



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“Evolución del Modelo de mejora continua en la atención al cliente: Una revisión de la literatura científica los últimos 10 años”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autores:

Gutierrez Guevara, Paola Katherine
Romero Vargas, Darly Rosmery

Asesor:

Mg. Ing. José Santos Cortegana Salazar

Cajamarca - Perú

2019

DEDICATORIA

Dedicamos de manera especial a nuestros queridos padres ya que ellos son el
cimiento para la construcción de nuestra vida profesional para cumplir con las
responsabilidades y deseos de superación.

Gracias Dios por concedernos los mejores padres.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera infinita a Dios por la bendición de culminar nuestro proyecto de tesis y también a nuestro asesor el Dr. José Santos Cortegana Salazar que gracias a su conocimiento y ayuda hemos culminado con mucha satisfacción.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS	12
CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES	18
REFERENCIAS	20
ANEXOS	24

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Selección de artículos por país	12
Tabla 2: Selección de artículos por año	12
Tabla 3: Selección de artículos por base de datos.....	13
Tabla 4: Hallazgos de nuestra revisión sistemática.....	13

RESUMEN

El trabajo está enfocado en una revisión sistemática, revisamos algunos autores en los buscadores como Google Académico, Scielo, Redalyc y Esbco encontrando los siguientes conceptos:

Durante la búsqueda de los artículos científicos que permitieron desarrollar esta investigación encontramos un total de 1954 estudios científicos, se distribuyen de la siguiente: Redalyc 854 artículos; Scielo 13 artículos; Esbco 182 y en Google Académico 905 artículos, de los cuales se seleccionó 5 de Redalyc, 8 de Google Académico, 2 de Scielo y 5 de Ebsco, nuestro proceso de selección conto con la aplicación de filtros en las búsquedas, de esta manera se agilizó usando palabras claves: Evolución, mejora continua, atención al cliente. Se determinó parámetros como: antigüedad desde el 2010 al presente, idiomas como español e inglés, que estén incluidos como artículos académicos y se descartó artículos con información que no se relación con la administración de empresas o no relevante a nuestro tema.

PALABRAS CLAVES: modelos de mejora continua, atención al cliente

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones gastan lo necesario para mantener la fidelización de sus clientes y constantemente deben de estar innovando su infraestructura con la ayuda de las TICs. Por lo tanto, para mantenerse en la elite de la sociedad y mantener los estándares que exige el cliente es que la empresa debe de estar innovando sus procesos para hacerlos más dinámicos y así poder mantener su cartera de clientes. En tal sentido se ha revisado las siguientes revisiones sistemáticas en análisis.

Jiménez, Argueta, y Espinoza (2014) manifiestan en su artículo una revisión sistemática cualitativa de literatura de investigaciones aplicadas de mejora continua en MIPYMEs iberoamericanas y busca responder las siguientes preguntas: ¿cuáles son sus características (objetivos investigados, tipo y método de investigación y poblaciones donde se realizan)? y ¿cuáles son los hallazgos encontrados? Los resultados analizan catorce investigaciones aplicadas cuyos objetivos de investigación se agrupan en tres temáticas principales: sostenibilidad, productividad e implementación. El 43% de las investigaciones son cualitativas y usan los métodos de caso de estudio y entrevistas, y un 43% son de enfoque cuantitativo y utilizan métodos de encuesta y cuestionario. La población más estudiada fueron las empresas, con 42.8%, y el país donde más se han realizado este tipo de investigaciones es España, con 35.7%. Los hallazgos incluyen identificación de barreras y facilitadores, niveles para su sostenibilidad, herramientas y técnicas con que se implementan, algunos relacionados con la productividad y con aspectos de abandono en su implementación.

