



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN
AMÉRICA LATINA DURANTE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS”,
UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Fanny Ivonne, Quispe Guerra

Asesor:

Mg. Rocío Edith Collavino Ríos

Lima – Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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):

Fanny Ivonne, Quispe Guerra

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Trabajo de Investigación titulado "LA CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN AMÉRICA LATINA DURANTE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS", UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA 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

| | | | | | |
|---------------------|---------------------|----------------|----|--------|---------------|
| CÓDIGO DE DOCUMENTO | COR-F-REC-VAC-05.09 | NÚMERO VERSIÓN | 02 | PÁGINA | Página 1 de 1 |
| FECHA DE VIGENCIA | 11/04/2019 | | | | |

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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):

Fanny Ivonne, Quispe Guerra

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Investigación titulado "LA CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN AMÉRICA LATINA DURANTE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS", UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA 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 proyecto está dedicado a todas aquellas personas que creyeron y confiaron en mi capacidad, lo cual me impulsaron y motivaron día a día a seguir adelante y no decaer en el camino. A mi familia, por su gran apoyo incondicional que me brindaron durante todo este tiempo para lograr mi objetivo.

AGRADECIMIENTO

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

Tabla de contenido

| | |
|----------------------------------|-----------|
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 8 |
| RESUMEN | 9 |
| CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN | 10 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA | 13 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS | 24 |
| CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES | 28 |
| REFERENCIAS | 29 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 2.1. Análisis de la pregunta de investigación, ¿Cómo será la calidad de atención al cliente en Latinoamérica en los últimos años?..... | 10 |
| Tabla 3.1 Análisis y clasificación..... | 13 |
| Tabla 3.2 Artículos de investigación incluidos..... | 14 |
| Tabla 3.3. Artículos de investigación excluidos..... | 19 |
| Tabla 3.4 Investigaciones realizadas por país..... | 20 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 2.1. Investigaciones encontradas..... | 18 |
| Figura 2.2. Criterios de exclusión e inclusión..... | 18 |
| Figura 2.3. Clasificación de revistas por año..... | 20 |
| Figura 2.4. Tipo de metodologías encontradas | 20 |
| Figura 2.5. Palabras clave | 21 |
| Figura 3.1. Investigaciones realizadas por cada país..... | 22 |

RESUMEN

La calidad se define en función de la percepción que el cliente tiene acerca del producto o servicio que usted comercializa. Esta percepción que pueda tener el cliente se da también en función de las expectativas que se pueda crear, aquello que espera sobre dicho producto o servicio. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar cómo evolucionó la calidad en atención al cliente en Perú y América latina entre los años 2009 – 2019. La investigación se realizó mediante la revisión sistemática, para su búsqueda se usó diversas bibliografías como google académico, red Redalib, Scielo, Dialnet, ELSEVIER, rcientificas.uninorte.edu.co, Upn box; se pudo elaborar la investigación usando ciertas palabras claves como fueron “Administración de recursos humanos” y “calidad de servicio”. En conclusión, la calidad en atención al cliente en el Perú ha tenido una evolución satisfactoria en relación al beneficio del cliente. Puesto que, en la actualidad hay diversos medios dirigidos a los clientes para saber sus opiniones y/o comentarios del servicio que está recibiendo y con ello poder realizar las mejoras constantes a fin de mejorar la calidad en el servicio.

Palabras Claves: Calidad en atención, servicio al cliente, recurso humano.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

El recurso humano es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución. En esta línea de ideas, calidad en el servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso ya que permite comprender los factores que hacen posible la integración del ser y como inciden en el trabajo que desempeñan. Buscando un desarrollo profesional y personal. Comprender los conceptos claves sobre el ciclo de servicio. Practicar el código de calidad en el servicio de la entidad. Fomentar una actitud positiva de servicio para dar excelencia. Este elemento común es el gran diferenciador que hace que haya competitividad puesto que esta debe demostrarse, debe medirse y se debe comparar (González, 2005) y en las organizaciones ésta puede estar medida ya sea en los servicios o productos ofrecidos a los clientes, como lo ha expresado González ser competitivo es más que ser productivos y ser rentables ello debido a que la competitividad es el premio que el mercado como juez da a las decisiones y acciones que se lleven a cabo en las organizaciones, lo cual se ve reflejado en la consecución de las metas establecidas (Montoya y otros 2019)

En esta línea de ideas, la calidad de los sistemas de gestión de atención al cliente entre las empresas que cuentan o no con la certificación ISO 9001:2000. Una herramienta basada en los ocho principios de los sistemas de gestión de la calidad, permitió que las organizaciones los evaluaran y describieran las evidencias/indicadores asociados, determinando su impacto. Los resultados indican que no existen diferencias entre los grupos de empresas con respecto a la presencia e impacto de las evidencias/indicadores. Se identifica la necesidad de concebir programas de certificación específicos para

RR.HH. así como de planes y estrategias orientados a la mejora continua y relaciones con el proveedor, así como de desarrollar prácticas asociadas a indicadores para el seguimiento y control de la gestión organizacional (Bonilla, 2009).

Asimismo, la implementación y certificación de sistemas de Gestión de Calidad (SGC) trae consigo beneficios y ventajas que contribuyen a mejorar la competitividad de las empresas. Sea por exigencias de la casa matriz, de las condiciones del mercado o por el apoyo gubernamental, el escenario actual es que las empresas se están certificando (Morales y Floramatic, 2013)

Por ende, la gestión de calidad en atención al cliente en estos establecimientos y para efectos de este proyecto, se aborda desde la filosofía del Marketing (Serrano, López & García, 2007) dado que las acciones se direccionan hacia la satisfacción del cliente y no hacia el cumplimiento de procesos debidamente estructurados como se enfocan los sistemas de gestión de la calidad. Este enfoque fue definido dado que se pretende que los resultados del proyecto permitan el incremento de turistas por medio de su satisfacción, ya que la situación óptima (Sorensson& Friedrichs, 2013) para conservar un turismo de masas, es que los viajeros tengan una percepción de un destino atractivo, sostenible y vinculado a la calidad de los servicios ofrecidos. (Monsalve y Hernández; p.162)

Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto al reconocimiento en el mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria.



Pregunta de Investigación:

¿Cómo será la calidad de atención al cliente en Latinoamérica en los últimos diez años?

Objetivo de estudio

Analizar cómo evolucionó la calidad en atención al cliente en Perú y América latina entre los años 2009 – 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente es una revisión sistemática, que está definida a la evolución que ha tenido la calidad de servicio en Latinoamérica en los últimos 10 años. Al realizar la búsqueda en la base de datos Scielo, se realizó una búsqueda avanzada considerando las palabras de búsquedas Redalib, Scielo, Dialnet, Elsevier, rcientificas.uninorte.edu.co, Upn box; obteniendo un resultado de 54 referencias. Por su parte, la búsqueda en la base de datos Redalib se realizó una búsqueda avanzada considerando las palabras antes mencionadas obteniendo un resultado de 10 referencias. Para el caso de la revista Redalib se realizó una búsqueda avanzada considerando las palabras antes mencionadas obteniendo un resultado de 23 referencias.

Dialnet se realizó una búsqueda avanzada considerando las palabras antes mencionadas obteniendo un resultado de 6 referencias. Elsevier la realizar la búsqueda se encontraron 7 resultados de preferencia. Rcientificas.uninorte.edu.co de la Información el resultado fue de 3 artículos con esas características o palabras clave. Revista Upn Box se obtuvo una similitud de 3 revistas. La misma se limitó a las publicaciones realizadas entre el 2009 - 2019.

Tabla 2.1. Análisis de la pregunta de investigación, ¿Cómo será la calidad de atención al cliente en Latinoamérica en los últimos 10 años?

| Paciente/Problema | Intervención/Comparación | Resultados de la investigación |
|---|--------------------------------|---|
| Calidad de atención en Latinoamérica en los últimos 10 años | Calidad de atención al cliente | Diferentes características de acuerdo a la variable de estudio. |

Nota: Elaboración propia

Para ambas preguntas de la investigación se realizó una revisión sistemática en el cual se ha considerado las variables como criterio de búsqueda de las revistas e investigaciones previas

más relevantes el cual está relacionada con el objeto de estudio. Como método de exclusión se consideró la duplicidad de artículos, disponibilidad de información rango de estudio.

Tabla 2.2 Análisis y clasificación

| Base de datos | Descartando artículos | Artículos finales después de la revisión |
|------------------------------|-----------------------|--|
| Redalib | 54 | 20 |
| Scielo | 6 | 5 |
| Dialnet | 7 | 2 |
| Elsevier | 7 | 1 |
| rcientificas.uninorte.edu.co | 3 | 1 |
| Upn Box | 3 | 1 |
| Total | 60 | 30 |

Nota: Elaboración propia

A continuación, se mostrará los artículos científicos utilizados de acuerdo al criterio de inclusiones relacionadas a las variables de estudio.

