



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial
“ENFOQUE DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL
CLIENTE EN EL SECTOR RESTAURANTES”: una
revisión sistemática de la literatura científica de los
últimos 10 años

Trabajo de investigación para optar al grado de:
Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autor:

José Víctor, Valverde Valencia

Asesor:

Mg. Julio Sánchez Quiroz

Trujillo - Perú
2018

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	13
CAPÍTULO III. RESULTADOS	15
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS.....	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	16
Tabla 2.....	18

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	21
---------------	----

RESUMEN

La calidad del servicio es un concepto de particular importancia para las empresas porque los clientes, después de recibir un servicio, lo comparan con el esperado. El servicio esperado se forma sobre la base de experiencias anteriores, comentarios de allegados y publicidad. Si el servicio percibido no tiene el nivel del servicio esperado, los clientes pierden interés. Pero, en cambio, si el servicio percibido iguala o excede las expectativas, es muy posible que los clientes regresen. El propósito de esta investigación es, por un lado, determinar el avance en la investigación, sobre la calidad de servicio en el sector restaurantes y por otro, explorar la existencia o no de investigación sobre las principales características de gestión de establecimientos de alimentos y bebidas que inciden directamente sobre la calidad de servicio. Para llevar a cabo esta investigación, se ha realizado una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años, consultando las bases de datos Scielo, Redalyc, Dialnet y Doaj en el idioma español. La mayoría de las recomendaciones realizadas, han sido a través de artículos de opinión. Estos aportan una síntesis sobre los modelos generados en la literatura alrededor de la calidad de servicio en el sector restaurantes.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, Servicio al Cliente, Restaurante.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

Delgado N; Martínez G; Covas D. (2015). Procedimiento para la mejora del servicio de envíos de mensajería DHL express, perteneciente a la empresa de correos Cienfuegos. Carabobo, Venezuela.

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082015000100004&lang=pt

Veral J, Trujillo A. (2017). Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER). Bogotá, Colombia.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512017000100043&lang=pt#B26

González J, Manfredi L. (2016). EMCEL, ¿cómo ejecutar una buena recuperación del servicio? Cali, Colombia.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232016000300011&lang=pt

Sánchez R, Arce B, Ramírez J, Hernández S. (2011). La capacitación como predictora de satisfacción del cliente en organizaciones turísticas. Veracruz, Mexico.

<http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/405/430>

Betancourt J, Aldana L, Gómez G. (2014). Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogotá. Estudio comparativo de empresa familiar y empresa no familiar. Cali, Colombia.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032014000200005&lang=pt

Torres M, Vásquez C. (2010). La Calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios. Guayana, Venezuela.

http://bibvirtual.ucla.edu.ve/db/psm_ucla/edocs/pcyt/pcyt04/pcyt040201.pdf

Montoya C; Boyero M. (2012). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Medellín, Colombia.

http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=323:el-crm-como-herramienta-para-el-servicio-al-cliente-en-la-organizacion&catid=131:articulos-en-espanol&Itemid=71

Fuentes M; Moliner B. (2014). Antecedentes del éxito de la relación entre restaurantes y sus clientes. Sevilla, España.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512014000300008&lang=pt