

FACULTAD DE NEGOCIOS



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LAS EMPRESAS DE RESTAURANTES, EN EL CONTEXTO LATINOAMERICANO, EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS”. Una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autora:

Angelica Victoria Marcos Parodi

Asesor:

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

A mi madre Victoria por brindarme siempre su apoyo incondicional y motivarme a alcanzar mis sueños y metas trazadas.

A mis hijos Susana y Mathias por ser mi motivo de inspiración y por brindarme su amor y comprensión.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía y brindarme la sabiduría y el entendimiento para lograr este proyecto.

A nuestro Asesor de Proyecto de Tesis Dr. Mauricio Acevedo Carrillo. Por su paciencia, tiempo y dedicación durante el desarrollo de esta investigación.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	14
CAPÍTULO III. RESULTADOS	17
CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES	29
REFERENCIAS	34
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Detalle de la lista de búsqueda de información sobre el tema de investigaciones desarrolladas de la gestión de la calidad de servicios	11
Tabla 2: Análisis PICOC en la metodología de revisión sistemática de literatura científica	13
Tabla 3: Detalle de las fuentes de información respecto al año, nombre y lugar publicación, artículo, tipo de estudio, temas abordados y objetivo	17
Tabla 4: Publicaciones por año	20
Tabla 5: Publicaciones por país	20
Tabla 6: Investigación según el tipo	21
Tabla 7: Declaración de artículos encontrados	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Se estableció criterios de inclusión, así como también criterios de exclusión	19
Figura 2. Representación porcentual según año de publicación	20
Figura 3. Representación porcentual según país de publicación	21
Figura 4. Representación porcentual según tipo de investigación	22
Figura 5. Número de artículos después del descarte	27

RESUMEN

La presente revisión sistemática tiene como objetivo principal conocer la gestión de la calidad de servicios en las empresas de restaurantes, en el contexto latinoamericano, en los últimos 3 años, respondiendo a la pregunta de investigación ¿Cómo se está desarrollando la gestión de la calidad de servicios en las empresas de restauración? Las fuentes de información son: Redalyc (8), Dialnet (9), Scielo (12) y Google académico (11). El total 40 artículos. En la metodología de la revisión sistemática se observa 15 artículos, donde cada uno de ellas recalcan la gran importancia que es para las organizaciones la gestión de la calidad de los servicios. Posteriormente, se realizó la discusión, en la cual se ha podido conocer que muchas empresas se preocupan por brindar una adecuada gestión de calidad de los servicios.

Finalmente, se concluyó que la calidad de los servicios es de gran beneficio para las diferentes empresas; ya que, le permite obtener ganancias, mantener a sus clientes fidelizados y satisfechos. Por ello, no deben verlo como un gasto sino como una inversión ya que les ayudará a poder mantenerse en el tiempo, le permitirá obtener beneficios rentabilidad y ser competitivas en el mercado ante otras entidades del mismo rubro.

PALABRAS CLAVES: Gestión, calidad de los servicios, empatía con los consumidores, elementos tangibles, capacidad de respuesta y confiabilidad en las empresas de restaurantes.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional la globalización sigue siendo de gran importancia; es por ello, que en el mundo entero las diferentes empresas, se vienen preocupando por la gestión de la calidad de servicios por que el cliente día a día es más exigente, también, se han dado cuenta de que depende de ello su éxito empresarial. Así mismo, muchas de las organizaciones no realizan la evaluación de la calidad de su servicio que ofrecen a los usuarios; a través, de las diferentes herramientas de atención, el cual evita que la empresa pueda adquirir mayor utilidad. Es por esta razón, que también es de suma importancia, que las compañías internacionales puedan realizar evaluaciones acerca de la atención de los colaboradores, mejoras y optimización de los procesos al momento de brindar un servicio en la empresa con la finalidad que se realice un buen servicio y se obtenga la satisfacción de los usuarios.

Entonces se puede recalcar que un sistema adecuado sobre calidad del servicio, permite a las empresas ofrecer un adecuado servicio. Cuatrecasas, L. (2012). En su libro *Gestión de la Calidad Total: Organización de la producción y dirección de operaciones*. Menciona que la calidad "es el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario" (p. 575). Por otro lado, en el contexto nacional y local uno de los casos más sonados en el país en el año 2015, acerca de la pésima gestión de una empresa internacional muy conocida dedicada al rubro de alimentos, denominada Domino's Pizza, la cual mostró una deficiencia en su calidad de servicio; puesto que, presentó una total insatisfacción de su cliente; ya que, uno de ellos hizo un reclamo por encontrar un insecto en su pedido; y ante el hecho presentado no realizaron una adecuada negociación, no supieron manejarlo de manera interna; igualmente, los colaboradores presentaban quejas acerca de la empresa; todo ello

debido a que no realizaban una gestión apropiada; y en consecuencia, le perjudicó en su imagen corporativa.

Muy por el contrario, una de las empresas que vienen resaltando en el país es la compañía Alicorp dedicada a la fabricación de productos de consumo masivo; la cual viene brindando una buena imagen corporativa y una adecuada gestión en la calidad en sus servicios; dado que, cuenta con una organización adecuada. Así mismo, es una de las empresas más reconocidas y más admiradas del país, la cual constituye como referente para todas las organizaciones que anhelan a liderar el crecimiento del país en los siguientes años. Puesto que, todo ello viene alcanzando; debido a que la organización realiza una buena gestión en la calidad de sus servicios; ya que, constantemente ejecutan evaluaciones internas y externas, para conocer si su gestión está siendo realizada de manera adecuada; porque saben que de ello depende en gran medida su éxito.

En tal sentido, las diferentes compañías deben estar más concentradas en ejecutar una adecuada gestión; puesto que, la calidad de una empresa involucra los recursos humanos, los departamentos de la empresa; la cual debe ser guiada de manera correcta por la alta dirección; a fin, de lograr una adecuada gestión en la empresa; puesto que, esto es clave para que mejore su competitividad, para que brinde un mejor servicio al cliente, reducir costos; y pueda obtener mayor utilidad y aumentar sus beneficios.

Por consiguiente, los autores Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). En su libro de *gestión de la calidad en los servicios ISO 9001* establecen que los principios de gestión de calidad son los siguientes: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Enfoque al cliente, se refiere a las necesidades y expectativas de los clientes; la cual debe ser evaluada por la empresa, para conocer su percepción y satisfacción del cliente.

Liderazgo, hace referencia a la alta dirección, la cual debe estar involucrado al logro de metas y objetivos empresariales, a las cuales se visiona y se desea alcanzar.

Participación del personal, los colaboradores deben estar comprometidos a aportar en la construcción de un sistema adecuado de gestión de calidad; puesto que, involucra a todos los recursos de la organización.

Enfoque basado en procesos, toda la empresa debe estar comprometida a lograr los objetivos.

Enfoque de sistema para la gestión, se deben aplicar sistemas de gestión de calidad. Mejora continua, los productos y servicios de la empresa deben ser de calidad. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, los directivos deben realizar un seguimiento apropiado de los procesos de la empresa, para poder tomar su decisión.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, se debe realizar negocios con los proveedores, el cual debe ser aliados que contribuyan a la calidad. Entonces se puede determinar que, cada uno de estos factores son importantes; para que una empresa pueda contar con una gestión adecuada de calidad en sus servicios, de esta manera pueda conseguir mayor competitividad, flexibilidad; y sobre todo obtendrá de forma segura su éxito empresarial.

A continuación, se puede observar la Tabla 1, donde se presenta los artículos recientes de los tres últimos años que fueron elaborados acerca de la gestión de la calidad de servicios.