Tabla 2.3. Artículos de investigación incluidos

| N° | Base de datos | Autores | Título | Revista | País | Año | Tipo | Resumen | Enlace |
|----|---------------|--|---|--|-----------|------|----------|--|---|
| 1 | Redalyc | Martínez Vivar, Rodobaldo; Manero Fornaris, Clara Elena; Pérez Campdesuñer, Reyner | PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE UN TERRITORIO TURÍSTICO. El caso de Holguín - Cuba | Estudios y Perspectivas en Turismo | Argentina | 2013 | Artículo | La planeación de recursos humanos constituye un requerimiento indispensable que contribuye a la toma de decisiones tanto empresariales como en los niveles territoriales, de aquí la necesidad de observar este fenómeno con un enfoque prospectivo y sistémico que garantice los recursos humanos en cantidad y calidad que se requieren para el desempeño de los niveles de actividad tanto a corto, mediano y largo plazo. Estos elementos caracterizan el presente artículo, el que fundamenta su estudio en las principales observaciones teóricas que se realizan de la literatura consultada sobre el tema, brindándose una herramienta con la capacidad para la determinación de los requerimientos de recursos humanos en el nivel territorial, presentándose como caso de estudio una de las aplicaciones realizadas en un destino turístico de un territorio turístico de Holguín en Cuba. PALABRAS CLAVE: recursos humanos, planeación de recursos humanos, estratégico, prospectivo, sistémico, territorio. | http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3961001.pdf |
| 2 | Redalyc | José Carlos García Ramírez | SIETE TESIS SOBRE LA DESCOLONIZACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN KARL MARX: UN DIAGNÓSTICO POPULAR PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LA DEMOCRACIA EN AMÉRICA | REVISTA | Colombia | 2009 | | Resumen: El presente artículo pretende invitar al lector a emprender un nuevo giro hermenéutico-político en cuanto a las lecturas sobre Marx. Análizo el concepto de derechos humanos tradicionalmente estigmatizado por el marxismo estándar o dogmático. Para cumplir ese objetivo, tenemos que entender su contexto, luego, observar su transformación y superación. Si bien es cierto que dicho concepto es un mecanismo ideológico que permite la reproducción política y jurídica del capital, también puede ser direccionado, a partir de los intereses de emancipación, por las víctimas del sistema. Por eso es importante regresar a Marx para rediseñar relatos o epistemologías que permitan el «giro descolonizador» de los derechos humanos recurriendo a la ética de la responsabilidad, a la crítica de la propiedad privada, de la teoría jurídica y al empoderamiento del pueblo organizado. Por eso la necesidad de recurrir a las narrativas que justifican la resistencia civil, es condición necesaria para la instauración de una «democracia verdadera», popular. Palabras clave: derechos humanos, positivismo jurídico, resistencia civil, popular, democracia. | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39617332011 |
| 3 | Redalyc | BONILLA GARCÍA, JOSUÉ | LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN FUNCIÓN DE LA TENENCIA O NO DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2000. ALGUNAS EVIDENCIAS/INDICADORES ASOCIADOS. | Revista de Gerencia | Colombia | 2010 | Revista | RESUMEN Este investigación compara la calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos entre las empresas que cuentan o no con la certificación ISO 9001:2000. Una herramienta basada en los ocho principios de los sistemas de gestión de la calidad, permitió que las organizaciones los evaluaran y describieran las evidencias/indicadores asociados, determinando su impacto. Los resultados indican que no existen diferencias entre los grupos de empresas con respecto a la presencia e impacto de las evidencias/indicadores. Se identifica la necesidad de concebir programas de certificación específicos para RR.HH. así como de planes y estrategias orientados a la mejora continua y relaciones con el proveedor, así como de desarrollar prácticas asociadas a indicadores para el seguimiento y control de la gestión organizacional. PALABRAS CLAVES ISO 9001:2 | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218554002 |
| 4 | Redalyc | Marcelo Dellini; | Relaciones laborales y "gestión de recursos humanos" en filiales de empresas multinacionales en Argentina | Revista Sociedad y Economía | Colombia | 2011 | Revista | Resumen: Las Empresas Multinacionales han tendido a trasladar a sus filiales prácticas de "gestión de recursos humanos" desarrolladas en el país de origen dando como resultado relaciones laborales convergentes a nivel mundial y que modificaron las relaciones laborales tradicionales de los países de instalación. El objetivo de este artículo es indagar en qué medida se desarrollan procesos de convergencia entre las sucursales de empresas multinacionales en Argentina en las prácticas de "gestión de recursos humanos" y su impacto en las relaciones laborales. El presente análisis se llevó adelante por medio de entrevistas semi estructuradas a gerentes y empleados de recursos humanos de seis firmas multinacionales. Los resultados del presente artículo muestran la convergencia en las estrategias de "gestión de recursos humanos", aunque con diferencias en la implementación. Palabras Clave: Convergencia; Individualización; Relaciones Colectivas; Gestión de la Fuerza de Trabajo; Prácticas de Gestión de Recursos Humanos. | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39618649006 |
| 5 | Redalyc | Claudia María García Álvarez; Sandra Milena Rodríguez López Karín Viviana Suárez Puentes | Construcción de la cultura de calidad en un hospital público a partir de la gestión humana: tensiones y paradojas | Revista de Gerencia | Colombia | 2011 | Revista | El objetivo de este estudio fue indagar acerca del significado del discurso de calidad en un hospital público de Bogotá y, particularmente, el papel que juega la gestión humana en la construcción de la cultura de calidad, con el fin de vislumbrar los intereses a los que responde este discurso y las tensiones que suscita. En el proceso de construcción una cultura de calidad se observa que existe una concepción ambigua del trabajador: como eje fundamental en la construcción del sistema de calidad y como costo que debe ser minimizado. Se concluye que el discurso de calidad responde a una lógica económica-administrativa, cuyas medidas y categorías legitiman un modelo de salud basado en el mercado y con esto se evidencia el papel de la gestión humana -a través del uso de técnicas psicológicas- en la reproducción de este modelo. Palabras clave autores Calidad en salud, gestión de la calidad, gestión humana, cultura organizacional. Palabras clave descriptores Psicología organizacional, análisis de discurso, investigación cualitativa. | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64722377016 |
| 6 | Redalyc | Gómez Niño, Ofelia | La productividad del recurso humano. Factor estratégico de costos de producción y calidad del producto: Industria de confecciones de Bucaramanga | Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal | Colombia | 2012 | Revista | RESUMEN Este documento resume los resultados de la investigación realizada en las empresas de la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga, cuyo propósito se orientó a analizar las variables: valoración del recurso humano en función de los insumos y elementos del costo, productividad del personal vinculado como estrategia de costos y el liderazgo en costos bajos y diferenciación. La metodología aplicada responde a un estudio de tipo descriptivo con una población de 224 empresas, de las que se tomaron 52 para ser estudiadas. Estas fueron seleccionadas a través de un muestreo no aleatorio por juicio y conveniencia bajo los siguientes criterios: empresas de la actividad confecciones infantiles registradas y renovadas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga en el año 2010 y ubicadas en los diferentes puntos de concentración de la industria, la información fue suministrada directamente por propietarios o gerentes que participaron en el estudio. La información se obtuvo de fuentes primarias y secundarias. Para la recolección de fuentes primarias se realizaron entrevistas relacionadas con las variables por estudiar, información que fue analizada a través de herramientas estadísticas y tecnológicas. | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=257023013010 |

