



FACULTAD DE INGENIERIA

CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

“GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR EL
SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA TEAM “A”
CONSULTING SAC.”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autor:

Bach. Marco Antonio Collantes Romaní

Asesor:

Dr. Jorge Malpartida Gutiérrez

Lima – Perú

2018

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** el trabajo de suficiencia profesional desarrollado por el (la) Bachiller **Nombres y Apellidos**, denominada:

“GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA TEAM “A” CONSULTING SAC”

Ing. Malpartida Gutiérrez, Nelson

ASESOR

Ing. Huambachano Martel, Máximo

JURADO

PRESIDENTE

Ing. Colonio Garcia, Luis

JURADO

Ing. Villanueva Maguiña, Ronald

JURADO

DEDICATORIA

En primer Lugar, A Dios Todopoderoso, quien por su voluntad me ha permitido llegar hasta aquí.

A mis Padres, Hermes y Emilia, a quienes estaré eternamente agradecido de las enseñanzas y los valores que me predicaron con su ejemplo a lo largo de mi vida.

A mí amado hijo Ángel David, quien es el motivo de mi constante esfuerzo de superación en todos los campos de mi vida cotidiana.

A Evelyn, mi compañera de vida y de batallas, a quien agradezco su apoyo, comprensión y con quien comparto la realización de concebir este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial al Profesor Dr. Ing. Jorge Nelson Malpartida Gutiérrez, por su Asesoramiento, constante apoyo y motivación que me sirvieron de guía para la realización del presente trabajo de investigación.

A mis profesores de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Privada del Norte, también, a todas las personas, que me brindaron un consejo o una opinión que espero haber sabido transmitir en esta tesis y especialmente a la Ing. Teodora Lloclla Aguilar por su apoyo.

Muy especial a mis primeros maestros, que me enseñaron a conocer las letras y números, ellos, hoy se encuentran albergados en algún lugar de mi corazón y recuerdos, observando con satisfacción que su esfuerzo y sus palabras nunca se las llevo el viento.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XII
CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Descripción de la empresa.....	14
1.1.1. Historia.....	14
1.1.2. Presentación de la empresa	15
1.2. Realidad Problemática.....	17
1.3. Formulación del Problema	23
1.3.1. Problema General	23
1.3.2. Problemas Específicos.....	23
1.4. Justificación	23
1.4.1. Justificación Teórica.....	24
1.4.2. Justificación Práctica.....	24
1.4.3. Justificación Cuantitativa.....	24
1.4.4. Justificación Académica	24
1.5. Objetivo.....	25
1.5.1. Objetivo General	25
1.5.2. Objetivos Específicos.....	25
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes	26
2.1.1. Antecedentes Nacionales	26
2.1.2. Antecedentes extranjeros	27

2.2. Gestión de Servicios y Productos	28
2.2.1. Servicios	29
2.2.2. Características del servicio	29
2.2.3. Calidad de servicio.....	30
2.2.4. Tipo de Calidad.....	30
2.3. Tecnología informática	31
2.3.1. Sistema Informático	31
2.3.2. Clasificación de sistemas informáticos.....	31
2.4. Cliente	32
2.4.1. Tipos de Clientes	32
2.4.2. Satisfacción del cliente.....	32
2.4.3. Características de la satisfacción del cliente.....	33
2.4.4. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente	33
2.4.5. Herramienta para medir la satisfacción del cliente.....	34
2.4.6. El desarrollo de la herramienta SERVQUAL.....	35
2.5. Sistema de Gestión de Calidad	39
2.6. Gestión de Procesos	41
2.6.1. Ciclo de la Gestión.....	42
2.6.2 Definición de proceso	42
2.6.3 Mejora continua de los procesos	44
2.6.4 El Ciclo de la mejora continua: PHVA.....	44
2.6.5 Herramientas para la mejora de proceso.....	45
2.7. Definición de otros términos básicos	48
CAPÍTULO 3. DESARROLLO	50
3.1. Desarrollo del Objetivo específico 1	50
3.1.1. Actuar: Evaluación de la problemática de la Empresa	51
3.2. Desarrollo del Objetivo específico 2	60
3.2.1. Planificar: Propuesta de mejora y planificación para el cambio	60

