



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO  
EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LOS  
CENTROS MÉDICOS DE ESTÉTICA”: UNA REVISIÓN  
SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autor:**

Ivan Salustiano Muñoz Santillan

**Asesor:**

Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken

Trujillo - Perú

2019

## DEDICATORIA

A DIOS por ser mi guía, fortaleza y protector a lo largo de toda mi vida, por permitirme tener a mi lado a mi familia y poder proveerlos y protegerlos.

A mi madre, por su incondicional apoyo, su amor puro y aliento incesante para nunca desfallecer, ni doblegar cuando se trata de cumplir mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Dar las gracias, es un acto de gratitud y respeto, es por eso que, en el presente trabajo, quiero dar las gracias, a Dios por cuidarme, guiarme, protegerme y ser mi fortaleza especialmente en los más difíciles.

A mi madre porque con su incondicional apoyo, su amor puro y aliento incesante, me motivaron siempre a cumplir con éxito cada una de mis metas.

A todas las personas que de una u otra forma contribuyeron a nuestro proceso y desarrollo.

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....</b>	<b>21</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>22</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>24</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de las fuentes de información científicas consultadas.....	13
Tabla 2. Resultados de las palabras clave en las fuentes de información... ..	14
Tabla 3. Resultado de los años de publicación en las tesis encontradas .....	15
Tabla 4. Resumen de los artículos seleccionados .....	16
Tabla 5. Resultado de modelos de medición de la variable calidad de servicio... ..	18
Tabla 6. Porcentajes de las fuentes de datos utilizados en el presente trabajo.....	19
Tabla 7. Porcentajes de los años de publicación en las fuentes de datos utilizados.....	20

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. flujo de trabajo de selección de artículos científicos..... 11

## RESUMEN

La calidad de atención al cliente es un tema de altísimo interés en los últimos años, debido a que, en todas las empresas, negocios o fábricas, de alguna forma o manera existen clientes.

El objetivo de este trabajo es conocer dentro de la literatura científica los estudios que se han realizado en los últimos años sobre el tema “la influencia de la calidad de servicio al cliente en los resultados financieros de los centros médicos de estética”.

Se revisaron 1798 entradas, resultado de la búsqueda en Scielo, Redalyc y Google académico. De estas se seleccionaron a través de criterios como idioma (español), facultades (negocios, administración y medicina), países (Perú, España, Colombia, Uruguay, Chile y Argentina) solo 20 tesis y 01 un artículo que parecieron contestar inicialmente la pregunta. Se realizó lectura de los títulos y resúmenes quedando solamente 9 tesis y 1 artículo.

Los resultados deslumbraron que ninguna tesis o artículo elegido, estaba dirigido o centrado a los centros médicos de estética, aunque su enfoque si se centra en la calidad de servicio de los clientes, pero implicadas a otras variables. Por esta razón es necesaria una mayor investigación en este rubro de empresas y sus influencias en los resultados financieros.

**PALABRAS CLAVES:** calidad, atención al cliente, satisfacción, ventas, paciente, satisfacción del cliente, resultados financieros, centro médico estético.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente en el mundo globalizado el servicio a los clientes es un factor muy importante para las empresas ya que para ser uno de los mejores en el mundo laboral y poder ser competitivo tienen que ir innovando cada vez más en sus propuestas hacia una atención que agrade y satisfaga a los clientes. Por ello es importante brindar una buena calidad de servicio, que siempre busque otorgar la satisfacción al cliente, para crear un vínculo de lealtad e identificación con la empresa.

Es decir, la calidad de servicio al cliente puede ser una consecuencia o un antecedente de la satisfacción, se debe determinar si el propósito es tener clientes satisfechos en cuanto a la presentación del servicio o por el contrario brindar un máximo nivel de calidad de atención al cliente.

Los centros médicos de estética, por ser un rubro de negocio en constante crecimiento durante los últimos 10 años en el Perú, es de vital importancia en el presente trabajo, buscar, conocer y analizar cuantos estudios se ha realizado al respecto, porqué se han realizado y como se han realizado, para a partir de ese punto empezar una investigación propia.

Es por eso que el presente trabajo se realiza la pregunta, ¿cuál es la influencia de la calidad de servicio al cliente en los resultados financieros de los centros médicos de estética ?, Motivo por el cual el objetivo principal de esta investigación es : Revisar la literatura científica, analizar la calidad metodológica de las herramientas utilizadas y determinar la influencia de la calidad de servicio al cliente en los resultados financieros de los centros médicos de estética, para elaborar una serie de recomendaciones en base a los resultados obtenidos.



## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La metodología que se va utilizar para desarrollar el presente trabajo será una revisión sistemática de la literatura científica, teniendo como premisa la pregunta ¿cuál es la influencia de la calidad de servicio al cliente en los resultados financieros de los centros médicos de estética?

Los criterios que se tomaron en cuenta antes de realizar la búsqueda de información fueron: búsqueda de trabajos únicamente de tesis, artículos y libros; solamente en Bibliotecas web científicas como Scielo, Redalyc y Google académico y demás criterios como idioma (español), facultades (negocios, administración y medicina) y países (Perú, España, Colombia, Uruguay, Chile y Argentina). Dentro de la digitación para iniciar la búsqueda en las bibliotecas mencionadas, se ingresaron las siguientes palabras clave: calidad, calidad de atención, calidad del servicio, centros médicos, satisfacción al cliente y centros de estética.

Los resultados, que se obtuvieron fueron 1798 entre tesis y artículos, filtrando posteriormente mediante la exclusión por relación con el planteamiento de problema propuesto, título de la investigación cuyo enfoque se centra en la calidad del servicio y el rubro del negocio a analizar, se descartó criterios como facultad de medicina, y países como España, este último por las diferencias de los tipos de clientes de Europa con respecto a nuestra realidad Sudamérica.

Por último, como los resultados seguían siendo numerosos 80, se optó por leer individualmente en cada trabajo su título y el resumen de cada uno de ellos, filtrando a los trabajos, porque no utilizaban instrumentos de medición cualitativo como GRRÖNROSS (1984), SERVQUAL (2009) o SERVPERF (1992), que resultan ser vitales para la medición de la variable calidad de servicio. También otros trabajos se seleccionaron porque tenían relación

e importancia con respecto a nuestra pregunta de investigación y objetivo, quedando seleccionados finalmente 10 trabajos para ser objeto de estudios.

También se realizó como búsqueda paralela dentro de los resultados encontrados, aquellos modelos, metodologías o formas con las que se puedan medir la variable “calidad de servicio”. Los modelos encontrados son: el modelo de GRRÖNROSS (1984) con sus 3 dimensiones: la calidad técnica, la calidad funcional y la calidad organizativa, También el modelo SERVQUAL (2009) con sus 5 dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles, Por último, el modelo SERVPERF (1992) con sus dos dimensiones el orden causal de las relaciones entre calidad del servicio o satisfacción del consumidor y el Impacto de calidad del servicio y satisfacción del consumidor sobre las intenciones de compra. Todos ellos con herramientas certificadas que se pueden utilizar en este trabajo de acuerdo al modelo que se elija.