| N° | Base de datos | Autores | Título | Revista | País | Año | Tipo | Resumen | Enlace |
|----|---------------|--|---|---|----------|------|----------|---|---|
| 7 | Redalyc | Juan Javier Vesga R. | Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior | Revista Científica Guillermo de Ockham | Colombia | 2013 | Revista | Resumen El presente artículo es una discusión acerca de la importancia de la cultura organizacional en la implementación de sistemas de gestión de la calidad en instituciones de educación superior. Con base en las propuestas de algunos autores, se estudia la necesidad de pensar la cultura de una organización como un componente clave de los planes de implementación de sistemas de gestión de la calidad, a fin de alinear la cultura con las estrategias de gestión ya sea adecuando los sistemas de gestión a la cultura existente o interviniendo la cultura para integrarla con la estrategia de gestión, de acuerdo con la perspectiva de cultura organizacional adoptada por los líderes de las instituciones. El presente artículo de revisión y reflexión es producto del proyecto de investigación "Caracterización de la cultura organizacional de una Institución de Educación Superior como plataforma para la implementación de un sistema de gestión de la calidad" del Grupo de Investigación "Estéticas Urbanas y Socialidades" de la Facultad de Psicología de la Universidad de San Buenaventura Cali. Fecha de inicio: febrero de 2010. Fecha de finalización: febrero de 2011. Palabras clave: cultura organizacional, sistemas de gestión de la calidad, gestión de la | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105329737007 |
| 8 | Redalyc | Monsalve Castro, Carolina; Hernández Rueda, Sonia Isabel | GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA HOTELETERÍA COMO ELEMENTO CLAVE EN EL DESARROLLO DE DESTINOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES: CASO BUCARAMANGA | revista escuela de administración de negocio | Colombia | 2015 | Artículo | La gestión de la calidad en el servicio de hotelería en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, está fuertemente influenciado por variables como la fidelización y la promoción de sus productos, por tanto, se considera relevante generar acciones que permitan identificar los tipos de clientes, sus gustos, preferencias y necesidades y de esta manera, diseñar estrategias de promoción que permitan mostrar los servicios acordes con las exigencias y necesidades de cada cliente. La variable fidelización debe construirse bajo las tendencias del mercado, permitiendo de esta manera mantener satisfechos a los clientes y contribuir al posicionamiento de la organización. A su vez, la correlación entre las variables precio Vs valor agregado, refleja la importancia que tienen para el cliente los elementos diferenciadores y personalizados ofrecidos frente al precio pagado. De esa manera, se vinculan las correlaciones entre tipos de cliente Vs estrategia, puesto que la caracterización de los primeros permitirá generar estrategias con valor agregado y precios acordes a los servicios ofertados. Las variables promoción Vs tecnología, presentan una alta correlación, se evidencia la importancia que existe en el uso de las herramientas tecnológicas para ofrecer y mostrar los | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20640430011 |
| 9 | Redalyc | Sánchez Peñalor, Sandra; Herrera Avilés, Margarita | Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades | Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, | Colombia | 2016 | Artículo | Este trabajo presenta una exploración de la teoría de los recursos y capacidades, reconociendo la importancia de la estrategia y la ventaja competitiva. Destacando que el éxito de las empresas se da cuando identifican y aprovechan sus recursos y capacidades, al observarlos como un potencial de valor único. Dado que en la actualidad, las empresas se enfrentan a mercados globales, encontrar una ventaja competitiva puede representar su sobrevivencia. La metodología de este documento está basada en la revisión de trabajos publicados en el tema de los recursos humanos. Dentro de los hallazgos encontrados, se enfatiza que las organizaciones buscan nuevas formas creativas para trabajar, con recursos humanos competentes, que ayudan a crear ventaja competitiva, para atender al entorno dinámico y generar innovaciones. Palabras clave: Empresa; Recursos; Capacidades; Recurso humano; Ventaja competitiva. | https://cucujónline.com/biblioteca/files/original/5d4a21aa1c2e2b1a04465e5a32632934.pdf |
| 10 | Redalyc | Amador Alburquenque Morales | Implementación de Sistemas de Calidad y su disociación con los Sistemas de Recursos Humanos | Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología | Chile | 2013 | Artículo | RESUMEN La implementación y certificación de sistemas de Gestión de Calidad (SGC) trae consigo beneficios y ventajas que contribuyen a mejorar la competitividad de las empresas. Sea por exigencias de la casa matriz, de las condiciones del mercado o por el apoyo gubernamental, el escenario actual es que las empresas se están certificando. En este contexto surge la pregunta ¿Cuáles el escenario de la organización frente a la eventual implementación, mantenimiento y auditoría del sistema? Esta es la pregunta que creemos que todo gerente debe realizarse. El presente ensayo recoge la opinión de expertos y la realidad de algunas empresas nacionales que se encuentran en distintas fases de implementación de SGC, y que no REVISTA GESTIÓN DE LAS PERSONAS Y TECNOLOGÍA - ISSN 0718-5633 - EDICIÓN N° 17 - AGOSTO DE 2013 32 www.revistagpt.usach.cl tiene otro fin que invitar a reflexionar al lector en las dificultades y oportunidades que se abren para mejorar la gestión empresarial cuando se toma en cuenta, de forma conjunta, los sistemas de gestión de calidad (SGC) con los sistemas de gestión de recursos humanos (GRH). Palabras claves: Competitividad, gestión de Calidad (SGC), Gestión de recursos humanos (GRH), ventajas competitivas | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477847303003 |
| 11 | Redalyc | Hernández Perlines, Felipe | Los recursos humanos y la aplicación de modelos de calidad: diferencias entre las empresas mercantiles y las cooperativas de trabajo asociado de Castilla-La Mancha | Revista de Economía Pública, social | ESPAÑA | 2003 | Revista | RESUMEN Los grandes cambios del entorno están provocando que la calidad se esté convirtiendo en uno de los retos estratégicos más relevantes de las empresas. Aunque todavía, las empresas de Castilla-La Mancha, y menos aún, las Cooperativas de Trabajo Asociado, no han descubierto la calidad como arma competitiva de primera magnitud. En este trabajo vemos como las empresas mercantiles y las Cooperativas de Trabajo Asociado presentan diferencias en cuanto a cómo conciben la calidad, al tipo de beneficios y de inconvenientes que pueden obtener de la aplicación de modelos de calidad. Del mismo modo, difieren en la aplicación de las prácticas de recursos humanos (como comunicación, formación, creatividad, participación y motivación) en función de si tienen o no implantado un sistema de calidad. PALABRAS CLAVE: Empresas Mercantiles, Cooperativas de Trabajo Asociado, Calidad, Recursos Humanos. CLAVES | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17404508 |
| 12 | Redalyc | Santiago Quijano | La calidad de los procesos y recursos humanos (ICPRH) como componente de la calidad del sistema humano de la organización: conceptualización y medida | Anuario de Psicología | España | 2005 | Artículo | del índice de calidad de los procesos y recursos humanos de las organizaciones (ICPRH) como parte de la calidad del sistema humano de las mismas. Este índice integra operativamente los resultados en las personas, y las características de la organización, propios de los conceptos de calidad de vida laboral y del capital humano respectivamente. Para la medición del ICPRH se ha utilizado una muestra de 1.785 sujetos de 15 empresas. Se han realizado análisis correlacionales entre el ICPRH, y los ítems e índices de cada una de las dimensiones y/o constructos del modelo general Auditoría del Sistema Humano (ASH) a partir de los cuales se conforma. Las correlaciones halladas son significativas (p | https://www.redalyc.org/pdf/970/97017363001.pdf |

