



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE
SERVICIO”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Josmir Camarena Yupanqui

Asesor:

Ing. Dr. Mg. Lic. Nombres y Apellidos

Lima - Perú

2019

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN **¡Error!**

Marcador no definido.

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
¡Error! Marcador no definido.

DEDICATORIA 2

AGRADECIMIENTO 3

ÍNDICE DE TABLAS 5

ÍNDICE DE FIGURAS 6

RESUMEN 7

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 8

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA 11

CAPÍTULO III: RESULTADOS 27

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES 35

REFERENCIAS 36

ANEXOS 39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Base de datos de artículos seleccionados	12
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cantidad de artículos según base de datos electrónica.....	27
Figura 2. Cantidad de artículos según país	28
Figura 3. Cantidad de artículos según año de publicación	28

RESUMEN

En los últimos años la satisfacción laboral y calidad de servicio, han recibido atención por parte de investigadores que han dado pie al surgimiento de diversos análisis y definiciones. Corresponde dos conceptos diferentes pero entrelazados por la subjetividad de cada individuo, sus expectativas y percepción. El objetivo del presente estudio es conocer el estado de arte de la satisfacción laboral y la calidad de servicio.

Se desarrolló una revisión sistemática donde se recopilaron 25 artículos científicos. El proceso de búsqueda y recopilación se basó en publicaciones desde el año 2014 hasta el año en curso, en revistas electrónicas con acceso libre, en español, en las fuentes electrónicas Redalyc, Scielo, Google académico y Dialnet. La selección se realizó de manera independiente, se organizaron según: año, variables, resumen, países, fuente.

Se concluyó que existen oportunidades para mejorar el servicio que reciben y perciben los clientes. Además, que una empresa u organización sea exitosa está en dependencia de la capacidad de integrar a colaborador en la organización y optimizar el medio en que se desenvuelve, así como conocer sus expectativas y experiencias para lograr que perciba una satisfacción laboral, lo que se reflejará en la atención que ofrezcan, es decir la calidad de servicio que brinden.

PALABRAS CLAVES: satisfacción laboral, calidad de servicio, expectativas

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS

- Alcantar, V., Maldonado, S. y Arcos, J. (2015) *Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento*. REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa. 17 (1): 146-160, 2015. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15532949010>
- Cadena, J., Vega, A., Real, I. y Vásquez, J. (2016). *Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México*. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias. V (17): 41-60. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679004>
- 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=S1815-59362016000300004&lng=es&tlng=es.
- González, R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la Escala Servqual* Ciencia e Ingeniería Neogranadina, 25 (1), 113-135. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91139263008>

Grimaldi, M., Sánchez, A., Alcaraz, V. y Pérez, M. (2017). *Satisfacción laboral de trabajadores de actividades deportivas y recreativas en turismo activo*. Espiral. Cuadernos del Profesorado, 10(21), 140-148. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6191813>

Morillo, M. y Morillo, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Revista de Ciencias Sociales (Ve). XXII (2): 111-131. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>

Orgambídez, A. y de Almeida, M. (2015). *Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales*. Tourism & Management Studies. 11 (2): 167-173. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388743884019>

Rodríguez, Y., De León, L., Gómez, O., Diéguez, E., & Sablón, N. (2016). *Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud: effect on patients' satisfaction in the Primary Care Level*. Revista Médica Electrónica, 38(2), 185-198. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000200008&lng=es&tlng=es.

Salazar, W. y Cabrera, M. (2016) *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador*. Industrial Data. 19 (2): 13-20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>

Sánchez, M. y García, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Scientia Et Technica. 22 (2): 161-166, 2017.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. RIDE. 8 (15).

Recuperado de <http://ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/312/1484>

Suárez, R. (2016). *Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao*. Industrial Data. 19 (1): 7-

16. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81650062002>

Torres, J. y Luina, I. (2017). *Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*. Contaduría y Administración 62 (2017)

1270–1293.

Recuperado

de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104217300694>

Torres, M. y Vásquez, C. (2015) *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Compendium. 18 (35): 57-76, 2015. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. y Hernández, M. (2015). *Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista*. Revista de la Facultad de Ciencias

Económicas: Investigación y Reflexión. XXIII (2): 35-51. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90943601004>