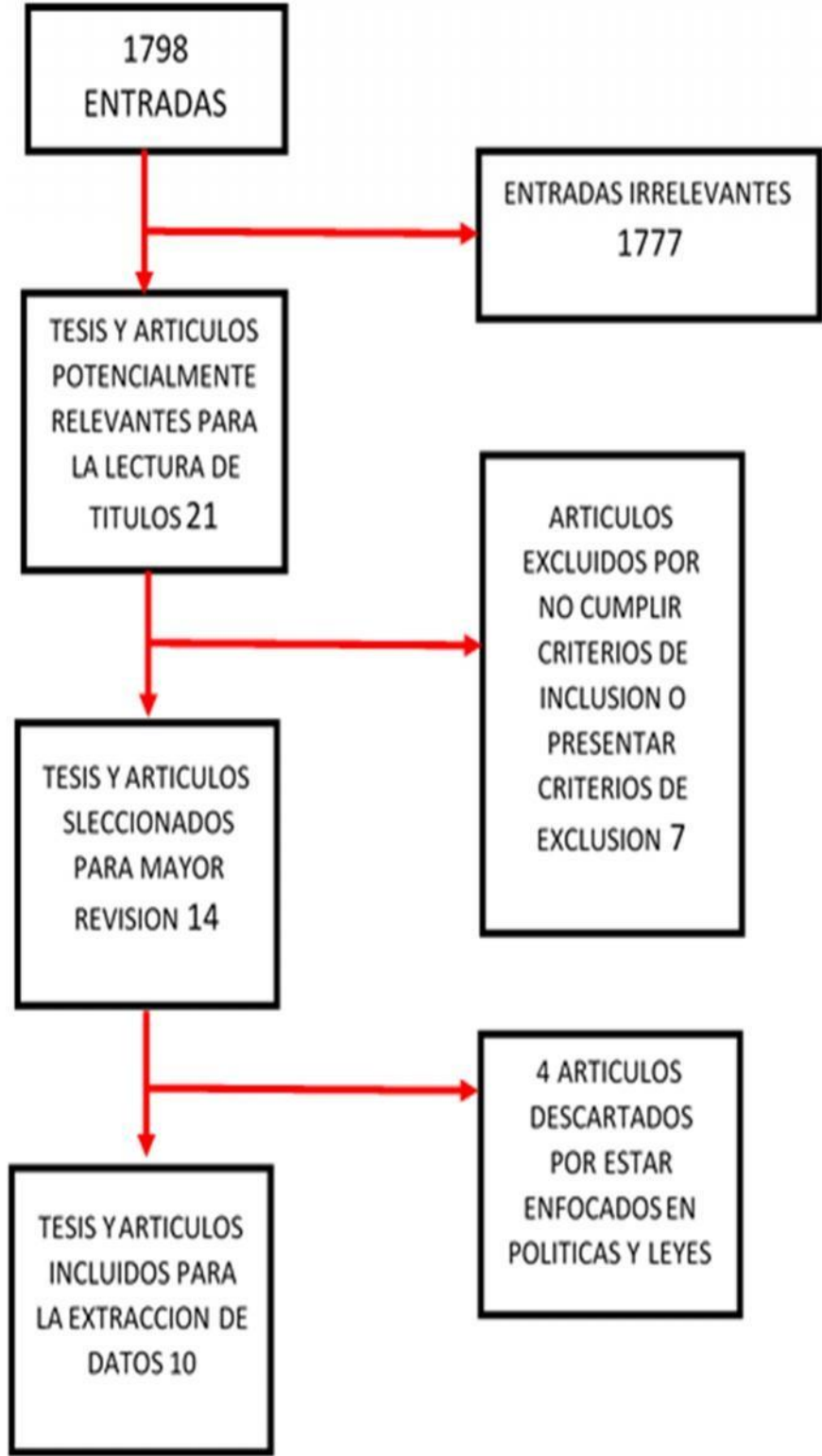


figura 1 flujo de trabajo de selección de artículos científicos.

### **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

De las diferentes estrategias de búsqueda, se obtuvo un total de 1798 entradas (fig.1). De estas se seleccionaron a través de las lecturas de los títulos 20 tesis y 01 un artículo que parecieron contestar inicialmente la pregunta. Se realizó lectura de los resúmenes y quedaron solamente 9 tesis y 1 artículo los demás se excluyeron por no cumplir criterios de inclusión o por cumplir criterios de exclusión.

De estos, algunos describen exactamente qué importancia se debe dar a la calidad de atención a l cliente en la empresa, en otras se enfocan en la relación que existe entre una buena calidad de atención y la satisfacción del cliente, mientras que en el artículo habla sobre las actitudes futuras del cliente en base a la calidad de atención como antecedente.

Ninguno de las tesis o el artículo se centró en los centros médicos de estética, pues abordaron rubros diferentes como restaurantes, centros de atención RENIEC, centros Retail, lugares recreacionales campestres, empresas mineras, empresas de ventas de motos, empresas distribuidoras, usuarios de telefonía móvil, empresas de ingeniería, atención al ciudadano en la municipalidad y agencia de bancos.

Tabla 1

*Resultados de las fuentes de información científicas consultadas*

TITULOS DE TESIS	FUENTE DE INFORMACION			
	Google Académico	Redalyc	SciELO	Total, general
Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la agencia BCP en la Victoria, 2018	1			1
Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el centro de mejor atención al ciudadano, sede Bellavista-Callao 2017.			1	1
La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el consorcio gastronómico del norte SRL-Maracos 490 carnes y parrillas, Chiclayo.	1			1
La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC-Chiclayo periodo enero-septiembre 2011-2012.			1	1
La satisfacción y la calidad de servicio al cliente del área de ventas sector caballeros de una empresa retail, del centro comercial Real Plaza Salaverry, 2017.			1	1
La calidad e innovación como factores de diferenciación para el comercio electrónico de ropa interior de una marca latinoamericana en España			1	1
Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el registro nacional de identificación y estado civil-Trujillo periodo 2016.	1			1
Propuesta para mejorar la calidad de servicio al cliente según la teoría de Maslow, en la empresa CODISA S.A.C-Cusco-2018.	1			1
Relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de tienda Ripley en plaza sur-Lima, 2017			1	1
Una evaluación de la relación entre calidad de servicio, satisfacción y actitudes del cliente.			1	1
Total, general	4	3	3	10

