



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SECTOR DE RESTAURANTES”.UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA EN LOS ÚLTIMOS 20 AÑOS

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autores:

ANY JUDITH ALAYO JURADO

LUIS ALONSO VARAS NAPAN

Asesor:

Dr. JEAN CARLOS ZAPATA ROJAS

Trujillo - Perú

2018

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Error! Bookmark not defined.
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Error! Bookmark not defined.
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I.....	11
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS	19
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN CONCLUSIONES	32
REFERENCIAS	36
ANEXOS	Error! Bookmark not defined.

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1, TIPO DE ARTICULO.....	19
TABLA 2, TIPODE MUESTRA.....	19
TABLA 3, MÉTODO DE ANÁLISIS	20
TABLA 4, SITUACION DE RESULTADOS.....	21
TABLA 5, NOMBRE DE LA EMPRESA, NATURALEZA DEL NEGOCIO ENTRE OTROS FACTORES RELEVANTES DE LOS 20 ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN	22
TABLA 6, CONTENIDO DE INFORMACIÓN DE TODOS LOS ARTÍCULOS: AUTOR, AÑO DE PUBLICACIÓN, REVISTA INDEXA, DISEÑO, MUESTRA, INSTRUMENTO Y NOTAS RELEVANTES.....	26

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. BÚSQUEDA DE LITERATURAS CIENTÍFICAS	17
FIGURA 2. ARTICULOS CIENTIFICOS.....	18
FIGURA 3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LOS PAÍSES A LOS QUE PERTENECEN LAS REFERENCIAS Y ARTÍCULOS DE ESTUDIO	24

RESUMEN

El presente trabajo de investigación teórica se elaboró con la finalidad de determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente

Este modelo, precisamente, está elaborado con artículos científicos, relacionados a la calidad de servicio y satisfacción del cliente, en el rubro de restaurantes, dando a conocer el impacto que tendría una empresa al brindar una efectiva calidad de servicio, los cuales finalmente repercuten en la satisfacción de expectativas de los clientes.

Se realizó la revisión sistemática de la literatura científica, con base en adaptación de la metodología PRISMA, se diseñó un protocolo con la combinación de términos establecidos y los operadores booleanos, utilizando las palabras claves para la búsqueda apropiada y así garantizar las preguntas de la investigación. De esta manera las bases de datos multidisciplinaria utilizadas fueron: Scielo, Redalyc, Académico.

Con este informe de investigación teórica permite concluir en que las diversas estrategias de calidad de servicio si se utilizan apropiadamente en el sector de restaurante impactan positivamente en los objetivos de la empresa, y otras no, pero que están siendo estudiadas y propuestas en muchos trabajos de investigación. Lo cual permitirá que el mercado laboral va a requerir mayores profesionales especialistas en este rubro, para diseñar estrategias que ayuden a mejorar la rentabilidad de la empresa, con la satisfacción del cliente.

PALABRAS CLAVES: - Calidad AND servicio -Servicios AND restaurants -

Calidad de servicio AND atención al cliente -Calidad de servicio NOT salud - Satisfacción
OR Cliente.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Benítez Rodríguez, L., Romero Lamorú, I., & Solís Corvo, M. (23 de Abril de 2016). *Economía y Desarrollo*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425548450004>
- Berenguer Contrí, G. M. (31 de Mayo de 2011). *Cuadernos de administracion*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20520042005>
- Botía Sanabria, M. L., & Orozco Pulido, L. H. (19 de Enero de 2012). *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180724044006>
- Burbano Vallejo, E. L., & Morales Camacho, R. (24 de Mayo de 2010). *Revista Científica Guillermo de Ockham*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/1053/105316833004.pdf>
- Carlos Ornelas, C. E., Montelongo Cortés, Y., & Nájera Gallardo, M. d. (13 de Noviembre de 2010). *Conciencia Tec.* Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94415759002>
- FRANCA. (s.f.). *MARKETING COMPETITIVO*.
- García, A. (5 de Mayo de 2016). *redalyc.org*. Obtenido de Telos: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
- Garza, E. G. (26 de Setiembre de 2014). *Nova Scientia*. Obtenido de Scielo.org: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v7n13/v7n13a21.pdf>
- Godoy, J. N. (12 de Junio de 2011). *Revista Venezolana*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/html/2190/219022148002/>
- Guzmán López, A., & Cárcamo Solís, M. d. (22 de Noviembre de 2013). *Acta Universitaria*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41631291004>
- Héctor Robledo Galván, J. M. (2012). *Revista Conamed*. Obtenido de conamed: <http://www.dgdi-conamed.gob.mx/ojs-conamed/index.php/revconamed/article/view/320>
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. C., & Atencio Cárdenas, E. (1 de Julio de 2009). *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29014477009>
- María de Lourdes, G. L., & Solís, C. (9 de mayo de 2014). *Acta universitaria*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41631291004>
- María Fuentes Blasco, B. M. (Setiembre de 2014). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4696537>

sector Restaurantes. Una revisión sistemática en los últimos 20 años.
Montaña Rodríguez, J., & Ramírez Plazas, H. (5 de Diciembre de 2002). *Revista Colombiana de Marketing*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10900506>

Ramírez, L. A. (1999). *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras* . Obtenido de scielo: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591999000100006

Rosa M. Sánchez-Hernández, V. M.-T.-M. (26 de Junio de 2009). *Customer satisfaction*. Obtenido de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/html/727/72711821013/>

Steffanell-De León, I., Arteta-Peña, Y., & Noda-Hernández, M. (8 de Junio de 2017). *Ciencia Holguin*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181552082003>

Vera M., J., & Trujillo L., A. (38 de Julio de 2009). *Panorama Socioeconomico*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/399/39912023003.pdf>