Según Díaz y Rodríguez (2016) en su artículo busca analizar los beneficios e impactos a nivel interno y externo de la implementación de sistemas de gestión normalizados en las organizaciones. Para ello, se realizó una revisión sistemática exploratoria en las bases de datos Business Source Complete, Ebsco, SocINDEX y Proquest, siguiendo la metodología propuesta por Manchado, Tamames, López, Mohedano et al. (2009), de artículos publicados entre 1997 y 2014. El análisis se efectuó desde cinco categorías de beneficios e impactos en la gestión, la imagen, las personas, la productividad y el mercado. Los resultados muestran

que, independientemente del sector económico, implementar una norma técnica ISO en la gran mayoría de los casos, mejora los resultados sobre el mercado y la productividad

Por otro lado, Cambra, Centeno, Olavarria y Vasquez (2014) manifiestan que la gran presión competitiva exige que las empresas sean capaces de generar y entregar un nivel de valor al cliente mayor que el de los competidores. Para ello es necesario conocer perfectamente a cada cliente y ser capaces de proponerles una oferta personalizada. Así, conceptos como el Customer Relationship Management (CRM) han ganado protagonismo en la literatura empresarial. Este estudio pretende analizar el impacto de un conjunto de factores, tecnológicos y no tecnológicos, en el éxito de CRM. Tras analizar desde un punto de vista exploratorio la situación del sector bancario español se sugiere que otros factores tales como la gestión adecuada de recursos humanos o el conocimiento específico sobre CRM son los que más inciden en el éxito del CRM. En la parte final se discuten las principales implicaciones del estudio.

Por su parte, Ibarra y Casas (2015) en su investigación manifiestan que la globalización de los mercados y la fuerte competencia en los sectores industriales han convertido la satisfacción de las necesidades de los clientes en un importante objetivo estratégico para las empresas que compiten por un segmento de mercado; el logro de esto supone una sólida ventaja competitiva en cuanto a la diferenciación en los servicios. Es importante mencionar que la mayoría de las veces el cliente tiene una sola oportunidad para evaluar un servicio en términos de calidad y satisfacción; en ese sentido, muchas empresas han desarrollado instrumentos para evaluar la calidad del servicio como parte de la mejora continua. El presente trabajo de investigación propone usar un cuestionario estandarizado de 15 ítems, mediante el modelo Servperf (Service Performance) propuesto por Cronin y Taylor (1992), el cual recoge la percepción del cliente en el desempeño de la calidad del servicio otorgado.

Así mismo, Rodríguez, Gonzales y Hernández (2015) dicen que los responsables de la toma de decisiones de los hospitales son cada vez más conscientes de la necesidad de administrar de manera eficiente los sistemas hospitalarios. Una opción son los modelos de líneas de espera. En el presente trabajo se analiza el servicio del área de Urgencias de un hospital público aplicando los conceptos y relaciones de líneas de espera. A partir de los resultados del modelo se concluye que en

el área de Urgencias no se cuenta con la cantidad mínima necesaria de médicos para permitir un flujo constante de pacientes.

Manteniendo lo antes mencionado, nos planteamos ¿Qué se conoce acerca de la mejora continua en la atención al cliente os 10 últimos años?; esta interrogante nos permitirá analizar los modelos de mejora continua y su influencia en la atención al cliente dentro de los 10 últimos años.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El presente trabajo es una revisión sistemática, revisamos algunos autores en los buscadores como Google Académico, Scielo, Redalyc y Esbco encontrando los siguientes conceptos:

Gonzales, Hernández, Balaguer (2007) nos manifiestan que esta es la función que cumplen los distintos métodos de síntesis de la bibliografía científica: servir de instrumentos que resumen y analizan los hallazgos más relevantes en las distintas áreas de conocimiento para, posteriormente, devolverlos a modo de síntesis a esa misma comunidad con el fin de que se haga uso de ellos. (Gonzales, Hernández y Balaguer, 2007, pág 02).

Para la presente revisión sistemática se realizó una metodología de recopilación de información sobre la evolución de los modelos de mejora continua y su relación que existe en mejorar la atención al cliente, dicha revisión fue en la búsqueda de estudiar los modelos mejora continua y cómo influyen en la atención al cliente dichos modelos los cuales fueron evaluados de manera selectiva, durante la búsqueda de los artículos científicos que permitieron desarrollar esta investigación encontramos un total de 1954 estudios científicos, se distribuyen de la siguiente: Redalyc 854 artículos; Scielo 13 artículos; Esbco 182 y en Google Académico 905 artículos, de los cuales se seleccionó 5 de Redalyc, 8 de Google Académico, 2 de Scielo y 5 de Ebsco, nuestro proceso de selección conto con la aplicación de filtros en las búsquedas, de esta manera se agilizó usando palabras claves: Evolución, mejora continua, atención al cliente. Se determinó parámetros como: antigüedad desde el 2010 al presente, idiomas como español e inglés, que estén incluidos como artículos

académicos y se descartó artículos con información que no se relación con la administración de empresas o no relevante a nuestro tema.