Tabla 2

*Resultados de las palabras clave en las fuentes de información.*

PALABRAS CLAVE	FUENTE DE INFORMACION			
	Google Académico	Redalyc	SciELO	Total, general
Calidad de servicio, cliente, infraestructura, rentabilidad, apalancamiento, rentabilidad financiera y rentabilidad económica.		1		1
Calidad de servicio, nivel de satisfacción, encuesta SERVQUAL, RENIEC.	1			1
Calidad del servicio, satisfacción, insatisfacción y expectativas.		1		1
Calidad, calidad de servicio, satisfacción del cliente.	1			1
Comercio electrónico, calidad, internacionalización, innovación, satisfacción		1		1
Motivación, propuestas, ventas y distribución.	1			1
Planificación, organización, control, supervisión, satisfacción, motivación y calidad.	1		1	2
Satisfacción del cliente, calidad de servicio			1	1
Satisfacción, ventas, clientes y calidad de atención.			1	1
Total, general	4	3	3	10

Tabla 3

*Resultado de los años de publicación en las tesis encontradas.*

TITULOS DE TESIS	AÑOS DE PUBLICACION					Total, general	
	1996	2014	2016	2017	2018		
Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la agencia BCP en la Victoria, 2018						1	1
Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el centro de mejor atención al ciudadano, sede Bellavista-Callao 2017.						1	1
La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el consorcio gastronómico del norte SRL- Maracos 490 carnes y parrillas, Chiclayo.						1	1
La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC-Chiclayo periodo enero-septiembre 2011-2012.			1				1
La satisfacción y la calidad de servicio al cliente del área de ventas sector caballeros de una empresa retail, del centro comercial Real Plaza Salaverry,2017.					1		1
La calidad e innovación como factores de diferenciación para el comercio electrónico de ropa interior de una marca latinoamericana en España					1		1
Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el registro nacional de identificación y estado civil-Trujillo periodo 2016.				1			1
Propuesta para mejorar la calidad de servicio al cliente según la teoría de Maslow, en la empresa CODISA S.A.C- Cusco-2018.						1	1
Relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de tienda Ripley en plaza sur-Lima, 2017						1	1
Una evaluación de la relación entre calidad de servicio, satisfacción y actitudes del cliente.					1		1
<b>Total general</b>		1	1	1	2	5	10

Tabla 4

*Resumen de los artículos seleccionados.*

AUTOR	TITULO	AÑO	BASE DE DATOS	PALABRAS CLAVE
Santiago Ramos Zarate	Propuesta para mejorar la calidad de servicio al cliente según la teoría de Maslow, en la empresa CODISA S.A.C-Cusco-2018.	2018	Google académico	Motivación, ventas, calidad, atención y distribución
Francisco Lloren Montes	Una evaluación de la relación entre calidad de servicio, satisfacción y actitudes del cliente.	1996	Redalyc	Calidad del servicio, satisfacción, insatisfacción y expectativas
Cristofer Cárdenas M. Shesly Cruz M.	La satisfacción y la calidad de servicio al cliente del área de ventas sector caballeros de una empresa retail, del centro comercial Real Plaza Salaverry,2017.	2017	Scielo	Satisfacción, ventas, clientes y calidad de atención.
Diana Ledy Espinoza Villanueva	El impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del paciente en la clínica dental Del Sur Delgado en la ciudad de Arequipa	2018	Google académico	calidad, satisfacción, paciente, clínica dental.
Silvia Alexandria Olivera	La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el consorcio gastronómico del norte SRL-Maracos 490 carnes y parrillas, Chiclayo.	2018	Google académico	calidad, calidad de servicio, satisfacción del cliente.
Cynthia Katherine Perez Rios	La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante	campestre SAC-Chiclayo periodo enero-septiembre 2011-2012.		



d l  
 d a  
 e n  
 s c  
 e a  
 r m  
 v i  
 i e  
 c n  
 i t  
 o o  
 , ,  
 c r  
 l e  
 i n  
 e t  
 n a  
 t b  
 e i  
 , l  
 i i  
 n d  
 f a  
 r d  
 a f  
 e i  
 s n  
 t a  
 r n  
 u c  
 c i  
 t e  
 u r  
 r a  
 a y  
 ,  
 r  
 e  
 n  
 t  
 a  
 b  
 i  
 l  
 i  
 d  
 a  
 d  
 ,  
 a  
 p

rentabilidad  
económica.

