



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“ANÁLISIS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA VARIACIÓN DE LAS VENTAS. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN EL PERIODO 2013 - 2018”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Susan Lizbeth Capristán León

Asesor:

Dra. Rossana Magaly Cancino Olivera

Trujillo – Perú
2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Rossana Magaly Cancino Olivera., docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración., ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación de la estudiante:

- *Susan Lizbeth Capristán León*

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: *“ANÁLISIS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA VARIACION DE LAS VENTAS. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN EL PERIODO 2013 - 2018”* para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al interesado para su presentación.

Dra. Rossana Magaly Cancino Olivera

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) MG. María Eugenia Alfaro Sánchez, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del estudiante: Susan Lizbeth Capristán León, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: “ANÁLISIS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA VARIACION DE LAS VENTAS. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN EL PERIODO 2013 - 2018”

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo: Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

MG. María Eugenia Alfaro Sánchez

Evaluador

DEDICATORIA

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy.

A mi madre por su amor y cariño, por apoyarme de
manera incondicional a cumplir mis metas.

Susan Capristán León

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera por darme fortaleza en los momentos de debilidad y brindarme una vida llena de aprendizaje.

A mis familiares por su apoyo incondicional para poder cumplir con mis estudios y desarrollo profesional.

A todas las personas que han hecho posible la realización de este trabajo de investigación.

SUSAN CAPRISTÁN LEÓN

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS	16
CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	27
REFERENCIAS.....	29

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: RELACIÓN DE UNIVERSIDADES DE NATURALEZA PÚBLICA O PRIVADA REFERENCIADAS EN LOS DISTINTOS ARTÍCULOS PUBLICADOS POR AÑO	17
TABLA 2: RESUMEN DE LOS AUTORES REFERENCIADOS EN LOS DISTINTOS ARTÍCULOS PUBLICADOS POR AÑO	20

ÍNDICE DE FIGURAS

ILUSTRACIÓN 1: DIAGRAMA DE BASES DE DATOS TOMADOS COMO REFERENCIA PARA LA RECOLECCIÓN DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS EN REVISTAS INDEXADAS.	13
ILUSTRACIÓN 2: DIAGRAMA DE FLUJO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA VARIACIÓN DE LAS VENTAS EN FUNCIÓN A LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A LA METODOLOGÍA PRISMA	16

RESUMEN

La calidad de servicio y la variación de las ventas se relacionan entre sí para generar un impacto positivo para la empresa mediante una ventaja competitiva, a través de la recomendación de sus clientes. Es por eso que el presente artículo fue realizado mediante una revisión sistemática que tiene por objetivo describir los términos mencionados anteriormente; a través de la revisión de literatura científica en el periodo 2013 – 2018. El elemento metodológico que se utilizó fue la técnica de recolección de datos PRISMA. Las bases de datos que se utilizaron fueron: Dialnet, Redalyc, Scielo y Google Académico; de los cuales se hará una inclusión y exclusión para la recolección de datos de acuerdo a criterios propios. Por último, se encontró 5 dimensiones significativas que son: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles.

PALABRAS CLAVES: Calidad – Servicio – Ventas

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Las variables de éxito competitivo se estudian desde el punto de vista teórico sobre los recursos y capacidades de las empresas para obtener resultados que muestran una mejora al momento de implantar sistemas de control de gestión más desarrollados y prácticas de gestión de sus recursos humanos más eficientes. Los resultados son de mucha importancia para los gerentes de dichos organismos; ya que, permiten diseñar y promover estrategias que favorezcan el crecimiento y competitividad de la empresa. (Rocca, E.; García, D.; Duréndez, A.; 2016).

Los términos calidad, servicio y ventas están relacionados e interconectados entre sí; lo cual permite que la empresa pueda ser reconocida por los clientes y consumidores finales a través del servicio que ofrece. Es por ello que se realiza una investigación a cada una de estas variables con el fin de conocer propiamente en qué consisten y saber de manera explícita la relación que poseen.

Existen distintos modelos de calidad y gestión que incluyen las apreciaciones de los clientes, gerentes y empleados en una determinada interacción para que la calidad del servicio puede ser entendida en su totalidad. En este sentido, las empresas deben asegurar la gestión apropiada de todos sus recursos para garantizar la excelencia del servicio; en especial las reacciones de los colaboradores frente a las prácticas organizacionales y clima laboral; ya que es importante para el desarrollo y comprensión de la calidad del servicio. (Orgambidez, A. & De Almeida; M.; 2015). Asimismo, se debe escuchar la voz del cliente para tener una idea de la calidad del servicio que se ofrece; mediante la realización de encuestas escritas o vía web; para posteriormente analizar los resultados y resolver los problemas que se presentan para lograr la satisfacción del cliente. (Gutiérrez, H; Gutiérrez, P.; Garibay, C.; Díaz, L.; 2014).