Cada publicación, artículo y estudio científico seleccionado fue analizado realizando lecturas de artículos científicos y verificando que mantengan relación con nuestra pregunta ¿Como la evolución de los modelos de mejora continua influye en la atención al cliente?; esta interrogante nos permitirá analizar la evolución de los modelos de mejora continua y su influencia en atención al cliente.

El objetivo de esta investigación, estudiar la evolución de los modelos de mejora continua y su influencia en la atención al cliente dentro de la empresa; también se hizo un breve resumen de cada publicación. Se anexa la tabla con la lista de los 20 artículos seleccionados para nuestro estudio.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Dentro de la revisión sistemática de artículos científicos podemos presentarlos de acuerdo a los siguientes criterios:

De acuerdo con el país se puede mencionar que nuestros 20 artículos se pueden presentar de la siguiente manera:

Tabla 1 – *Selección de artículos por país*

PAÍS	SELECCIONADOS	%
México	6	30 %
España	4	20 %
Colombia	4	20 %
Ecuador	2	10 %
Perú	2	10 %
Panamá	1	5 %
Cuba	1	5 %
TOTAL	20	100 %

En la tabla 1, se puede apreciar que el número mayor de artículos seleccionados por país es de México el cual tiene un 30%, Panamá y Cuba tiene el menor porcentaje con un 5%.

Si se toma el criterio por año de publicación de nuestros artículos científicos los podemos presentar en la siguiente tabla:

Tabla 2 – *Selección de artículos por año*

AÑO DE PUBLICACIÓN	Nº DE ARTÍCULOS	%
2012	1	5 %
2013	2	10 %
2014	7	35 %
2015	6	30 %
2016	2	10 %
2017	1	5 %
2018	1	5 %

TOTAL	20	100 %
-------	----	-------

En la tabla 2, se puede apreciar que el número mayor de artículos seleccionados por año es del 2015 el cual tiene un 30% y el menor porcentaje lo tienen los años 2017 y 2018 con un 5%.

Por otro lado, si se toma el criterio de Motor de búsqueda de Base de Datos se presenta lo siguiente:

Tabla 3 – Selección de artículos por Base de Datos

BASE DE DATOS	SELECCIONADOS	%
Google académico	8	40 %
Redalyc	5	25 %
Ebsco	5	25 %
Scielo	2	10 %
TOTAL	20	100 %

En la tabla 3, se puede apreciar que de acuerdo con el criterio de motor de búsqueda de base de datos el mayor número de artículos seleccionados por este criterio lo tiene Google académico con un 40% y Scielo tiene el menor porcentaje con un 10%.

Dentro de la revisión sistemática se puede mencionar que en los 20 artículos seleccionados se puede mostrar los siguientes hallazgos:

Tabla 4 – Hallazgos de nuestra revisión sistemática

Hallazgos	Descripción
Modelos de Mejora Continua	Son una necesidad para aplicar los modelos de gestión dentro de la empresa y mejorar la atención al cliente
Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC)	Se analizan los niveles de implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad para mejorar la atención al cliente.
Modelo SERVPERF - ServQual	Mediante el Modelo SERVPERF - ServQual mide la empatía y el lo no tangible del cliente.
Modelos ISO	La integración de los sistemas de gestión de calidad normalizados (ISO), permiten mejorar los servicios administrativos en la empresa
Modelos de Tecnologías de información (TI - CRM)	El CRM tiene uno de sus pilares en el Marketing de Relaciones, cuyo objetivo básico es la búsqueda de la rentabilidad a través de la satisfacción y fidelización de los clientes

En la tabla 4, podemos mencionar los hallazgos que resaltan en nuestra revisión, entre ellos podemos mencionar los modelos de Mejora Continua, los Sistemas de Gestión de la Calidad, Modelos ServPerf – Servqual, Modelos CRM y los modelos ISO.

