



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA CALIDAD EN SERVICIO DE LAS EMPRESAS
EN LATINOAMÉRICA: UNA REVISIÓN DE LA
LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10
AÑOS, 2009-2019”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en **Administración**

Autores:

Angel Fernando Del Aguila Pérez

Asesor:

Mg. Rocío Edith Collavino Ríos

Lima - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

COPIA CONTROLADA

El Asesor Rocío Edith Collavino Ríos, docente de la Universidad Privada del Norte, facultad de Negocios, carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del Trabajo de Investigación del o los estudiantes(s)/egresado (s):

Angel Fernando Del Aguila Pérez

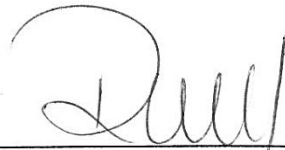
Por cuanto, **CONSIDERA** que el Trabajo de Investigación titulado "LA CALIDAD EN SERVICIO DE LAS EMPRESAS EN LATINOAMÉRICA EN LOS AÑOS 2009-2019: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA para optar al grado de bachiller por la Universidad Priva del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual, **AUTORIZA** su presentación.

Con respecto al uso de la información de la empresa; el Asesor declara, según los criterios definidos por la universidad, lo siguiente:

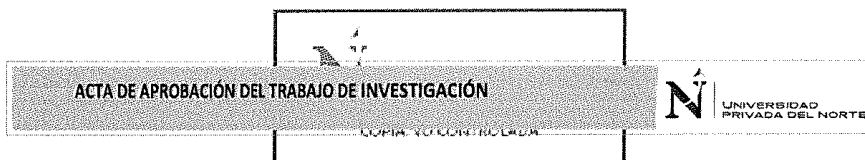
() Este trabajo Requiere la autorización de uso de información la empresa

(X) Este trabajo No requiere autorización de uso de información.

San Juan de Lurigancho, 25 de Setiembre del 2019



Mg. Rocío Edith Collavino Ríos



El Coordinador ROCÍO EDITH COLLAVINO RÍOS, de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la evaluación del Trabajo de Investigación del (o los) estudiante (s)/egresado (s):


Angel Fernando Del Aguila Pérez

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Investigación titulado "LA CALIDAD EN SERVICIO DE LAS EMPRESAS EN LATINOAMÉRICA EN LOS AÑOS 2009-2019: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA Luego de la revisión de los documentos del Trabajo de Investigación expresa el siguiente resultado:

Aprobado

Desaprobado

San Juan de Lurigancho, 25 de Setiembre del 2019


Mg. Rocío Edith Collavino Ríos

Coordinador de Carrera

Rocio Edith Collavino Ríos
Coordinadora de la Carrera de Administración
Lima Este
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.09	NÚMERO VERSIÓN	03	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	13/09/2019				

DEDICATORIA

El siguiente trabajo está dedicado a todas aquellas personas que creen y confían en mis capacidades, quienes me impulsaron y motivaron día a día a seguir adelante y no decaer en el camino. A mi familia, por el gran apoyo que me brindaron durante todo este tiempo para lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Quiero extender mi agradecimiento a las personas que compartieron sus amplios conocimientos para hacer posible la conclusión de este Proyecto de Tesis, en especial a la docente, la Mg. Rocío Edith Collavino Ríos por su profesionalismo, quien estuvo a la total disposición para que pueda desarrollar esta investigación.

Tabla de Contenido

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	13
CAPÍTULO III. RESULTADOS	23
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	23
REFERENCIAS.....	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Análisis y clasificación.....	10
Tabla 2.3 Artículos de investigación incluidos.....	12

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Criterios de exclusión.....	18
Figura 2.2: Criterios de exclusión e inclusión.....	18
Figura 2.3. Clasificación de revistas por año.....	19
Figura 2.4. Tipo de metodologías encontradas.....	19
Figura 2.5. Palabras clave.....	20
Figura 3.1. Clasificación según países.....	21

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar cómo evolucionó la calidad en el servicio de las empresas de Latinoamérica entre los años 2009 - 2019. La investigación se realizó mediante la revisión sistemática, para su búsqueda se usó diversas bibliografía como, Dialnet, Actualidad y Nuevas Tendencias, REDIE Revista electrónica de investigación educativa, Revista Brasileira de Marketing, Revista científica Pensamiento y Gestión, Revista Cuadernos de Administración, Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia, Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, Revista de Ciencias Sociales (Ve). Encontrando 81 artículos científicos que al aplicar los criterios de inclusión se tomaron 30 artículos para la presente investigación.

En conclusión, la calidad en el servicio ha evolucionado de manera satisfactoria en beneficio al cliente ya que en la actualidad es considerada su opinión a fin de mejorar la calidad en el servicio

PALABRAS CLAVES: Calidad en servicio, servicio al cliente, percepción del cliente

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La calidad en el soporte al cliente es una de las principales preocupaciones que deben cumplirse dentro de cada una de las organizaciones; independientemente del tamaño, la estructura y la naturaleza de sus tareas, deben mostrar la competencia que poseen para desarrollarse en este sector, ya que ser la imagen principal dada a los clientes favorece a permanecer en la prioridad de estos y, en caso de que se modifique, puede convertirse en un riesgo. Sea como fuere, en numerosos eventos puede ser utilizado muy bien por asociaciones erróneamente, influyendo tanto en su mejora como en su desarrollo, en este sentido, principalmente, la importancia de dicho soporte al cliente debe caracterizarse, para estructurar adecuadamente la manera más ideal de efectuarlo (López, 2015).

Ferrera y otros (2014), sostiene que una de las perspectivas significativas y que, por regla general, decide la agresividad y la inmutabilidad en el mercado de las fundaciones es la calidad de servicio. Visto esto, surge la necesidad de saber cómo el cliente ve y estructura los deseos entre las organizaciones que intentan obtener calidad en su consideración se encuentran los establecimientos de bienestar, que son pertinentes para reconocer los puntos de vista que afectan la calidad de servicio. El objetivo era desglosar las investigaciones completadas en la zona de bienestar con atención en los deseos de discernimiento de servicio. Por su parte, Torres (2012), realizó una investigación titulada EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA INFORMACIÓN el cual sostiene:

La prestación de los servicios ha evolucionado en las últimas tres (3) décadas y se ha convertido hoy día en una valiosa ventaja competitiva para las empresas u organizaciones, por lo que su mejora e innovación constante es de interés tanto para clientes, prestadores de servicios como para investigadores del área. Enmarcado en lo que actualmente se ha denominado la sociedad de la información se percibe una participación creciente de la información en la prestación de los servicios, por lo que en el presente artículo se realiza una investigación bibliográfica de las teorías que describen la calidad del servicio, específicamente los modelos de evaluación así como de sus aplicaciones, a fin de explorar en ellos la participación y valoración dada a la información. Como resultado se presenta un balance acerca de la evaluación de la calidad del servicio, visto desde la perspectiva de la información, donde se aprecia su incipiente y lenta incorporación en la evaluación del servicio tanto en investigaciones aplicadas como en los modelos de evaluación revisados.