| N° | Base de datos | Autores | Título | Revista | País | Año | Tipo | Resumen | Enlace |
|----|---------------|--|--|--|-----------|------|---|---|---|
| 13 | Redalyc | Santiago Gutiérrez Bloncano; Mercedes Rubio Andrés | El factor humano e los sistemas de gestión de calidad del servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas | Cuadernos de Turismo 2009 | España | 2009 | Artículo | En los últimos años observamos como el incremento de la competencia y la necesidad de mejorar la calidad de las empresas turísticas están íntimamente relacionadas. Pero llama la atención que la mejora de la calidad no sea suficiente para hacer frente a los efectos que la globalización tiene en el sector. La repercusión del factor humano se ha analizado e investigado en el sector turístico pero se ha comprobado como posteriormente no se incorpora en los sistemas de medición y mejora de la calidad del servicio. Por este motivo esta investigación plantea una revisión de los modelos de gestión de calidad del servicio incorporando como pieza clave en el desarrollo de los servicios y en la fidelización y satisfacción de los clientes, al empleado. Su papel secundario ha dejado como único juez y sabio de la calidad al cliente, dejando al empleado sin ningún tipo de función significativa en cuanto a la gestión de la calidad del servicio. Se hace necesario por tanto crear nuevos modelos de gestión de calidad que integren al | http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2338710.pdf |
| 14 | Redalyc | Salazar Yépez, Wilfredo; Cabrera Vallejo, Mario | Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador | Industrial Data | Perú | 2016 | Artículo | 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 existente entre percepciones y expectativas, determinando así la calidad de servicio. Los resultados muestran que la calidad de servicio es regular de acuerdo a la actitud de los clientes. Palabras clave: calidad de servicio, SERVQUAL, institución pública | http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=61649428003.pdf |
| 15 | Redalyc | Edgar Córdova Jaimes; Miriam Modest | La profesionalización del recurso humano de enfermería y calidad del servicio público de salud | Observatorio Lat | Venezuela | 2009 | Artículo | El propósito fue explorar la auto percepción del recurso humano profesionalizado del área enfermería (sector público) sobre sus competencias y responsabilidades profesionales, así como la valoración sobre el servicio por los pacientes o usuarios. La profesionalización es la formación de enfermeros (as) en ejercicio por parte del sector educativo como salida al déficit de recurso humano en ese sector. La calidad se estudia como la satisfacción de los pacientes o usuarios respecto a los servicios. Se aplicaron instrumentos a los profesionales de enfermería y a pacientes de la red de ambulatorios del municipio Cabimas del Estado Zulia. Los resultados indican una auto percepción positiva de las competencias y responsabilidades profesionales, dificultades significativas en cuanto a la actualización e investigación del personal de enfermería, y una valoración pendular de los servicios, se reportan niveles importantes de insatisfacción de los pacientes por | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016846002 |
| 16 | Redalyc | Genesi, Margaret; Suarez, Francis | Gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes | Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal | Venezuela | 2010 | Obis. Revista Científica Ciencias Humanas | RESUMEN El propósito del estudio fue determinar la incidencia de la gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes en la escuela Técnica Comercial Robinsoniana "Hermógenes Chávez" en el Municipio Cabimas. Teóricamente, está basada en los aportes de Ivancevich (2005) entre otros. La investigación fue descriptiva analítica de campo no experimental transeccional. La población y muestra estuvo constituida por 55 coordinadores. La técnica utilizada para recabar la información fue la observación por encuesta y como instrumento un cuestionario diseñado por el autor en dos versiones. Los datos fueron procesados empleando estadísticas descriptivas permitiendo establecer en las variables estudiadas la existencia de reconocer que el talento humano no desarrolló a cabalidad los elementos y la capacidad de la gestión. Palabras clave: Gestión de calidad, Organizaciones Educativas Inteligentes, Talento Humano, Gerencia Educativa, Competencias. | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70916424006 |
| 17 | Redalyc | Eva Ditz Comesaña; Nuria Rodríguez López | La mejora de la calidad de los servicios a través de su medición | Industrial Data | Perú | 2010 | Artículo | Las características de intangibilidad, heterogeneidad y simultaneidad de producción y consumo de los servicios hacen que la gestión de la calidad sea un tema complejo en este sector. Así lo demuestra la diversidad existente en la literatura académica tanto en el concepto y componentes de calidad como en las herramientas de medidas asociadas. En este trabajo se pretende abordar la gestión de la calidad desde la perspectiva de las empresas de servicios, con la finalidad de sistematizar los distintos componentes y poder mejorar los resultados relativos a esta prioridad competitiva a través de su medición. En lo que se refiere al concepto y componentes de la calidad se analizarán las diferencias entre calidad objetiva y subjetiva. En cuanto a la medición de la calidad, se abordarán las principales medidas clasificándolas en internas, externas e híbridas | https://www.redalyc.org/html/616/61615984006/ |
| 18 | SciELO | Jorge A Manrique-Guzmán | Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente | Revista Estomatológica Herediana, vol. 28 | Perú | 2018 | Artículo | Objetivos: Evaluar la calidad técnica de los tratamientos realizados por los operadores y la calidad percibida por los pacientes del Servicio de Operatoria Dental en una Clínica Dental Docente durante el año 2014. Material y métodos: Participaron 216 pacientes de manera voluntaria y aleatoria a quienes se les aplicó una encuesta para medir la calidad percibida del servicio. Posteriormente, se evaluaron los tratamientos de operatoria que les fueron realizados para determinar la calidad técnica a través de la comparación con los protocolos de atención. Resultados: En relación con la calidad percibida, el 74,8% de los participantes percibe la calidad de atención como "Regular", seguido de un 15,3% de pacientes que la perciben como "Mala" y un solo un 5% como "Muy mala". Sólo un 4,3% la percibe como "Buena" y un 0,8% la percibe como "Muy buena". En relación con la calidad técnica, se cumple en el 33% de los tratamientos evaluados, ya que se encuentran adheridos a los protocolos de atención clínica. Conclusiones: La calidad percibida por el paciente es en su mayoría negativa o neutral, sin embargo, los resultados de la calidad técnica de los tratamientos describen que éstos se encuentran altamente adheridos a los protocolos de atención. | http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S101943552018000300007&lng=es&nrm=1 |
| 19 | Redalyc | Blanca González Pertz; Edith Atencio Cárdenas | Incidencia del factor humano y la calidad de servicio en organizaciones privadas del estado Zulia | Revista de Ciencias | Venezuela | 2010 | Artículo | El presente artículo estudia la relación existente entre el factor humano y la calidad de servicio en organizaciones privadas del estado Zulia. Toda empresa usa y combina factores relacionados con la calidad necesaria en su proceso productivo, para controlarlo y permitirle satisfacer las necesidades propias del entorno. Para su desarrollo, se realizó una revisión bibliográfica sobre las variables objeto de estudio, y se aplicaron entrevistas sobre la experiencia de gerentes y ex gerentes de empresas Polar, Avdooca, Avitosa, Pimpollo y Supermat. Las organizaciones de hoy desarrollan sus funciones de gerencia, dándole importancia a la calidad, bien en el producto final o en toda la organización. Una acertada gestión de calidad, implica que toda la organización asuma la calidad de forma integral en ella y su entorno. En conclusión, al relacionar el factor humano con la calidad de servicio, se reafirma la existencia de grupos interactuantes en contextos definidos, con directrices establecidas para la optimización de recursos, en una dinámica constante de toma de decisiones, alcanzando la satisfacción del cliente interno y externo, lo que garantiza la permanencia en el mercado, la competitividad y la productividad a través de la calidad | http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280163209008 |
| 20 | SciELO | Mauro Octavio Tapia Cruz | El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. | Revista de investigación en comunicación y desarrollo. | Perú | 2016 | Artículo | El presente trabajo trata sobre el capital intelectual como factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno en el periodo 2015; para ello, se analiza el capital humano, el capital estructural, el capital de gerencia y la prestación de servicios a la ciudadanía. La importancia del tema radica en que la falta de un verdadero proceso de descentralización nacional, la ausencia de un plan de desarrollo del capital humano en las municipalidades, los recursos económicos insuficientes; así como, la gestión municipal burocrática y tradicional se torna un problema social que muchas veces estallan en conflictos sociales. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, no experimental. La técnica fue la encuesta estructurada y revisión documental, los instrumentos empleados fueron el cuestionario de preguntas y la ficha de revisión documental. Del análisis e interpretación de los datos obtenidos se llega a la conclusión que el capital intelectual incide sustancialmente en los niveles de calidad y en la satisfacción de los usuarios. | http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S227716822016000100001 |
| 21 | Redalyc | Marianna Barrios Le'ón | Modelo de gestión en el sector salud basado en la calidad de servicios | Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal | Venezuela | 2011 | re ingeniería | Resumen - En el sector salud, así como en otros sectores, es necesario emplear un modelo de gestión que garantice el beneficio para los usuarios haciendo uso adecuado de los recursos y otorgando sostenibilidad a la institución, de allí la necesidad del diseño de un modelo adecuado para la Unidad de Atención Médica Integral de la Universidad de Carabobo (UAMI). Para ello, se partió de las dimensiones de calidad de atención definidas por los usuarios, se realizaron observaciones directas, entrevistas semiestructuradas en su modalidad focalizada, se aplicó un Benchmarking con cuatro de los mejores centros de salud de la región y se desarrolló el cuadro de mando integral de la organización, todo lo cual permitió plantear estrategias de mejora, definir indicadores de gestión y plantear la propuesta del modelo de gestión. Dicha propuesta favorece la mejora de los procesos, la reducción del gasto administrado en salud y la satisfacción del paciente. Palabras clave: Gestión, Salud, Calidad de servicio. | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70723245010 |

| | | | | | | | | | |
|----|---------|--|--|--|-----------|------|----------|---|---|
| 22 | Redalyc | Najul Godoy, Jenny | El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio | Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal | Venezuela | 2018 | Artículo | El presente documento tiene como objetivo reflexionar sobre tres aspectos importantes para que las organizaciones alcancen un alto nivel de competitividad en el mercado moderno. El primer aspecto es el análisis del sistema de atención al cliente y su importancia en el logro de los objetivos propios y colectivos de las empresas. El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. En segundo lugar se ubica la mirada a la calidad del servicio al cliente y su relación con una adecuada captación y capacitación del capital humano, enmarcado en la gestión de recursos humanos en relación a estos dos subsistemas. Y finalmente, se aborda un análisis sobre el talento humano como factor clave para atraer y retener individuos altamente motivados, preparados académicamente y con experiencia en el mercado para lograr una excelente calidad en el servicio. | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002 |
| 23 | SciELO | Pablo Szmulewicz | CALIDAD DE RECURSOS HUMANOS PARA UN TURISMO RURAL SUSTENTABLE | REVISTA | Chile | 200 | | Tanto las poblaciones rurales como la administración a todos los niveles reconoce la urgente necesidad de buscar nuevas oportunidades de empleo y formas de actividad productiva para las comunidades rurales. - Los datos permiten apreciar un creciente desarrollo del turismo rural y dadas las tendencias de la demanda turística y la saturación de muchos destinos tradicionales existen amplias perspectivas de futuro para el turismo rural y sus distintas variantes. - No obstante, los cambios en las exigencias de los consumidores reflejan la imperiosa necesidad de elevar la calidad del turismo rural para lograr un desarrollo exitoso, desde el punto de vista del mercado, y, al mismo tiempo, que contribuya a la sostenibilidad de las comunidades rurales. | http://mingaonline.ua.oh.ch/scielo.php?pid=S0738-6428200000000003&script=sci_arttext |
| 24 | SciELO | Gallardo Ferrada, Amanda, Reynaldos Grandón, Katuska | Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería | Enfermería Global | Chile | 2014 | Revista | 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 Database, Cochrane, además de Google Scholar y SciELO, con el propósito de analizar estudios relacionados con calidad de servicio. Los límites comprendieron: textos completos, idioma español y/o inglés, de los últimos 10 años y acceso gratuito. Se seleccionaron 17 artículos para la | http://scielo.isciii.es/pb/pt/v13n36/revision5.pdf |