Tabla 1: Detalle de la lista de búsqueda de información sobre el tema de investigaciones desarrolladas de la gestión de la calidad de servicios

Título	Año de publicación	Tipo de investigación	Fuentes de datos de publicación	Biblioteca	País
El liderazgo y la participación como factores clave para la gestión de la calidad	2017	Cualitativo	Jaya, A y Guerra, R	Scielo	Cuba
Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla	2018	Descriptivo	Cervantes, V Stefanell, I, Peralta, S y Salgado, R	Google académico	Colombia
Mejora de la gestión de la calidad de las consultas externas hospitalarias mediante la cita automática directa de interconsultas	2018	Descriptivo	Villegas, M Alcaraz, J Herminia, S González, J Cabrero, A Moreno, J y Baeza, A	Google académico	Perú
Evaluación de la calidad del servicio: caso real en el gimnasio del hotel	2017	Descriptivo	Almeida, N Countinho, F Barros, T Gonzaga, A Dumke, D	Scielo	Brasil
calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte	2017	Descriptivo Correlacional	Podestá, L y Maceda, M	Google académico	Perú
Calidad de los servicios logísticos	2017	Descriptivo	Sandoval, R Hinojosa, J y Sandoval, M	Dialnet	México
Adopción de Apps móviles para el servicio de calidad de taxis en México	2019	Descriptivo	Preciado, C Hernández, M Hernández, L y Medina, A	Dialnet	México
Control de calidad de los partes de lesiones emitidos en Atención Primaria y Urgencias	2018	Descriptivo Correlacional	Linares, L Rodríguez, J Beltrán, C y López, E	Google académico	España
La calidad del servicio interno en el sector hotelero: objeto e instrumento de estudio multidisciplinar	2017	Descriptivo	Calderón, A y Damián, A	Redalyc	España

Título	Año de publicación	Tipo de investigación	Fuentes de datos de publicación	Biblioteca	País
Calidad del Primer Nivel de Atención según usuarios y prestadores de servicios municipales de Concepción del Uruguay	2018	Descriptivo Correlacional	Rossani, E Rivera, C y Berra, S	Google académico	Uruguay
Importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas	2018	Descriptivo	Ruiz, Y y Reyes, S	Google académico	Cuba
gestión de economía solidaria y calidad de vida en las comunidades campesinas	2018	Descriptivo	Parra, A Cárdenas, S Velásquez, R	Google académico	Colombia
Propuesta de un procedimiento para la gestión de la calidad en la delegación provincial de Recursos	2018	Exploratorio	Rodríguez, Y Díaz, C	Google académico	Cuba
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Gestión Ambiental para el Laboratorio de Análisis Instrumental de la Escuela Politécnica Nacional	2019	Documental	Delgado, M Cabrera, S y Pérez, G	Google académico	Ecuador
Modelo de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 en la empresa Orión S.A.C	2018	Descriptivo	Bocanegra, L Hernández, I y Landeras, M	Google académico	Perú

Finalmente, es por todo lo mencionado, que el presente artículo es realizado a fin de dar respuesta a la siguiente interrogante ¿Cómo se está desarrollando la gestión de la calidad de servicios en las empresas de restaurantes?, de igual importancia la presente revisión sistemática tiene como objetivo determinar la gestión de la calidad de servicios en las empresas de restaurantes, los cuales se buscará respuestas a los espacios vacíos mediante el meta análisis, con las tablas y figuras que ayudan a llegar al objetivo de la investigación.

Tabla 2: Análisis PICOC en la metodología de revisión sistemática de literatura científica

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
15 profesores	Medición del liderazgo e identificación de la brecha	Contrastación de diversos líderes en las universidades	analizar las percepciones existentes sobre el liderazgo, el compromiso y la participación de toda la comunidad universitaria en la gestión de la calidad	Empresa Pública
37 estudiantes y 44 alumnos del programa de contaduría pública	Identificar causas de la mala calidad de servicio	Calidad de servicio en entidades privadas y públicas	medir la calidad del servicio acorde a las necesidades y requerimientos establecidos por los clientes externos en una institución privada	Empresa Privada
202 participantes	Identificar las necesidades del cliente	Comparar las necesidades de jóvenes, adultos y niños sobre el servicio de taxi	analizar los factores que influyen en la intención de continuar con el uso de las aplicaciones para solicitar el servicio de taxi privado	Empresa Privada

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El tipo de estudio o metodología aplicada en la presente investigación relacionada a la variable gestión de la calidad de servicios, fue de revisión sistemática; con el propósito, de poder conocer más acerca del tema de manera más actualizada y resumida, ante lo dicho,

El tipo de estudio o metodología aplicada en la presente investigación relacionada a la variable gestión de la calidad de servicios, fue de revisión sistemática; con el propósito, de poder conocer más acerca del tema de manera más actualizada y resumida, ante lo dicho,

los autores Higgins, J., & Green, S. (2011). En su Manual Cochrane de revisiones sistemáticas de intervenciones definen que la revisión sistemática, se refiere a la revisión de una o varias interrogantes correctamente enunciadas, empleando métodos sistemáticos y claros para identificar y seleccionar las investigaciones o estudios elaborados referente al tema que se busca, y puedan ser analizados cada uno de sus datos para poder ser incluidos en la revisión.

Y para la revisión, se emplea una recolección de información de trabajos ya realizados anteriormente; con la finalidad de poder establecer las comparaciones con la actualidad; puesto que al realizar una revisión bibliográfica se encuentran datos o resultados que son de aporte para el tema de estudio.

Por lo tanto, en base a todas las manifestaciones de los autores se puede afirmar lo siguiente; que la revisión sistemática, es la búsqueda de artículos científicos que se realiza acerca de un tema de estudio; con el propósito, de poder presentar los resultados y conocer más acerca de la variable de estudio.

Siendo en la presente revisión sistemática, la variable Gestión de la calidad de servicios, y el objetivo de poder conocer de qué manera se viene desarrollando la gestión de la calidad de servicios en las empresas de restauración

En relación al proceso de recolección y selección de los artículos científicos idóneos se realizó; la búsqueda en base (repositorios de revistas indexadas) a todos los estudios realizados que abordan sobre la gestión de la calidad de servicios. Para lo cual, se utilizaron las siguientes palabras claves, las cuales fueron: "Gestión, calidad de los servicios, empatía con los consumidores, elementos tangibles, capacidad de respuesta y confiabilidad en las empresas de restaurantes"

De igual manera, se consiguió obtener un total de 15 artículos, los cuales fueron 13 elaborados en países latinoamericanos (Cuba, Argentina, Perú, Brasil, México, Colombia y Ecuador) y 2 fueron de España.

Para los factores de inclusión y exclusión se tomó en cuenta la antigüedad de los estudios; ya que, para ser parte de la revisión sistemática tenían que ser actuales mayores e iguales al año 2017 en adelante, las cuales fueron encontradas en revistas indexadas, luego una a una fue analizada; y por último se realizó la concordancia con el objetivo del estudio. También se tomaron en cuenta los estudios que presentaron como título a la variable de gestión de la calidad de servicios; dado que, se buscó dar respuesta a la formulación de la pregunta establecida y obtener el objetivo planteado. Por otra parte los factores de exclusión que fueron tomados en cuenta son; los artículos que no estaban en revistas indexadas y no contaban con el DOI, aquellas investigaciones que no presentaban la variable de estudio y no se relacionaban directamente a los objetivos de la investigación; de igual manera, los artículos desactualizados que eran menores e iguales al 2016; puesto que, cuanto más reciente

es la investigación se obtendría resultados actualizados que iban a ayudar a conocer con mayor claridad el tema de estudio.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se presentará los artículos seleccionados en la investigación, los cuales fueron recolectadas de las siguientes fuentes confiables: Redalyc (8), Dialnet (9), Scielo (12) y Google académico (11). El total de los artículos científicos obtenidos fueron 40, para la cual se elaboró una base de datos; con la finalidad de poder ordenarlos en relación a los nombres de los autores, la metodología, el país, la muestra, la variable y el resumen del artículo científico, que fueron recolectadas según el resumen de lectura que se realizó de cada artículo, y poder seleccionar los más cercanos al tema de la revisión sistemática “gestión de la calidad de servicios”, como se detalla a continuación:

