



Universidad César Vallejo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**Complaint Handling: revisión de literatura científica,
2020 - 2024**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Administración de Empresas**

AUTORA:

Saavedra Urbina, Catherine Marion (orcid.org/0000-0002-5607-2121)

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (orcid.org/0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Trabajo de Investigación titulado: "Complaint handling: revisión de literatura científica, 2020 - 2024", cuyo autor es SAAVEDRA URBINA CATHERINE MARION, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual hasido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX DNI: 16631152 ORCID: 0000-0001-9402-5601	Firmado electrónicamente por: MFOXPL el 22-06- 2024 16:07:00

Código documento Trilce: TRI - 0769179



Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SAAVEDRA URBINA CATHERINE MARION estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan el Tesis titulado: "Complaint handling: revisión de literatura científica, 2020 - 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado, ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CATHERINE MARION SAAVEDRA URBINA DNI: 42573167 ORCID: 0000-0002-5607-2121	Firmado electrónicamente por: CSAAVEDRAU el 22- 06-2024 16:07:30

Código documento Trilce: TRI - 0769180



Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de autenticidad del autor	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	24
III. RESULTADOS	34
IV. CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

Resumen

El estudio contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8, meta 8.3, de la UNESCO, centrado en promover políticas de desarrollo que fomenten el emprendimiento y el crecimiento de las PYMEs. La investigación tiene como objetivo general analizar y sintetizar información sobre la gestión de quejas (complaint handling) para identificar mejores prácticas y estrategias efectivas implementadas entre 2020 y 2024. Los objetivos específicos son: 1) recopilar información detallada sobre la gestión de quejas en la literatura científica reciente, 2) identificar y analizar dimensiones críticas de la gestión de quejas, y 3) organizar esta información mediante una matriz de datos. Se realizó una investigación de tipo revisión narrativa de la literatura, utilizando bases de datos como Scopus, Web of Science y SciELO, así como repositorios institucionales como Alicia y La Referencia. Los principales resultados indican que una gestión eficaz de quejas mejora la satisfacción del cliente y la lealtad. Las estrategias efectivas incluyen la capacitación del personal, sistemas de seguimiento de quejas y el uso de tecnologías avanzadas. Las dimensiones críticas identificadas son la rapidez de respuesta, empatía, resolución en el primer contacto y transparencia en la comunicación. Finalmente, las conclusiones destacan la importancia de una gestión proactiva y personalizada de quejas para mitigar efectos negativos y promover lealtad del cliente.

Palabras clave: gestión de quejas, satisfacción del cliente, tecnologías avanzadas, capacitación del personal, revisión narrativa.

Abstract

The study contributes to Sustainable Development Goal (SDG) 8, target 8.3, of UNESCO, focused on promoting development policies that encourage entrepreneurship and the growth of SMEs. The general objective of the research is to analyze and synthesize information on complaint handling to identify best practices and effective strategies implemented between 2020 and 2024. The specific objectives are: 1) to gather detailed information on complaint handling in recent scientific literature, 2) to identify and analyze critical dimensions of complaint handling, and 3) to organize this information through a data matrix. A narrative literature review was conducted, utilizing databases such as Scopus, Web of Science, and SciELO, as well as institutional repositories like Alicia and La Referencia. The main results indicate that effective complaint handling improves customer satisfaction and loyalty. Effective strategies include staff training, complaint tracking systems, and the use of advanced technologies. The critical dimensions identified are response speed, empathy, first-contact resolution, and communication transparency. Finally, the conclusions highlight the importance of proactive and personalized complaint management to mitigate negative effects and promote customer loyalty.

Keywords: complaint handling, customer satisfaction, advanced technologies, staff training, narrative review.

I. INTRODUCCIÓN

A mediados del siglo XXI, las organizaciones están preocupadas en atender los comentarios e inquietudes de los clientes y se ha vuelto crucial para el éxito empresarial. La capacidad de manejar estas situaciones no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también consolida la imagen y reputación de una empresa en un mercado altamente competitivo. Las empresas están preocupadas por el proceso defectuoso que va desde la recepción inicial de las insatisfacciones de los clientes hasta su resolución, lo cual requiere un análisis minucioso y un seguimiento meticuloso. En el mundo globalizado, la rápida y amplia retroalimentación del cliente demanda que las empresas se enfoquen en gestionar eficazmente situaciones de falta de atención. Esto resulta esencial para asegurar la satisfacción del cliente y fomentar la sostenibilidad de la organización.

En la gestión de relaciones con los clientes, resulta fundamental contar con un marco sólido que sustente las políticas y prácticas internas. La falta de una base firme puede llevar a dificultades en el manejo adecuado de las interacciones y problemas reportados por los usuarios. Por lo cual, es vital que las directrices sean claras y aplicables, permitiendo a las organizaciones responder de manera coherente y efectiva.

A menudo, las dificultades surgen cuando las políticas y procedimientos no están bien definidos o son complicados de implementar generando inconsistencias y demoras que no solo frustran a los clientes, sino que también afectan la reputación de la empresa. La capacitación del personal y la disponibilidad de recursos adecuados son cruciales para asegurar una aplicación práctica eficiente. Sin estas, incluso las mejores políticas pueden fallar en la práctica diaria.

La accesibilidad y rapidez de los mecanismos de resolución de conflictos son esenciales. Cuando los procesos para resolver desacuerdos son lentos o burocráticos, los clientes pueden desmotivarse a utilizarlos, lo que perpetúa la insatisfacción y la percepción negativa hacia la organización.

Otro aspecto crítico es el control de la calidad en la gestión de interacciones y problemas, debido a que, sin un sistema de monitoreo adecuado, es fácil que se pierda el seguimiento de los casos, lo que puede llevar a disconformidades sin resolver y clientes insatisfechos. La formación del personal en técnicas adecuadas de atención también es vital porque un colaborador mal capacitado puede manejar de

forma inadecuada los problemas, empeorando la situación.