Dentro del estado del arte de nuestra revisión sistemática, podemos mencionar que los Modelos que más se mencionan son: Modelos de Mejora Continua; según Jiménez, Argueta y Espinoza (2014), presenta una revisión sistemática cualitativa de literatura de investigaciones aplicadas de mejora continua en MIPYMEs iberoamericanas y busca responder las siguientes preguntas: ¿cuáles son sus características (objetivos investigados, tipo y método de investigación y poblaciones donde se realizan)? y ¿cuáles son los hallazgos encontrados?

Por su parte Flores (2014), manifiesta que la mejora continua es una necesidad en la aplicación de los modelos de gestión, se pretende abordar esta investigación con el fin de aportar elementos que permitan a las organizaciones optimizar y mejorar continuamente sus procesos, y de esta forma hacer uso racional de los sistemas de gestión.

En cambio, Saturno, Hernández, Magaña, García y Vértiz (2015), propone una estrategia integral de formación de recursos humanos basada en competencias y responsabilidades, que incluye programas de pregrado, posgrado y educación continua para favorecer el ejercicio efectivo de la función de calidad en los diversos niveles de responsabilidad del sistema de salud.

Por otro lado, Marín, Bautista y García (2014), propone una definición conceptual diferenciada para los facilitadores y para las conductas de la mejora continua. También se ha recopilado y resumido un listado de los facilitadores que dan soporte al desarrollo de la

mejora continua en la empresa y propone un modelo de cuándo y cómo se activan los facilitadores y el impacto que tienen esos facilitadores para ir avanzando en las diferentes etapas de evolución del programa de mejora continua.

Según Portilla (2015), concluye que, al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para Servicio al Cliente, es posible mejorar los niveles de atención en la Dirección Nacional de Registro y Asesoría al Usuario del Servicio Nacional de Contratación Pública.

Sin embargo, Díaz y Rodríguez (2016), analiza los beneficios e impactos a nivel interno y externo de la implementación de sistemas de gestión normalizados en las organizaciones.

Para ello, se realizó una revisión sistemática exploratoria en las bases de datos Business Source Complete, Ebsco, SocINDEX y Proquest.

Dentro del Modelo ServPerf – SevQual, podemos manifestar que Causado, Charris y Guerrero (2018), aplica el Método ServQual en el servicio de restaurantes con el fin de obtener una medida de la calidad del servicio. El procedimiento se complementa con el método Red de Petri, con el fin de evaluar el componente de capacidad de respuesta, en la prestación de un servicio en el sector de restaurantes.

También Ibarra y Casas (2015), propone usar un cuestionario estandarizado de 15 ítems, mediante el modelo Servperf (Service performance) propuesto por Cronin y Taylor (1992), el cual recoge la percepción del cliente en el desempeño de la calidad del servicio otorgado.

En cuanto a los Modelos ISO podemos mencionar que Flores (2015), presenta una auditoría de Gestión al Sistema de Gestión de Calidad sobre la ISO 9001:2008, ha sido ejecutada de acuerdo a los lineamientos de la Norma Internacional ISO 19011: 2011 que básicamente son directrices para el desarrollo de la auditoría de Sistemas de Gestión, la cual establece cuatro

fases que son: Conocimiento preliminar, planificación, ejecución y comunicación de resultados.

También Flores G. (2014), modela el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad, según la Norma ISO 9001:2008 para mejorar y optimizar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C.

Así mismo Del Castillo & Sardi (2012), presenta de manera sencilla la evolución que ha sufrido el concepto de calidad dentro del área de la anestesiología, utilizando Normas ISO dentro de los servicios médicos.

En cuanto a los modelos CRM con la ayuda de la Tecnología de Información, podemos manifestar lo siguiente: Cambra, Centeno, Olavarría y Vázquez (2014), afirma que el CRM tiene uno de sus pilares en el Marketing de Relaciones, cuyo objetivo básico es la búsqueda de la rentabilidad a través de la satisfacción y fidelización de los clientes, para maximizar la rentabilidad de estas relaciones a largo plazo.

Por su parte Soto y Meregildo (2014), presentan su trabajo y tiene como objetivo mejorar el proceso de gestión de bonificación de líderes de la empresa cosmética PRODUCTOS AVON S.A, quienes son de vital importancia en la administración de la fuerza de ventas de dicha empresa, mediante software.

