1638)

- Vega Calero, E. (2018). Calidad De Vida Del Paciente Oncológico Adulto Mayor Del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Recuperado De [Http://Www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Handle/Usmp/3957](http://www.Repositorioacademico.Usmp.Edu.Pe/Handle/Usmp/3957)
- Vela Mori, R., & Zavaleta Cuevas, L. (2014). Influencia De La Calidad Del Servicio Al Cliente En El Nivel De Ventas De Tiendas De Cadenas Claro Tottus - Mall, De La Ciudad De Trujillo 2014. Recuperado De [Http://Repositorio.Upao.Edu.Pe/Handle/Upaorep/349](http://Repositorio.Upao.Edu.Pe/Handle/Upaorep/349)
- Zuccetti Rázuri Lozada, S. (2018). Nivel De Calidad En Interpretación Telefónica De Los Intérpretes En Un Centro De Interpretación, Lima, 2018. Recuperado De [Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/24261](http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/Ucv/24261)
- Álvarez Méndez, E., & Concha Ulloa, A. (2016). Plan De Mejoras Para El Sistema Del Call Center De La Universidad Católica De Santiago De Guayaquil Y Su Impacto En La Calidad De Atención A Sus Estudiantes. Recuperado De [Http://Repositorio.Ucsg.Edu.Ec/Handle/3317/6810](http://Repositorio.Ucsg.Edu.Ec/Handle/3317/6810)

ANEXOS

Portapapeles	Fuente	Alineación	Número	Contenido	Como tabla	Clase	
J5							
A	B	C	D	E	F	G	
Author	Título	Año	¿Estudio de trabajo empírico?	¿Qué tipo de estudio se realizaron?	¿Qué variables se analizaron?	¿Cómo se realizó la medición? (Instrumentos)	
1							
2	D. José Santiago Marín	La Calidad De Servicio Bancario: Entre La Fielidad Y La Repetición.	1999	si	Exploratoria	La actitud y manera de la calidad.	Encuesta
3	María José Muñoz Arguillar	La Calidad Del servicio percibido en entornos virtuales de formación superior	2006	si	Cualitativa	calidad de servicio bancario	Encuesta
4	Juan Manuel Benches Del Rarero	La Calidad Del Servicio En La Industria Metalera.	2010	no	Exploratoria	calidad de servicio	Encuesta
5	Alberto Prado Ramón	Intención De Compromiso En El Entorno On-Line	2011	Hipotesis	Cuantitativa	calidad de recuperación, nivel de confianza, grado de compromiso	Bareo de datos
6	Campan Escobedo Fernanda	Incidencia De La Gestión Administrativa De La Biblioteca Municipal "Padre Mancaya" De La Ciudad De Ibarra En Mejora De La Calidad De Servicio Y Atención A Los Usuarios En El Año 2011	2011	No Hipotesis	Cuantitativa	cuantitativa y cualitativa,	indicador
7	Lita Patricia Martell Chang	Calidad De Servicio Y Burnout En Instituciones Educativas Privadas Y Públicas	2014	Hipotesis	Cualitativa y cuantitativa	Calidad, Calidad del servicio educativo, Síndrome de Burnout, Instituciones Educativas públicas, Instituciones Educativas privadas, aprendizaje, evaluación, percepción.	Encuesta
8	José Domingo Rojas García	La Auditoría De Control De La Calidad Y Las Nivelar De Auto-Evaluación Y Acreditación Universitaria	2014	Hipotesis	Cuantitativa	Evaluación, acreditación, auditoría, calidad.	Encuesta
9	Balvina Marina Saldías Mary Malen Royer Díaz	Modelo Para Evaluar La Calidad Del Servicio Al Usuario Atendida En Consulta Externa En Establecimiento De Salud En El Perú	2014	No Hipotesis	Cuantitativa	Calidad del servicio, satisfacción de usuarios, consulta externa, percepción.	Encuesta
10	Andrés Castillo	Plan De Seguridad Informática Para Mejorar					