Tabla 3: Detalle de las fuentes de información respecto al año, nombre y lugar publicación, artículo, tipo de estudio, temas abordados y objetivo

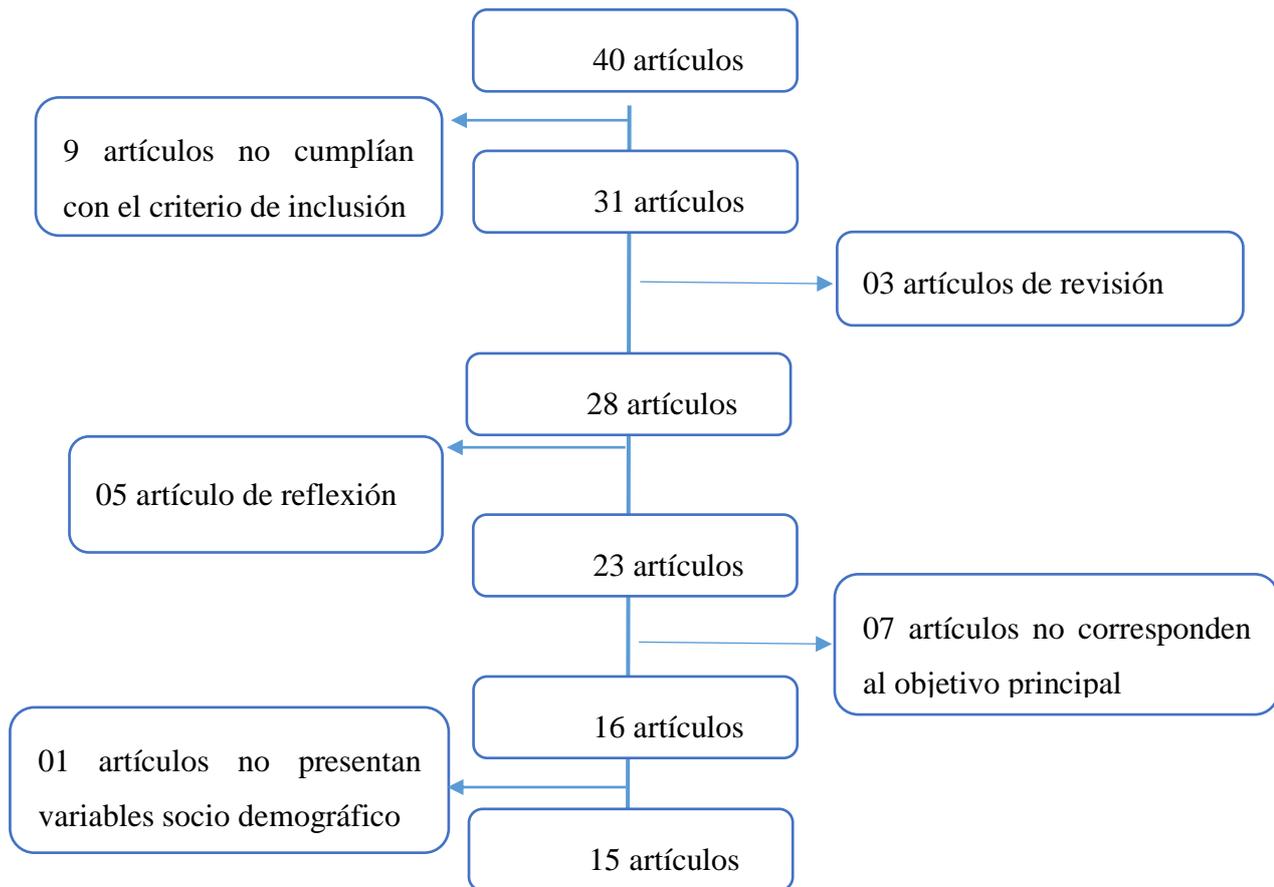
Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
37 estudiantes y 44 alumnos del programa de contaduría publica	Identificar causas de la mala calidad de servicio	Calidad de servicio en entidades privadas y públicas	medir la calidad del servicio acorde a las necesidades y requerimientos establecidos por los clientes externos en una institución privada	Empresa Privada
Todos los pacientes pendientes de cita	Reconocer los tiempos muertos y errores en la atención	Tiempo de espera y reclamaciones de otros centros de salud	mejorar la accesibilidad a la consulta de atención especializada en nuestra área de salud, disminuyendo el tiempo medio de espera y reducir el número de reclamaciones	Empresa Privada
206 clientes	Registro de los huéspedes ineficiente	Sistemas de hosting con 5 años de desarrollo	desarrollar un marco para apoyar la gestión de un sistema de hosting del hotel	Empresa Privada
124 médicos del hospital EsSalud de Vitarte	Identificación de las brechas en el servicio	Relación de la calidad de servicio en hospitales del sector público y privado	determinar la relación entre calidad percibida del servicio y la cultura de seguridad en salud en el personal médico	Empresa Pública
42 pacientes	Conocer las carencias y necesidades de los pacientes hospitalizados	Relación de la calidad de servicio en pacientes hospitalizados del sector público y privado	determinar la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería que tiene el paciente en relación con el servicio de hospitalización	Empresa Pública

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
202 participantes	Identificar las necesidades del cliente	Comparar las necesidades de jóvenes, adultos y niños sobre el servicio de taxi	analizar los factores que influyen en la intención de continuar con el uso de las aplicaciones para solicitar el servicio de taxi privado	Empresa Privada
Se seleccionaron 127 partes de lesiones del archivo del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Córdoba	Medir la calidad recibida de los pacientes	Reacción de los clientes en la pronta atención en recepción	evaluar la calidad de la cumplimentación de los partes de lesiones emitidos por Atención Primaria y Urgencias en el ámbito provincial de Córdoba	Empresa Pública
Documentos	Estado y desarrollo del concepto de calidad de servicio	Análisis de diversos documentos	Mostrar el estado que presenta en la literatura académica el concepto de calidad del servicio interno en el sector hotelero	Empresa Privada
Profesionales y usuarios adultos	Identificar falencias en los servicios	Centros de salud privadas y públicas	determinar cuál es el nivel de calidad de servicio que se le brinda a los pacientes en los centros de salud municipales	Empresa Privada
86 fuentes bibliográficas, tesis, artículos de revistas electrónicas, libros	Corregir errores en el proceso de la calidad de servicio	Empresas líderes en el mercado	Medir la importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas	Empresa Privada
5 comunidades campesinas	Conocer los factores que causan la baja calidad de vida	Comunidades con buena calidad de vida	identificar los elementos de economía solidaria para promover calidad de vida en las comunidades campesinas	Empresa Privada
13 expertos	Corregir las falencias y errores del sistema implantado	Contrastar los sistemas de calidad de empresas aledañas	desarrollar un procedimiento para la implementación de un sistema de gestión de la calidad	Empresa Privada
Archivos	Mejorar la calidad educativa en la escuela	Gestión de calidad en escuelas privadas	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Gestión Ambiental para el Laboratorio de Análisis Instrumental de la Escuela Politécnica Nacional	Empresa Pública
devoluciones registradas de la empresa	Proponer el manual de implementación del modelo de calidad, para minimizar errores	Calidad de servicio en diversas empresas de transportes	Proponer un modelo de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 en la empresa Orión S.A.C	Empresa Privada

Siguiendo los criterios de inclusión y exclusión, de los 40 artículos encontrados se descartaron 25, ya que no se alineaban al objetivo de investigación, las variables fueron diferentes, entre otros los cuales se muestra en la siguiente figura:

Figura N° 1

Se estableció criterios de inclusión, así como también criterios de exclusión.



Como se puede observar en la figura, se realizaron varios procedimientos para la selección de los artículos científicos, las cuales se tomaron en cuenta para la realización de la presente revisión sistemática.