Según, Vargas, M. & Aldana, L. (2014), en su libro *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*, define a la calidad y el servicio como dimensiones que están presentes de manera interconectada para el beneficio y satisfacción de las necesidades del ser humano; además señala que la calidad no solo debe ser un diseño que apunte a un factor competitivo para la organización, si no que se debe de buscar la perfección, y referente al servicio señala que es una estrategia empresarial que le da valor agregado a las organizaciones.

Las empresas requieren de colaboradores que estén comprometidos en su trabajo para que puedan contribuir a la rentabilidad de la organización frente a la competencia de mercado, es por eso que Estrada, M.; Monferrer, D. & Moliner, M., 2016; afirma que el personal colaborativo del

área de ventas debe poseer habilidades emocionales que incluyan el aprendizaje cooperativo, y cognitivas a favor de la organización, así como también, la empatía y el saber escuchar.

El objetivo de este estudio es describir la calidad de servicio y la variación de las ventas en las organizaciones públicas y privadas a través de la revisión de literatura científica en el periodo 2013 – 2018, con la finalidad de iniciar una gestión adecuada de recursos y técnicas en las mismas, en tanto que el reconocimiento y prestigio aumenten de manera significativa; a través del compromiso de los colaboradores y la buena gestión de los administradores.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de estudio

En la presente revisión sistemática de la literatura científica que se realizó se tuvo como referencia a la metodología PRISMA (PT Higgins & Green, 2011); la cual es diseñada para mejorar la integridad del informe de las próximas revisiones sistemáticas.

La pregunta de investigación para la realización del proceso metodológico fue: ¿Qué se conoce sobre la calidad de servicio y variación de las ventas descritas en la literatura científica?

Fuentes de búsqueda de información

Para asegurar la sensibilidad del proceso de búsqueda se utilizó principalmente la base de datos Dialnet, Google académico, Redalyc y Scielo. En donde, se realizó una búsqueda avanzada tomando en cuenta la pregunta de investigación con la siguiente frase: “calidad de servicio y variación de las ventas”.

Con la finalidad de detallar la búsqueda de literatura científica se establecieron filtros y a continuación se detallara las rutas de búsqueda:

REDALYC

(Calidad)

(Servicio)

DIALNET

(Calidad)

(Servicio)

(Ventas)

GOOGLE ACADÉMICO

(Calidad del servicio)

(Ventas)

SCIELO

(Calidad)

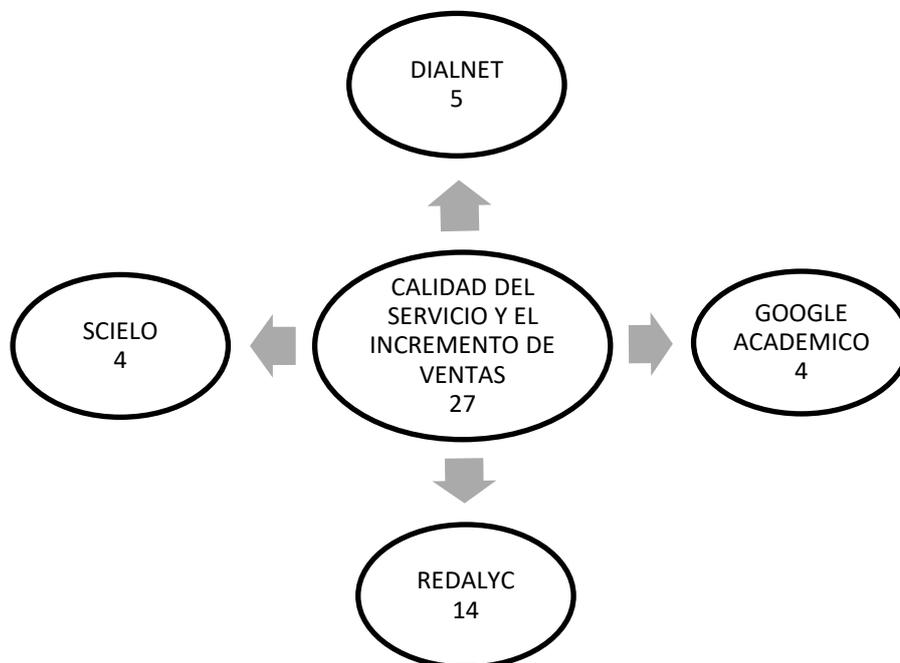
(Servicio)

(Ventas)

En donde, se pudo percibir que al disminuir la sensibilidad de la búsqueda se aumentó la precisión y se consiguió artículos relevantes.