3.2.2. Hacer: Propuesta de mejora basada en la Gestión por procesos	62
3.3. Desarrollo del Objetivo específico 3	75
3.3.1. Verificar: Determinar el Costo - Beneficio.	75
RESULTADOS Y CONCLUSIONES	79
RESULTADOS	79
Resultados del objetivo específico 1	80
Resultados del objetivo específico 2	81
Resultados del objetivo específico 3	95
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n°. 1. Abastecimiento de la empresa TEAM “A” Consulting SAC.	14
Figura n°. 2. Organigrama de la empresa Team “A” Consulting SAC.....	17
Figura n°. 3. Gráfica del cuadro de Quejas a través del Diagrama de Pareto.	21
Figura n°. 4. Diagrama de Ishikawa.....	22
Figura n°. 5. Dimensiones de la calidad	31
Figura n°. 6. Ilustración de las brechas de servicio.....	35
Figura n°. 7. Modelo SERVQUAL.....	36
Figura n°. 8. La fórmula para calcular la calidad de servicios.....	37
Figura n°. 9. Sistema de Gestión de Calidad.....	40
Figura n°. 10. Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.....	41
Figura n°. 11. Gestión por procesos.....	42
Figura n°. 12. Procedimiento de Análisis ISHIKAWA.....	47
Figura n°. 13. Diagrama de Causa y Efecto.....	47
Figura n°. 14. Representación gráfica del Diagrama de Pareto.....	53
Figura n°. 15. Representación gráfica de Causa-Efecto.....	54
Figura n°. 16. Diagrama de procesos en la empresa Team “A” Consulting SAC.....	62
Figura n°. 17. Propuesta de Manual de Organización y Funciones (MOF).....	71
Figura n°. 18. Etiqueta de barras para los productos de la empresa.....	72
Figura n°. 19. Secuencia de proceso de pedidos de la empresa Team “A” Consulting SAC....	73
Figura n°. 20. Software a Implementar en la empresa Team “A” Consulting.....	74
Figura n°. 21. Resultados porcentuales de la edad de los encuestados.....	82
Figura n°. 22. Resultados porcentuales del género de los encuestados.....	83
Figura n°. 23. Resultados porcentuales del cargo ocupante por de los encuestados.....	84
Figura n°. 24. Resultados porcentuales de la profesión de los encuestados.....	85
Figura n°. 25. Resultados porcentuales de la demanda de servicio.....	86
Figura n°. 26. Resultados porcentuales de gastos por empresa competidora.....	87
Figura n°. 27. Resultados porcentuales de la dimensión tangibilidad.....	88
Figura n°. 28. Resultados porcentuales de la dimensión empatía.....	89
Figura n°. 29. Resultados porcentuales de la dimensión confianza.....	91
Figura n°. 30. Resultados porcentuales de la dimensión respuesta.....	92
Figura n°. 31. Resultados porcentuales de la dimensión seguridad.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n°. 1. Comparación de uso de Internet.....	18
Tabla n°. 2. Cuadro de Quejas de los clientes por áreas del último semestre 2018.	19
Tabla n°. 3. Dimensiones del modelo SERVQUAL.	38
Tabla n°. 4. Escala de Likert utilizada en la herramienta SERVQUAL.	39
Tabla n°. 5. Límites, elementos y factores de los procesos	43
Tabla n°. 6. Matriz PHVA (PDCA) para la empresa Team “A” Consulting SAC	50
Tabla n°. 7. Cuadro de Quejas de los clientes por áreas del último semestre 2018.	52
Tabla n°. 8. Matriz FODA de la evaluación de factores Internos y externos de la empresa.....	55
Tabla n°. 9. Inventario de Equipos y Herramientas extraviadas o desaparecidos últimos seis meses.	58
Tabla n°. 10. Cronograma de actividades para la implementación de la Propuesta de Mejora – Diagrama de Gantt.	61
Tabla n°. 11. Estadística de confiabilidad Alfa de Cronbach Valores esperados.	68
Tabla n°. 12. Estadística de confiabilidad Alfa de Cronbach Valores percibidos.....	69
Tabla n°. 13. Matriz de datos tabulados.....	69
Tabla n°. 14. Costo de alquiler del local de almacén y servicio técnico.	75
Tabla n°. 15. Actividades y costos asumidos por la empresa para la Mejora.	76
Tabla n°. 16. Costos Antes de la propuesta.....	77
Tabla n°. 17. Costos de la propuesta.....	77
Tabla n°. 18. Costos de Utilidad de la Empresa en seis meses.	77
Tabla n°. 19. Resultados de las problemáticas encontradas.	80
Tabla n°. 20. Resultados por dimensiones de la calidad - Servqual.	81
Tabla n°. 21. Resultados en frecuencias y porcentajes de la edad de los encuestados.	82
Tabla n°. 22. Resultados en frecuencias y porcentajes del género de los encuestados.....	83
Tabla n°. 23. Resultados en frecuencias y porcentajes del cargo de los encuestados.	84
Tabla n°. 24. Resultados en frecuencias y porcentajes de la profesión de los encuestados. ...	85
Tabla n°. 25. Resultados en frecuencias y porcentajes de la demanda del servicio.....	86
Tabla n°. 26. Resultados en promedios y porcentajes de gastos por empresas competidoras. 87	
Tabla n°. 27. Resultados en frecuencias y porcentajes de la dimensión tangibilidad.	88
Tabla n°. 28. Resultados en frecuencias y porcentajes de la dimensión empatía.....	89
Tabla n°. 29. Resultados en frecuencias y porcentajes de la dimensión confianza.	90
Tabla n°. 30. Resultados en frecuencias y porcentajes de la dimensión respuesta.....	92
Tabla n°. 31. Resultados en frecuencias y porcentajes de la dimensión seguridad.....	93
Tabla n°. 32. Análisis Costo – Beneficio.	95