La experiencia del cliente es significativamente afectada por la eficiencia con la que se gestionan sus problemas. Una experiencia negativa puede deteriorar rápidamente la percepción del cliente sobre la empresa, por otro lado, una gestión efectiva puede transformar una situación adversa en una oportunidad para fortalecer la lealtad del cliente.

Asimismo, crear valor para el cliente debe incluir un enfoque proactivo y efectivo en la gestión de problemas reportados. Esto no solo resuelve las situaciones inmediatas, sino que también construye una relación más sólida y confiable con el cliente. Esto implica identificar y analizar las causas subyacentes de los problemas, realizar los cambios necesarios y evaluar regularmente los procesos para asegurar su eficacia. Es por ello, que resolver los problemas de manera satisfactoria puede incrementar la lealtad y reducir la tasa de abandono.

Una gestión ineficaz de insatisfacciones refleja una combinación de problemas legales, procedimentales, prácticos y estratégicos, es por ello, que abordar estos aspectos de manera integral es crucial para mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la relación entre el consumidor y la empresa.

Por otro lado, las insatisfacciones de los clientes se relacionan principalmente con la meta 8.3 de la ODS 8 de la UNESCO, el cual se centra en impulsar políticas que favorezcan el desarrollo mediante el apoyo a actividades productivas y la creación de empleos dignos. Esto incluye fomentar el emprendimiento, la creatividad y la innovación, así como promover la formalización y el crecimiento de microempresas y pequeñas y medianas empresas (PYMEs), facilitándoles el acceso a servicios financieros. Un sistema eficaz de gestión de insatisfacciones puede contribuir a la creación de un ambiente empresarial favorable, donde las empresas puedan abordar rápidamente las preocupaciones de los clientes y mejorar su reputación.

Frente a la realidad problemática mencionada en la investigación se enfocó el siguiente **problema general**, ¿Cuál es la información de relevancia identificada mediante los hallazgos encontrados referente a complaint handling a partir de la revisión de literatura científica?; asimismo, los **problemas específicos** planteados fueron (1) ¿Cuál es la información que se copiara referente a complaint handling?; (2) ¿Cuál es la información científica sobre las dimensiones asociadas a complaint handling durante el periodo 2020 – 2024?; y (3) ¿Cuál es la información disponible sobre las dimensiones asociadas a complaint handling mediante una matriz de

recolección de datos?

Con relación a los **antecedentes internacionales**, Omoola (2023) examinó las deficiencias en el manejo de quejas en las instituciones de educación superior de Malasia, asimismo, encontraron que los procedimientos actuales son ineficaces, causando insatisfacción y desconfianza entre los estudiantes. Por lo cual, se recomendó implementar un marco más robusto de gestión de quejas que incluya capacitación del personal, políticas claras, y el uso de tecnología para facilitar la presentación y seguimiento de quejas, con el objetivo de crear un entorno educativo más responsivo y centrado en el estudiante.

Hutzinger (2022) investigó cómo los fallos recurrentes de una marca y las respuestas de atención al cliente en línea (webcare) influían en las intenciones de venganza de los consumidores que presentan quejas en línea. El estudio encontró que los consumidores con una relación sólida con la marca y que no habían experimentado fallos previos mostraban menos intención de venganza después de recibir webcare. Sin embargo, aquellos que habían enfrentado múltiples fallos anteriores desarrollaban una mayor intención de venganza, incluso cuando recibían respuestas acomodativas. Esto subrayó la importancia de la gestión efectiva de las quejas y la atención a las experiencias previas de los consumidores para mitigar reacciones negativas.

McCreaddie (2021) examinó cómo el NHS del Reino Unido manejaba las quejas de los pacientes. Utilizando el análisis del discurso, investigaron 59 respuestas a quejas escritas para entender las estrategias retóricas empleadas y la efectividad de estas respuestas en abordar las preocupaciones de los pacientes. El estudio descubrió que muchas respuestas no reconocían adecuadamente el esfuerzo de los pacientes al presentar sus quejas y tendían a enmarcar las experiencias de los pacientes como subjetivas. También se observó el uso frecuente de "fauxpologies" (falsas disculpas), que desviaban la responsabilidad hacia la percepción de los pacientes en lugar de abordar los problemas subyacentes. La investigación concluyó que, para mejorar la resolución de quejas, el NHS necesitaba adoptar un enfoque más alineado y comprometido con los pacientes.

Jeanpert (2021) llevó a cabo un estudio cuantitativo con 427 participantes para investigar el impacto de la interacción humana en la percepción de justicia, la inversión relacional y la satisfacción del cliente durante el proceso de resolución de quejas. El estudio reveló que las interacciones humanas en la gestión de quejas

mejoraban significativamente la percepción de justicia y la satisfacción de los clientes en comparación con los canales digitales. Los resultados mostraron que los clientes valoraban las interacciones personales, ya que percibían un mayor esfuerzo relacional por parte de la empresa, lo cual reforzaba su satisfacción con el proceso de resolución de quejas. A pesar de la tendencia hacia la digitalización total de la gestión de quejas, se argumentó que mantener interacciones humanas directas es beneficioso para las relaciones con los clientes y debería ser una parte integral de un enfoque centrado en el consumidor

Williams (2021) exploró cómo los profesionales de manejo de quejas en la industria financiera interpretan y aplican el requisito de tratar a los clientes de manera justa. El estudio se basó en un caso cualitativo realizado en una gran institución financiera del Reino Unido. Se intentó integrar las literaturas sobre toma de decisiones éticas y justas con la práctica del manejo de quejas. Se destacaron tres puntos principales: el impacto de las estructuras y procesos institucionales en la práctica diaria de la toma de decisiones justas, las variaciones en las construcciones de justicia entre los manejadores de quejas, y el papel activo del apoyo grupal y el diálogo en la toma de decisiones justas por parte de los individuos. El estudio también sugirió varias implicaciones prácticas sobre cómo las organizaciones pueden apoyar la toma de decisiones justas para mejorar el manejo de quejas en la industria financiera