Contreras (2011), realizó una investigación “Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis”

Definir calidad del servicio y determinar cómo evaluarla ha sido motivo de importantes divergencias entre diversos autores. En el presente artículo, apoyado en una revisión bibliográfica respecto a algunos de los modelos de evaluación más representativos en la literatura científica, se caracterizan y analizan considerando sus perspectivas, dimensionalidad, aplicación y alcance. Se observa que la percepción del cliente es la perspectiva más utilizada en estas evaluaciones, destacándose el uso de modelos multidimensionales, basados en indicadores externos, donde la tangibilidad, atención al usuario, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y resultados son las dimensiones de evaluación más utilizadas.

El modelo Service Quality (SERVQUAL), a pesar de ser muy cuestionado y de haber sido publicado hace más de 25 años, aún es considerado un referente importante, siendo citado, analizado y aplicado en numerosas y recientes investigaciones, en diversos tipos de servicios.

Por lo que para la presente investigación se plantea la siguiente interrogante
¿Cómo será la calidad en servicio de las empresas de Latinoamérica en los últimos 10 años?

Objetivo de estudio

Analizar cómo evolucionó la calidad en servicio de las empresas de Latinoamérica entre los años 2009 – 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica, para dar respuesta a la interrogante de la investigación ¿Cómo será la calidad en servicio de las empresas de Latinoamérica en los últimos 10 años?, por lo que se procedió analizar los estudios teóricos y empíricos sobre la variable de la investigación. En este sentido, la mayoría de los artículos encontrados pertenecen a las siguientes bases de datos Compendium comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, Dialnet, eca sinergia, Economía, Elsevier, Enfermería Global, Industrial Data, Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, INVENTIO, la génesis de la cultura universitaria en Morelos, Panorama Socioeconómico, Publicaciones En Ciencias Y Tecnología, REDIE Revista electrónica de investigación educativa, Revista Brasileira de Marketing, Revista científica Pensamiento y Gestión, Revista Cuadernos de Administración, Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia, Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, Revista de Ciencias Sociales (Ve), Revista de Salud Pública, Revista El Buzón De Pacioli, Revista electrónica de investigación educativa, Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica, Revista Virtual Universidad Católica del Norte, Scielo Correo Científico Médico, Teoría y Praxis. Al realizar la búsqueda en ambos buscadores se aplicó el filtro de palabras claves y obtención de fuentes de información a raíz de combinaciones de términos tales como: “Calidad en servicio”, “servicio al cliente”.

Por el cual, se realizó una búsqueda avanzada considerando las palabras de búsquedas en las siguientes bases de datos obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 2.1 *Análisis y clasificación*

Base de Datos	Descartando artículos	Artículos finales después de la revisión
Compendium	5	2
COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo	3	1
Dialnet	2	1
ECA SINERGIA	3	1
Economía	4	1
Elsevier	3	1
Enfermería Global	4	2
Industrial Data	3	1
Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias	3	1
INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales	2	1
INVENTIO, la génesis de la cultura universitaria en Morelos	3	1
Panorama Socioeconómico	2	1
Publicaciones En Ciencias Y Tecnología	2	1
REDIE Revista electrónica de investigación educativa	3	1
Revista Brasileira de Marketing		1
Revista científica Pensamiento y Gestión	2	1
Revista Cuadernos de Administración	3	1
Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia	3	1

Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud	2	1
Revista de Ciencias Sociales (Ve)	7	2
Revista de Salud Pública,	4	1
Revista El Buzón De Pacioli	4	1
Revista electrónica de investigación educativa	3	1
Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica	2	1
Revista Virtual Universidad Católica del Norte	3	1
Scielo Correo Científico Médico	3	1
Teoría y Praxis	3	1
Total	81	30

Fuente: Elaboración propia

De las referencias mencionadas anteriormente se extrajeron las características metodológicas de las investigaciones y se concentraron en una matriz que tiene como característica el nombre de investigación, autor (res) y año de publicación, con la finalidad de analizar sus semejanzas y diferencias, las cuales, sirvieron para la elaboración de los resultados. A continuación, se mostrará los artículos científicos utilizados de acuerdo al criterio de inclusiones relacionadas a las variables de estudio.