RESUMEN

La Globalización Mundial abarca todas las actividades realizadas por el ser humano y como repercuten inmediatamente a lo largo y ancho del globo terráqueo, donde observamos que los acontecimientos que ocurren en China o Australia, llegan a nuestro conocimiento por distintos medios que nos proveen las comunicaciones a través de las tecnologías de la Información, ciertamente esto ocurre a través del internet y otros medios de comunicaciones como el cable o la misma telefonía.

Desde ese punto de vista el consumo por el Hardware y software que nos permite mantenernos informados y actualizados, se han convertido en una necesidad, desde los videos animados que ven los niños de 01 año en una Tablet hasta el Científico más connotado que necesita una robusta Computadora con la última tecnología de Hardware y el más sofisticado software con las aplicaciones necesarias que le permitirán desarrollar su trabajo.

La presente Tesis realiza el estudio de como la gestión de procesos mejora el servicio que ofrecemos al cliente; haciendo uso de las herramientas y metodologías que ofrece la Ingeniería Industrial, el instrumento utilizado será el modelo **SERVQUAL**, que evalúa las áreas críticas de la empresa , y con ayuda de otras herramientas de medición, postula una serie de correctivos y sugerencias para aplicar al interior de empresa en estudio como propuesta de mejora, la misma que modifica, repotencia y mejora la organización interna en todas las áreas.

En el Primer Capítulo explica los antecedentes de la evolución de las tecnologías de las computadoras y como el desarrollo por descubrir mejoras genera competencias en la parte comercial entre los distribuidores de estos productos, de esta forma, se analiza el caso de la Empresa **Team “A” Consulting SAC**, empresa dedicada a la comercialización de estos productos y como el crecimiento en ventas, impulsa el cambio organizacional y la incorporación de profesionales de soporte técnico a fin de atender las crecientes necesidades de clientes.

En el segundo Capítulo, muestra el Marco Teórico, define conceptos y metodologías empleadas referidas tanto a nivel de problemas como de soluciones, es decir, conceptualiza la problemática y las herramientas de gestión de procesos que serán aplicadas en la propuesta de mejora.

En el Tercer Capítulo, está referido al desarrollo de los objetivos propuestos para lograr la gestión de mejora de procesos, para lograr esos objetivos será necesario evaluar y diagnosticar la situación de la empresa, luego aplicaremos el instrumento de medición que es el Modelo **SERVQUAL**, utilizando la metodología que los autores recomiendan la misma que dimensiona cuantitativamente valores cualitativos como es la satisfacción del cliente.

Asimismo, en este capítulo se realizará la propuesta de mejora que servirá a la gerencia para una adecuada evaluación de las áreas críticas de la empresa y el plan de actividades a realizarse a fin de llevar a cabo su implementación.

El Cuarto Capítulo, nos muestra los resultados de los cálculos obtenidos dentro del desarrollo de nuestra investigación, mediante la presentación, análisis e interpretación de los resultados, describiendo estos de manera científica en tablas y gráficos, los cuales nos han permitido cuantificar nuestra investigación y generan las bases para formular las conclusiones a la Empresa **Team “A” Consulting SAC**.