Çekici (2021) se centró en mejorar el sistema de manejo de quejas de los clientes mediante la optimización de procesos y la propuesta de un nuevo modelo orientado al cliente. Se utilizaron la simulación de modelos para identificar las causas raíz de los problemas, lo que permitió acortar los tiempos de resolución de quejas. Asimismo, el estudio reveló que asignar más personas al proceso de resolución de quejas resultaba más productivo que aumentar las horas de trabajo del personal existente. El nuevo modelo propuesto se diseñó para ser más eficiente y centrado en las necesidades de los clientes, mejorando así la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa del sistema de manejo de quejas

Awa (2021) investigó cómo las aerolíneas nigerianas gestionaron las fallas de servicio y desarrollaron resiliencia frente a estas situaciones. La investigación destacó la importancia de la capacidad estratégica de las aerolíneas para anticiparse y responder a las quejas de los clientes. Utilizando un marco conceptual y datos de 403 encuestados, el estudio encontró que la empatía y la atención personalizada eran cruciales para mejorar la agilidad y capacidad de adaptación de las aerolíneas. Los

resultados subrayaron que los pasajeros preferían estrategias de recuperación simbólicas sobre las utilitarias, sugiriendo la implementación de un enfoque híbrido para recuperar la satisfacción del cliente

Valentini (2020) investigó sobre las emociones de los clientes en situaciones de fallo y recuperación del servicio. Se llevaron a cabo un meta-análisis para sintetizar los resultados de múltiples estudios previos y así comprender mejor cómo las emociones de los clientes influían en su percepción y respuesta ante estos fallos y las subsiguientes acciones de recuperación. Se examinó cómo diversas emociones, tanto negativas como positivas, afectaban la satisfacción del cliente, su lealtad y su comportamiento hacia la empresa después de un fallo en el servicio y las estrategias de recuperación implementadas. Además, el estudio analizó los factores moderadores que podían influir en estas relaciones, como el tipo de servicio, la gravedad del fallo y la calidad de la recuperación.

Davidow (2020) llevo a cabo un estudio sobre las estrategias y mecanismos para prevenir y mitigar la destrucción de valor en las interacciones entre empresas y clientes. Se exploraron cómo las acciones y decisiones de las empresas podían, intencional o accidentalmente, reducir el valor percibido por los clientes, afectando negativamente su satisfacción y lealtad. El estudio abordó las causas de la destrucción de valor, incluyendo fallos en el servicio, mala gestión de expectativas y comunicación deficiente, y propuso diversas tácticas para contrarrestar estos efectos. Entre estas tácticas se incluyeron mejoras en la comunicación, la implementación de políticas de servicio más efectivas y la capacitación del personal para manejar adecuadamente las quejas y problemas de los clientes. Además, se analizaron casos prácticos y ejemplos de empresas que lograron revertir situaciones de destrucción de valor, destacando las lecciones aprendidas y las mejores prácticas adoptadas.

Ahmed (2020) investigó sobre la relación entre la satisfacción y la lealtad del cliente, y la gestión de quejas en la industria de las aerolíneas, desde una perspectiva económica. Se exploró cómo las prácticas de manejo de quejas por parte de las aerolíneas influían en la satisfacción y lealtad de los clientes, y cómo estos factores impactaban económicamente en las operaciones de las aerolíneas. Se examinó datos del sector para identificar patrones y correlaciones, destacando la importancia de una gestión eficaz de las quejas para mejorar la experiencia del cliente y fomentar la repetición del negocio. El estudio también analizó las implicaciones económicas de la satisfacción y lealtad del cliente, mostrando cómo una mejor atención a las quejas

podía traducirse en beneficios económicos significativos para las aerolíneas a través de la retención de clientes y la reducción de costos asociados con la pérdida de clientes.

Zsofia y Zsofia (2020) analizaron cómo la sobrecompensación, que implica ofrecer al cliente una compensación mayor de lo esperado después de un fallo en el servicio, afectaba la percepción y la satisfacción del cliente. Además, el estudio exploró el esfuerzo adicional realizado por los clientes para obtener dicha compensación y cómo este esfuerzo influía en su lealtad y comportamiento futuro. Se evaluaron los aspectos financieros de esta estrategia, considerando tanto los costos adicionales para las empresas como los posibles beneficios económicos derivados de la mejora en la retención de clientes y el boca a boca positivo. Los autores discutieron casos específicos en los que la sobrecompensación se implementó, destacando los resultados positivos y negativos, y proporcionaron recomendaciones sobre cómo las empresas podían equilibrar los costos y beneficios al aplicar esta estrategia de recuperación de servicio.

Pio et al. (2024) compararon cómo ambos tipos de bancos manejaban las quejas de los clientes, destacando las diferencias en sus enfoques y efectividad. El estudio analizó cómo los bancos digitales, al estar más orientados hacia la tecnología, podían implementar sistemas de gestión de quejas más eficientes y ágiles en comparación con los bancos tradicionales. Se evaluaron diversos sistemas de gestión de quejas y su impacto en la satisfacción del cliente, la resolución de problemas y la retención de clientes. Además, el artículo exploró los beneficios específicos de estos sistemas, como la automatización de procesos, la reducción de tiempos de respuesta, y la capacidad de análisis de datos para identificar tendencias y áreas de mejora. Los autores concluyeron que la adopción de sistemas de gestión de quejas modernos podía ofrecer ventajas competitivas significativas, especialmente en el entorno bancario digital.

SPhabmixay et al. (2021) investigaron las condiciones y elementos internos necesarios para desarrollar y mantener un sistema eficaz de gestión de quejas en las organizaciones. El estudio identificó varios antecedentes organizacionales claves, como la cultura orientada al cliente, el compromiso de la alta dirección, la capacitación del personal, y la infraestructura tecnológica adecuada. Analizaron cómo estos factores influían en la capacidad de una organización para responder de manera efectiva a las quejas de los clientes y mejorar la satisfacción y lealtad de estos.