| N° | Base de datos | Autores | Título | Revista | País | Año | Tipo | Resumen | Enlace |
|----|-----------------------------|---|--|--|----------|------|----------|--|---|
| 25 | SciELO | Germán Rubio Guerrero | La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL) | Cuadernos de Administración | Colombia | 2014 | Revista | 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 (calidad del servicio por sus siglas en inglés), que es una herramienta aplicada a la calidad del servicio, que se compone de 5 | http://www.scielo.org.co/pdf/oaadm/v30n5/2h30n5a06.pdf |
| 26 | Dialnet | Lorena Para González | Implicaciones de la gestión de calidad total en la dirección de recursos humanos | Tesis | España | 2014 | TESIS | Resumen Resumen de la tesis: Desde los años ochenta la importancia de la gestión de calidad total (GCT) en el seno empresarial se ha considerado fundamental para el desarrollo de ventajas competitivas en las organizaciones. De hecho, a lo largo de estos años han surgido una serie de modelos y premios de calidad distintos, tales como el modelo EFQM en Europa (European Foundation for Quality Management). Este modelo se basa en la consecución de resultados excelentes en lo que concierne a resultados clave, clientes, personas y sociedad a través del liderazgo, las personas, la estrategia, las alianzas y recursos y los procesos, productos y servicios (EFQM, 2013). Entre estos elementos, la gestión de los recursos humanos (RRHH) se considera un elemento esencial para el funcionamiento excelente de las organizaciones. Ante este escenario, pocas investigaciones han determinado si la implantación de un sistema de GCT en una organización y/o del modelo EFQM promueven la adopción de un sistema de prácticas de RRHH orientado a la calidad y | https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=1031356 |
| 27 | Dialnet | María Angélica Cadagán García | La gestión de recursos humanos y la calidad de servicios como indicadores de la satisfacción de los usuarios del transporte interurbano de la Isla de Tenerife | Tesis | España | 2011 | TESIS | La tesis se titula: LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS COMO INDICADORES DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE INTERURBANO DE LA ISLA DE TENERIFE. Es una aproximación teórica relacionada con el análisis del área de Recursos Humanos, la Calidad de los Servicios y la Satisfacción del Cliente, en las empresas de transporte interurbano para concretar que el adecuado manejo de las personas, que forman parte de la organización puede orientarse hacia un óptimo nivel de calidad y así generar un alto grado de satisfacción en los usuarios del servicio. De esta manera, el presente estudio se desarrolla en dos fases: la primera de bases teóricas y la segunda como resultado de un proceso de análisis empírico. La primera fase está conformada por el respaldo teórico proveniente de una exhaustiva revisión de la literatura, que consistió en el análisis y desarrollo del constructo de investigación. En la segunda fase, para el análisis de los resultados se aplicó a la muestra de usuarios el Modelo de Rasch con el paquete Winsteps 3.70 y además se utilizó la escala SERVPERF como | https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=175473 |
| 28 | ELSEVIER | Idolina Bernal González; Norma Angélica Pedraza Melo; Mónica Lorena Sánchez Limón | El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico | Estudios Gerenciales | Colombia | 2015 | Artículo | Mediante la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el sigloXX, este trabajo pretende 2 objetivos principales. Primero, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud, segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables. El estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomienda realizar estudios empíricos que refuerzan la perspectiva teórica analizada. Palabras clave: Clima organizacional, Calidad del servicio, Sector público, Modelos de medición, Sistema de salud | https://www.elsevier.es/elsevier/estudios-gerenciales-354-articulo-el-clima-organizacional-y-su-relacion-5012353231401624 |
| 29 | cientificas.uninorte.edu.co | Mildred Domínguez Santiago | Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías. Un estudio de caso en la comunidad valenciana | Pensamiento & Gestión | Colombia | 2008 | Revista | La incorporación de nuevas tecnologías presupone la reducción de los ciclos de vida de tecnologías ya existentes, y trae consigo transformaciones en los estilos de vida de las personas, las prácticas de consumo, las relaciones interpersonales y, por consiguiente, cambios en las condiciones de supervivencia y competitividad de las empresas. Las organizaciones empresariales modernas han sufrido cambios profundos en las condiciones de supervivencia y desarrollo; y en éstos cambios se han tenido en cuenta los procesos, las tecnologías. Es aquí donde emergen propuestas de diferente índole (empowerment, ingeniería, gestión de procesos, gestión de las competencias, etc.). Ante este nuevo escenario, la gestión de las competencias puede ser entendida como una de las mayores contribuciones en materia de gestión integral en los últimos años. En este trabajo se pretende explicar cómo desde la Dirección de Recursos Humanos se establecen políticas que contribuyan a mejoras en tecnología e incrementos en innovación en empresas del sector servicios. | http://cientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3503/4523 |
| 30 | Upn box | Bach. Elizabeth Jackeline Rojas Soto, Bach. Juan Carlos Sánchez Cabanillas. | Relación de la administración de recursos humanos con la calidad de servicio en la agencia bancaria Mbanco, Cajamarca, 2017 | Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal | Perú | 2017 | | La presente investigación tiene como objetivo conocer la relación de la administración de recursos humanos con la calidad de servicio en la agencia bancaria Mbanco, Cajamarca. El presente estudio cuenta con una población de 20 colaboradores a los que se les aplicó la encuesta de 67 preguntas referentes a la administración de recursos humanos y la calidad de servicio, con la finalidad de recabar información y determinar si existe relación. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, es una investigación en la que las variables no se modifican, lo cual consiste en describir relaciones entre dos o más variables en un determinado momento. Las dimensiones que utilizamos para la investigación, es la contratación de personal idóneo para el puesto con capacidad de cada colaborador, adaptación a trabajo en equipo y cumplimiento de metas. Finalmente, la administración de recursos humanos y la calidad de servicio en la agencia bancaria Mbanco, Cajamarca, luego de someterse a la prueba de estadística Pearson ($r = 0.956$), donde es una correlación muy alta y positiva; también la significación Aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), podemos afirmar que existe relación entre la administración de recursos humanos con la calidad | http://repositorio.upn.edu.pe/handle/1153712807 |

Por otro lado, en la tabla N°3.3 se evidencia las investigaciones excluidas debido a que no daban respuestas específicas a las preguntas planteadas en la investigación.

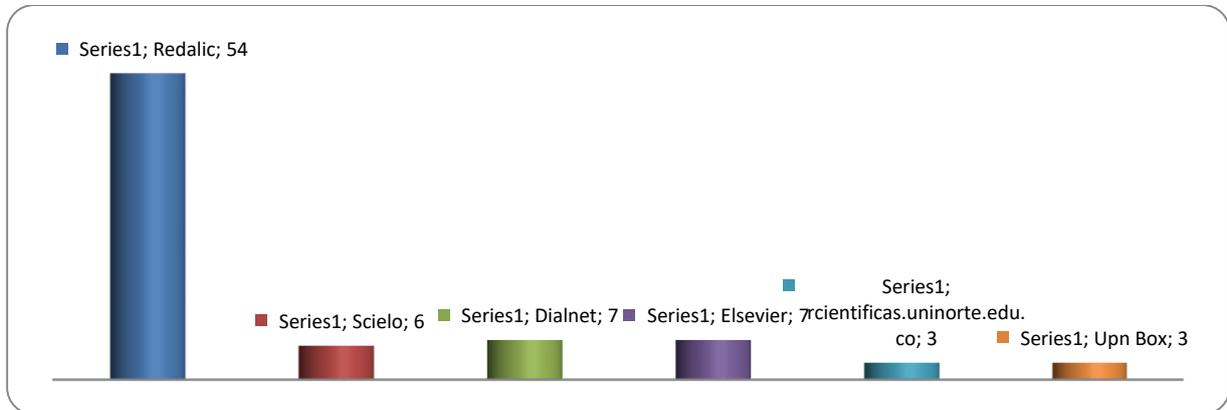
Tabla 2.4. Artículos de investigación excluidos