A continuación, se presenta una figura que hace referencia al diseño que se utilizó para la presente revisión sistemática:

Ilustración 1: Diagrama de Bases de datos tomados como referencia para la recolección de artículos científicos en revistas indexadas.



Fuente: Elaboración propia

REDALYC

Título: Calidad / Servicio

Año: 2013 a 2018

Idioma: Español

Disciplina: Administración

Total – 14 resultados

DIALNET

Título: Calidad / Servicio / Ventas

Tipo de documento: Tesis

Idioma: Español

Total – 5 resultados

GOOGLE ACADÉMICO

Título: Calidad del servicio / Ventas

Año: 2013 a 2018

Idioma: Español

Total – 4 resultados

SCIELO

Título: Calidad / Servicio / Ventas

Idioma: Español

Año: 2013 a 2018

Total – 4 resultados

En el diseño de la estrategia de búsqueda referente a la revisión sistemática de la calidad del servicio y variación de las ventas, se pretendió ser lo más concreto posible con el propósito de garantizar la confiabilidad de todos los estudios relevantes que hacen referencia a la literatura científica para su estudio, dando mayor precisión a la obtención de información. Al aumentar la precisión de la búsqueda se consiguió artículos de suma relevancia, lo que permitió conseguir la especificidad de los mismos provenientes de literatura científica que cumplieron con los criterios de inclusión para el desarrollo de la presente revisión sistemática.

Criterios de inclusión y exclusión

Para la realización de la presente revisión sistemática se consideró artículos que han sido publicados en bases de datos científicos indexados como es el caso de Dialnet, Google Académico, Redalyc y Scielo. En el metabuscador se ingresó las variables que para la investigación fueron: calidad de servicio y la variación de las ventas, que dio como resultado artículos de diferentes idiomas y sectores empresariales.

Para poder realizar una búsqueda concreta se aplicó criterios de inclusión que permitan obtener artículos científicos que se ajusten a las variables de investigación para ello se eligió artículos que tengan como tema la calidad de servicio y la variación de las ventas; así mismo la relación que existe entre ambas variables.

Por otro lado, se aplicó criterios de exclusión para delimitar la búsqueda de artículos científicos, de acuerdo a su fecha de publicación, enfocándonos solamente a artículos del año 2013 al 2018; el idioma fue otro criterio importante por lo cual se determinó que serían artículos escritos en español

para garantizar su rápida comprensión y un mayor acercamiento a realidades Latinoamericanas; y por último se especificó que la búsqueda sea considerando solo textos completos.

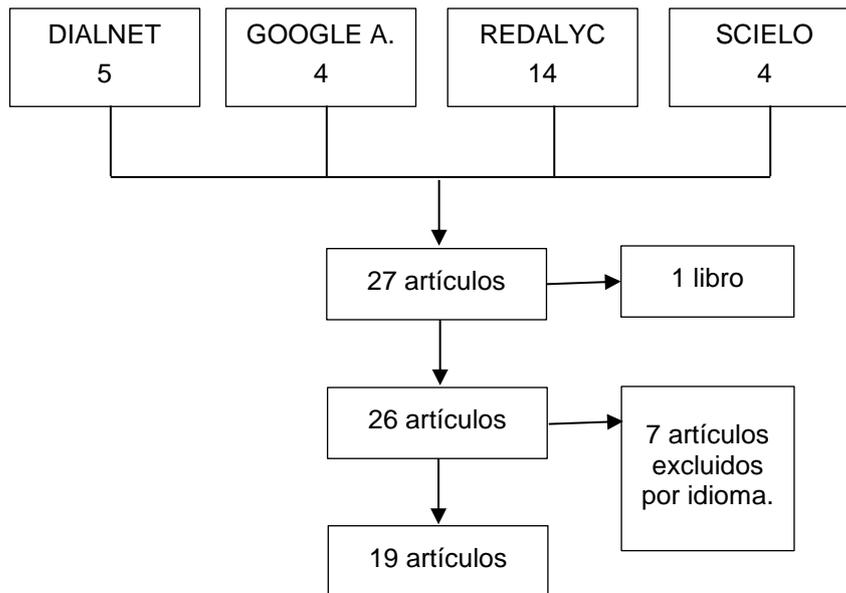
Asi mismo, con el fin de evitar que se dupliquen los artículos se utilizó el gestor bibliográfico Mendeley, que a su vez género las referencias bibliográficas de manera automática.