Además, el artículo proporcionó recomendaciones prácticas para las organizaciones que buscaban implementar o mejorar sus sistemas de gestión de quejas. Estas recomendaciones incluyeron la necesidad de una comunicación clara y consistente, la importancia de medir y monitorear el desempeño del sistema, y la integración de la gestión de quejas en la estrategia general de la empresa. Los autores concluyeron que un enfoque holístico y bien estructurado en la gestión de quejas podía conducir a una mejora significativa en las relaciones con los clientes y en los resultados organizacionales.

Sigurdsson et al. (2021) exploraron las dinámicas de las quejas de los clientes en plataformas de redes sociales y las implicaciones para la gestión de la reputación y el servicio al cliente. El estudio analizó diferentes estrategias de respuesta que las empresas podían emplear para abordar las quejas en redes sociales, como la rapidez en la respuesta, la transparencia, y la personalización de las interacciones. También se discutieron los riesgos y oportunidades asociados con la gestión de quejas en un entorno público y altamente visible. Además, el artículo ofreció ejemplos de casos en los que las empresas gestionaron exitosamente las quejas a través de las redes sociales, así como situaciones en las que la respuesta fue inadecuada y tuvo repercusiones negativas. Los autores concluyeron que una gestión efectiva de las quejas en redes sociales no solo podía resolver problemas individuales de los clientes, sino también fortalecer la imagen de la marca y fomentar una mayor lealtad del cliente.

Caicedo y Castillo (2022) realizaron un análisis panorámico de las actividades y logros de estas organizaciones, así como de los desafíos que enfrentaban. El estudio examinó cómo estas organizaciones trabajaban para mejorar la inclusión y equidad educativa para los estudiantes afrocolombianos, promoviendo políticas y programas que buscaban reducir las disparidades raciales en el acceso y permanencia en la educación superior. También se exploraron las iniciativas de sensibilización y educación sobre la diversidad cultural y racial llevadas a cabo por estas organizaciones dentro de las universidades. Este artículo discutió el impacto de las acciones afirmativas implementadas en las universidades públicas, evaluando su efectividad en la mejora de las oportunidades educativas para los estudiantes afrodescendientes. Asimismo, concluyeron que, aunque se habían logrado avances importantes, persistían desafíos significativos y era necesario continuar fortaleciendo las políticas de inclusión y apoyo a las organizaciones afro estudiantiles para lograr

una mayor equidad en el ámbito educativo.

Alcívar et al. (2021) examinaron las diferentes olas del feminismo, destacando sus principales logros y desafíos a lo largo del tiempo. Se abordó cómo el feminismo ha luchado por la igualdad de género en diversos ámbitos, incluyendo el político, económico, social y cultural. Se discutieron las teorías y enfoques feministas más relevantes, así como las diferencias y convergencias entre ellos. Además, se exploraron las críticas y controversias que han surgido dentro del movimiento feminista y en su relación con otros movimientos sociales. También se analizó el estado actual de la igualdad de género en varias partes del mundo, destacando los avances y las áreas donde persisten las desigualdades. Los autores proporcionaron ejemplos de políticas y prácticas que han contribuido a la promoción de la igualdad de género y reflexionaron sobre el futuro del feminismo y su papel en la construcción de una sociedad más justa y equitativa. Concluyeron que, a pesar de los logros significativos, aún quedaba mucho por hacer para alcanzar la plena igualdad de género.

De Miranda et al. (2020) examinaron cómo este grupo demográfico específico enfrentaba desafíos únicos en términos de acceso a la atención médica y cómo sus necesidades no siempre eran abordadas de manera adecuada por los servicios de salud existentes. A través de un análisis detallado, se identificaron las principales preocupaciones de los hombres trabajadores rurales en materia de salud y se discutieron posibles estrategias para mejorar su atención primaria. El estudio proporcionó una visión integral de las condiciones de salud y las demandas de este grupo demográfico, con el objetivo de informar políticas y prácticas que puedan abordar de manera efectiva sus necesidades de atención médica.

Garcés (2021) investigó la proliferación de las entidades financieras en la concesión de los denominados créditos o tarjetas "Revolving". Estos créditos convertían al consumidor en un deudor cautivo, ya que la deuda con la entidad financiera nunca disminuía, a pesar de pagar las cuotas establecidas en el documento inicial, debido a los altísimos tipos de interés retributivos. La jurisprudencia más reciente del Tribunal Supremo, especialmente en la Sentencia del 4 de marzo de 2020, permitió la posibilidad de reclamar judicialmente este tipo de créditos para proteger los intereses económicos de los clientes bancarios. Esta decisión se basó, por un lado, en los tipos de interés aplicados a los contratos "Revolving" de los usuarios y, por otro lado, en la consideración de las cláusulas que regulaban estos

tipos de interés y otros gastos adicionales como abusivas, al no superar el doble control de transparencia y de incorporación regulado en la legislación de protección de consumidores y usuarios.

Flores (2022) analizó varias cuestiones clave: ante qué tribunales, si en Lituania o en España, Azucena podía presentar su reclamación; la validez de la cláusula impuesta; y quién debía probar la falta de recepción de los paquetes, específicamente los libros comprados, según la Ley de Consumidor española. Además, exploró las posibles soluciones legales para Azucena. Para ello, se llevó a cabo un análisis de la legislación aplicable, los preceptos específicos y la doctrina y jurisprudencia pertinentes al caso.

Casanova (2022) destacó que evaluar el costo de reclamaciones futuras era crucial para determinar la tasa pura de cualquier cobertura ofrecida por una aseguradora. Se examinó el comportamiento de las reclamaciones y se identificó una tendencia específica para el costo del seguro. En este contexto, se utilizaron modelos predictivos de Machine Learning para optimizar procesos y ampliar la comprensión de las reclamaciones. Se aplicaron diversos modelos a una base de datos artificial basada en siniestros reales de accidentes laborales, dividiéndola en muestras de entrenamiento y validación para evaluar la capacidad de predicción.

Antolín (2020) presentó un dictamen jurídico sobre las distintas posibilidades de actuación para reclamar una cantidad de dinero sustraída fraudulentamente.