Por el mismo tema, se establece a continuación, en relación a los resultados de información obtenidos, tanto de los rangos de años, según países de publicación, por el tipo de investigación, acerca del tema de gestión de la calidad de servicios, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 4: Publicaciones por año

Año	Cantidad	Porcentaje
2019	2	13%
2018	8	53%
2017	5	33%
Total	15	100%

Figura N° 2

Representación porcentual según año de publicación

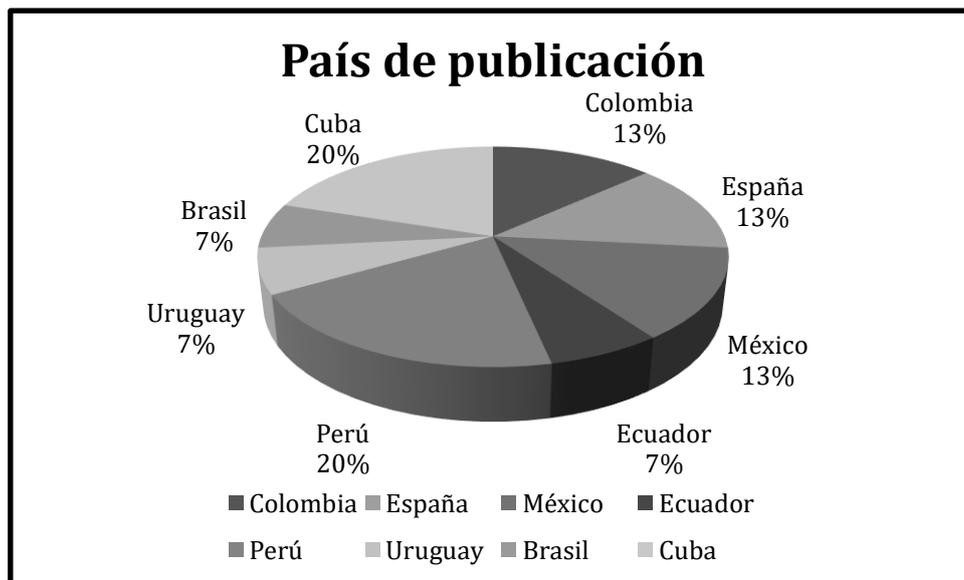


Tabla 5: Publicaciones por país

Países	Publicación	Porcentaje
Colombia	2	13%
España	2	13%
México	2	13%
Ecuador	1	7%
Perú	3	20%
Uruguay	1	7%
Brasil	1	7%
Cuba	3	20%
Total	15	100%

Figura N° 3

Representación porcentual según país de publicación



Los países con mayores investigaciones son nacionales en un 20% y en un 20% de Cuba, seguidos en un 13% de México, España 13%, Brasil 7% y Uruguay 7%, ya que la calidad de los servicios dependerá de la gestión, por lo tanto, los países latinoamericanos están dando un énfasis en la gestión de la calidad de los servicios, a continuación, debido al interés por mejorar la gestión de la calidad de

servicios así como seguir ejemplo de países líderes de EE. UU, Japón entre otros, a continuación se aprecia la selección de los estudios según el tipo de investigación.

Tabla 6: Investigación según el tipo

Tipo de investigación	Cantidad	Porcentaje
Exploratorio	1	7%
Descriptivo	9	60%
Descriptivo Correlacional	3	20%
Documental	1	7%
Cualitativo	1	7%
Total	15	100%

Figura N° 4

Representación porcentual según tipo de investigación



Las investigaciones descriptivas son las más investigadas en un 60%, ya que buscar conocer y describir el desarrollo del problema con la gestión de la calidad en los servicios con la finalidad de poder dar solución en el futuro no muy lejano. En el artículo de Javier Solsona (2017) realizado en España, se determina que se las estrategias de calidad de servicio, favorecen a mejorar la imagen del producto, a enriquecer y diversificar mejor la oferta de los productos; con la finalidad de que las empresas enfocadas a las estaciones mejoren su servicio y obtengan un alto grado de diferenciación del producto.

Por otro lado, Jaya, A., & Guerra, R. (2017). El liderazgo y la participación como factores clave para la gestión de la calidad. Determinaron que es importante que se analicen las percepciones de la gestión de la calidad; ya sean sobre el liderazgo, el compromiso y la participación de todas las comunidades universitarias; siendo este el caso de la gestión de calidad de la Universidad estatal de Bolívar. En el cual se pudo determinar de la gran importancia de la gestión de la calidad de servicio en las universidades.

Los autores nos incitan a analizar las percepciones de la gestión de la calidad, ya sea en liderazgo o compromiso, aquí lo importante es que todas las entidades universitarias participen.

Por otro lado, Cervantes, Stefanell, Peralta y Salgado (2018) concluyeron en su artículo científico que, para medir la calidad de servicio, se debe seguir algunos requerimientos establecidos por los clientes externos; para poder conocer cuál es su percepción por las organizaciones del sector educación; siendo este el caso de una institución privada de educación superior en la ciudad de Barranquilla.

Seguir los requerimientos establecidos por los clientes externos, es pieza fundamental

Por su parte, Villegas, Alcaraz, Pascual, Gonzales, Ballesta, Moreno y Baeza (2018) concluyeron en su artículo científico mejorar la accesibilidad a la consulta de atención especializada en un área de salud disminuyendo el tiempo medio de espera y así reducir el número de reclamaciones por este motivo. De esta manera, se concluye que la gestión de calidad, es de suma importancia; puesto que de ello depende la imagen de las empresas, favorece a la disminución de tiempo y reducir costos.

Por consiguiente, Almeida, Coutinho, Barros, Gonzaga y Medeiros (2017) concluyeron que las organizaciones deben desarrollar un marco para así apoyar la gestión del

Hosting. Cabe resaltar, que es importante que las empresas adopten sistemas de gestión donde puedan desarrollar sus procesos tecnológicos.

Por otro lado, Podestá y Maceda (2017) establecieron en su artículo determinar la relación entre calidad percibida del servicio y la cultura de seguridad en salud en el personal médico del hospital nivel II en el distrito de Vitarte de la ciudad de Lima. En donde se pudo concluir que la gestión de la calidad de servicios en los hospitales es importante, y que las personas estaban de acuerdo con la atención prestada. Cabe mencionar que la gestión de la calidad de servicio es de mayor importancia sobre todo en las empresas del sector salud.

Por otro lado, Sandoval, Hinojoza y Sandoval (2017) concluyeron en su trabajo, que la gestión de la calidad de servicios es importante que se realicen en los centros de hospitalización, y se les ofrezca un buen servicio a los pacientes. Y los autores, Preciado, Hernández, Reyes y Medina (2019) concluyeron en su artículo científico, que es importante analizar los factores que influyen en la intención de continuar con el uso de las aplicaciones para solicitar el servicio de empresas de taxis, las cuales brindaban un buen servicio a sus clientes. Entonces se puede afirmar, que los clientes buscan que las empresas les ofrezcan un buen servicio; ya que, ellos lo perciben en cualquier elemento que forma parte de la calidad del servicio.

Por otro lado, Linares, Rodríguez, Beltrán y López (2018) concluyeron en su artículo que la calidad de los servicios es importante dentro de las organizaciones educativas; puesto que, benefician a que las personas tengan una buena apreciación de las instituciones. Y los autores Rossani, Rivera y Berra (2018) concluyeron en su trabajo que el nivel de calidad de servicio que se brindaba a los pacientes en un centro de salud municipal, era de manera buena; puesto que las personas se sentían satisfechos con la atención brindada. Ante ambas investigaciones determinadas se puede deducir que los factores que forman parte de la

calidad son importantes; ya que, si las organizaciones se enfocan por realizar una apropiada gestión en calidad; podrán obtener mejores beneficios; siendo uno de ellos el aumento de cartera de clientes e incrementar su utilidad.