En cambio, Prieto (2016), propone un marco de mejora continua del gobierno de Tecnologías de Inormacion (TI) en entidades financieras con el in de reforzar los controles internos de la empresa.

Se propone la incorporación de un Marco de Mejora Continua de Gobierno de TI, con el in de reforzar los controles internos en las entidades. Por lo que cualquier error o fallo en TI no es un problema de TI sino de la entidad.

Dentro de los modelos que no se repiten en la revisión, podemos mencionar lo siguiente:

Gonzales (2013), describe un procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de los servicios bancarios, el cual cuenta con cuatro etapas y trece pasos. La propuesta garantiza la evaluación y mejora de la calidad percibida con un enfoque de gestión por procesos y mejora continua.

Por su parte Rodríguez, González, Hernández y Salvador (2017), analiza el servicio del área de Urgencias de un hospital público aplicando los conceptos y relaciones de líneas de espera.

Por otro lado, González, Carrión y Palacios (2015), presentan el modelo europeo (European Foundation for Quality Management [EFQM, por sus siglas en inglés], 2009) es una opción que se desarrolló en Europa y que cuenta con gran reconocimiento y uso. Por estas razones, el modelo ha sido objeto de numerosos estudios que lo respaldan.

En cuanto a González y Martínez (2014), en su artículo busca lograr una aproximación entre la gerencia estratégica y la innovación empresarial, desde una perspectiva de la evolución conceptual de estos constructos.

Por último, Jurburg, Tanco, Viles y Mateo (2015), la clave de la excelencia está en desarrollar estrategias globales orientadas hacia la mejora continua de los procesos en la organización. No obstante, uno de los principales obstáculos a superar en ese camino hacia la excelencia es precisamente lograr la participación y compromiso de todos los trabajadores de manera sostenida en el tiempo.

CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES

DISCUSION:

Comparando las revisiones sistemáticas manifestadas en la Introducción se puede mencionar que:

Lo que manifiesta Jiménez, Argueta y Espinoza (2014), sobre la mejora continua Flores (2014), coincide que la mejora continua es una necesidad en la aplicación de los modelos de gestión, lo cual permitan a las organizaciones optimizar y mejorar continuamente sus procesos, y de esta forma hacer uso racional de los sistemas de gestión.

Por su parte Díaz y Rodríguez (2016), este artículo busca analizar los beneficios e impactos a nivel interno y externo de la implementación de sistemas de gestión normalizados en las organizaciones, y Portilla (2015), presenta su investigación y concluye que, al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para Servicio al Cliente, es posible mejorar los niveles de atención.

En cambio, Ibarra y Casas (2015), propone usar un cuestionario estandarizado de 15 ítems, mediante el modelo Servperf (Service performance) y Causado y Charris (2018), aplica el Método ServQual en el servicio de restaurantes con el fin de obtener una medida de la calidad del servicio.

Por último, Cambra, Centeno, Olavarría y Vázquez (2014), manifiesta que el CRM tiene uno de sus pilares en el Marketing de Relaciones, cuyo objetivo básico es la búsqueda de la rentabilidad a través de la satisfacción y fidelización de los clientes, y Prieto (2016), propone un marco de mejora continua del gobierno con Tecnología de Información en entidades

financieras con el fin de reforzar los controles internos de la empresa y mejorar la atención al cliente.

CONCLUSIONES:

Como conclusiones se puede decir que la evolución de modelos de mejora continua en la atención al cliente es:

Los modelos de mejora continua los cuales mejoran la atención al cliente

Los Modelos de Tecnología de Información y CRM los cuales mejoran el nivel de calidad y ofrecen un mejor servicio al cliente.

Los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), los cuales incrementan el acercamiento del cliente a la empresa mejorando los niveles de atención face to face.

Los modelos ISO, que permiten normalizar los procesos administrativos.