Selección de la Información

La selección de información referente a la búsqueda y recolección fue aplicada teniendo en cuenta cada uno de los criterios de inclusión y exclusión, descritos anteriormente lo que permitió obtener artículos de relevancia provenientes de literatura formalmente publicada y acreditada para realizar una óptima revisión sistemática que aborde la estrategia en función al tema de estudio.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Ilustración 2: Diagrama de Flujo de la calidad de servicio y la variación de las ventas en función a la búsqueda de información de acuerdo a la metodología PRISMA



Fuente: Elaboracion propia

La búsqueda de artículos científicos en las bases de datos dio como resultado un total de 27 en el periodo 2013 a 2018, de los cuales de Dialnet fueron 5; Google Académico, 4; Redalyc; 14 y Scielo, 4.

Luego de se realizó la exclusión de artículos, se observó que había un libro y siete artículos que no estaban en español, quedando al final 19 artículos científicos.

A continuación, se presenta la relación de universidades que son objeto de estudio para la presente revisión sistemática:

Tabla 1: Relación de Universidades de naturaleza pública o privada referenciadas en los distintos artículos publicados por año

Universidad	Naturaleza de la universidad	País de la universidad	Revista	Autor	Año
Pontificia Universidad Católica del Perú	Privada	Perú	Centrum Graduate Business School	Claudia Chávez Montoya; Roberto Quezada y Diana Tello Horna	2017
Universidad de Guayaquil	Publica	Ecuador	Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento	Eva María de Lourdes Loaiza Massuh; Jazmin Arce Recalde; Mauricio Vicente Villacreses Cobo	2017
Universidad Autónoma del Perú	Privada	Perú	No especifica	Pacompia López, Eduardo Natalio Sarmiento Zapana, José Luis	2016
Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Camagüey.	Publica	Cuba	Archivo Médico de Camagüey	González Ronquillo, Yanira; Casas Rodríguez, Ludmila; Acao Francois, Luís; Hernández Hernández, Yesleny	2014
Instituto Nacional de Administración Pública	Publica	España	Gestión y Análisis de Políticas Públicas	Ruiz Joaquín; López, Eloy Cuellar	2013
Universidad Nacional de Misiones	Publica	Argentina	Revista Científica "Visión de Futuro"	Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro	2016
Universidad de Boadilla del Monte		España	Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad	Benzaquen de Las Casas, Jorge B.	2013
Universidad de Concepción	Privada	Chile	Ciencia y Enfermería	Moreno Monsiváis, María Guadalupe	2013
Instituto Tecnológico de Aguascalientes	Privada	Mexico	Conciencia Tecnológica	Pedraza Melo, Norma Angélica; Bernal González, Idolina; Lavín Verástegui, Jesús; Lavín Rodríguez, José Francisco	2015
Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín	Privada	Venezuela	Telos	García, Arminda	2016

Universidad	Naturaleza de la universidad	Pais de la universidad	Revista	Autor	Año
Universidad Nacional de Misiones	Publica	Argentina	Revista Científica "Visión de Futuro"	Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro	2013
Universidad EAFIT	Privada	Colombia	AD-minister,	Laura Rojas De Francisco; Luis Mauricio Bejarano Botero; Carlos Fernando Marín Valencia	2016
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado	Publica	Venezuela	Compendium	Torres Maritza; Vásquez Stanescu, Carmen Luisa	2015
Pontificia Universidad Católica del Perú	Privada	Perú	Contabilidad y Negocios,	Eduardo Rocca Espinoza; Domingo García Pérez de Lema; Antonio Duréndez Gómez-Guillamón	2016
Universitat Ramon Llull	Privada	España	FPCEEB - Psicología	Cendrós Cámara, Carlos Antonio	2014
Universitat Jaume I. Castellón	Publica	España	Formacion universitaria	Marta Estrada, Diego Monferrer y Miguel A. Moliner	2016
Universidad de Guadalajara	Publica	Mexico	Ingeniare. Revista chilena de ingeniería	Humberto Gutiérrez Pulido Porfirio Gutiérrez González Cecilia Garibay López Lizbeth Díaz Caldera	2014
Universidad Nacional del Altiplano	Publica	Peru	Comuni@cción	Juan Mamani, Cesar Ponce, Inquilla Wilber Calsina Benjamin Velazco Reyes	2017
Universidad Militar Nueva Granada	Publica	Colombia / Venezuela	Comuni@cción	Jaime Arciniegas Alfonso Ortiz, Agustín Alexander Mejías Acosta	2017
Universidad de Carabobo	Publica				

Fuente: Elaboración propia

Diseño de las investigaciones

En el total de los artículos científicos investigados se pudo obtener diferentes diseños, de los cuales solo 13 artículos presentan diseño de investigación que se clasifican en: descriptiva (n=5), descriptiva longitudinal prospectivo (n=1), descriptivo no experimental transversal (n=1), cuantitativa (n=1), cuantitativa de corte transversal (n=1), pre experimental bajo el diseño post pruebas (n=1), experimental (n=1), revisión documental (n=1), transversal correlacionar (n=1) y 6 artículos no indicaron el diseño de investigación.