Así mismo, Ruiz y Reyes (2018) concluyeron en su trabajo que es importante lograr satisfacer al cliente, cumplir con sus necesidades y superar sus expectativas; por ello, establecen que la imagen del producto siempre debe ser positiva, para poder obtener un buen reconocimiento de los clientes y lograr que se sientan satisfechos. Por su parte, Parra, Cárdenas y Velásquez (2018) concluyeron en su trabajo que es clave que las organizaciones promuevan una gestión adecuada en cada uno de sus servicios; siendo este el caso de las empresas colombianas.

En el artículo de Rodríguez y Díaz (2018) realizado en Cuba concluyeron que se debe desarrollar un procedimiento para la implantación de sistemas de gestión de la calidad en la delegación provincial de Recursos Hidráulicos (DPRH) de Guantánamo según los requisitos de la norma NC ISO 9001:2015, lo cual determinaban que iba a ser de gran beneficio para la organización. Y los autores, Delgado, Cabrera y Pérez (2019) concluyeron que se debe desarrollar un mecanismo para implementación de un SIG y que vaya acorde a la normativa ISO 17025:2015 mediante una búsqueda sistemática de bibliografía y como parte de la acreditación del mismo. Por otra parte, Bocanegra, Hernández y Landeras (2018) concluyeron en proponer un modelo de gestión en la calidad, en el nivel de control basado en la norma ISO 9001:2015; la cual iba permitir reducir las devoluciones de productos de cuero de la empresa ORION SAC; puesto que, si se seguían los reglamentos de calidad, se lograba obtener mejor satisfacción de los clientes por los productos.

Finalmente, los autores Bocanegra et al. (2018) concluyeron que es importante analizar los factores de calidad dentro de las organizaciones; a fin, de poder implementar

herramientas, que permitan la medición de la calidad de servicio. En base a cada uno de los resultados obtenidos de los estudios se ha podido conocer que las empresas, se encuentran enfocadas día a día por mejorar su servicio en cada uno de los factores que forman parte de la empresa; preocupándose por brindar un mejor servicio de calidad a los clientes; con la finalidad, de que puedan satisfacer las necesidades de los clientes.

Pero, cabe resaltar el artículo realizado de Podestá y Maceda en el país; que abarca una buena apreciación; ya que, explica la gran importancia que es la gestión de la calidad de los servicios en las empresas; puesto que, menciona que los clientes buscan que las compañías les complazca brindándole una buena atención; la cual es reflejo de que se encuentran enfocados en ofrecer un mejor servicio para sus clientes. Por otro lado, mencionan que el comportamiento de los personales es importante; debido a que el cliente busca sentirse en confianza en la organización; por tanto, determinan que los elementos tangibles deben estar en buen estado; ya que los clientes, en las empresas valoran mucho también la presentación del estudio en que se encuentran los equipos de trabajos, las instalaciones; ya que los clientes buscan sentirse cómodos; y sobre todo si son empresa del sector salud, como lo mencionan en su estudio los autores Podestá y Maceda.

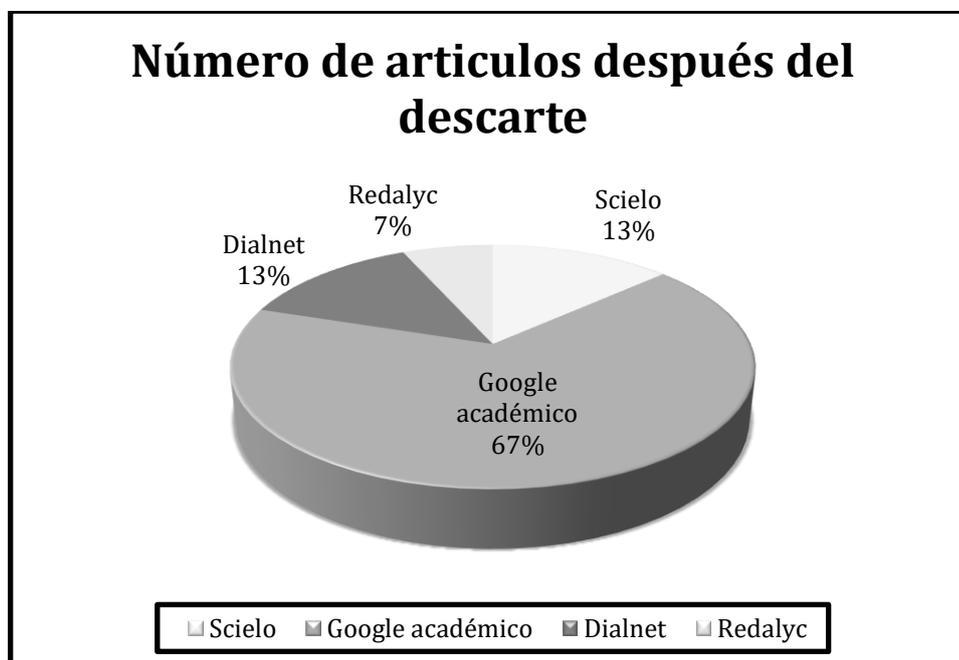
Por consiguiente, en cuestiones de seguridad, que forma parte de la calidad del servicio; afirman que los clientes perciben su seguridad y valoran mucho que las organizaciones cuiden su integridad física. Y remarcan la gran importancia que es sobre todas en las diferentes organizaciones del sector salud. Entonces, se puede afirmar que es clave que las organizaciones ejecuten una gestión de calidad adecuada en cada uno de los elementos nombrados anteriormente.

Tabla 7: Declaración de artículos encontrados

Fuente	Número de artículos	Artículos descartados	Número de artículos después del descarte	Porcentaje
Scielo	4	2	2	13%
Google académico	26	16	10	67%
Dialnet	7	5	2	13%
Redalyc	3	2	1	7%
Total	40	25	15	100%

Figura N° 5

Número de artículos después del descarte



Como se puede observar en la revisión sistemática muestra el número de artículos seleccionados de los tres últimos años (2017 al 2019), las cuales fueron 40 artículos recolectados; y solamente se seleccionó 15 artículos científicos. Por consiguiente, las fuentes confiables de donde se hallaron los artículos fueron los siguientes: Redalyc, Dialnet, Scielo y Google académico. Por otro lado, se ha podido apreciar también que las empresas, están enfocadas en superar las expectativas de sus clientes; puesto que, conocen que los clientes

son exigentes en cuanto a temas de sus servicios. No obstante, se ha podido determinar en la presente revisión sistemática, las diferentes organizaciones tanto públicas y privadas; ya sean, nacionales o internacionales; vienen adoptando diferentes tipos de metodologías que le permitan conocer la satisfacción de sus clientes, y si tuviesen algún inconveniente en cuanto a sus servicios lo gestionan para dar solución de forma inmediata. Puesto que, se ha podido conocer la gran importancia de la gestión de la calidad de los servicios; ya que, de ello depende en gran parte la existencia de las organizaciones en el mercado; siendo como factor clave también de todas las organizaciones el cliente; y por ello, las diferentes empresas deben recompensar con ofrecer un buen servicio a sus clientes, y lograr que se sientan satisfechos.

Finalmente, en relación a toda la información obtenida para la presente revisión sistemática, se puede establecer que la gestión de la calidad de servicios en las empresas se desarrolla de forma adecuada; ya que muchas de ellas vienen preocupándose por ofrecer a sus clientes un mejor servicio a las de otras empresas de su mismo rubro; y de esta manera, asegurar su permanencia en el mercado e incrementar sus utilidades.

CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES

Discusión

La presente revisión sistemática analizó la gestión de la calidad de los servicios. Teniendo como objetivo describir el desarrollo de la gestión de la calidad de servicios en las empresas. A continuación, se muestran algunos aspectos considerados importantes, y sus respectivos análisis acerca de la variable gestión de la calidad de servicio.