También incluiremos las recomendaciones necesarias a fin de que las mejoras sugeridas logren su adaptabilidad en el tiempo y provean de la eficiencia esperada a través de la mejora de la gestión de procesos.

Palabras claves: Mejora de procesos, herramienta Servqual, Team “A” Consulting SAC.

ABSTRACT

Global Globalization covers all the activities carried out by the human being and how they immediately affect the entire globe, where we observe that the events that occur in China or Australia, come to our knowledge through different means provided by communications to Through information technologies, this certainly occurs through the Internet and other means of communication such as cable or telephony.

From that point of view, the consumption of hardware and software that allows us to stay informed and up-to-date, has become a necessity, from the animated videos that children from 01 year old see on a Tablet to the most renowned Scientist who needs a robust Computer with the latest Hardware technology and the most sophisticated software with the necessary applications that will allow you to develop your work.

The present Thesis realizes the study of how the process management improves the service that we offer to the client; making use of the tools and methodologies offered by Industrial Engineering, the instrument used will be the SERVQUAL model, which evaluates the critical areas of the company, and with the help of other measurement tools, postulates a series of corrections and suggestions to apply to the interior of a company under study as a proposal for improvement, which modifies, re-empowers and improves internal organization in all areas.

In the First Chapter explains the background of the evolution of computer technologies and how the development to discover improvements generates skills in the commercial part between the distributors of these products, in this way, the case of the Company Team "A" Consulting SAC, a company dedicated to the commercialization of these products and as sales growth, promotes organizational change and the incorporation of technical support professionals in order to meet the growing needs of customers.

In the second Chapter, it shows the Theoretical Framework, defines concepts and methodologies used referred to both at the level of problems and solutions, that is, conceptualizes the problem and the process management tools that will be applied in the improvement proposal.

In the Third Chapter, is referred to the development of the proposed objectives to achieve process improvement management, to achieve these objectives it will be necessary to evaluate and diagnose the situation of the company, then we will apply the measuring instrument that is the SERVQUAL Model, using the methodology that the authors recommend that quantitatively dimension qualitative values such as customer satisfaction.

Likewise, in this chapter the improvement proposal will be made that will serve the management for an adequate evaluation of the critical areas of the company and the plan of activities to be carried out in order to carry out its implementation.

The Fourth Chapter, shows the results of the calculations obtained in the development of our research, through the presentation, analysis and interpretation of the results, describing these in a scientific way in tables and graphs, which have allowed us to quantify our research and generate the bases to formulate the conclusions to the Company Team "A" Consulting SAC.

We will also include the necessary recommendations so that the suggested improvements achieve their adaptability over time and provide the expected efficiency through the improvement of process management.

Keywords: Process improvement, Servqual tool, Team "A" Consulting SAC.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, J. (2017). *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador*, (Tesis doctorado) Lima- Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6713/Alarcon_gj.pdf?sequence=2
- Albrecht, K. y Carson, J. (1984). *La excelencia de los servicios y la revolución del servicio*. Ediciones Paidós.
- Álvarez, A. (2011). *Instituto de Comunicación en las organizaciones, medición y evaluación en Comunicación*. Málaga-España.
- Arellano, Rolando, (2007). *El Perú es un país de emprendedores*. Editorial Planeta. Lima Noviembre, Perú.
- Asmat L. y Pérez J. (2015). *Rediseño de procesos de recepción, almacenamiento, Picking y despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos de la empresa distribuidora Hermer en el Perú*. (Tesis de Grado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú
- Ayala y Zurita, (2013). *Procedimiento para elaborar un diagrama de causa-efecto, de espina de pescado o de Ishikawa*. Universidad de las Américas, Chile.
- Berry, L. Bennet, C. y Brown, C., (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para estrategias para instituciones financieras*. Madrid-España.
- Besterfield: (2009). *Control de calidad*. Octava Edición. Recuperado de: <http://www.m5zn.com/newuploads/2017/03/02/pdf/5eefee7eb8288b1.pdf>
- Bonilla, M. y López, A. (2016). *Ejemplificación del proceso del ser humano*. Chiles.
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Educación. Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carrasco S. (2009) *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Ed. San Marcos.
- Cerezo (2003). *Lograr la satisfacción del cliente en el entorno competitivo actual*. Medellín: Editorial Melton.

Chafloque, M. y Quiroz, P. (2015). *Propuesta de mejora en la cadena de suministros para optimizar*. (Tesis de grado) Universidad Señor de Sipan, Perú. Recuperado de: repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/509?offset=620

Editorial Thomson, México.