Moreno (2021) propuso investigar la naturaleza performativa de la acción política en dos formas de reclamación: las mediaciones usadas por MAFAPO y otros artistas para recordar los "falsos positivos", y la participación en el colectivo Actuemos, que buscaba interpelar la participación ciudadana a través de la pedagogía política en la calle. El estudio utilizó metodologías de performance y etnografía performativa, y se basó en el análisis crítico del discurso, el análisis semiótico y el performativo.

Sordo (2020) investigó la negligencia médica profesional y sus efectos indemnizatorios. Incluyó una introducción al estudio de la culpa, los medios de prueba necesarios y las bases de cálculo de indemnización, y analizó la viabilidad de reclamar por vía penal o administrativa, describiendo ambos procedimientos.

Vizcaíno (2021) investigó el impacto de los eventos adversos en la asistencia médica, enfocándose en los facultativos como "segundas víctimas". Se analizó el sufrimiento que experimentan los médicos tras una reclamación por presunta

responsabilidad médica, conocido como "Síndrome Clínico Judicial". Mediante encuestas a 739 colegiados del Colegio de Médicos de Barcelona, se identificaron síntomas como preocupación, ansiedad y desconfianza, con tasas de impacto psicológico entre el 56.4% y el 58.4%. Además, entre el 20% y el 25% reportaron afectación en su vida personal y familiar, y entre el 46.5% y el 47.7% señalaron cambios en su praxis clínica. Los procedimientos penales generaron un mayor impacto psicológico. El estudio concluyó que el sufrimiento psíquico de los médicos tras una reclamación tiene efectos negativos significativos en su vida personal y profesional.

Afonso (2022) se enfocó en investigar la reclamación de indemnizaciones por daños y perjuicios resultantes de accidentes laborales en el ámbito social. En primer lugar, se llevó a cabo un análisis sobre las diversas responsabilidades que puede asumir un empleador frente a un accidente de trabajo. Posteriormente, se abordó la jurisdicción competente para este tipo de reclamaciones y se examinaron los aspectos más distintivos del procedimiento correspondiente. Se expusieron los criterios prácticos para valorar los daños indemnizables, resaltando la utilización del baremo de circulación y las dificultades en la compensación de los daños morales. Finalmente, se analizó el plazo procesal para interponer la reclamación de daños y perjuicios en el ámbito social, fundamentándose en la legislación vigente y la interpretación jurisprudencial del tema.

Benet (2021) investigó el impacto de las reclamaciones médicas en Cataluña, tanto en el ámbito público como privado, con el objetivo de analizar exhaustivamente estas reclamaciones. El estudio se centró en identificar el número de reclamaciones anuales, los procedimientos médicos más frecuentemente reclamados, las causas de las reclamaciones y los costos económicos asociados. Se analizaron datos de reclamaciones de 2000 a 2018, incluyendo tanto las judiciales como las extrajudiciales. La investigación encontró que las reclamaciones médicas afectan significativamente a la seguridad del paciente y varían según especialidades y procedimientos. Los resultados ayudarían a mejorar la seguridad del paciente y a elaborar recomendaciones para prevenir efectos adversos. La difusión de estos hallazgos proporcionaría información valiosa para reducir prácticas de riesgo en la práctica clínica.

Russo (2021) abordó una posible arquitectura para la detección de fraudes en el sector de seguros, así como el análisis de variables para crear un modelo predictivo

de fraude. Se desarrolló el diseño de la infraestructura y se examinó el flujo de datos en dos momentos temporales: en lotes y en tiempo real. Posteriormente, se evaluaron los resultados obtenidos. Además, se realizó una comparación entre diferentes procesos de tratamiento de datos, se analizaron los aspectos relevantes para la implementación y se identificaron posibles riesgos. El enfoque central fue la combinación de arquitecturas de datos, optando por una híbrida entre lambda y kappa, junto con el uso de tecnología de microservicios basada en Docker y la implementación de MLOps y GitHub para el seguimiento del proyecto.

Andérez (2022) investigó sobre cómo responder a varias interrogantes relacionadas con la distribución de gastos según lo establecido por la Ley de Propiedad Horizontal, además de exponer algunos principios fundamentales establecidos por la jurisprudencia más reciente sobre este tema. También se examinaron las vías más sencillas y efectivas para reclamar deudas a los copropietarios, con un enfoque especial en las etapas de tramitación del procedimiento monitorio.

Gómez (2022) mencionó que la tradición en los tribunales arbitrales internacionales ha sido mantener la carga de la prueba estática y aplicarla de manera restrictiva. Este enfoque se basó en creencias compartidas sobre las razones por las cuales una mayor flexibilidad probatoria no estaba permitida o no es deseable. El objetivo de esta investigación fue desacreditar estas ideas mediante una revisión de sus principales fundamentos y demostrar que son infundadas. El ensayo propuso que modificar la carga de la prueba no solo es posible y deseable en el arbitraje de inversión, sino también necesario en disputas que involucran alegaciones de ilegalidad como corrupción, sobornos, falsificaciones o fraude.

Vargas (2020) se enfocó en la técnica de la entrevista especializada como medida preventiva contra el fraude en compañías de seguros, reconociendo la diversidad inherente de los riesgos a los que se enfrentan. Su objetivo fue explicar cómo la entrevista especializada contribuye a la detección de indicadores de fraude en reclamaciones al sector asegurador, utilizando casos reportados en 2018. Se recopiló una base de datos con variables sobre el reclamante, la reclamación y el resultado de la entrevista, obteniendo 126 casos. Los resultados revelaron que el 65,9% de los casos mostraban relatos inconsistentes, lo que indicaba que la entrevista especializada ayudaba a identificar incoherencias en los testimonios y falta de verificación sobre la ocurrencia real del siniestro. Además, se describieron

elementos comunes en los casos de relatos inconsistentes, como la solvencia económica del reclamante y el reporte del siniestro. Este estudio resaltó la importancia de la entrevista especializada en la evaluación de la veracidad de las reclamaciones de siniestros.