| Base de | Autores | Título | Revista | País | Año | Tipo |
|---------|---|--|--|-----------|------|----------|
| Redalyc | Najul Godoy, Jenny | El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio | Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal | Venezuela | 2018 | Artículo |
| Redalyc | Judith Hernández de Velasco ; Ana Cecilia | Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos | Revista de Gerencia | Venezuela | 2009 | Artículo |
| Redalyc | Martha Inés Kammerer David ; Ciria de P. | Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio en las Universidades Públicas Binacionales | Revista Científica Ciencias Hum | Venezuela | 2011 | Artículo |
| Redalyc | Edgar Córdova Jaimes; Miriam Modest | La profesionalización del recurso humano de enfermería y calidad del servicio público de salud | Observatorio Laboral Revista V | Venezuela | 2009 | Artículo |
| Redalyc | César Alveiro Montoya Agudelo ; Martín Ramiro Boyero Saavedra | EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL | Revista Científica "Visión de F | Argentina | 2016 | Artículo |
| Redalyc | Santiago Gutiérrez Broncano ; Mercedes Rubio Andrés | El factor humano e los sistemas de gestión de calidad del servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas | Cuadernos de Turismo 2009 | España | 2009 | Artículo |
| SciELO | Mauro Octavio Tapia Cru | El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. | Revista de investigación en comunicaciones y desarrollo. | Perú | 2016 | Artículo |
| Dialnet | Nuviala Nuviala, Alberto | Calidad del servicio deportivo en la edad escolar desde una doble perspectiva | GIDU Artículos y revistas | España | 2011 | Artículo |
| Redalyc | Santiago Quijano | La calidad de los procesos y recursos humanos (CPRH) como componente de la calidad del sistema humano de la organización: conceptualización y medida | Anuario de Psicología | España | 2005 | Artículo |
| Redalyc | Amador Alburquenque Morales | Implementación de Sistemas de Calidad y su disociación con los Sistemas de Recursos Humanos | Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología | Chile | 2013 | Artículo |

| | | | | | | |
|------------------|---|---|--|-----------|------|----------|
| Google Books | Chiavenato, Idalberto | Administración de recursos humanos | | Brazil | 2013 | Libro |
| Google Académico | William B. Werther, Jr. Keith Davis | Administración de personal y recursos humanos. | | Mexico | 1996 | Libro |
| Google Académico | Bohnenberger, María Cristina | la actuación conjunta entre recursos humanos y marketing en busca del compromiso organizacional | Revista Cubana de Salud Pública | Cuba | 2017 | Artículo |
| Redalyc | Francia Celis de Soto | La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio | Laurus | Venezuela | 2006 | Artículo |
| Redalyc | Carmen Añez Hernández | Estrategias de contratación de recurso humano en las empresas de servicios | Formentum. Revista Venezolana | Venezuela | 2007 | Artículo |
| Redalyc | Revista Facultad Nacional de Salud Pública | III Congreso Internacional Las funciones esenciales de la salud pública en la formación del recurso humano y en la gestión de los servicios de salud | Revista Facultad Nacional de S | Colombia | 2003 | Tesis |
| Redalyc | Manuel Núñez | Política andina de planificación y gestión de recursos humanos en salud | Anales de la facultad de medicina de la UNMSM | Perú | 2015 | Artículo |
| Google Académico | Serrano Segura, José Barba Aragón, María Isabel | La gestión de recursos humanos en las corporaciones locales | Cuadernos de Gestion 12 | España | 2012 | Artículo |
| Redalyc | Ricardo Gaete Quezada | DIAGNÓSTICO DE LA FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE ANTOFAGASTA EN CHILE DESDE LA PERSPECTIVA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA INTERNA | Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal | Argentina | 2009 | Artículo |
| Redalyc | Mildred Domínguez Santiago | Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías. Un estudio de caso en la comunidad valenciana | Pensamiento & Gestión | Colombia | 2008 | Artículo |
| Redalyc | Alzgaray, C& Boling, G | Administración de recursos humanos II | | | 2008 | Tesis |
| Socielo | Madero Gomez, Sergio | Análisis de los procesos de recursos humanos y su influencia en los bonos y prestaciones. | | | 2012 | Artículo |
| Redalyc | Romero, Natalia | La importancia de los "Recursos Humanos" | Revista Recursos Humanos | | 2016 | Artículo |
| Redalyc | Polanco Pantajo | El proceso de administración de recursos humanos. | | | | Artículo |

Nota: Elaboración propia

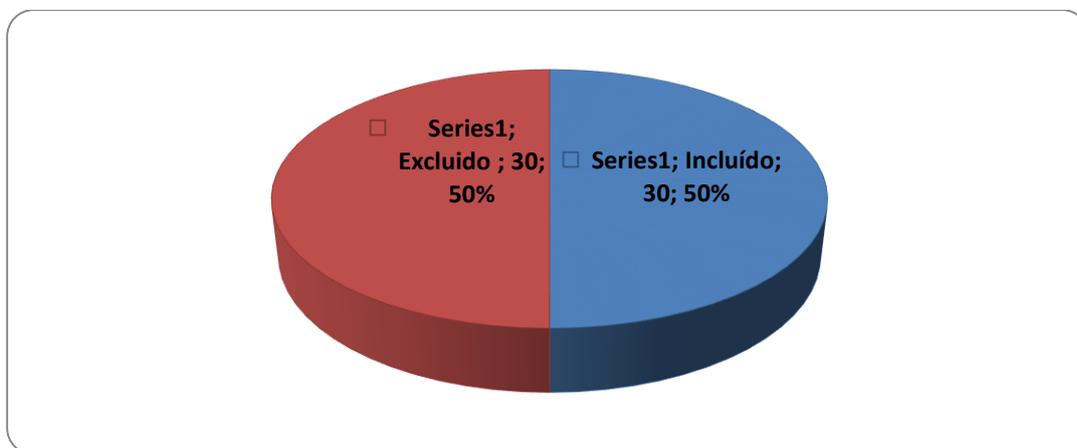
Figura 2.1. Investigaciones encontradas



Nota: Elaboración propia

En la figura 2.1. se puede evidenciar que la base de datos revista científica Redalyc se encontró la mayor cantidad de revistas utilizadas para la investigación

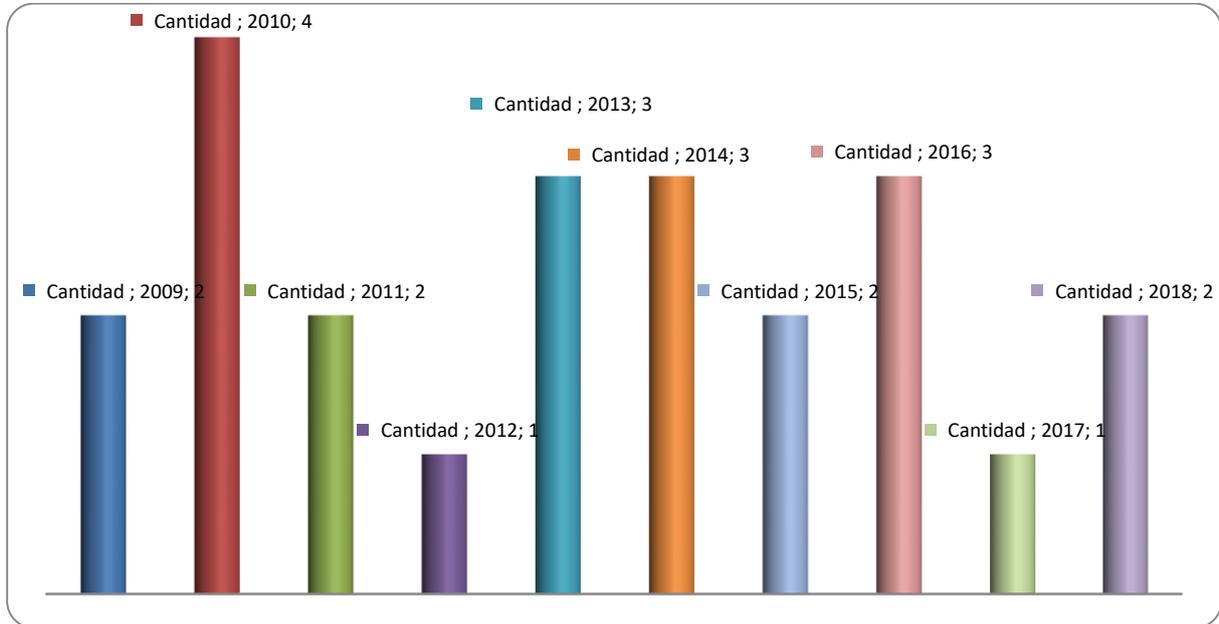
Figura 2.2. Criterios de exclusión e inclusión



Nota: Elaboración propia

En la figura 2.2. se puede apreciar que el 50 % de los artículos encontrados en las diferentes revistas científicas fueron considerados para la investigación