Tabla 2.2 Artículos de investigación incluidos

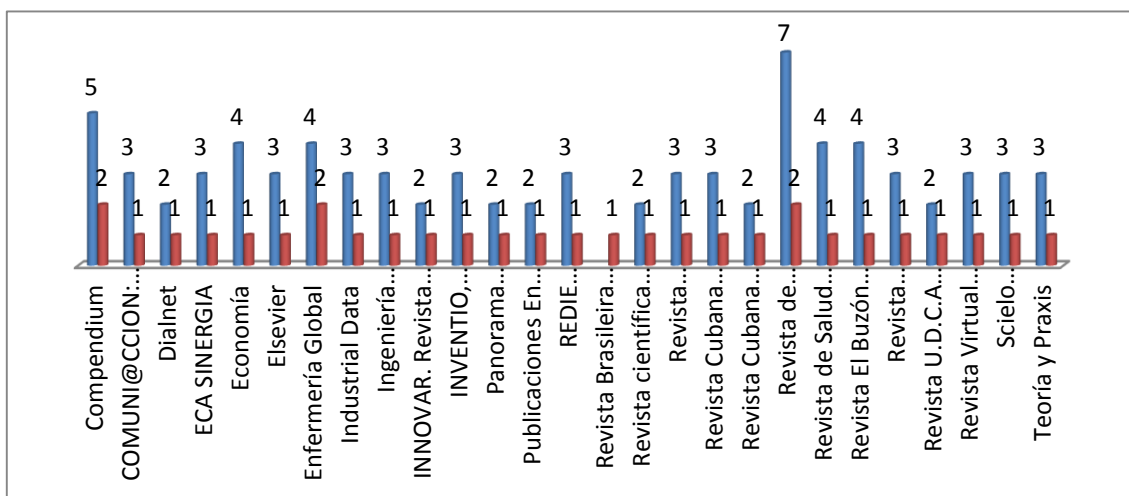
	Authors	Title	Year	Source	Link	Revista	País	Abstract
1	Morillo Moreno, Marysela Coromoto; Morillo Moreno, Milángela Del Carmen	Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela	2016	Revista	http://www.redalyc.org/pdf/280/28043145003.pdf	Revista de Ciencias Sociales (Ve)	Venezuela	Usualmente los conceptos calidad del servicio y satisfacción del cliente son considerados sinónimos, algunos autores establecen diferencias indicando que el alcance de la calidad esta condicionada por la satisfacción. Por ello, se estudió la relación entre ambos constructos en los servicios de alojamientos turísticos del estado Mérida, a los fines de apuntalar la calidad del servicio y el retorno del turista. La investigación sigue un diseño de investigación no experimental de campo, con un tipo de estudio analítico,
2	Salazar Yépez, Wilfrido; Cabrera-Vallejo, Mario	Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo -	2016	Revista	http://www.redalyc.org/pdf/816/81643428003.pdf	Industrial Data	Perú	El propósito de este artículo es determinar la calidad de servicio en los procesos de matrícula en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. Esta investigación (descriptiva transversal) es el resultado de un trabajo de campo, en donde se realizó un análisis de la información recolectada, a través de encuestas aplicadas a los estudiantes, mediante el modelo SERVQUAL, posteriormente, se comparan dichos aspectos encontrados y se determina la brecha
3	Germán Rubio Guerrero	La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL)	2014	Revista	http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf	Revista Cuadernos de Administración	Colombia	La globalización está afectando a todas las economías y a sus organizaciones que buscan maximizar sus ganancias a través de la satisfacción del cliente. Dentro de este contexto los grandes supermercados han tenido un significativo crecimiento, por lo tanto es importante conocer la calidad del servicio que los clientes están recibiendo de estas tiendas. En la actualidad las medidas de calidad de servicio en estos almacenes en el mercado mundial son escasas. Este artículo presenta los resultados de la medición de la calidad del servicio que los clientes reciben de los grandes supermercados de Ibagué, mediante el empleo de la escala multi-ítem SERVQUAL.
4	Gallardo Ferrada, Amanda; Reynaldos Grandón, Katuska	Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería	2014	Revista	http://scielo.isciii.es/pdf/teglv/13n38/revision5.pdf	Enfermería Global	Chile	Uno de los aspectos relevantes y que en muchos casos determina la competitividad y permanencia en el mercado de las instituciones es la calidad de servicio. Frente a esto surge la necesidad de conocer cómo el usuario percibe y forma expectativas. Dentro de las empresas que aspiran a la calidad en su atención se encuentran las instituciones de salud siendo relevante identificar aspectos que influyen en la calidad de servicio. Objetivo: Analizar los estudios realizados en el área de salud con enfoque en percepción y expectativas de servicio. Diseño y método: Para esta revisión se realizó una búsqueda a través de las bases de datos: PubMed, Trip. El objetivo de esta investigación es examinar los antecedentes de la intención de recomendar el servicio recibido en un contexto universitario. La motivación del estudio responde a la necesidad de indagar sobre el efecto que el rendimiento académico y la calidad de la universidad pueda tener sobre la satisfacción y la intención de recomendación. Se realizó un muestreo aleatorio estratificado y se emplearon mínimos
5	Manuel Alonso Dos Santos	Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén	2016	Artículo	https://www.elsevier.es/elsevier-revista-revista-educacion-	Elsevier	España	Este artículo es producto de una investigación más amplia que desarrollan redes internacionales, constituidas por grupos de investigación y cuerpos académicos de Venezuela y México, respectivamente. Este estudio se realizó en Instituciones de Educación Superior Mexicanas (IES), específicamente en universidades públicas del noroeste del estado de Sinaloa. El objetivo de la investigación fue analizar las dimensiones de la calidad del servicio prestado por el personal administrativo de las universidades objeto de estudio.
6	Lisandro José Alvarado Peña; Fridzia Izaguirre Díaz De León	Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones	2015	Revista	http://rcientificos.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/articulos/view/7702/7363	Revista científica Pensamiento y Gestión	Colombia	Este estudio evaluó la calidad del servicio con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de los usuarios de la Dirección Financiera de un Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal. Para ello se aplicó una encuesta modificada (15 preguntas) del modelo multidimensional SERVQUAL a una muestra representativa de 322 usuarios de la unidad financiera. Las dimensiones consideradas para evaluar la calidad del servicio fueron fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, bienes tangibles y satisfacción global. Entre los hallazgos obtenidos, se destaca que existe un alto grado de satisfacción en
7	Wladimir Alexander Palacios Zurita, Miryam Elizabeth Félix López, María Piedad Ormazza Murillo	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO EN UNA DIRECCIÓN FINANCIERA	2016	Artículo	https://revistas.uim.edu.ec/index.php/ECASinergia/articulos/view/225	ECA SINERGIA	Ecuador	Este estudio evaluó la calidad del servicio con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de los usuarios de la Dirección Financiera de un Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal. Para ello se aplicó una encuesta modificada (15 preguntas) del modelo multidimensional SERVQUAL a una muestra representativa de 322 usuarios de la unidad financiera. Las dimensiones consideradas para evaluar la calidad del servicio fueron fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, bienes tangibles y satisfacción global. Entre los hallazgos obtenidos, se destaca que existe un alto grado de satisfacción en