Capitán Nélide Milagros	Llagueto	Relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de tienda Ripley en plaza sur-Lima, 2017	2018	Scielo	Satisfacción del cliente, calidad de servicio
Abner Leandro	Chávez	Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el centro de mejor atención al ciudadano, sede Bellavista-Callao 2017.	2018	Scielo	planificación, organización, control, supervisión, satisfacción, motivación y calidad.
Elver Huamán Pizan	Jhonatan	Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la agencia BCP en la Victoria, 2018	2018	Google académico	planificación, organización, control, supervisión, satisfacción, motivación y calidad.
Francisco-Javier Arroyo-Cañada, Javier Sánchez-Torres, Marialuisa Solé-Moro.		La calidad e innovación como factores de diferenciación para el comercio electrónico de ropa interior de una marca latinoamericana en España	2017	Redalyc	comercio electrónico, calidad, internacionalización, innovación, satisfacción

Total

9 tesis

1 artículo

Tabla 5

*Resultado de modelos de medición de la variable calidad de servicio.*

MODELO	CONCEPTO	AUTOR	DIMENSIONES	ITEMS
GRRÖNROSS		GRRÖNROSS (1984)	. La calidad técnica	resultado del proceso de presentación del servicio, es lo que los clientes reciben.
			. La calidad funcional	Está relacionada directamente con la interacción del usuario con el personal de servicio, es la relación cliente-empleado.
			. La calidad organizativa	es la calidad que perciben los usuarios de la organización, formada a partir de lo que el usuario aprecia del servicio, construida a partir de la calidad técnica y funcional.
SERVQUAL	Es una escala multidimensional que sirve para capturar las percepciones y las expectativas del cliente sobre la calidad del servicio	Zeithaml, Bitner, & Gremler (2009)	. Confiabilidad	Capacidad para ejecutar el servicio prometido con seriedad y precisión.
			. Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio expedito.
			. Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados y su



				inspirar confianza en su función.
			. Empatía	Cuidado, atención individualizada para los usuarios.
			. Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales impresos.
SERVPERF	Se basa en el desempeño que examina las relaciones entre calidad de servicio, satisfacción del consumidor e intenciones de compra. Este modelo evalúa únicamente las percepciones de los clientes.	Croin & Taylor (1992)	. El orden causal	El orden causal de las relaciones entre calidad del servicio o satisfacción del consumidor.
			. Impacto de calidad del servicio y satisfacción	Impacto de calidad del servicio y satisfacción del consumidor sobre las intenciones de compra

Tabla 6

*Porcentajes de las fuentes de datos utilizados en el presente trabajo.*

BASE DE DATOS	TESIS	ARTICULOS	TOTAL
GOOGLE ACADEMICO	50%		50%
REDALYC	10%	10%	20%
SciELO	30%		30%
TOTAL	90%	10%	100%



Tabla 7

*Porcentajes de los años de publicación en las fuentes de datos utilizados.*

BASE DE DATOS	%
1996	10%
2014	20%
2016	10%
2017	10%
2018	50%
TOTAL	100%

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Durante los últimos años, ha habido un aumento sostenido de publicaciones de tesis, artículo y libros con respecto a la calidad de servicio al cliente.

Sin embargo, ninguna de las tesis o el artículo analizado responde a la pregunta planteada inicialmente, ¿cuál es la influencia de la calidad de servicio al cliente en los resultados financieros de los centros médicos de estética ?, porque se centran en diferentes rubros de empresas y realizan enfoques hacia objetivos diferentes, aunque manejando siempre la misma variable del presente trabajo “calidad del servicio”.