El Modelo ServPerf y el Modelo ServQual, permiten entender y mejorar la empatía y parte subjetiva del cliente (Cualitativo)

REFERENCIAS

Cambra-Fierro J., Centeno E., Olavarría A. & Vázquez-Carrasco R. (2014), Factores de éxito de CRM: un estudio exploratorio en el sector bancario español, Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43331899003>

Castillo Perez V., Aldape Alamillo A., Manzanilla De Llergo L. & Trejo Franco J. (2013), Un caso de éxito: Mejora Continua y los equipos de trabajo, Obtenido de: <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=120540660&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMMvl7ESeqLA4v%2BbwOLCmr1Gep7FSrqe4SLGWxWXS&Conten>

Causado Rodriguez E. & Charris A. (2018), Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri, Obtenido de: <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=135253369&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMMvl7ESeqLA4v%2BbwOLCmr1Gep7BSs6%2B4TbSWxWXS&Cont>

Del Castillo A. & Sardi N. (2012), Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado a los servicios médicos en anestesiología, Obtenido de: [http://dx.doi.org/10.1016/S0120-3347\(12\)70005-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0120-3347(12)70005-9)

Díaz Romero C. & Rodríguez Rojas Y., Beneficios e impactos de la implementación de normas técnicas en las organizaciones una revisión sistemática, Obtenido de: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/download/3801/3745>

Flores Cruz G. (2014), Mejoramiento continuo en empresas certificadas bajo sistemas de gestión de calidad ISO 9000, Obtenido de: <http://bdigital.unal.edu.co/40909/1/7710010.pdf>

Flores Cruz G. (2014), Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa, Obtenido de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/701/1/FLORES_GHERSI_SISTEMA_GESTION_DE_LA_CALIDAD_SEGUN_LA_NORMA_ISO_9001_2008_PARA_MEJORAR_LAS_ACTIVIDADES_DE_LOS_SERVICIOS_ADMINISTRATIVOS_QU_E_OFRECE_LA_EMPRESA.pdf

Flores Flores E., Auditoria de gestión al sistema de gestión de calidad; basada en la Norma Internacional ISO 9001:2008 (2016), Obtenido de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10169/1/T-UCE-0003-CA106-2016.pdf>

Gonzales Alvarez R., PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS BANCARIOS (2013), Obtenido de:

<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=95757480&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMMvI7ESeqLA4v%2BbwOLCmr1Gep7FSr6u4TLaWxWXS&ContentC>

González Molano C. & Martínez Campo J., GERENCIA ESTRATÉGICA E INNOVACIÓN EMPRESARIAL REFERENTES CONCEPTUALES (2013), Obtenido de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v12n2/v12n2a09.pdf>

González Rosas E., Carrión García A. & Palacios Marqués D., EL LIDERAZGO POR COMPETENCIAS Y EL EFQM (2014), Obtenido de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456044959001>

Ibarra Morales L. & Casas Medina E., Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio (2015), Obtenido de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059010>

Jiménez Terrazas C., Argueta López G. & Espinoza Granados B., Revisión de literatura sobre mejora continua en MIPYMEs iberoamericanas (2014), Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5094939.pdf>

Jurburg D., Tanco M., Viles E. & Mateo R., La participación de los trabajadores: clave para el éxito de los sistemas (2010), Obtenido de: <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=111875092&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMMvl7ESeqLA4v%2BbwOLCmr1Gep7BSs664SLKWxWXS&Conten>

Marin-Garcia, Juan A. Bautista-Poveda, Yolanda Garcia-Sabater, Julio J., Etapas en la evolución de la mejora continua: Estudio multicaso (2014), Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54932488008>

Portilla Sierra E., SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA SERVICIO AL CLIENTE (2015), <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4241/1/T-UC-0011-60.pdf>

Prieto Delgado A., Marco de mejora continua del gobierno TI en entidades financieras, (2016), Obtenido de: <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/12477/TESIS%20Prieto%20Delgado.pdf?sequence=1>

Rodríguez Jáuregui, Gustavo; González Pérez, Ana Karen; Hernández González, Salvador; Hernández Ripalda, Manuel, Análisis del servicio de Urgencias aplicando teoría de líneas de espera (2015), Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39557549002>

Saturno Hernandez, Pedro; Hernandez Ávila, Mauricio; Magaña Valladares, Laura; Garcia Saisó, Sebastian; Vértiz Ramirez, Jose, Estrategia integral de formación para la mejora

continua de la calidad de los servicios de salud (2015), Obtenido de:

<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=103069004&S=R&D=bsu&EbscoContent=dGJyMMvI7ESeqLA4v%2BbwOLCmr1Gep7FSrqu4Ta%2BWxWXS&Cont>