Se identificaron 15 estudios, los cuales cada uno de ellos respetaban los criterios establecidos para la observación. Los primeros trabajos acertados en el proceso de autorregulación datan a partir del 2017, 2018 y 2019; por lo que es posible verificar que los artículos establecidos tienen aún una vigencia reciente.

Por consiguiente, más del 50% de los artículos identificados corresponden con revisiones acerca del concepto de gestión de calidad de servicios y de los diferentes modelos teóricos que se han generado en torno a su concepto o diferentes factores relacionados a la gestión de la calidad de servicios; y otros vinculados teóricamente, como la gestión, la calidad y el servicio, el mayor porcentaje de autores seleccionados para dicha investigación fueron de América Latina.

Este estado inicial del desarrollo de la gestión de la calidad de los servicios puede ayudar a explicar que los estudios empíricos sean de investigación sistemática; y asimismo que los diferentes instrumentos elaborados o acoplados en los artículos científicos benefician a conocer la percepción de los clientes; con el propósito, de que puedan presentar los resultados acerca de ello y conocer más acerca de la variable de estudio. Siendo en la presente revisión sistemática, la variable Gestión de la calidad de servicios.

Se planteó la siguiente interrogante ¿Cómo se está desarrollando la gestión de la calidad de servicios en las empresas de restauración? Ante lo establecido, se pudo encontrar en varios estudios, acerca de la gestión de la calidad de servicio, con sus respectivos datos de su introducción; la cuales ayudarán a comparar sus datos con otros estudios, en gran mayoría los artículos recolectados subrayan como papel protagonista a la gestión de la calidad de los servicios.

En este sentido, me inclino por los resultado de Cervantes et al. (2018) donde nos dice que la calidad del servicio depende de la experiencia generada en el proceso de prestación de éste por parte de la institución a sus clientes, por lo tanto, la tendencia es la de competir mediante estos requerimientos para diferenciarse de sus alternos competidores; mientras que, Podestá y Maceda (2017) concluyeron que se encontró una relación positiva entre la calidad percibida y la cultura de seguridad en salud en los médicos.

Claro está que la calidad de servicio en una empresa; ya sea de cualquier rubro la organización tiene que ver mucho con que los trabajadores cuenten con una experiencia amplia y se encuentren capacitados; para que de esta manera brinden un mejor servicio a los clientes y sean mejores que sus competidores.

Según Solsona (2017) llegó a la conclusión que el objetivo principal de calidad es satisfacer a los clientes y que, por lo tanto, se rige por criterios de rentabilidad del negocio y que la percepción de la calidad por parte del cliente se medirá a través de 3 sistemas fundamentalmente, el cliente misterioso, las encuestas de los prestadores de servicios y encuestas hechas al público en general. Y Villegas et al. (2018) concluyeron que, para medir la calidad del servicio prestado, las organizaciones deben realizar evaluaciones constantemente; a fin de que conozcan sus percepciones. Así mismo, en la investigación se

implementó un nuevo circuito en el proceso interconsulta, protocolizando un sistema directo y automático de citación.

De acuerdo a ambos autores dicho sea del mismo país (España), se trata de dos rubros de empresas diferentes, pero que recalcan que para medir la calidad de servicio se deben emplear métodos más antiguos como encuestas tanto a sus trabajadores y clientes, mientras que Villegas et al. (2018), afirman que las empresas del sector salud deben realizar primero una observación de las citas que tienen pendientes y diseñar un mejor proceso de interconsulta para poder así evitar quejas y reclamos; y de esta forma puedan brindar un servicio rápido y seguro.

Según Chávez, Hinojosa y Sandoval (2017), concluyeron que los empresarios señalan que las áreas donde más les afecta es la falta de confiabilidad y el desempeño de sus prestadores de servicio: que son el transporte y la distribución de los productos. Lo que se puede afirmar que es importante que las organizaciones realicen una mejor coordinación y planificación en cada uno de los factores que intervienen en la calidad de su servicio.

Por lo tanto, podemos decir que la calidad de servicio no solo tiene que ver con satisfacer a sus clientes o brindarles costos bajos sino también; es importante que las empresas se encuentren en constante preparación de su personal; afín, de que puedan brindar un adecuado servicio al cliente, ofrecerles un buen trato; y de esta forma, el cliente se pueda sentir satisfecho con la atención prestada de las entidades públicas o privadas.

Conclusiones

Primera: En esta revisión se sintetizaron los resultados de 15 estudios centrados en la gestión de la calidad de servicio, en los cuales la mayor cantidad de referencias con respecto al tema de investigación están circunscritas en tres principales fuentes, buscadores que son: Scielo 13%, Dialnet 13% y Google académico 67% que suman un total de 93% en cuanto a los artículos encontrados sobre gestión de la calidad de servicio.

Segundo: La mayoría de trabajos vinculados a mi tema de investigación son de carácter Descriptivo y Descriptivo Correlacional con un total de 80% en cuanto al tipo de investigación.

Tercero: Entre los países de habla Hispana que tienen mayor cantidad de publicaciones de investigación sobre la gestión de calidad de servicio son: Colombia 13%, España 13%, México 13%, Ecuador 7%, Perú 20%, Uruguay 7% y Cuba 20% con un total de 93%.

Cuarto: El 66% de las investigaciones de los tres últimos años se encuentran ubicados en el rango del 2018 al 2019, cabe resaltar que tuvo mayor auge en el año 2018 llegando a un total de 53%, siendo la mayor cantidad de publicaciones en ese año.

Se ha podido conocer que al pasar de los años se va presentando un incremento de mayor enfoque de las empresas por temas de la gestión de calidad del servicio y durante los últimos 3 años, el desarrollo de la gestión de la calidad de servicios en las empresas de restaurantes, en el contexto latinoamericano, ha tenido gran incremento, ya que, gracias a las opiniones de los clientes externos, se llega a cumplir con las expectativas, brindando un servicio de calidad, solido, confiable y seguro, asegurando su permanencia en el mercado, brindando mejores utilidades. Finalmente se espera que este trabajo de investigación contribuya a estudios y ayude a futuros empresarios en los próximos años.

Recomendaciones

Primera: Es por ello recomendable que la gestión de la calidad en los servicios de las empresas, deben ser analizados, adaptados y optimizados según los modelos o normas ISO incorporados para mejorar la calidad en los servicios, por lo tanto, la información debe centrarse en la búsqueda de información puntual, ya sea solamente la comparación de las normas ISO sobre la gestión de la calidad en las empresas del mismo rubro.

Segunda: En relación a los criterios de análisis de información, se debe comparar la metodología empleada, según el enfoque, nivel y diseño, así mismo según la estadística aplicada, los resultados obtenidos, ya que ello servirá de punto de partida para las investigaciones.

Tercero: Es por ello que debemos resaltar con mayor énfasis la importancia de las organizaciones, las cuales ejecutan una adecuada gestión de la calidad de servicios en muchas de las empresas que vienen desarrollando e implementando estrategias que les ayuda a brindar una buena calidad de servicio en su organización; con la finalidad de poder satisfacer a sus clientes. Es decir que se realice de forma más eficiente y aumenten mayor competitividad; a fin de conseguir buenos resultados y grandes beneficios.

REFERENCIAS

- Almeida, N., Coutinho, F., Barros, T., Gonzaga, A., & Dumke, D. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio: caso real en el gimnasio del hotel*, 12, 1-27. Obtenido de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S198261252018000100001&lang=pt
- Bocanegra, R., Hernández, Y., & Landera, M. (2018). Modelo de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 en la empresa Orión S.A.C. *Revista Journal*, 29, 335-341. Obtenido de: <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1001/923>
- Cervantes, V., Stefanell, I., Peralta, S., & Salgado, R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla, *Revista Journal*, 11, 27-40. Obtenido de: <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/4039/4100>
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la Calidad Total: Organización de la producción y dirección de operaciones*. Madrid, España. Editorial Díaz de Santos.
- Day, R. (2005). *Cómo escribir y publicar trabajos científicos*. Washington, EE.UU.: Editorial Organización Panamericana de la Salud.
- Delgado, M., Cabrera, S., & Pérez, G. (2019). Análisis para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Gestión Ambiental para el Laboratorio de Análisis Instrumental de la Escuela Politécnica Nacional, *Journal* 42, 1-7. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/330762167_Analisis_para_la_Implementacion_del_Sistema_de_Gestion_de_Calidad_y_del_Sistema_de_Gestion_Ambiental_para_el_Laboratorio_de_Analisis_Instrumental_de_la_Escuela_Politecnica_Nacional
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Madrid, España. Editorial Universidad de Málaga.