En los hallazgos encontrados, de los cuales sirvieron como base de datos de este trabajo, se observó cómo abordan la importancia que tiene la calidad de atención al cliente para ellos, según su empresa y rubro dedicado, algunos utilizan las teorías de Maslow mediante su pirámide de las necesidades donde indica que cuando una persona satisface sus necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados, como son los servicios, en otra tesis sostiene mediante principios de la teoría de Deming entre otras teorías de calidad que el principal impulso de su empresa es la satisfacción del cliente y también en otras tesis para sustentar su teoría usan técnicas, como el muestreo, análisis FODA, encuestas, entrevistas personales y data del INEI para proyecciones de crecimiento en cuanto a su empresa.

Por lo tanto, de la revisión de la literatura científica y la metodología de búsqueda usada se obtuvo los modelos GRRÖNROSS (1984), SERVQUAL (2009) y SERVPERF (1992) para medición de la variable “calidad de atención”.



## REFERENCIAS

- Ramos, S. (2018). Propuesta para mejorar la calidad de servicio al cliente según la teoría de Maslow, en la empresa CODISA S.A.C-Cusco-2018. (Tesis de Licenciatura) Universidad Peruana Unión. Recuperado de:  
[http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1570/Santiago\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1570/Santiago_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Llorens, F.J. (1996). Una evaluación de la relación entre calidad de servicio, satisfacción y actitudes del cliente. (Artículo científico): Universidad de Granada, recuperado de:  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4091/Mendoza%20Bonifacio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárdenas C.M. Cruz S.C. (2017). La satisfacción y la calidad de servicio al cliente del área De ventas sector caballeros de una empresa retail, del centro comercial Real Plaza, Salaverry,2017 (tesis de Bachiller) Universidad Privada del Norte, recuperado de:  
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14463/Cristofer%20C%3%A1rdenas%20Mois%20A9s%20%20Shesly%20Clareth%20Cruz%20Mej%20C3%ADa%20%28Tesis%20parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza D.L. (2018). El impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del paciente En la clínica dental del Sur Delgado en la ciudad de Arequipa. (Tesis de Maestría), Universidad Católica Santa María, recuperado de:  
<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8331/8H.1768.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olivera A.S. (2018). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el consorcio gastronómico del norte SRL-Maracos 490 carnes y parillas, Chiclayo. (Tesis de Licenciatura), Universidad Señor de Sipán, recuperado de:

<http://servicios.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5040/Alejandr%C3%ADa%20Olivera%20Silvia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez C.K. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financiero de la empresa restaurante campestre SAC-Chiclayo periodo enero-septiembre 2011-2012 (Tesis de Licenciatura), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, recuperado de:  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL\\_Perez\\_Rios\\_CynthiaKatterine.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf)

Capitán N.M. (2018). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de tienda Ripley en plaza sur-Lima,2017 (Tesis de Licenciatura), Universidad Señor de Sipán, recuperado de:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4577/Capit%C3%A1n%20Llaguento%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez A.L. (2018). Gestión administrativa y la calidad de servicio en el centro de mejor atención al ciudadano, sede Bellavista-Callao,2017 (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19134/Del%20Valle\\_MRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19134/Del%20Valle_MRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huamán E.J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la agencia BCP en la Victoria, 2018 (Tesis de Licenciatura), Universidad Cesar Vallejo recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20745/Huam%C3%A1n\\_PEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20745/Huam%C3%A1n_PEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Reyes S.P. (2014). Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación share, sede Huehuetenango, 2014 (Tesis de Licenciatura), Universidad Rafael Landívar, recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

## ANEXOS



### ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

---

El Director/Coordinador LUIGI VATSLAV CABOS VILLA, 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):

IVAN SALUSTIANO MUÑOZSANTILLAN

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Investigación titulado: "LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LOS CENTROS MEDICOS DE ESTETICA, UNA REVISION SISTEMATICA."

Luego de la revisión, en forma y contenido, del Trabajo de Investigación expresa el siguiente resultado:

Aprobado

Calificativo:

( ) Excelente: De 20 a 18.

Sobresaliente: De 17 a 15.

( ) Bueno: De 14 a 13.

Desaprobado

Trujillo, 28 de febrero del 2019

Ing. Luigi Cabos Villa  
COORDINADOR ACADÉMICO DE NEGOCIOS VA  
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Coordinador de Carrera



## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

---

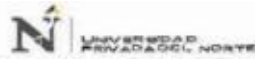
El Asesor Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken, docente de la Universidad Privada del Norte, facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del Trabajo de Investigación del o los estudiantes(s)/egresado (s):

IVAN SALUSTIANO MUÑOZ SANTILLAN

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Trabajo de Investigación titulado LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LOS CENTROS MEDICOS DE ESTETICA, UNA REVISION SISTEMATICA, 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.