8	Maritza Torres	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA INFORMACIÓN	2011	Artículo	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3895323	Dialnet	Venezuela	La prestación de los servicios ha evolucionado en las últimas tres (3) décadas y se ha convertido hoy día en una valiosa ventaja competitiva para las empresas u organizaciones, por lo que su mejora e innovación constante es de interés tanto para clientes, prestadores de servicios como para investigadores del área. Enmarcado en lo que actualmente se ha denominado la sociedad de la información se percibe una participación creciente de la información en la prestación de los servicios, por lo que en el presente artículo se realiza una investigación bibliográfica de los trabajos que describen la calidad del servicio.
9	Juan Carlos Vergara Schmalbach, Víctor Manuel Quesada Ibarquén	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA INFORMACIÓN	2011	Artículo	http://www.aziel.org.mx/aziel.php?script=aziel_text&pid=816-01-	REDIE Revista electrónica de investigación educativa	Colombia	Los modelos de ecuaciones estructurales se han utilizado ampliamente para el análisis de la calidad del servicio en diversas entidades, demostrando su adaptabilidad y eficacia a la hora de determinar las variables que afectan la satisfacción del cliente. Este artículo propone el uso de un modelo de ecuaciones estructurales para determinar la calidad en el servicio ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, combinando el
10	Vargas González, Yilma; Valecillos, José; Hernández, Carmen	Calidad en la Prestación de Servicios de Salud: Parámetros de Medición	2013	Revista	https://www.redalyc.org/pdf/2802/28023474005.pdf	Revista de Ciencias Sociales (Ve)	Venezuela	La presente investigación pretende proporcionar parámetros de medición de la calidad en la prestación de servicios de salud, desde la perspectiva de los usuarios en relación a dos dimensiones: percepción y expectativas. La calidad de la atención en salud está vinculada a una serie de variables, que gerencialmente pudieran controlarse; sin embargo, la percepción del usuario del servicio, entrega claves fundamentales,
11	Jorge Vera M. Andrea Trujillo L.	El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente	2009	Revista	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33912023003	Panorama Socioeconómico	Chile	El objetivo del presente trabajo es proveer cierta explicación sobre la medida en que los factores que componen la calidad del servicio son predictores de la opinión general del cliente y de su lealtad hacia un restaurante. La recolección de los datos se realizó a través de la aplicación de un cuestionario estructurado a una muestra conformada por 111 comensales de restaurantes de servicio a
12	Cadena-Badilla, Jesús Martín; Vega-Robles, Arturo; Real Pérez, Isidro; Vásquez Quiroga, Joaquín	Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México	2016	Revista	http://www.redalyc.org/pdf/2150/215043673004.pdf	Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias	Venezuela	Se mide el nivel de calidad del servicio dado por los Restaurantes con el instrumento SERVQUALING, utilizando una muestra n=315 por Muestreo Aleatorio Simple, obtenida de una población de 935. De la Estructura Factorial del Constructo resultaron cinco factores con 61,8% de varianza explicada, KMO=0.932 y Determinante=0.0000436. La Confiabilidad se obtuvo con Alfa de Cronbach=0.922, siendo muy alto para considerarlo como cuestionario diseñado para poblaciones equivalentes con validez de constructo y
13	Mora Contreras, Cesar Enrique	LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR	2011	Revista	https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf	Revista Brasileira de Marketing	Brasil	La complejidad de factores que definen y relacionan la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor ha servido de base para el desarrollo de modelos multidimensionales que permiten evaluar esta relación. Este artículo muestra los fundamentos básicos de los conceptos de satisfacción e insatisfacción, para abordar posteriormente los dos principales modelos de medición de la calidad (del servicio). Así mismo se
14	ARCINIEGAS ORTIZ, JAIME ALFONSO; MEJÍAS ACOSTA, AGUSTÍN ALEXANDER	Percepción de la Calidad de los Servicios Prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con Base en la Escala SERVQUALING, con Análisis Factorial y Análisis de Regresión	2017	Revista	http://www.redalyc.org/pdf/4438/443852103003.pdf	COMUNICACION : Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo	Perú	El presente artículo está encaminado a mostrar los resultados del análisis de la percepción que poseen los estudiantes sobre la calidad del servicio recibido del Programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Militar Nueva Granada. El objetivo fue validar el instrumento SERVQUALING para medir el impacto que poseen las variables establecidas que afectan la calidad de los servicios en dicha institución. El estudio es de tipo cuantitativo, se empleó muestreo no probabilístico y se aplicó la técnica de encuesta para el levantamiento de la información, las que fueron analizadas mediante estadística multivariante, con evaluación de factores y análisis de regresión múltiple; que arrojó como resultado que la mayor parte del cuerpo estudiantil se siente conforme con los servicios que
15	Torres Samuel, Maritza; Vásquez Stanesco, Carmen Luisa	Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis	2015	Revista	https://www.redalyc.org/pdf/1880/188043193005.pdf	Compendium	Venezuela	Definir calidad del servicio y determinar cómo evaluarla ha sido motivo de importantes divergencias entre diversos autores. En el presente artículo, apoyado en una revisión bibliográfica respecto a algunos de los modelos de evaluación más representativos en la literatura científica, se caracterizan y analizan considerando sus perspectivas, dimensionalidad, aplicación y alcance. Se observa que la percepción del

16	Morillo Moreno, Milángela del Carmen	La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado	2009	Revista	http://www.rsdaj.uc.org/pdf/1356135614358009.pdf	Economía	Venezuela	Comúnmente los términos calidad y satisfacción del cliente son usados indistintamente; en otras oportunidades se les imprime cierta distinción. A partir de una revisión documental sobre la vinculación existente entre ambos términos, se pretende corroborar la relación entre éstos en la realidad específica del servicio personal prestado en las agencias de las instituciones financieras, las cuales enfrentan constantes retos en su ardua labor de diferenciación mediante calidad y satisfacción a sus clientes. Para el logro del Objetivo Analizar los marcos de sentido en la definición de la calidad de un servicio de salud de los diversos actores sociales en Colombia y Brasil.
17	Delgado-Gallego, María E.; Vázquez-Navarrete, María L.; de Moraes-Vanderlei, Lygia	Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en	2010	Revista	https://www.redalyc.org/pdf/422/42217736001.pdf	Revista de Salud Pública,	Colombia	Método Estudio cualitativo, descriptivo-interpretativo, mediante grupos focales y entrevistas individuales en dos municipios de Colombia y Brasil. Muestra teórica de agentes sociales, buscando variedad del discurso: a. Usuarios y líderes; b. Personal de salud y; c. Formadores de políticas. Análisis de contenido,
18	Vera, Jorge; Trujillo, Andrea	Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER)	2017	Revista	http://www.rsdaj.uc.org/pdf/818/81843067004.pdf	INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas	Colombia	En el presente artículo se describe el desarrollo de una escala para medir la calidad en el servicio en restaurantes en México. El objetivo es ofrecer una escala redactada en español para medir calidad en el servicio en restaurantes de servicio a mesa, que se ha denominado Escala Mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (emcaser). Se realiza una revisión del concepto de calidad en el servicio, su
19	Gallardo Ferrada, Amanda; Reynaldos Grandón, Katuska	Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería	2014	Revista	http://www.rsdaj.uc.org/pdf/3658/365834835020_2.pdf	Enfermería Global	España	Uno de los aspectos relevantes y que en muchos casos determina la competitividad y permanencia en el mercado de las instituciones es la calidad de servicio. Frente a esto surge la necesidad de conocer cómo el usuario percibe y forma expectativas. Dentro de las empresas que aspiran a la calidad en su atención se encuentran las instituciones de salud siendo relevante identificar aspectos que influyen en la calidad de
20	Torres Samuel, Maritza; Vázquez Stanescu, Carmen; Luna Cardozo,	Análisis Estratégico de la Evaluación de la Calidad del Servicio en el Sector Público	2011	Revista	http://www.rsdaj.uc.org/articulo.ojs?id=88024213003	Compendium	Venezuela	La calidad del servicio en el sector público es uno de los principales factores de bienestar social, formando parte de las políticas y estrategias gubernamentales, donde su evaluación es vital para su control, establecimiento de mejoras y satisfacción de las necesidades de la sociedad. A partir de una revisión documental se realiza un trabajo de tipo descriptivo
21	Mariela Forrellat Barrios	Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible	2014	Revista	http://scielo.cld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-	Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia	Cuba	En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de
22	Vergara Schmalbach, Juan Carlos; Quesada Ibarquén, Víctor; Blanco Hernández, Ingrid	Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y	2012	Revista	https://www.redalyc.org/pdf/1342/134224362020.pdf	Revista Virtual Universidad Católica del Norte	Colombia	Existe un interés creciente por entender los elementos que están involucrados en la calidad del servicio y sus posibles efectos en el comportamiento de los clientes. Estos elementos pueden ser representados con diagramas causales, cuyo análisis se facilita al emplear los Modelos Matemáticos, determinando los posibles efectos debidos a las relaciones existentes entre las variables que componen el modelo. Con una extensiva revisión documental, el presente artículo muestra la evolución cronológica de los factores clave de valoración de la
23	Cuesta Rodríguez, Floriselda; Guerrero Quesada, David; Campillo Torres, Irma; Leyva Mederos, Amed; Cano Inclán, Anisley; Cabrera Morales, Grisell Solórzano	Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias	2013	Revista	http://scielo.cld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&lng=es	Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud	Cuba	La calidad de los servicios en las instituciones universitarias constituye un elemento clave para el desarrollo de las múltiples actividades que estas ofrecen, lo cual incide en la obtención de la información y el conocimiento por los miembros de la organización. Este trabajo tiene como objetivo ofrecer el diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias de la provincia de Camagüey, adecuado a las características de cada institución. Para esto se aplicaron los métodos de análisis documental, el analítico-sintético y el de modelación, así como las técnicas de observación directa, la comunicación escrita y electrónica, la documentación personal e impersonal y la experimentación. La población escogida en la presente investigación agrupó tanto a las personas relacionadas con la prestación de los servicios bibliotecarios como a los usuarios de la comunidad