Gómez (2022) exploró el interés en encontrar una solución adecuada para las reclamaciones por anticoncepción fallida desde una perspectiva de género apropiada. Se reconoció la necesidad de evitar remedios judiciales uniformes para todas las mujeres que enfrentan un embarazo no deseado, ya que las mujeres en situación de vulnerabilidad o pertenecientes a grupos discriminados sufren más perjuicios. Por lo tanto, el estudio se realizó utilizando un enfoque cualitativo y descriptivo para analizar si los tres pronunciamientos del Consejo de Estado sobre anticoncepción fallida consideraban adecuadamente la perspectiva de género.

Díaz (2022) analizó el tratamiento de la reclamación de créditos derivados de contratos de tarjetas o préstamos al consumo utilizando el procedimiento más simple para la recuperación del crédito: el procedimiento monitorio. Se examinó específicamente la figura de la reconvencción y su inclusión en el procedimiento verbal, un asunto que carece de regulación específica. Este estudio se dio debido a que las formas de financiación incluían tipos de interés o cláusulas posiblemente abusivas que a menudo resultaban en consecuencias desafortunadas para el contratante, ya sea por falta de conocimiento o irresponsabilidad.

Henao (2020) examinó la Ley 142 de 1994 la cual estableció plazos para que los usuarios pudieran reclamar cargos facturados por servicios prestados, con un límite de 5 periodos de facturación. Aunque esta medida buscaba garantizar seguridad jurídica, podría contravenir principios constitucionales como el Estado Social de Derecho. Los servicios públicos domiciliarios, esenciales para el Estado, otorgan una posición privilegiada a los proveedores sobre los usuarios más vulnerables. Por lo tanto, es crucial constitucionalizar estos servicios y aplicar el principio de Supremacía Constitucional para abordar situaciones en las que los prestadores cometan errores que afecten a los usuarios.

De Miguel (2023) examinó las problemáticas asociadas con la correcta determinación de la duración de los contratos públicos, la aplicación adecuada de su régimen de prórrogas y el cumplimiento de las obligaciones de planificación y programación de la actividad contractual. Se enfocó en las prórrogas de los contratos después de haber transcurrido el plazo máximo estipulado en el pliego y las

implicaciones para el contratista. En particular, se analizaron los diferentes conceptos que pueden ser reclamados y las distintas vías para presentar reclamaciones.

Doctor (2022) analizó el posible efecto que tendría en la frecuencia de siniestros de las compañías de seguros una eventual reclamación por parte de la Seguridad Social contra la entidad aseguradora, en relación con las pensiones públicas derivadas de un accidente de tráfico por el cual la entidad aseguradora sea responsable civil.

Perez (2022) mencionó que existía una disparidad de criterios entre la sede administrativa y el Consejo de Estado, lo que llevaba a controversias sobre los escrutinios y obligaba a acudir a la Administración de Justicia. Esto generaba largas esperas para conocer los resultados electorales, incluso meses después de finalizado el periodo. Estas circunstancias ponían en tela de juicio la eficacia de las normas electorales, especialmente en términos de su vigencia. Las investigaciones disponibles se centraban en aspectos dogmáticos de las normas, sin ofrecer una posición clara sobre el problema en cuestión. Por ello, este estudio buscaba validar si la normativa de la acción de reclamación electoral era eficaz, entendida como su vigencia. Para ello, se analizaban las decisiones administrativas y judiciales relacionadas con las elecciones del Congreso de la República para el periodo 2014-2018, se clasificaban los fundamentos legales de estas decisiones y se identificaban los efectos sociológicos y jurídicos de la falta de criterios sobre la eficacia del Código Electoral en la protección de los derechos constitucionales a la participación política y al debido proceso.

Olguin y Ruiz (2021) abordaron las experiencias políticas de los exiliados chilenos que llegaron a España y específicamente a Zaragoza, escapando de la dictadura cívico-militar que surgió tras el golpe de Estado del 11 de septiembre de 1973. También se examinaron los testimonios de los actores locales solidarios en España y Zaragoza con la causa chilena. El objetivo principal fue reconstruir, a través de diversas fuentes, las actividades y trayectorias políticas de estos exiliados en Zaragoza, así como su conexión con el entramado sociopolítico de la ciudad, en un contexto que abarcó desde el final de la dictadura franquista hasta los primeros gobiernos del PSOE a partir de 1982. La investigación también generó nuevas áreas de estudio, como la adaptación a la sociedad receptora, cuestiones de memoria, relaciones familiares y nuevas formas de lucha desde la perspectiva migratoria.

Con relación a los **antecedentes nacionales**, Del Río et al. (2022) examinaron

las causas y la naturaleza de los reclamos, así como las áreas del servicio hospitalario que generaron más insatisfacción entre los pacientes externos. El estudio recopiló y analizó datos de las quejas registradas, identificando patrones comunes y temas recurrentes en los reclamos, tales como tiempos de espera prolongados, trato inadecuado por parte del personal, y deficiencias en la infraestructura y equipamiento. Los autores también evaluaron las respuestas y acciones tomadas por el hospital para abordar estas quejas y mejorar la calidad del servicio. El artículo discutió las implicaciones de estos reclamos para la gestión hospitalaria y proporcionó recomendaciones para mejorar la atención al paciente, incluyendo la necesidad de implementar sistemas más efectivos de gestión de quejas y la capacitación del personal en atención al cliente. Los autores concluyeron que abordar de manera proactiva y eficaz los reclamos de los usuarios podía contribuir significativamente a mejorar la satisfacción de los pacientes y la calidad general del servicio hospitalario.

Bustamante (2024) se propuso desarrollar una estrategia para aumentar la satisfacción de los usuarios de una municipalidad en Chiclayo mediante la mejora del libro de reclamaciones. Se utilizó una metodología propositiva con un diseño descriptivo y transversal, encuestando a 80 usuarios para recoger datos sobre las variables relevantes. Los resultados mostraron que la mayoría de los usuarios estaban moderadamente satisfechos con la respuesta a sus reclamaciones, aunque percibían una calidad de atención y expectativas medianas, atribuibles a la falta de preparación y compromiso del personal. En respuesta a esto, se recomendó capacitar al personal, simplificar los procedimientos y digitalizar el sistema de atención de quejas para elevar la satisfacción de los usuarios. Se estimó que la implementación de estas mejoras incrementaría significativamente la satisfacción ciudadana.