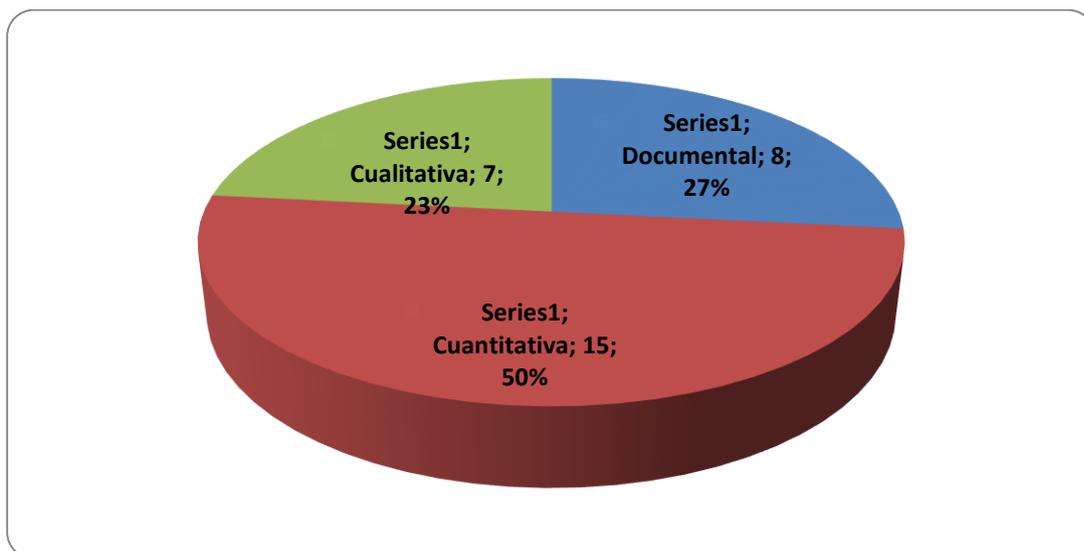
Figura 2.3. Clasificación de revistas por año



Nota: Elaboración propia

En la figura 2.3. se puede apreciar que la mayoría de las investigaciones fueron realizadas en el año 2010, seguidamente en los años 2013, 2014 y 2015.

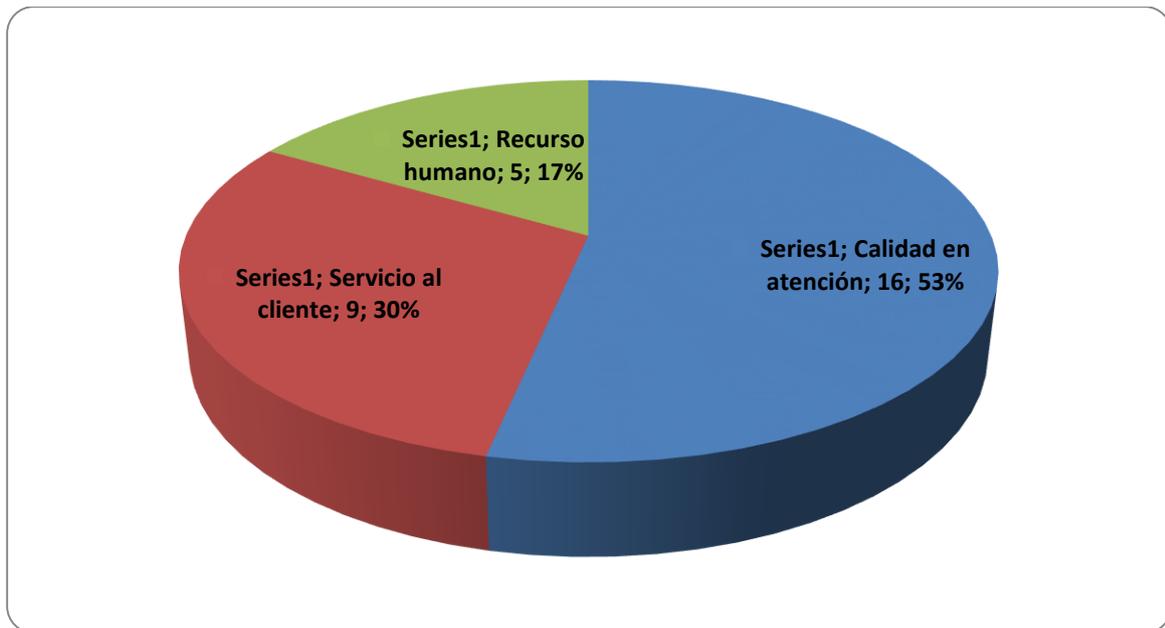
Figura 2.4. Tipo de metodologías encontradas



Nota: Elaboración propia

Al observar la Figura 2.4. se puede evidenciar que el 50% de las investigaciones son cuantitativas, el 27% indica que es documental mientras que el 23% afirma que es cualitativa.

Figura 2.5. Palabras clave



Nota: Elaboración propia

En la figura 2.5. refleja que el 53% de los artículos fueron encontrados con la palabra clave calidad en atención, el 30% servicio al cliente y el 17% recurso humano.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente capítulo se reflejarán los resultados encontrados a lo largo de la investigación según los países encontrados de acuerdo a las variables, calidad en atención al cliente. En este sentido, en la tabla 3.1. Se evidencia el porcentaje de las revistas encontradas para el desarrollo de la investigación.

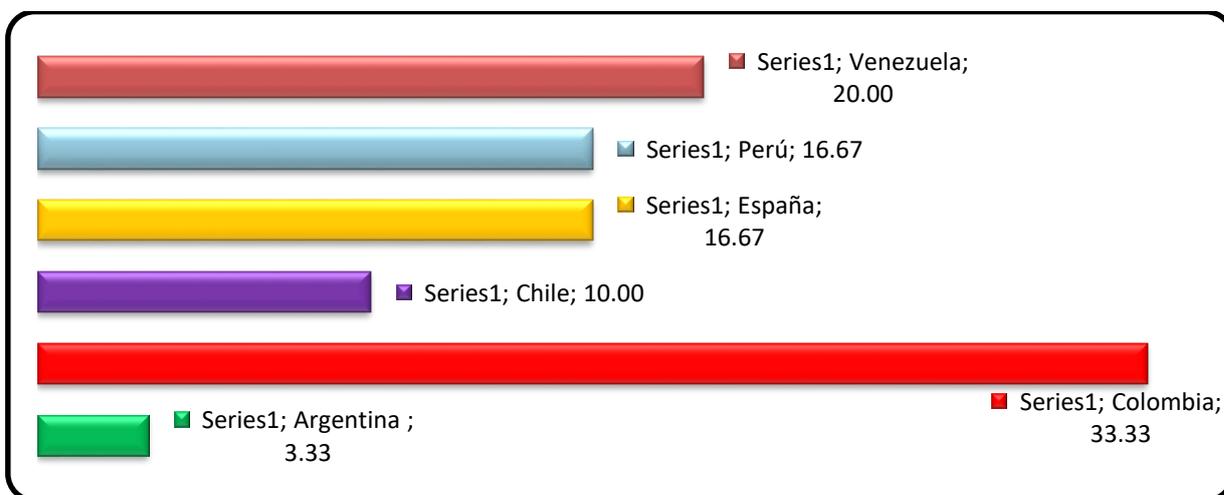
Tabla 3.1 Investigaciones realizadas por país

| País | Cantidad | % |
|-----------|----------|-------|
| Argentina | 1 | 3,33 |
| Colombia | 10 | 33,33 |
| Chile | 3 | 10,00 |
| España | 5 | 16,67 |
| Perú | 5 | 16,67 |
| Venezuela | 6 | 20,00 |
| Total | 30 | 100 |

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que en Argentina se encontró un (3,33%), Colombia (33,33%), Chile (10,00%), España (16,67%), Perú (16,67%), Venezuela (20,00%). A continuación, se mostrará en la figura 4.1. las investigaciones realizadas por cada país.

Figura 3.1. Investigaciones realizadas por cada país.



Nota: Elaboración propia

Según como se puede observar en el gráfico anterior, los países que realizaron más investigaciones referentes a la variable en estudio fue Colombia seguidamente Venezuela, dejando en tercera posición de investigación a Perú y España. Por otra parte, se encontraron 9 fuentes en las cuales los autores mencionan las ventajas de la calidad en servicio al cliente, en lo cual expresan lo siguiente

Hernández (2009) “En este trabajo vemos como las empresas mercantiles y las Cooperativas de Trabajo Asociado presentan diferencias en cuanto a cómo conciben la calidad, al tipo de beneficios y de inconvenientes que pueden obtener de la aplicación de modelos de calidad. Del mismo modo, difieren en la aplicación de las prácticas de recursos humanos (como comunicación, formación, creatividad, participación y motivación) en función de si tienen o no implantado un sistema de calidad”.