24	Grisell Solórzano Barrera; Jesús Nereida Aceves López	Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente para el Funcionamiento de las Empresas	2013	Artículo	http://www.itscoun.mx/publicacion/ez/pacioli/Docu_monta/no82/Pacioli-82.pdf	Revista El Buzón De Pacioli	México	La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Más
25	Annarelis Pérez Pupo; Aracely Lores Cruz; Lisbet Pérez Randiche; Arellys Lores Cruz; Yuna V. Díaz Rojas	Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas	2014	Artículo	http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1560-43812014000300026&script=sci_arttext&lng=pt	SciELO Correo Científico Médico	Cuba	La evaluación de los servicios constituye una herramienta valiosa para determinar si la biblioteca está respondiendo a las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta que la satisfacción constituye el objetivo primordial de cada centro de información; lo que permite establecer un diagnóstico, identificar limitantes y deficiencias para determinar en qué condiciones se encuentra y definir estrategias que permitan superarlas. La calidad de los servicios debe determinarse desde la satisfacción de los usuarios hasta los trabajos de origen interno, tomando como punto de partida la calidad de la gestión, los procesos técnicos y los resultados de la biblioteca como servicio. El objetivo del presente artículo fue establecer una panorámica de los aspectos a tener en cuenta para la evaluación de los servicios bibliotecarios.
26	Larios Calderón, Aralí; González Damián, Alfonso	La calidad del servicio interno en el sector hotelero: objeto e instrumento de estudio multidisciplinar	2017	Revista	https://www.reedabc.org/pdf/4561456152576006.pdf	Teoría y Praxis	México	El objetivo de este trabajo es mostrar el estado que presenta en la literatura académica el concepto de calidad del servicio interno en el sector hotelero. Como resultado de la revisión, integración y análisis de artículos científicos, se encontró que el concepto ha sido tomado como objeto e instrumento de estudio por diversas disciplinas, como la económica-administrativa, el marketing, la psicología social y la responsabilidad social empresarial, lo que ha contribuido a una mejor comprensión del concepto. Las
27	Francisco Hernández Cuevas; Hermila Ulibarri Benítez	Calidad en el servicio y competitividad en tiendas de abarrotes	2016	Artículo	http://investio.usm.mx/index.php/invento/articulo/view/59	INVENTIO, la génesis de la cultura universitaria en Morelos	México	Evaluar la calidad en el servicio mediante la opinión del cliente muestra las deficiencias en el servicio, lo que se refleja en oportunidades para mejorar. En este artículo se da una propuesta para el desarrollo de las microempresas mexicanas, como las tiendas de abarrotes, para que permanezcan en el mercado y puedan competir con las grandes cadenas comerciales. Se evalúan a los clientes de tiendas de la ciudad de Mérida, Yucatán, utilizando el modelo Service Quality, para determinar si la calidad en el servicio es una ventaja
28	Maritza Torres Samuel; Carmen Luisa Vásquez Stanesco	La Calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios	2010	Artículo	https://revistas.uclv.edu.vc/index.php/psyt/articulo/view/1084	Publicaciones En Ciencias Y Tecnología	Venezuela	La definición de calidad ha evolucionado en los últimos ochenta años por las contribuciones de diversos autores y organizaciones internacionales reconocidos por la comunidad científica. En el presente artículo se presenta una investigación documental de la evolución cronológica de la definición de calidad a través de los aportes de los principales filósofos o "gurúes" de la calidad así como también de Organizaciones
29	Juan Carlos Vergara Schmalbach; Víctor Manuel Quesada Ibarquén; Francisco Javier Maza Ávila	EFFECTO DE LOS ASPECTOS DEMOGRÁFICOS EN LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. UNA REVISIÓN	2017	Artículo	http://www.scisio.org/col/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01422620170002000000000000000000	Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica	Colombia	Comprender los elementos que determinan la satisfacción de usuarios o de clientes de un servicio permite a las organizaciones -tanto públicas como privadas- diseñar e implementar estrategias dirigidas a mejorar los niveles de lealtad y de recompra, entre otras intenciones futuras. Este artículo tiene como propósito evidenciar el efecto que tienen las variables demográficas, como elementos o constructos determinantes de la calidad de un servicio. Para lograr este cometido, se han tenido en cuenta artículos de investigación publicados en revistas indexadas en Scopus, Science Direct y Ebsco Host, durante el periodo 2006-2016,
30	Juan Carlos Vergara Schmalbach; Víctor Manuel Quesada Ibarquén	Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones	2011	Artículo	http://www.scisio.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1640412011000100007	Revista electrónica de investigación educativa	Colombia	Los modelos de ecuaciones estructurales se han utilizado ampliamente para el análisis de la calidad del servicio en diversas entidades, demostrando su adaptabilidad y eficacia a la hora de determinar las variables que afectan la satisfacción del cliente. Este artículo propone el uso de un modelo de ecuaciones estructurales para determinar la calidad en el servicio ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, combinando el modelo de Dh (1999), con el instrumento original de Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry planteado en 1985. El resultado es un diagnóstico general de las variables que mayor influencia ejercen sobre la

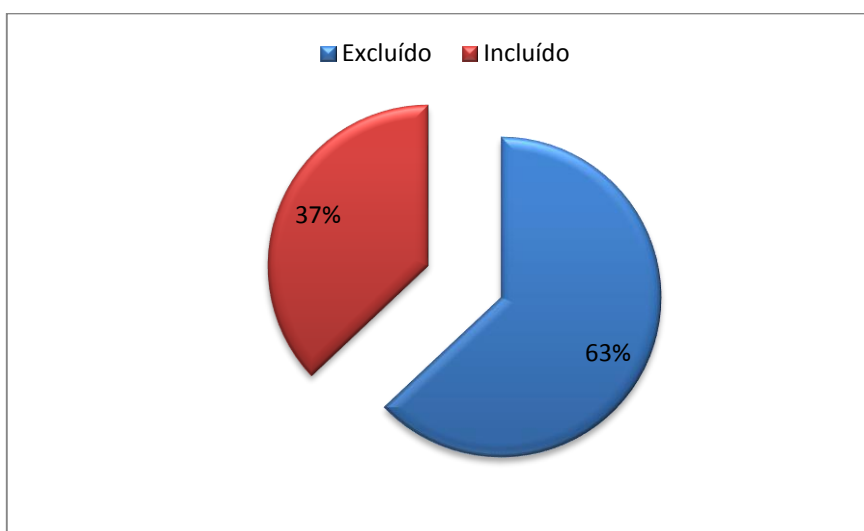
2.1. Criterios de exclusión



Fuente: Elaboración propia

Al realizar la investigación se encontraron 81 artículos, al aplicar los criterios de exclusión basado en palabras clave y año se encontraron 30 artículos efectivos el cual respondía la interrogante de la investigación.