Pacori (2020) exploró la vulnerabilidad de los derechos del consumidor respecto al uso del libro de reclamaciones, buscando asegurar la seguridad jurídica de los consumidores en la región de Puno en 2016. Utilizando un enfoque socio jurídico con un diseño correlacional y una muestra de 150 consumidores, los resultados revelaron un considerable desconocimiento de los derechos del consumidor, especialmente en lo relacionado con la Constitución Política del Perú y la Ley de Protección y Defensa al Consumidor. Los encuestados destacaron que el derecho a la información oportuna era el más vulnerado, seguido por el derecho a un trato justo y equitativo, y al pago anticipado. Aunque la mayoría consideraba visible el libro de reclamaciones, solo una parte lo recibía al solicitarlo. Se concluyó que la falta

de regulación adecuada contribuía a la vulnerabilidad de los derechos del consumidor en Puno.

López (2022) investigó la relación entre la gestión de reclamaciones digitales y las competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín, en 2022. Con un enfoque de investigación básico y un diseño no experimental, se encuestó a 75 servidores civiles de una población total de 104. El cuestionario utilizado mostró alta confiabilidad, con un coeficiente alfa de Cronbach superior a 0.9. Los resultados revelaron una correlación significativa de 0.618 entre la gestión de reclamaciones digitales y las competencias transversales, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, indicando una relación sustancial entre ambos aspectos.

Vargas (2023) estudió la relación entre la gestión de quejas y reclamaciones en el sitio web de una institución pública en Lima en 2021 y la satisfacción de los usuarios. Utilizando un enfoque básico de investigación con un diseño cuantitativo transversal-correlacional, se encuestó a 316 personas que presentaron quejas en línea. El cuestionario tipo Likert de 34 preguntas reveló una correlación significativa entre la gestión de quejas y la satisfacción de los usuarios. Se recomendó a la institución mejorar la gestión de quejas en línea para incrementar la satisfacción de los usuarios, especialmente en la fiscalización del transporte público.

Bellido (2021) llevó a cabo una investigación con el fin de determinar cómo aplicar de manera correcta la ley 29571, que aborda el código de defensa y protección al consumidor, así como los Decretos Supremos 011-2011 PSM y 0422-1011 PCM, los cuales tratan sobre los libros de reclamaciones en el sector privado y público respectivamente. El objetivo es garantizar que las reclamaciones por productos o servicios defectuosos, así como por el trato inadecuado a los consumidores, usuarios, administrados y clientes, sean adecuadamente atendidas. Esto incluye la protección de personas con discapacidad, menores de edad y personas con dificultades de lectura.

Hilario (2022) examinó la efectividad del libro de reclamaciones y su vínculo con la satisfacción del usuario durante la pandemia de COVID-19 en el año 2022. Utilizó un enfoque correlacional y un diseño cuantitativo descriptivo. La investigación se realizó con una muestra de 124 usuarios, empleando dos instrumentos con alta confiabilidad para medir la efectividad del libro de reclamaciones y la satisfacción del usuario. Los resultados indicaron una percepción moderada de la efectividad del libro

de reclamaciones y altos niveles generales de satisfacción del usuario. No obstante, no se halló una relación estadísticamente significativa entre la efectividad del libro de reclamaciones y la satisfacción del usuario. El estudio sugiere que una adecuada gestión del libro de reclamaciones puede influir en la satisfacción del usuario, aunque no se encontraron pruebas contundentes de una correlación directa.

Alamo (2021) analizó reclamaciones y la satisfacción de usuarios externos en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en 2019. Utilizó métodos descriptivos y prospectivos, con muestreo no probabilístico para reclamaciones y aleatorio simple para satisfacción del usuario. Se recopilaron 109 reclamos y 421 encuestas. Los resultados mostraron que el trato inadecuado del personal y la demora en la atención fueron las principales razones de reclamos. El 60.6% de reclamaciones se resolvieron satisfactoriamente. Sin embargo, el 54.6% de los usuarios expresaron insatisfacción, principalmente debido a problemas de fiabilidad, seguridad y empatía. Se concluyó que el trato inadecuado y la falta de empatía del personal fueron las principales causas de insatisfacción y reclamos de los pacientes y sus familiares.

Muñoz (2017) menciona diversas especialidades formativas en relación con la tramitación de reclamaciones. Estas especialidades incluyen técnicas y estrategias para gestionar de manera eficaz las quejas y reclamaciones de los clientes, el desarrollo de habilidades de comunicación para tratar con clientes insatisfechos, y la implementación de procedimientos estandarizados para la resolución de problemas. Por su parte, Ormeño et al. (2022) abordaron la importancia de un buen tratamiento de reclamaciones como parte crucial de la atención al cliente. Este proceso se diferenciaba de las quejas en que las reclamaciones buscaban algún tipo de compensación. El manejo adecuado de reclamaciones no solo prevenía la insatisfacción y el mal boca a boca, sino que también fortalecía la reputación de la marca. La correcta gestión de reclamaciones se destacaba como vital para mantener la confianza y lealtad de los clientes hacia la empresa.

En cuanto a la **justificación teórica**, la teoría de los dos factores propuesta por Frederick Herzberg en 1959 ofrece una perspectiva útil para el tratamiento de reclamaciones al diferenciar entre los elementos esenciales que deben estar presentes para evitar la insatisfacción (factores de higiene) y los elementos adicionales que pueden incrementar la satisfacción y la lealtad del cliente (factores motivadores).