Muestreo y características de la muestra

El total de artículos científicos investigados, fueron 19; donde la similitud que los engloban a ellos son: enfoque de una realidad problemática similar desarrolladas en un idioma español, y enfocan en su totalidad la descripción y/o aplicación de las variables de manera independiente y dependiente. De 19 artículos científicos, solo 17 indican la cantidad de la muestra que se describe a continuación; en el artículo de (Claudia Chávez Montoya Roberto Quezada y Barreto Diana Tello Horna, 2017), n=1; en el artículo de (Eva María de Lourdes Loaiza Massuh Jazmin Arce Recalde Mauricio Vicente Villacreses Cobo, 2017), n=1; en el artículo de (Pacompia López, Eduardo Natalio Sarmiento Zapana, José Luis, 2016), n=1; en el artículo de (González Ronquillo, Yanira; Casas Rodríguez, Ludmila; Acao Francois, Luís; Hernández Hernández, Yesleny, 2014), n=1; en el artículo de (Ruiz López, Joaquín; Cuellar Martín, Eloy, 2013) n=1; en el artículo de (Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro, 2016) n=1; en el artículo de (Benzaquen de Las Casas, Jorge B., 2013) n=1; en el artículo de (Moreno Monsiváis, María Guadalupe, 2013) n=1; en el artículo de (Pedraza Melo, Norma Angélica; Bernal González, Idolina; Lavín Verástegui, Jesús; Lavín Rodríguez, José Francisco, 2015) n=1; en el artículo de (García, Arminda, 2016) n=1; en el artículo de (Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro, 2013) n=1; en el artículo de (Laura Rojas De Francisco; Luis Mauricio Bejarano Botero; Carlos Fernando Marín Valencia, 2016) n=1; en el artículo de (Torres Samuel, Maritza; Vásquez Stanescu, Carmen Luisa, 2015) n=1; en el artículo de (Eduardo Rocca Espinoza; Domingo García Pérez de Lema; Antonio Duréndez Gómez-Guillamón, 2016) n=94; en el artículo de (Cendrós Cámara, Carlos A., 2014) n=1; en el artículo de (Marta Estrada, Diego Monferrer y Miguel A. Moliner, 2016), n=1; en el artículo de (Humberto Gutiérrez Pulido Porfirio Gutiérrez González Cecilia Garibay López Lizbeth Díaz Caldera, 2014) n=1. Además, solo dos artículos cuentan con una muestra aleatoria no especificada, el artículo de (Juan Inquilla Mamani, Wilber Cesar Calsina Ponce, Benjamin Velazco Reyes, 2017) y el de (Jaime Alfonso Arciniegas Ortiz, Agustín Alexander Mejías Acosta, 2017).

Tabla 2: Resumen de los autores referenciados en los distintos artículos publicados por año

Autores y año de publicación	Área de la revista (Indexado)	Diseño			Muestra		Instrumento		
		Diseño de investigación	Reporte de diseño	Sustento del diseño	Muestra (Sustento bibliográfico)	n	Lugar de procedencia	Instrumento (adaptación)	Confiabilidad
Claudia Chávez Montoya, Roberto Quezada Barreto y Diana Tello Horna (2017)	Ciencias administrativa	Cuantitativo de corte transversal	Si	Si	Si	1	Perú	Servqual	Si
Eva María de Lourdes Loaiza Massuh, Jazmin Arce Recalde y Mauricio Vicente Villacreses Cobo (2017)	Organizacional	No reporta	No	No	Si	1	Ecuador	No reporta	Si
Pacompiá López, Eduardo Natalio Sarmiento Zapana, José Luis (2016)	Ingeniería	Pre experimental bajo el diseño post pruebas	Si	Si	Si	1	Perú	KPIs de PrePrueba y PostPrueba	Si