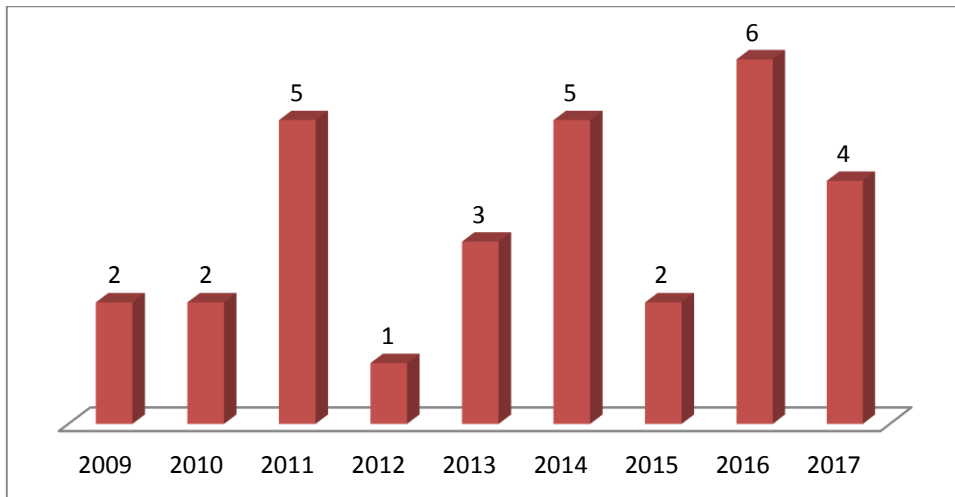
Figura 2.2. Criterios de exclusión e inclusión



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 2.2. Se puede evidenciar que el 63% de las investigaciones encontradas quedaron fuera ya que o no cumplían con los criterios esenciales para la investigación.

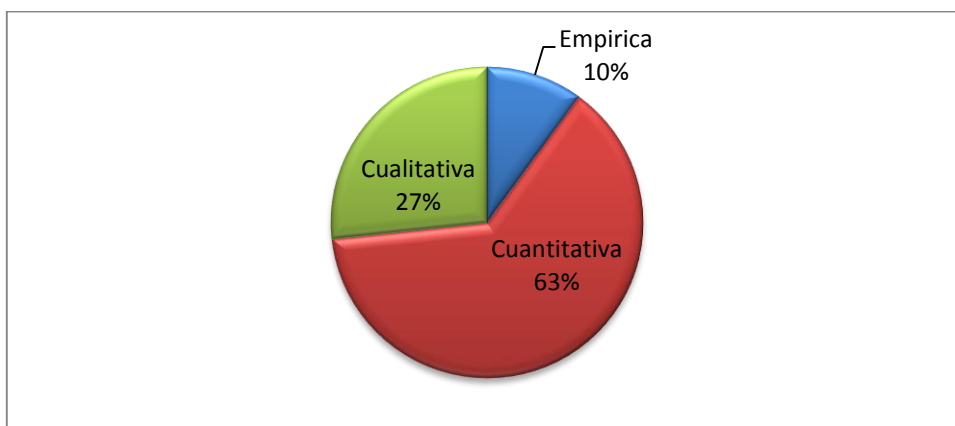
Figura 2.3. Clasificación de revistas por año



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 2.3. Se puede evidenciar que la mayoría de las revistas fueron publicadas en el año 2016, luego le siguen los años 2011 y 2014

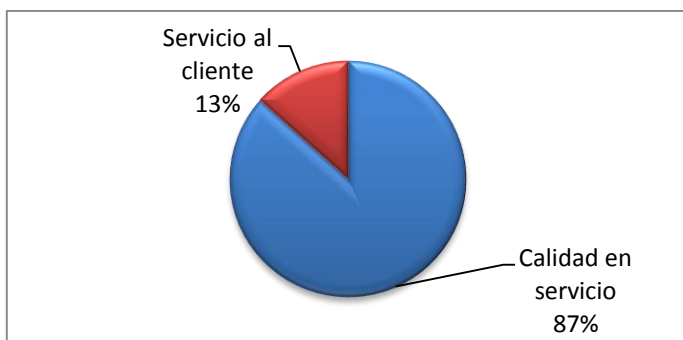
Figura 2.4. Tipo de metodologías encontradas



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 2.4. Se puede evidenciar que la mayoría de las revistas utilizaron una investigación cualitativa con un 63%, seguida de cuantitativa 27% para culminar con una investigación empírica 10%

Figura 2.5. Palabras clave



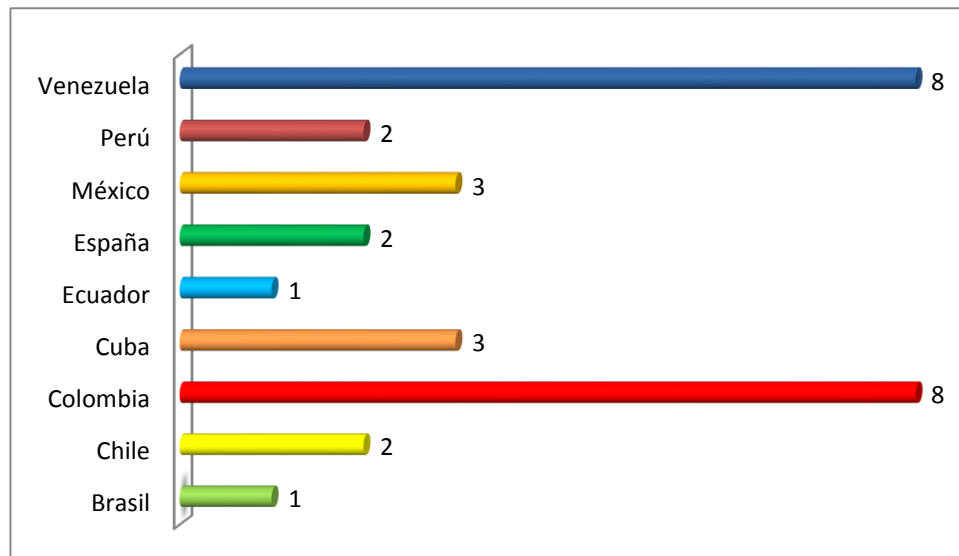
Fuente: Elaboración propia

En la figura 2.5. Se puede evidenciar que el 87% de las revistas fueron encontradas con la palabra clave “Calidad en servicio” y el 13% con la palabra clave “servicio al cliente”