Soto Milachay, Erika JazmIn; Meregildo Peralta, Juan Ronald, Propuesta de mejoras al proceso de atención de requerimientos d software para una empresa cosmética (2014),

Obtenido de:

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/324661/soto_me-rest-tesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y

ANEXOS

“Evolución del Modelo de mejora continua en la atención al cliente: Una revisión de la literatura científica los últimos 10 años”

Base Datos	Autores	Título	Año	País	Keyword	Link
Google Académico	Jiménez Terrazas, Carmen Patricia; Argueta López, Germán Víctor Manuel; Espinoza Granados, Beatriz Margarita	Revisión de literatura sobre mejora continua en MIPYMEs iberoamericanas	2014	México	Evolución mejora continua atencion cliente	https://dialnet.unirioja.es/de-scarga/articulo/5094939.pdf
Google Académico	PORTILLA SIERRA, EDDY TARQUINO	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA SERVICIO AL CLIENTE	2015	Ecuador	Evolución mejora continua atencion cliente	http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4241/1/T-UCE-0011-60.pdf
Google Académico	Soto Milachay, Erika Jazmln; Meregildo Peralta, Juan Ronald	PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE PARA UNA EMPRESA COSMÉTICA	2014	Perú	Evolución mejora continua atencion cliente	https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/324661/soto_me-rest-tesis.pdf?sequence=2&isAllo wed=y
Google Académico	PRIETO DELGADO, AGUSTIN	Marco de mejora continua del gobierno TI en entidades financieras	2016	España	Evolución mejora continua atencion cliente	https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/12477/TESIS%20Prieto%20Delgado.pdf?sequence=1
Google Académico	Flores Cruz, Gherisi	Mejoramiento continuo en empresas certificadas bajo sistemas de gestión de calidad ISO 9000	2014	Colombia	Evolución mejora continua atencion cliente	http://bdigital.unal.edu.co/40909/1/7710010.pdf
Google Académico	Flores Cruz, Gherisi	Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa consolidated group del Perú S.A.C.	2014	Perú	Evolución mejora continua atencion cliente	http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/701/1/FLORES_GHERSI_SISTEMA_GESTI%c3%93N_CONSOLIDATED.pdf
Google Académico	FLORES FLORES, EVELYN JEANETH	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD; BASADA EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008; PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS, DE LA EMPRESA "TARSIS S.A" UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, DURANTE EL PERÍODO FISCAL 2015.	2016	Ecuador	Evolución mejora continua atencion cliente	http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10169/1/T-UCE-0003-CA106-2016.pdf
Google Académico	Díaz Romero, Constanza Cristina; Rodríguez Rojas, Yuber Liliana	Beneficios e impactos de la implementación de normas técnicas en las organizaciones una revisión sistemática	2016	Colombia	Evolución mejora continua atencion cliente	https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/download/3801/3745
EBSCO	Edwin Causado, Rodriguez; Charris, Arturo N.	Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri	2018	Colombia	Evolución mejora continua atencion cliente	http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=135253369&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMMv17ESeqLA4v%2BbwOLCmr1Gep7BSs6%2B4TbSWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGqs0i3prJKuePffpaq1426flA
Gutierrez Guevara, P.; Romero Vargas, D.						
EBSCO	Daniel Jurburg; Martín Tanco; Elisabeth Viles; Ricardo Mateo	La participación de los trabajadores: clave para el éxito de los sistemas	2010	España	Evolución mejora continua atencion cliente	http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=111875092&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMMv17ESeqLA4v%2BbwOLCmr1Gep7