Autores y año de publicación	Área de la revista (Indexado)	Diseño			Muestra		Instrumento		
		Diseño de investigación	Reporte de diseño	Sustento del diseño	Muestra (Sustento bibliográfico)	n	Lugar de procedencia	Instrumento (adaptación)	Confiability
González Ronquillo, Yanira; Casas Rodríguez, Ludmila; Acao Francois, Luís; Hernández Hernández, Yeslenny (2014)	Ciencias medicas	Descriptivo longitudinal prospectivo	Si	Si	Si	1	Cuba	Indicadores del sistema de costo y asociados a la calidad del servicio	Si
Ruiz López, Joaquín; Cuellar Martín, Eloy (2013)	Ciencias administrativas	No reporta	No	No	No	1	España	No reporta	No
Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro (2016)	Ciencia administrativa	No reporta	No	No	No	1	Argentina	No reporta	No
Benzaquen de Las Casas, Jorge B. (2013)	Ciencias administrativa	Experimental	Si	Si	Si	1	Perú	Encuesta- Alfa de Cronbach	Si

Autores y año de publicación	Área de la revista (Indexado)	Diseño			Muestra		Instrumento		
		Diseño de investigación	Reporte de diseño	Sustento del diseño	Muestra (Sustento bibliográfico)	n	Lugar de procedencia	Instrumento (adaptación)	Confiability
Moreno Monsiváis, María Guadalupe (2013)	Ciencias medicas	No reporta	No	No	No	1	Chile	No reporta	No
Pedraza Melo, Norma Angélica; Bernal González, Idolina; Lavín Verástegui, Jesús; Lavín Rodríguez, José Francisco (2015)	Ciencias financieras	Descriptivo, diseño no experimental, tipo transversal	Si	Si	Si	1	México	Servqual	Si
García, Arminda (2016)	Ciencias administrativas	No reporta	No	No	No	1	Venezuela	No reporta	No
Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro (2013)	Ciencias administrativas	Descriptivo	No	No	No	1	Argentina	Herramienta CRM	Si

Autores y año de publicación	Área de la revista (Indexado)	Diseño			Muestra		Instrumento		
		Diseño de investigación	Reporte de diseño	Sustento del diseño	Muestra (Sustento bibliográfico)	n	Lugar de procedencia	Instrumento (adaptación)	Confiability
Laura Rojas De Francisco; Luis Mauricio Bejarano Botero; Carlos Fernando Marín Valencia (2016)	Ciencias administrativas	Revisión documental	No	No	No	1	Colombia	No reporta	No
Torres Samuel, Maritza; Vásquez Stanescu, Carmen Luisa (2015)	Ciencias Informaticas	Descriptiva	No	No	No	1	Venezuela	Servqual	Si
Eduardo Rocca Espinoza; Domingo García Pérez de Lema; Antonio Duréndez Gómez-Guillamón (2016)	Ciencias Administrativas	Descriptiva	Si	Si	Si	94	Perú	Cuestionario	Si
Cendrós Cámara, Carlos Antonio (2014)	Ciencias administrativas	Descriptiva	No	No	No	1	España	No reporta	No

Autores y año de publicación	Área de la revista (Indexado)	Diseño			Muestra		Instrumento		
		Diseño de investigación	Reporte de diseño	Sustento del diseño	Muestra (Sustento bibliográfico)	n	Lugar de procedencia	Instrumento (adaptación)	Confiability
Marta Estrada, Diego Monferrer y Miguel A. Moliner (2016)	Ciencias administrativas	No reporta	No	No	No	1	España	No reporta	No
Humberto Gutiérrez Pulido Porfirio Gutiérrez González Cecilia Garibay López Lizbeth Díaz Caldera (2014)	Ingeniería	Descriptiva	Si	Si	Si	1	Chile	ISO-9001-cuestionario	Si
Juan Inquilla Mamani, Wilber Cesar Calsina Ponce, Benjamin Velazco Reyes (2017)	Ciencias administrativas	Diseño transversal correlacionar.	Si	Si	Si	Aleatorio	Perú	Servqual	Si
Jaime Alfonso Arciniegas Ortiz, Agustín Alexander Mejías Acosta (2017)	Ingeniería	Cuantitativo	SI	SI	SI	Aleatorio	Venezuela	Servqual	Si

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 muestra la relación de autores referenciados en los artículos científicos estudiados en función al área de la revista indexada en la base de datos, el diseño de investigación, la muestra e instrumento utilizado.

Dimensiones

Según la revisión sistemática realizada a 19 artículos científicos alineados a los criterios de búsqueda correspondientes, se extraen las siguientes dimensiones de la calidad de servicio y la variación de las ventas.