CAPÍTULO III. RESULTADOS

A continuación se detallará los artículos efectivos encontrados con la finalidad de dar sustento teórico a la investigación considerando los criterios de inclusión indicado en las diferentes base de datos, en el cual a finalizar la búsqueda se encontraron 30 artículos efectivos que abarcan desde el 2009 hasta el 2019, considerando las diferentes bases de datos y estableciendo los criterios de exclusión:

Figura 3.1 Clasificación según países



Fuente: Elaboración propia

En la figura 3.2. Se puede apreciar que la mayoría de investigaciones proceden de Colombia y Venezuela.

Se encontraron 10 fuentes en las cuales los autores mencionan que las ventajas de la calidad en servicio al cliente el cual expresan lo siguiente:

Morillo 2016 y otros (2016), indican que se “halló dependencia, asociación positiva, entre ambos constructos; también se constató que la satisfacción del usuario y la categoría del establecimiento inciden en la calidad percibida por el mismo, y no la temporada de turismo, por lo que ambos conceptos no pueden ser considerados sinónimos o equivalentes. Por tanto, una forma de incidir en la satisfacción del usuario es elevando la calidad del servicio y viceversa”

López (2016) “muestran que la calidad de servicio es regular de acuerdo a la actitud de los clientes.”

Rubio (2014) “la insatisfacción de los consumidores con la amabilidad del personal, el servicio de atención al cliente, la agilidad en la atención, la atención al cliente, el comportamiento del personal de seguridad, impulsadoras, mercaderistas, cajeros, empacadores y supervisores.”

Gallardo (2014) “La calidad de servicio es percibida de diferentes maneras. Existen múltiples factores que determinan la percepción de calidad de servicio uno de ellos es el estado de salud de los usuarios”

Palacios y otros (2016) “indican una atención más cordial por parte del personal administrativo en algunas unidades académicas de las universidades que forman parte del estudio, pero existen situaciones de trato injusto e indiferente de algunos funcionarios públicos, lo que denota preocupación por los usuarios ante esta realidad que afecta el servicio universitario que se ofrece. Se concluye que en algunas unidades académicas existe una mayor aceptación por el usuario-ciudadano cuando recibe el servicio”

Torres (2011) “el grado de satisfacción de los usuarios por la calidad del servicio que prestan los departamentos de recaudación, tesorería y rentas, contabilidad, proveeduría y presupuesto de la Dirección Financiera es positivo”

Vergara y Quesara (2016), “es un diagnóstico general de las variables que mayor influencia ejercen sobre la satisfacción del estudiante y la motivación a recomendar a su institución a otras personas”

Vargas y otros (2013), “se encontró que es necesario monitorear a través de indicadores de gestión la calidad en la prestación de servicios de salud y se concluye sobre la importancia del establecimiento de un sistema de garantía de calidad en la prestación de servicios de salud, que incluya fundamentalmente su planeación, control, aseguramiento y evaluación dentro de un programa de gestión debidamente planificado, a fin de satisfacer a los usuarios del servicio”

Vera y Trujillo (2013), “se obtuvo que la opinión general, asociada tanto con aspectos tangibles como intangibles, tiende a explicar hasta cierto punto la intención de regresar a comer al restaurante. La contribución académica de este trabajo consiste en ayudar al entendimiento de las relaciones que se dan entre constructos como la calidad del servicio y la lealtad. Su contribución práctica radica en que los resultados obtenidos contribuyen a comprender áreas críticas de atención a clientes en un restaurante.”

Ortiz y otros (2017), “Evidenciando que este estudio de percepción permite obtener conclusiones relevantes que contribuyen a diseñar e implementar líneas de mejora en las actuales estrategias de calidad de educación universitaria, que puedan emplearse como modelo en otras universidades de Bogotá.”

De acuerdo a la información descrita anteriormente se puede evidenciar que la mayoría de los autores coinciden en que la calidad del servicio es importante para el crecimiento de la organización.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Tomando en cuenta el objetivo planteado en la presente investigación se procedió a realizar un búsqueda de revistas científicas que da sustento al proceso de investigación el cual al aplicar los criterios de exclusión y revisar cada una de ellas, se puede determinar que la calidad del servicio prestado hacia los clientes es sumamente importante para la organización ya que permite el crecimiento organizacional y aumentar las ventas. Rubio (2014) “la insatisfacción de los consumidores con la amabilidad del personal, el servicio de atención al cliente, la agilidad en la atención, la atención al cliente, el comportamiento del personal de seguridad, impulsadoras, mercaderistas, cajeros, empacadores y supervisores.” Vargas y otros (2013), “se encontró que es necesario monitorear a través de indicadores de gestión la calidad en la prestación de servicios de salud y se concluye sobre la importancia del establecimiento de un sistema de garantía de calidad en la prestación de servicios de salud, que incluya fundamentalmente su planeación, control, aseguramiento y evaluación dentro de un programa de gestión debidamente planificado, a fin de satisfacer a los usuarios del servicio”. De acuerdo a los autores citados, la calidad en el servicio ha evolucionado de manera satisfactoria en beneficio al cliente ya que en la actualidad es considerada su opinión a fin de mejorar la calidad en el servicio

REFERENCIAS

- Arciniegas Ortiz, Jaime Alfonso y Mejías Acosta, Agustín Alexander percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*. 2017;8(1):undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: 2219-7168. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449852109003>
- Cadena-Badilla, Jesús Martín, Vega-Robles, Arturo, Real Pérez, Isidro y Vásquez Quiroga, Joaquín Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*. 2016;V(17):undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: 1856-8327. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679004>
- Cuesta Rodríguez, Floriselda, Guerrero Quesada, David, Campillo Torres, Irima, Leyva Mederos, Amed, Cano Inclán, Anisley, & Cabrera Morales, Idalmis. (2013). Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 24(3), 269-288. Recuperado en 30 de agosto de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132013000300005&lng=es&tlng=pt.
- Delgado-Gallego, María E., Vázquez-Navarrete, María L. y de Moraes-Vanderlei, Lygia Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista de Salud Pública*. 2010;12(4):undefined-undefined. [fecha de Consulta 30 de Agosto de 2019]. ISSN: 0124-0064. Disponible en: <http://www.w3.org/1999/xhtml>

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42217796001>>

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=422/42217796001>

Forrellat Barrios, Mariela. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia, 30(2), 179-183. Recuperado en 30 de agosto de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&tlng=es.