Higgins, J., & Green, S. (2011). *Manual Cochrane de revisiones sistemáticas de intervenciones Versión 5.1.0*. Madrid, España. Editorial The Cochrane Colaboración.

Jaya, A., & Guerra, R. (2017). El liderazgo y la participación como factores clave para la gestión de la calidad. Caso de la Universidad Estatal de Bolívar. *Revista Cofin Habana*, 11(2), 206-225. Obtenido de: <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/238/230>

Linares, L., Rodríguez, J., Beltrán, C., & López, E. (2018). Control de calidad de los partes de lesiones emitidos en Atención Primaria y Urgencias de la provincia de Córdoba. *Revista Española de Medicina Legal*, 45, 12-17. Obtenido de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0377473218300312>

Parra, A., Cárdenas, S., & Velásquez, R. (2018). Gestión de economía solidaria y calidad de vida en las comunidades campesinas, *Revista Desarrollo Gerencial*, 10 (1), 83-104. Obtenido de: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3046>

Podestá, L., & Maceda, M. (2017). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico*, 8, 48-56. Obtenido de: <http://www.horizontemedicina.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/917/49>

Preciado, C., Hernández, M., Hernández, L., & Medina, a. (2019). Adopción de Apps móviles para el servicio de taxi en México. *Mercados y Negocios*, 39 (20), 1-39. Obtenido de: <http://revistascientificas.udg.mx/index.php/MYN/article/view/7275/pdf>

- Ramos, V., & Roa, I. (2016). Células de la Cresta Neural y su Relación con Cardiopatía Congénita: Revisión Sistemática de la Literatura. *Universidad La Frontera*, 34 (2), 110-122. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/303486936_Celulas_de_la_Cresta_Neural_y_su_Relacion_con_Cardiopatia_Congenita_Revision_Sistematica_de_la_Literatura
- Rodríguez, Y., & Díaz, C. (2018). Propuesta de un procedimiento para la gestión de la calidad en la delegación provincial de Recursos Hidráulicos. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 6, 99-113. Obtenido de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/04/delegacion-recursos-hidraulicos.html>
- Rossani, E., Rivera, C., & Berra, S. (2018). Calidad del Primer Nivel de Atención según usuarios y prestadores de servicios municipales de Concepción del Uruguay, Entre Ríos. *Archivos de Medicina Familiar y General*, 15, 14-23. Obtenido de: <http://revista.famfyg.com.ar/index.php/AMFG/article/view/111/95>
- Ruiz, Y., & Reyes, S. (2017). Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008 - Limitantes y desafíos para las Pymes. *Revista ESPACIOS*, 39(9), 14-23. Obtenido de: <http://revista.famfyg.com.ar/index.php/AMFG/article/view/111/95>
- Sandoval, R., Hinojosa, J., & Sandoval, M. (2017). Calidad de los servicios logísticos. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 6, 54-71. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6059252>
- Solsona, J. (2017). Gestión de calidad en espacio turístico rural. *Revista Gestión Turística*, 5, 7-17. Obtenido de: <http://revistas.uach.cl/pdf/gestur/n5sEspecial/art02.pdf>
- Villegas, M., Alcaraz, J., Herminia, S., González, J., Cabrero, A., Moreno, J., & Baeza, A. (2018). Mejora de la Gestión de las consultas externas hospitalarias mediante la cita automática directa de interconsultas. *Revista Española de Salud Pública*, 92(1), 1-10.

Obtenido

de:

http://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdr/VOL92/ORIGINALES/RS92C_201805012.pdf

ANEXOS

Tabla 1: Detalle de la lista de búsqueda de información sobre el tema de investigación

Título	Año de publicación	Tipo de investigación	Fuentes de datos de publicación	Biblioteca	País
El liderazgo y la participación como factores clave para la gestión de la calidad	2017	Cualitativo	Jaya, A y Guerra, R	Scielo	Cuba
Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla	2018	Descriptivo	Cervantes, V Stefanell, I, Peralta, S y Salgado, R	Google académico	Colombia
Mejora de la gestión de la calidad de las consultas externas hospitalarias mediante la cita automática directa de interconsultas	2018	Descriptivo	Villegas, M Alcaraz, J Herminia, S González, J Cabrerero, A Moreno, J y Baeza, A	Google académico	Perú
Evaluación de la calidad del servicio: caso real en el gimnasio del hotel	2017	Descriptivo	Almeida, N Countinho, F Barros, T Gonzaga, A Dumke, D	Scielo	Brasil
calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte	2017	Descriptivo Correlacional	Podestá, L y Maceda, M	Google académico	Perú
Calidad de los servicios logísticos	2017	Descriptivo	Sandoval, R Hinojosa, J y Sandoval, M	Dialnet	México
Adopción de Apps móviles para el servicio de calidad de taxis en México	2019	Descriptivo	Preciado, C Hernández, M Hernández, L y Medina, A	Dialnet	México
Control de calidad de los partes de lesiones emitidos en Atención Primaria y Urgencias	2018	Descriptivo Correlacional	Linares, L Rodríguez, J Beltrán, C y López, E	Google académico	España
La calidad del servicio interno en el sector hotelero: objeto e instrumento de estudio multidisciplinar	2017	Descriptivo	Calderón, A y Damián, A	Redalyc	España

Título	Año de publicación	Tipo de investigación	Fuentes de datos de publicación	Biblioteca	País
Calidad del Primer Nivel de Atención según usuarios y prestadores de servicios municipales de Concepción del Uruguay	2018	Descriptivo Correlacional	Rossani, E Rivera, C y Berra, S	Google académico	Uruguay
Importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas	2018	Descriptivo	Ruiz, Y y Reyes, S	Google académico	Cuba
gestión de economía solidaria y calidad de vida en las comunidades campesinas	2018	Descriptivo	Parra, A Cárdenas, S Velásquez, R	Google académico	Colombia
Propuesta de un procedimiento para la gestión de la calidad en la delegación provincial de Recursos	2018	Exploratorio	Rodríguez, Y Díaz, C	Google académico	Cuba
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Gestión Ambiental para el Laboratorio de Análisis Instrumental de la Escuela Politécnica Nacional	2019	Documental	Delgado, M Cabrera, S y Pérez, G	Google académico	Ecuador
Modelo de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 en la empresa Orión S.A.C	2018	Descriptivo	Bocanegra, L Hernández, I y Landeras, M	Google académico	Perú

Tabla 2: Análisis PICOC en la metodología de revisión sistemática de literatura científica