En cuanto a los artículos que desarrollan la variable calidad de servicio, se describe la escala SERVQUAL que abarca las dimensiones siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, las cuales se obtuvieron de los trabajos de (Claudia Chávez Montoya; Roberto Quezada Barreto y Diana Tello Horna, 2017), (Pedraza Melo, Norma Angélica; Bernal González, Idolina; Lavín Verástegui, Jesús; Lavín Rodríguez, José Francisco 2015), (Torres Samuel, Maritza; Vásquez Stanescu, Carmen Luisa, 2015), (Juan Inquilla Mamani, Wilber Cesar Calsina Ponce, Benjamin Velazco Reyes; 2017) y (Jaime Alfonso Arciniegas Ortiz, Agustín Alexander Mejías Acosta; 2017). También, se encontró la dimensión, gestión de la calidad en los artículos de (Ruiz López, Joaquín; Cuellar Martín, Eloy; 2013), (Benzaquen de Las Casas, Jorge B. 2013) y (Laura Rojas De Francisco; Luis Mauricio Bejarano Botero; Carlos Fernando Marín Valencia, 2016). En el artículo de (Moreno Monsiváis, María Guadalupe 2013); donde se señala la importancia de aplicar la dimensión en las organizaciones. Asimismo, en el artículo de (González Ronquillo, Yanira; Casas Rodríguez, Ludmila; Acao Francois, Luís; Hernández Hernández, Yeslenny, 2014), se hace referencia a los costos que generaría la implementación de una gestión de calidad.

Por otro lado, en cuanto en la variable variación de las ventas, las dimensiones que se encontraron fueron: la dimensión humana, física, proactiva y técnica; donde se puede observar mediante los artículos de (Pacompiá López, Eduardo Natalio Sarmiento Zapana, José Luis, 2016) donde hace referencia a la metodología RUP; (Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro 2013) indica la herramienta CRM, y el artículo de (Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro 2016) y (Cendrós Cámara, Carlos Antonio, 2014). Además, la empatía es una dimensión, desarrollada en los artículos de (Eva María de Lourdes Loaiza Massuh, Jazmin Arce Recalde y Mauricio Vicente Villacreses Cobo, 2017) y (Marta Estrada, Diego Monferrer y Miguel A. Moliner, 2016); argumentan que la inteligencia emocional influye en la forma de sociabilizar con los clientes reflejándose en las ventas. Por otro lado, cada cliente es diferente y así lo refleja el artículo de (García, Arminda, 2016) y (Eduardo Rocca Espinoza; Domingo García Pérez de Lema; Antonio Duréndez Gómez-Guillamón, 2016).

Por último, el artículo de (Humberto Gutiérrez Pulido Porfirio Gutiérrez González Cecilia Garibay López Lizbeth Díaz Caldera 2014), hace una combinación entre escuchar la voz del cliente y mejorar la calidad del servicio.

CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusiones

La presente revisión sistemática tiene dos variables, la variable calidad de servicio que es sustentada por los trabajos de los autores siguientes: (Pacompiá López, Eduardo Natalio Sarmiento Zapana, José Luis, 2016), (González Ronquillo, Yanira; Casas Rodríguez, Ludmila; Acao Francois, Luís; Hernández Hernández, Yesleny, 2014), (Claudia Chávez Montoya, Roberto Quezada Barreto y Diana Tello Horna, 2017) y (Ruiz López, Joaquín; Cuellar Martín, Eloy (2013).

La segunda variable es la variación de ventas desarrollada en los artículos por los siguientes autores: (Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro 2016), (Benzaquen de Las Casas, Jorge B. 2013), (Moreno Monsiváis, María Guadalupe 2013), (Pedraza Melo, Norma Angélica; Bernal González, Idolina; Lavín Verástegui, Jesús; Lavín Rodríguez, José Francisco 2015) y (García, Arminda, 2016).

Además, se tuvo en cuenta la interrelación entre ambas variables, sustentadas por los siguientes autores: (Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro 2013), (Laura Rojas De Francisco; Luis Mauricio Bejarano Botero; Carlos Fernando Marín Valencia, 2016), (Torres Samuel, Maritza; Vásquez Stanescu, Carmen Luisa, 2015), (Eduardo Rocca Espinoza; Domingo García Pérez de Lema; Antonio Duréndez Gómez-Guillamón, 2016), (Cendrós Cámara, Carlos Antonio, 2014), (Marta Estrada, Diego Monferrer y Miguel A. Moliner, 2016) y (Eva María de Lourdes Loaiza Massuh, Jazmin Arce Recalde y Mauricio Vicente Villacreses Cobo, 2017); en estas podemos observar un enfoque que relaciona y genera una interdependencia entre las variables estudiadas, es decir exponen una relación directa y proponen estrategias de mejora con respecto a cada organización.