Gallardo Ferrada, Amanda **Reynaldos Grandón, Katiuska - (2014). Chile. X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile. Documento Libre [Internet], en: http://cdim.esap.edu.co/BancoConocimiento/O/orientacion_al_usuario_y_satisfaccion_con_el_servicio/orientacion_al_usuario_y_satisfaccion_con_el_servicio.asp "

Gallardo Ferrada, Amanda y Reynaldos Grandón, Katiuska Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermería Global. 2014;13(4):undefined-undefined. [fecha de Consulta 30 de Agosto de 2019]. ISSN: . Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365834855020>>
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3658/365834855020>

Germán Rubio-Guerrero (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL) / Cuadernos de Administración / Universidad del Valle / Vol. 30 N° 52 / julio - diciembre de 2014, Colombia, Basada en una obra en <http://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co>"

Grisell Solórzano Barrera; Jesús Nereida Aceves López, (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente para el Funcionamiento de las Empresas. El Buzón de Pacioli, Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas publicada por el

Hernández Cuevas, F., & Ulibarri Benítez, H. (2016). Calidad en el servicio y competitividad en tiendas de abarrotes. Inventio, la génesis de la cultura universitaria en Morelos, 10(22), 5-10. Recuperado de <http://inventio.uaem.mx/index.php/inventio/article/view/59>

INFORMACIÓN Revista Digital de Investigación y Postgrado de la UNEXPO Vicerrectorado Barquisimeto (REDIP), REDIP. Venezuela. Vol. 1. No. 1. Febrero 2011. <http://www.bqto.unexpo.edu.ve/postgrado/redip>"

Instituto Tecnológico de Sonora, con domicilio en 5 de Febrero 818 Sur, Col. Centro, Ciudad Obregón, Sonora, México, <http://www.itson.mx/Pacioli>,

Larios Calderón, Aralí y González Damián, Alfonso La calidad del servicio interno en el sector hotelero: objeto e instrumento de estudio multidisciplinar. Teoría y Praxis. 2017; (22):undefined-undefined. [fecha de Consulta 30 de Agosto de 2019]. ISSN: . Disponible en: <http://www.w3.org/1999/xhtml> <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456152576006>>
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4561/456152576006>

Lisandro José Alvarado Peña; Fridzia Izaguirre Díaz De León, (2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones, Pensamiento & Gestión

Manuel Alonso Dos Santos, Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén, Vol. 45. Núm. 178. páginas 79-95 (Abril - Junio 2016"

Maritza Torres, (2011). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA

Mora Contreras, Cesar Enrique (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. [Revista Brasileira de Marketing](http://www.w3.org/1999/xhtml), 10</i>(2), undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: . Disponible en: <http://www.w3.org/1999/xhtml> <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4717/471747525008>>
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4717/471747525008>

Morillo Moreno, Marysela Coromoto y Morillo Moreno, Milángela Del Carmen Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Revista de Ciencias Sociales (Ve). 2016;XXII(2):undefined-undefined. [fecha de Consulta 31 de Agosto de 2019]. ISSN: 1315-9518. Disponible en: <http://www.w3.org/1999/xhtml> <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>>
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28049145009>

Morillo Moreno, Milángela del Carmen (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. [Economía](http://www.w3.org/1999/xhtml), </i>(27), undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: 1315-2467. Disponible en: <a

`xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" target="_blank" href="`
`http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1956/195614958009">`
`http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1956/195614958009`

Pérez Pupo, Annarelis, Lores Cruz, Aracely, Pérez Randiche, Lisbet, Lores Cruz, Arelys, & Díaz Rojas, Yuna V. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico*, 18(3), 577-592. Recuperado en 30 de agosto de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026&lng=es&tlng=pt.

Revista de la Escuela de Negocios de la Universidad del Norte <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamientodparamo@uninorte.edu.co> Universidad del Norte Barranquilla (Colombia)"

Salazar Yépez, Wilfrido y Cabrera-Vallejo, Mario Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*. 2016;19(2):undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: 1560-9146. Disponible en: `<a xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" target="_blank" href="` <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003> `>` `http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=816/81649428003`

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. (2010). La calidad: evolución de su significado y aplicación en servicios. *Publicaciones En Ciencias Y Tecnología*, 4(2), 25-32. Recuperado a partir de <https://revistas.ucla.edu.ve/index.php/pcyt/article/view/1084>

Torres Samuel, Maritza y Vásquez Stanescu, Carmen Luisa Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*. 2015;18(35):undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: 1317-6099. Disponible en: `<a xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" target="_blank" href="` <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005> `>` `http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=880/88043199005`

Torres Samuel, Maritza, Vásquez Stanescu, Carmen y Luna Cardozo, Marisabel Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. *Compendium*. 2011;14(27):undefined-undefined. [fecha de Consulta 30 de Agosto de 2019]. ISSN: 1317-6099. Disponible en: `<a xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" target="_blank" href="` <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88024213003> `>` `http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=880/88024213003`

- Vargas González, Vilma, Valecillos, José y Hernández, Carmen Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*. 2013;XIX(4):undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: 1315-9518. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>
- Vera M., Jorge y Trujillo L., Andrea El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente. *Panorama Socioeconómico*. 2009;27(38):undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: 0716-1921. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39912023003>
- Vera, Jorge y Trujillo, Andrea Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER). *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 2017;27(63):undefined-undefined. [fecha de Consulta 30 de Agosto de 2019]. ISSN: 0121-5051. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81849067004>
- Vergara Schmalbach, Juan Carlos, & Quesada Ibargüen, Víctor Manuel. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13(1), 108-122. Recuperado en 29 de agosto de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007&lng=es&tlng=es.
- Vergara Schmalbach, Juan Carlos, & Quesada Ibargüen, Víctor Manuel. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13(1), 108-122. Recuperado en 31 de agosto de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007&lng=es&tlng=es.
- Vergara Schmalbach, Juan Carlos, Quesada Ibargüen, Víctor Manuel, & Maza Ávila, Francisco Javier. (2017). EFECTO DE LOS ASPECTOS DEMOGRÁFICOS EN LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: UNA REVISIÓN. *Revista U.D.C.A*

Actualidad & Divulgación Científica, 20(2), 457-467. Retrieved August 31, 2019, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-42262017000200023&lng=en&tlng=es.

Vergara Schmalbach, Juan Carlos, Quesada Ibargüen, Víctor y Blanco Hernández, Ingrid Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y evolución. Revista Virtual Universidad Católica del Norte. 2012; (35):undefined-undefined. [fecha de Consulta 30 de Agosto de 2019]. ISSN: 0124-5821. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194224362020>

Wladimir Alexander Palacios Zurita, Miryam Elizabeth Félix López, María Piedad Ormaza Murillo, (2016). MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO EN UNA DIRECCIÓN FINANCIERA MUNICIPAL, https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v7i1.225