Gaitán, N. (2017). *Proyecto de mejora de servicio al cliente*. Bogotá- Colombia: Universidad Santo Tomas. Recuperado de: <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9132/GaitanNubia2017.pdf?sequence=1>

Giraldo, C. (2013). *Propuesta de mejora al proceso de servicio al cliente para el área de químicos de la empresa química - farmacéutica Merck S.A de Colombia*. (Tesis de grado). Bogotá- Colombia: Pontificia Universidad Javierana. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15034/GiraldoOtaloraCarolina2012.pdf?sequence=1>

Harrington H. James, (1992). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. McGraw-Hill, Bogotá- Colombia.

Hernández, A. y López, A. (2006). *Ética actual y profesional*. Editorial Thomson. México

Hernández, M. (2014). *Diseño de un modelo de gestión de procesos para una empresa de prestación de servicios automotrices*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador

Hill, C., Jones, G., y Schilling, M. (2011). *Administración Estratégica: Un enfoque integral: teoría y casos*. Editorial Cengage Learning, 11 edición. Recuperado de: https://issuu.com/cengagelatam/docs/hill_issuu

Imbaquingo, C. (2012). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad*. Recuperado de: www.pead.uss.edu.pe/bitstream/uss/4068/1/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf

Ishikawa, K. (1985) *What is total quality control the Japanese way*. Science and Education Publishing, publisher of open access journals in the scientific, technical and medical fields. Recuperado de: www.sciepub.com/reference/88472

ISO 9001:2015 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*. Madrid, España: AENOR

James, P. (1997). *Gestión de la calidad total. Un texto introductorio*. Madrid, España: Prentice Hall Iberia. Pág. 220-225.

Jiménez S. (2010). *Choques externos, regulación y crisis bancarias en el Perú: Una revisión para*

el periodo 1990-2009. (3a. ed.) Lima, Perú. Universidad del Pacifico.

Kerlinger, F. y H. Lee (2002). *Investigación del comportamiento.* México: McGraw Hill / Interamericana.

Kliksberg, B. (2003). La Ética Importa. *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol. 8, No. 24, Pág. 661 octubre - diciembre, 2003. Venezuela

Kotler, P., Bloom, P., y Hayes, T. (2004). *El marketing de servicios profesionales.* Grupo Planeta (GBS), Business & Economics - 422 pages. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/31748981_El_marketing_de_servicios_profesionales_P_Kotler_PN_Bloom_T_Hayes_prol_de_Fernando_Trias_de_Bes_tr_por_Federico_Villagas

Lovelock, C. (1985). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia.* Sexta edición. Recuperado de: https://cuadernosdelprofesor.files.wordpress.com/2018/01/librerc3ada-3-_marketing_de_servicios-lovelock.pdf

Milla, A. (2017). *Gestión de procesos para mejorar la calidad de servicios en una empresa comercializara de equipos odontológicos,* (Tesis de grado). Lima- Perú: Universidad Norbert Wiener. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1239/TITULO%20-%20Milla%20Serna%2c%20Arturo%20Ra%C3%BAI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montalvo N. (2011). *Propuesta de implementación de Gestión por Procesos, caso de estudio: SKS FARMS.* (Tesis de Magistratura). Pontifica Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.

Muñiz, J. (2003). *Teoría Clásica de los Tests.* 5ta Edición. Editorial Ediciones Pirámide. Madrid – España.

OSIPTEL (2014). *El regulador de las telecomunicaciones.* Recuperado de: <https://www.osiptel.gob.pe/documentos/presentaciones-osiptel-2014>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Spring 1988, Pág. 12-40.

Pérez J. (2010). *Gestión por Procesos.* (4ª ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.

Rios, R. F. (2015). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa.* [Versión Adobe Digital Editions] (2a. ed.). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de <http://www.ebrary.com>

Rushton, A. y Carson, D. (1989). *Services – Marketing with a Difference?* Marketing Intelligence & Planning, Vol. 7 No.: 5/6, Pág.12-17. Recuperado de: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000001044>

Sandoval (2012). *Satisfacción de clientes*. Universidad ICESI, Colombia.

Toro, L. (2016). *Gestión administrativa y satisfacción de los clientes fidelizados de la empresa 3p partner consulting s.a.c. - san isidro - año 2016*; (tesis de grado). Lima-Perú. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5281>

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México, segunda edición.