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
15 profesores	Medición del liderazgo e identificación de la brecha	Contrastación de diversos líderes en las universidades	analizar las percepciones existentes sobre el liderazgo, el compromiso y la participación de toda la comunidad universitaria en la gestión de la calidad	Empresa Pública
37 estudiantes y 44 alumnos del programa de contaduría pública	Identificar causas de la mala calidad de servicio	Calidad de servicio en entidades privadas y públicas	medir la calidad del servicio acorde a las necesidades y requerimientos establecidos por los clientes externos en una institución privada	Empresa Privada
Todos los pacientes pendientes de cita	Reconocer los tiempos muertos y errores en la atención	Tiempo de espera y reclamaciones de otros centros de salud	mejorar la accesibilidad a la consulta de atención especializada en nuestra área de salud, disminuyendo el tiempo medio de espera y reducir el número de reclamaciones	Empresa Privada
206 clientes	Registro de los huéspedes ineficiente	Sistemas de hosting con 5 años de desarrollo	desarrollar un marco para apoyar la gestión de un sistema de hosting del hotel	Empresa Privada
124 médicos del hospital EsSalud de Vitarte	Identificación de las brechas en el servicio	Relación de la calidad de servicio en hospitales del sector público y privado	determinar la relación entre calidad percibida del servicio y la cultura de seguridad en salud en el personal médico	Empresa Pública
42 pacientes	Conocer las carencias y necesidades de los pacientes hospitalizados	Relación de la calidad de servicio en pacientes hospitalizados del sector público y privado	determinar la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería que tiene el paciente en relación con el servicio de hospitalización	Empresa Pública
202 participantes	Identificar las necesidades del cliente	Comparar las necesidades de jóvenes, adultos y niños sobre el servicio de taxi	analizar los factores que influyen en la intención de continuar con el uso de las aplicaciones para solicitar el servicio de taxi privado	Empresa Privada

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
Se seleccionaron 127 partes de lesiones del archivo del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Córdoba	Medir la calidad recibida de los pacientes	Reacción de los clientes en la pronta atención en recepción	evaluar la calidad de la cumplimentación de los partes de lesiones emitidos por Atención Primaria y Urgencias en el ámbito provincial de Córdoba	Empresa Pública
Documentos	Estado y desarrollo del concepto de calidad de servicio	Análisis de diversos documentos	Mostrar el estado que presenta en la literatura académica el concepto de calidad del servicio interno en el sector hotelero	Empresa Privada
Profesionales y usuarios adultos	Identificar falencias en los servicios	Centros de salud privadas y públicas	determinar cuál es el nivel de calidad de servicio que se le brinda a los pacientes en los centros de salud municipales	Empresa Privada
86 fuentes bibliográficas, tesis, artículos de revistas electrónicas, libros	Corregir errores en el proceso de la calidad de servicio	Empresas líderes en el mercado	Medir la importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas	Empresa Privada
5 comunidades campesinas	Conocer los factores que causan la baja calidad de vida	Comunidades con buena calidad de vida	identificar los elementos de economía solidaria para promover calidad de vida en las comunidades campesinas	Empresa Privada
13 expertos	Corregir las falencias y errores del sistema implantado	Contrastar los sistemas de calidad de empresas aledañas	desarrollar un procedimiento para la implementación de un sistema de gestión de la calidad	Empresa Privada
Archivos	Mejorar la calidad educativa en la escuela	Gestión de calidad en escuelas privadas	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Gestión Ambiental para el Laboratorio de Análisis Instrumental de la Escuela Politécnica Nacional	Empresa Pública
devoluciones registradas de la empresa	Proponer el manual de implementación del modelo de calidad, para minimizar errores	Calidad de servicio en diversas empresas de transportes	Proponer un modelo de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 en la empresa Orión S.A.C	Empresa Privada

Tabla 3: Detalle de las fuentes de información respecto al año, nombre y lugar publicación, artículo, tipo de estudio, temas abordados y objetivo

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
202 participantes	Identificar las necesidades del cliente	Comparar las necesidades de jóvenes, adultos y niños sobre el servicio de taxi	analizar los factores que influyen en la intención de continuar con el uso de las aplicaciones para solicitar el servicio de taxi privado	Empresa Privada
Se seleccionaron 127 partes de lesiones del archivo del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Córdoba	Medir la calidad recibida de los pacientes	Reacción de los clientes en la pronta atención en recepción	evaluar la calidad de la cumplimentación de los partes de lesiones emitidos por Atención Primaria y Urgencias en el ámbito provincial de Córdoba	Empresa Pública
Documentos	Estado y desarrollo del concepto de calidad de servicio	Análisis de diversos documentos	Mostrar el estado que presenta en la literatura académica el concepto de calidad del servicio interno en el sector hotelero	Empresa Privada
Profesionales y usuarios adultos	Identificar falencias en los servicios	Centros de salud privadas y públicas	determinar cuál es el nivel de calidad de servicio que se le brinda a los pacientes en los centros de salud municipales	Empresa Privada
86 fuentes bibliográficas, tesis, artículos de revistas electrónicas, libros	Corregir errores en el proceso de la calidad de servicio	Empresas líderes en el mercado	Medir la importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas	Empresa Privada
5 comunidades campesinas	Conocer los factores que causan la baja calidad de vida	Comunidades con buena calidad de vida	identificar los elementos de economía solidaria para promover calidad de vida en las comunidades campesinas	Empresa Privada
13 expertos	Corregir las falencias y errores del sistema implantado	Contrastar los sistemas de calidad de empresas aledañas	desarrollar un procedimiento para la implementación de un sistema de gestión de la calidad	Empresa Privada
Archivos	Mejorar la calidad educativa en la escuela	Gestión de calidad en escuelas privadas	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Gestión Ambiental para el Laboratorio de Análisis Instrumental de la Escuela Politécnica Nacional	Empresa Pública
devoluciones registradas de la empresa	Proponer el manual de implementación del modelo de calidad, para minimizar errores	Calidad de servicio en diversas empresas de transportes	Proponer un modelo de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 en la empresa Orión S.A.C	Empresa Privada

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
15 profesores	Medición del liderazgo e identificación de la brecha	Contrastación de diversos líderes en las universidades	analizar las percepciones existentes sobre el liderazgo, el compromiso y la participación de toda la comunidad universitaria en la gestión de la calidad	Empresa Pública
37 estudiantes y 44 alumnos del programa de contaduría pública	Identificar causas de la mala calidad de servicio	Calidad de servicio en entidades privadas y públicas	medir la calidad del servicio acorde a las necesidades y requerimientos establecidos por los clientes externos en una institución privada	Empresa Privada
Todos los pacientes pendientes de cita	Reconocer los tiempos muertos y errores en la atención	Tiempo de espera y reclamaciones de otros centros de salud	mejorar la accesibilidad a la consulta de atención especializada en nuestra área de salud, disminuyendo el tiempo medio de espera y reducir el número de reclamaciones	Empresa Privada
206 clientes	Registro de los huéspedes ineficiente	Sistemas de hosting con 5 años de desarrollo	desarrollar un marco para apoyar la gestión de un sistema de hosting del hotel	Empresa Privada
124 médicos del hospital EsSalud de Vitarte	Identificación de las brechas en el servicio	Relación de la calidad de servicio en hospitales del sector público y privado	determinar la relación entre calidad percibida del servicio y la cultura de seguridad en salud en el personal médico	Empresa Pública
42 pacientes	Conocer las carencias y necesidades de los pacientes hospitalizados	Relación de la calidad de servicio en pacientes hospitalizados del sector público y privado	determinar la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería que tiene el paciente en relación con el servicio de hospitalización	Empresa Pública

Tabla 4: Publicaciones por año

Año	Cantidad	Porcentaje
2019	2	13%
2018	8	53%
2017	5	33%
Total	15	100%

Tabla 5: Publicaciones por país

Países	Publicación	Porcentaje
Colombia	2	13%
España	2	13%
México	2	13%
Ecuador	1	7%
Perú	3	20%
Uruguay	1	7%
Brasil	1	7%
Cuba	3	20%
Total	15	100%

Tabla 6: Investigación según el tipo

Tipo de investigación	Cantidad	Porcentaje
Exploratorio	1	7%
Descriptivo	9	60%
Descriptivo Correlacional	3	20%
Documental	1	7%
Cualitativo	1	7%
Total	15	100%

Tabla 7: Declaración de artículos encontrados

Fuente	Número de artículos	Artículos descartados	Número de artículos después del descarte	Porcentaje
Scielo	4	2	2	13%
Google académico	26	16	10	67%
Dialnet	7	5	2	13%
Redalyc	3	2	1	7%
Total	40	25	15	100%