Córdova y otros (2009) “Los resultados indican una autopercepción positiva de las competencias y responsabilidades profesionales, dificultades significativas en cuanto a la actualización e investigación del personal de enfermería, y una valoración pendular de los servicios, se reportan niveles importantes de insatisfacción de los pacientes por los servicios recibidos”

González y otros (2010) “En conclusión, al relacionar el factor humano con la calidad de servicio, se reafirma la existencia de grupos interactuantes en contextos definidos, con directrices establecidas para la optimización de recursos, en una dinámica constante de toma de decisiones, alcanzando la satisfacción del cliente interno y externo, lo que garantiza la permanencia en el mercado, la competitividad y la productividad a través de la calidad”

Bonilla (2010) “Los resultados indican que no existen diferencias entre los grupos de empresas con respecto a la presencia e impacto de las evidencias/indicadores. Se identifica

la necesidad de concebir programas de certificación específicos para RR.HH. así como de planes y estrategias orientados a la mejora continua y relaciones con el proveedor, así como de desarrollar prácticas asociadas a indicadores para el seguimiento y control de la gestión organizacional”

Delfini (2011) “Los resultados del presente artículo muestran la convergencia en las estrategias de “gestión de recursos humanos”, aunque con diferencias en la implementación”

García y otros (2011) “Se concluye que el discurso de calidad responde a una lógica económica-administrativa, cuyas medidas y categorías legitiman un modelo de salud basado en el mercado y con esto se evidencia el papel de la gestión humana –a través del uso de técnicas psicológicas- en la reproducción de este modelo”

Salazar y otros (2016) “Mediante el modelo SERVQUAL, posteriormente, se comparan dichos aspectos encontrados y se determina la brecha existente entre percepciones y expectativas, determinando así la calidad de servicio”

Tapia (2016) “Del análisis e interpretación de los datos obtenidos se llega a la conclusión que el capital intelectual incide sustancialmente en los niveles de calidad y en la satisfacción de los usuarios”.

Manrique (2018) “La calidad percibida por el paciente es en su mayoría negativa o neutral, sin embargo, los resultados de la calidad técnica de los tratamientos describen que éstos se encuentran altamente adheridos a los protocolos de atención”.

De acuerdo a los diferentes autores, podemos observar que años anteriores no era bien percibido el tema de servicio de calidad y mayor aun, los beneficios que esta buena práctica traía para el servicio. En el transcurso de los años, el enfoque de calidad en atención al cliente fue evolucionando de manera satisfactoria concluyendo así; que al brindar un servicio de calidad en atención al cliente conlleva a una fidelidad para con el cliente. Es por ello, que



actualmente las diferentes compañías se enfocan en tener un equipo capacitado en referencia al servicio que brindan de atención para con el cliente.

En conclusión, según lo anteriormente descrito, se puede evidenciar que es importante tener buenos niveles de atención a fin de lograr una excelente satisfacción del cliente.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Luego de realizar una investigación sistemática en los últimos diez años de acuerdo a la variable de estudio, considerando los criterios de inclusión, se puede inferir que es importante la satisfacción laboral dentro de la organización ya que de este depende la atención al cliente por lo que el éxito de las empresas se da cuando identifican y aprovechan sus recursos y capacidades, al observarlos como un potencial de valor único.

Manrique (2018) “La calidad percibida por el paciente es en su mayoría negativa o neutral, sin embargo, los resultados de la calidad técnica de los tratamientos describen que éstos se encuentran altamente adheridos a los protocolos de atención”

Bonilla (2010) “Los resultados indican que no existen diferencias entre los grupos de empresas con respecto a la presencia e impacto de las evidencias/indicadores. Se identifica la necesidad de concebir programas de certificación específicos para RR.HH. así como de planes y estrategias orientados a la mejora continua y relaciones con el proveedor, así como de desarrollar prácticas asociadas a indicadores para el seguimiento y control de la gestión organizacional”

García y otros (2011) “Se concluye que el discurso de calidad responde a una lógica económica-administrativa, cuyas medidas y categorías legitiman un modelo de salud basado en el mercado y con esto se evidencia el papel de la gestión humana –a través del uso de técnicas psicológicas- en la reproducción de este modelo”

Se puede concluir que la calidad en atención al cliente en el Perú, fue evolucionando con el transcurrir de los años; inicialmente fue neutral sin protocolos de atención, por lo cual, se fueron creando políticas empresariales que permitieran mejorar la calidad de atención al cliente basándose en la satisfacción de la atención a percibir por el cliente.

REFERENCIAS

- Alburquenque Morales, A., & Cisternas Olivares, E. (2013). Implementación de Sistemas de Calidad y su disociación con los Sistemas de Recursos Humanos. Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología, 6 (17), 31-46.
- Barrios León, M. (2011). Modelo de gestión en el sector salud basado en la calidad de servicios. Revista INGENIERÍA UC, 18 (1), 80-87.
- BONILLA GARCÍA, JOSUÉ, LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN FUNCIÓN DE LA TENENCIA O NO DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2000. ALGUNAS EVIDENCIAS/INDICADORES ASOCIADOS. Estudios Gerenciales [en línea] 2010, 26 (Abril-Junio): [Fecha de consulta: 13 de mayo de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218554002>> ISSN 0123-5923
- Chiavenato, I (2009). Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones. 9º Edición México. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Córdova Jaimes, E., & Modest, M. (2009). La profesionalización del recurso humano de enfermería y calidad del servicio público de salud. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 2 (4), 25-47.
- Delfini, M. (2011). Relaciones laborales y "gestión de recursos humanos" en filiales de empresas multinacionales en Argentina. Sociedad y economía, (20), 171-195.
- Gallardo Ferrada, Amanda & Reynaldos Grandón, Katiuska (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Revista electrónica trimestral de enfermería.

- García Álvarez, C., & Rodríguez López, S., & Suárez Puentes, K. (2011). Construcción de la cultura de calidad en un hospital público a partir de la gestión humana: tensiones y paradojas. *Universitas Psychologica*, 10 (3), 841-853.
- García Ramírez, José Carlos, SIETE TESIS SOBRE LA DESCOLONIZACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN KARL MARX: UN DIAGNÓSTICO POPULAR PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LA DEMOCRACIA EN AMÉRICA LATINA. *Tabula Rasa* [en línea] 2009, (Julio-Diciembre): [Fecha de consulta: 13 de mayo de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39617332011>> ISSN 1794-2489
- 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*.
- González Pertuz, B., & Atencio Cárdenas, E. (2010). Incidencia del factor humano y la calidad de servicio en organizaciones privadas del estado Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI (3), 468-480.
- Hernández Perlina, F. (2003). Los recursos humanos y la aplicación de modelos de calidad: diferencias entre las empresas mercantiles y las cooperativas de trabajo asociado de Castilla-La Mancha. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (45), 189-220.
- Idolina Bernal González, Norma Angélica Pedraza Melob, Mónica Lorena Sánchez Limón (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico.

- Lorena Para González (2014). Implicaciones de la gestión de calidad total en la dirección de recursos humanos una aproximación empírica bajo la óptica del modelo EFQM. Universidad Politécnica de Cartagena (España).
- María Angélica Cadagán García. La gestión de los recursos humanos en un contexto intercultural: el caso de la empresa de Transportes Interurbanos de Tenerife, S.A. (TITSA). Universidad La Laguna
- Martínez Vivar, Rodobaldo, Marrero Fornaris, Clara Elena, Pérez Campdesuñer, Reyner, PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE UN TERRITORIO TURÍSTICO. El caso de Holguín - Cuba. Estudios y Perspectivas en Turismo [en línea] 2013, 22 [Fecha de consulta: 13 de mayo de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180728712001>> ISSN 0327-5841
- Mildred Domínguez Santiago (2009). Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías Un estudio de caso en la comunidad valenciana. Pensamiento & gestión.
- Monsalve Castro, C., & Hernández Rueda, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en el hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. Revista Escuela de Administración de Negocios, (78), 162-173.
- Najul Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4 (8), 23-35.
- Quijano, S., & Cornejo, J., & Yepes, M., & Flores, R. (2009). La calidad de los procesos y recursos humanos (CPRH) como componente de la calidad del sistema

- humano de la organización: conceptualización y medida. *Anuario de Psicología*, 36 (1), 7-36.
- Salazar Yépez, W., & Cabrera-Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19 (2), 13-20.
 - Santiago Gutiérrez Broncano & Mercedes Rubio Andrés (2009). El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas. *Cuadernos de Turismo*.
 - SZMULEWICZ E, Pablo. CALIDAD DE RECURSOS HUMANOS PARA UN TURISMO RURAL SUSTENTABLE. *Gest. tur. (Valdivia)*, 2000, no.5, supl, p.19-30. ISSN 0718-6428.
 - Tapia Cruz, Mauro Octavio. (2016). EL CAPITAL INTELECTUAL FACTOR ELEMENTAL PARA LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO. *Comuni@cción*, 7(1), 5-15. Recuperado en 13 de mayo de 2019, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000100001&lng=es&tlng=es.
 - Vesga R., J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 11 (2), 89-100.