Base Datos	Autores	Título	Año	Ciudad	Keywords	Link
EBSCO	Castillo Perez, Velia Aldape Alamillo, Alfonso Manzanilla De Llergo, Lorenzo Trejo Franco, Juana	UN CASO DE ÉXITO: MEJORA CONTINUA Y LOS EQUIPOS DE TRABAJO	2013	México	Evolución mejora continua atencion cliente	http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=120540660&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMMvl7ESeqLA4v%2BbwOLCmr1Gep7FSrge4S
EBSCO	Saturno Hernandez, Pedro Hernandez Ávila, Mauricio Magaña Valladares, Laura Garcia Saisó, Sebastian Vértiz Ramirez, Jose	Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud	2015	México	Evolución mejora continua atencion cliente	http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=103069004&S=R&D=bsu&EbscoContent=dGJyMMvl7ESeqLA4v%2BbwOLCmr1Gep7FSrqu4T
EBSCO	Gonzales Alvarez, Roxana	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS BANCARIOS	2013	Cuba	Evolución mejora continua atencion cliente	http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=95757480&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMMvl7ESeqLA4v%2BbwOLCmr1Gep7FSr6u4TL
Redalyc	Rodríguez Jáuregui, Gustavo González Pérez, Ana Karen Hernández González, Salvador Hernández Ripalda, Manuel	Análisis del servicio de Urgencias aplicando teoría de líneas de espera	2015	México	Evolución mejora continua atencion cliente	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39557549002
Redalyc	González Rosas, Erika Lourdes Carrión García, Andrés Palacios Marqués, Daniel	EL LIDERAZGO POR COMPETENCIAS Y EL EFQM	2015	México	Evolución mejora continua atencion cliente	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456044959001
Redalyc	Ibarra Morales, Luis Enrique Casas Medina, Emma Vanessa	Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio	2015	México	Evolución mejora continua atencion cliente	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059010
Redalyc	Marin-Garcia, Juan A. Bautista-Poveda, Yolanda Garcia-Sabater, Julio J.	Etapas en la evolución de la mejora continua: Estudio multicaso	2014	España	Evolución mejora continua atencion cliente	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54932488008
Redalyc	Cambra-Fierro, Jesús Centeno, Edgar; Olavarría, Ana Vázquez-Carrasco, Rosario	Factores de éxito de CRM: un estudio exploratorio en el sector bancario español	2014	España	Evolución mejora continua atencion cliente	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43331899003
Scielo	González Molano, Carlos Martínez Campo, Jose Luis	GERENCIA ESTRATÉGICA E INNOVACIÓN EMPRESARIAL REFERENTES CONCEPTUALES	2014	Colombia	Evolución mejora continua atencion cliente	http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v12n2/v12n2a09.pdf
Scielo	Del Castillo, Ana Sofia Sardi, Norma	Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado a los servicios médicos en anestesiología	2012	Panamá	Evolución mejora continua atencion cliente	http://dx.doi.org/10.1016/S0120-3347(12)70005-9

**DECLARACIÓN JURADA PARA EL DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN –
PARA OBTENCIÓN DE BACHILLER**

Yo, Paola Katherine Gutierrez Guevara, estudiante ()
del ciclo IX, o egresado () de la carrera de Ingeniería Industrial, de
la Facultad de Ingeniería, del campus ubicado en
Cayamarca; con DNI 32620816, y con código de estudiante 3100021335, y el
coautor (II) o los coautores:

APELLIDOS Y NOMBRES	ESTUDIANTE O EGRESADO	CICLO	CARRERA	FACULTAD	DNI	CÓDIGO
Romero Vargas Dary Rosmary	Estudiante	IX	Ing. Industrial	Ingeniería	44539081	32966

Declaramos que hemos sido informados sobre las condiciones para el desarrollo del trabajo de investigación en grupo que conducen al grado de bachiller, las cuales comprenden lo siguiente:

1. El trabajo de investigación se desarrollará de forma equitativa, participando por igual en cada una de las fases de la investigación.
2. El proceso de la solicitud del grado de bachiller debe ser en conjunto. Si uno de los autores está ausente, no se podrá iniciar el proceso.
3. Se podrá generar algunas excepciones, en las cuales el coautor o coautores que está(n) imposibilitado(s) en desarrollar el proceso de bachiller podrá ceder los derechos de autor patrimoniales de forma permanente al otro(s) coautor(es). Estos casos se darán como se expresa en la siguiente tabla:

CASO	ACTIVACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR PATRIMONIAL
Muerte del coautor	Cesión de derechos de autor patrimonial permanente de forma automática.
Mudanza de un coautor a otra ciudad o país	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no retornará a la ciudad y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.
Desistió de usar la tesis para la obtención de su título profesional	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no utilizará la tesis y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.

Cayamarca, 25 de Junio de 2019


Firma de autor 1


Firma de autor 2

Firma de autor 3

Firma de autor 4

Firma de autor 5

[1] Coautor: Persona que participa en la creación de una obra o en el logro de un trabajo conjuntamente con otra persona.