Trujillo, 28 de febrero del 2019

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken  
Asesor



## RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN


### RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE REVISIÓN SISTEMÁTICA

Título de la investigación: "LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LOS CENTROS MEDICOS DE ESTETICA": UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA							
Nombres y apellidos del estudiante o estudiantes: Ivan Salustiano Muñoz Santillan							
Nombres y apellidos del evaluador: Dr. Higinio Wong Aitken							
Sede: El Molino		Carrera: Administración		Facultad: de Negocios			
<b>CONDICIONES OBLIGATORIAS</b>							
Coherencia		Los resultados, discusión y conclusiones responde a la pregunta y objetivo de la investigación			<input checked="" type="checkbox"/>		No
Consistencia		Cada una de las secciones del trabajo de investigación están debidamente sustentadas			<input checked="" type="checkbox"/>		No
Informe de similitud		Tiene 0% de similitud después de eliminar falsos positivos			Sí		No
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>							
Sección		Ítem	Importancia o en la página #	Puntaje			
				Bien desarrollado	Parcialmente	No lo presenta	Puntaje obtenido
Título	Título	Identifica el reporte como una revisión sistemática.		0.5	0.25	0	0.5
Resumen	Resumen	Proporciona en 200 palabras: antecedentes; objetivos; fuentes de datos; criterios de elegibilidad, objeto de estudio; métodos de evaluación y síntesis del estudio; resultados; limitaciones; conclusiones.		1	0.5	0	1
Introducción	Justificación	Describe la justificación de la revisión en el contexto de lo que ya se conoce y presenta artículos de revisión similares		1	0.5	0	0
Introducción	Objetivos	Proporciona una declaración explícita de las preguntas que se están tratando con referencia al objeto de estudio.		2	1	0	1
Metodología	Criterios de elegibilidad	Especifica las características de los estudios considerados (por ejemplo, los estudios que miden la empleabilidad de los universitarios) y las características del informe (por ejemplo, los años considerados, el idioma y el estado de publicación).		1	0.5	0	1



Metodología	Recursos de información	Describe las bibliotecas virtuales consultadas para el estudio, por ejemplo: Ebsco, Redalyc, Google Académico, etc.	0.5	0.25	0	0.50
Metodología	Búsqueda	Presenta la estrategia de búsqueda utilizada, por ejemplo palabras claves, limitadores utilizados (por ejemplo, periodo, tipos de documentos, idioma, etc.) de tal forma que pueda replicarse el estudio.	0.5	0.25	0	0.5
Metodología	Selección de estudios	Indica los criterios por los que descartó o incluyó estudios (por ejemplo, del total del resultado de la búsqueda se descartaron 5 porque no tenían instrumentos de medición de empleabilidad).	1	0.5	0	1
Metodología	Proceso de recopilación de datos	Describe el método de extracción de datos de los estudios (por ejemplo, en tablas que describen los estudios con campos como: año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.) y cualquier proceso para obtener y confirmar los datos de los estudios.	0.5	0.25	0	0.5
Resultados	Selección del estudio	Proporciona el número de estudios examinados, evaluados por elegibilidad e incluidos en la revisión, con razones para las exclusiones en cada etapa, idealmente con un diagrama de flujo.	2	1	0	2
Resultados	Características de los estudios	Para cada estudio, presenta las características para las que se extrajeron los datos (por ejemplo, año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.).	3	1.5	0	3
Resultados	Análisis global de los estudios	Presenta las características de los estudios de manera globalizada (por ejemplo, porcentaje de estudios por año de publicación, por tipos, por temas abordados, etc.) .	4	2	0	2
Conclusión	Conclusión	Responde la pregunta de investigación y expresa las limitaciones del estudio y sus recomendaciones.	3	1.5	0	3
MARCO TEORICO	INDICE	Indicar el índice que va a contener el marco teorico				
Puntaje total						<b>16</b>

  
Firma del evaluador

  
Ing. Luigi Carlos Villa  
COORDINADOR FACULTAD DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN  
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE  
Firma y sello del Director / coordinador de carrera

Adaptado de: Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, The PRISMA Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. PLoS Med 6(7): e1000097. doi:10.1371/journal.pmed1000097