Por ultimo contamos con dos artículos que desarrollan el tema de ambas variables sin embargo en dichos artículos no hay una muestra fija en la que podamos observar resultados confiables; sin embargo exponen el tema de manera descriptiva estos son: (Humberto Gutiérrez Pulido Porfirio Gutiérrez González Cecilia Garibay López Lizbeth Díaz Caldera 2014), (Juan Inquilla Mamani, Wilber Cesar Calsina Ponce, Benjamin Velazco Reyes 2017) y (Jaime Alfonso Arciniegas Ortiz, Agustín Alexander Mejías Acosta 2017).

Conclusiones

En las empresas se considera que la calidad del servicio que se brinda influye de manera positiva o negativa en la variación de sus ventas, lo cual depende de las herramientas que se adoptan para el beneficio de la organización; ya sea la fidelización de los clientes, mediante el servicio que se ofrece para que el reconocimiento en el mercado aumente, reflejándose en el crecimiento de la misma; la escala SERVQUAL, que tiene cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; el CRM, se puede definir como la relación de la empresa con los clientes que busca la satisfacción del usuario, y en algunos casos se confunde la fidelización ya que su concepto es similar; entre otras.

Sin embargo, a través del análisis de artículos científicos en revistas indexadas, se puede concluir que la calidad y variación de las ventas no solo tiene que enfocarse en las herramientas que se utilizan para retener a los clientes externos; si no que también deben mantener a sus colaboradores satisfechos en un clima laboral adecuado, con un sistema de remuneraciones puntual, capacitaciones continuas de acuerdo a las debilidades laborales y personales de cada trabajador.

REFERENCIAS

- Arciniegas, J.; Mejías, A. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&nrm=iso
- Benzaquen, J. (2013). *Calidad en las empresas latinoamericanas: el caso peruano*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511851337005>
- Cendros, C. (2014). *Identificación de talento en equipos de ventas y su relación con los resultados de empresas del sector de alimentación*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, <https://www.tdx.cat/handle/10803/275949>
- Chávez, C.; Quezada, R.; Tello, D. (2017). *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estrada, M.; Monferrer, D.; Moliner, M. (2016). *El Aprendizaje Cooperativo y las Habilidades Socio-Emocionales: Una Experiencia Docente en la Asignatura Técnicas de Ventas*. Recuperado el 15 de Abril de 2018; de, https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062016000600005&script=sci_arttext
- García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
- González, Y.; Casas, L.; Acao, L.; Hernández, Y. (2014). *Diagnóstico de costos y gestión de calidad*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211131572002>
- Gutiérrez, H; Gutiérrez, P.; Garibay, C.; Díaz, L. (2014). *Análisis multivariado y QFD como herramientas para escuchar la voz del cliente y mejorar la calidad del servicio*. Recuperado el 16 de Abril de 2018; de, https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052014000100007&script=sci_arttext&tlng=pt

- Inquilla, J.; Calsina, W.; Velazco, B. (2017). *La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso universidad nacional del altiplano – Puno –Perú*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&nrm=iso
- Loaiza, E.; Arce, J.; Villacreses, M. (2017). *Inteligencia emocional, el desempeño en ventas y compromiso organizacional*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/88/pdf>
- Montoya, C.; Boyero, M. (2013). *El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935480005>
- Montoya, C.; Boyero, M. (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>
- Moreno, M. (2013). *Calidad y seguridad de la atención*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370441812001>
- Orgambidez, A.; De Almeida, M. (2015). *Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388743884019>
- Pedraza, N.; Bernal, I.; Lavín, J.; Lavín, J. (2015). *La Calidad del Servicio: Caso UMF*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94438997005>
- Pacompiá, E.; Sarmiento, J. (2016). *Implementación de un sistema de información, basado en la metodología rup, para mejorar el proceso de ventas en la empresa cynergy data*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/335/1/PACOMPIA%20LOPEZ%2C%20EDUARDO%20NATALIO%3B%20%20SARMIENTO%20ZAPANA%2C%20JOSE%20LUIS.pdf>
- Rocca, E.; García, D.; Duréndez, A. (2016). *Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas*. Recuperado el 15 de Abril de 2018; de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281649953005>

Rojas, L.; Bejarano, L.; Marín, C. (2016) *Análisis de las estructuras de gestión del servicio en empresas del sector de servicios*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322348399006>

Ruiz, J. & Cuellar, E. (2013). *La Gestión de Calidad en las Administraciones Públicas Españolas. Balance y perspectivas*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281530486007>

Torres, M.; Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

Vargas, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Ecoe ediciones: Bogotá. Tercera edición. Recuperado el 10 de Junio de 2018; de, https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=lang_es&id=57-4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=calidad+del+servicio+&ots=15Pu4BfvD4&sig=PdVSvTN7J_cTUP_wGk8TgaeVZGw#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio&f=false