Asimismo, es importante este estudio ya que examina de manera exhaustiva la gestión de quejas en el ámbito empresarial, abordando aspectos cruciales como la respuesta a las quejas, la resolución de problemas y la comunicación con los clientes. Al revisar la literatura científica más reciente, se identifican prácticas efectivas y estrategias clave utilizadas por las organizaciones para abordar las quejas de manera satisfactoria. Este análisis contribuye a mejorar la satisfacción del cliente, fortalecer la reputación de la marca y proporcionar una base para futuras investigaciones en el campo de la gestión empresarial.

Finalmente, el **objetivo general** fue orientado a analizar y sintetizar la información científica relevante sobre complaint handling para identificar las mejores prácticas y estrategias efectivas implementadas durante el periodo 2020-2024; asimismo, los **objetivos específicos** fueron (1) Recopilar información detallada sobre complaint handling en el contexto de la literatura científica reciente; (2) Identificar y analizar las dimensiones asociadas a complaint handling durante el periodo 2020-2024 y; (3) Organizar y presentar la información disponible sobre las dimensiones asociadas a complaint handling mediante una matriz de recolección de datos.

II. METODOLOGÍA

La investigación actual adoptó un enfoque de revisión de literatura narrativa con el propósito de examinar la cantidad de información pertinente dirigida al complaint handling durante el periodo comprendido entre los años 2020 y 2024. Barragán et al. (2021) mencionaron que la revisión narrativa generalmente es llevada a cabo por expertos en un campo particular o especialistas en una temática específica. Estos autores principalmente revisan otros estudios relacionados con el tema en cuestión, sin embargo, los detalles sobre la estrategia de búsqueda y los criterios de selección no suelen ser especificados en el informe redactado.

Se emplearon bases de datos confiables para recopilar y organizar la información relacionada con complaint handling. Se accedió a bases de datos reconocidas (Scopus, Web of Science y Scielo) para obtener artículos académicos. Malhotra (2004) señala que las bases de datos están formadas por referencias a artículos de periódicos, revistas, estudios de investigación de mercados, informes técnicos, documentos gubernamentales y otros materiales similares. Normalmente, ofrecen resúmenes o extractos de los documentos referenciados.

De otro lado, se analizó información relevante extraída de repositorios institucionales para conocer qué tanto de información a través de las disertaciones de tesis han sido dadas a conocer mediante los repositorios como Alicia y La Referencia. Concytec (2021) indica que un repositorio institucional se refiere a un conjunto de servicios ofrecidos por instituciones académicas o centros de investigación para recolectar, administrar, divulgar y conservar su producción científica digital. Este repositorio se caracteriza por ser una colección organizada, de acceso abierto e interoperable, diseñada para beneficiar a la comunidad institucional y al público en general.

Además, se recurrió a fuentes de acceso público en línea, como Google Libros y ProQuest, para obtener datos bibliográficos relevantes. Cordón (2011) indica que un libro electrónico es un archivo digital que requiere un dispositivo de lectura adicional para poder ser visualizado. Este dispositivo debe tener el software adecuado para leer el documento, el cual puede incluir elementos textuales, gráficos, sonoros y visuales integrados.

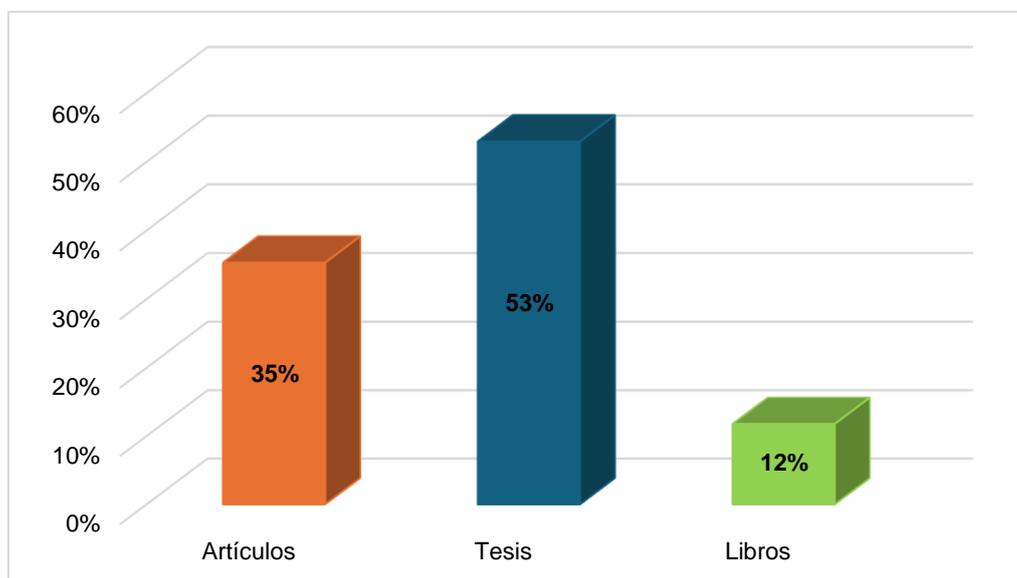
Tabla 1

Selección de documentos de la variable en estudio: Complaint Handling (Tratamiento de reclamaciones)

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Artículos	18	35%
Tesis	27	53%
Libros	6	12%
TOTAL	51	100%

Figura 1

Selección de documentos de la variable en estudio: Complaint Handling (Tratamiento de reclamaciones)



En la tabla 1 y figura 1 se destaca la cantidad de artículos con aciertos, así como tesis y libros orientadas a la variable complaint handling (tratamiento de reclamaciones) durante el periodo de búsqueda 2020 – 2024 denotando que se obtuvieron 51 documentos con aciertos para conocer a profundidad la variable en estudio. La búsqueda realizada dio como aciertos para artículos de base de datos (Scopus, Web of Science y Scielo) un 35% mientras que el 53% fueron aciertos orientados a tesis publicadas en repositorios institucionales (9) y finalmente con 12% de material bibliográfico virtual (Google libros y ProQuest). La búsqueda para los aciertos estuvo determinada por el uso de comillas (“”) para tener aciertos únicamente con el termino complaint handling

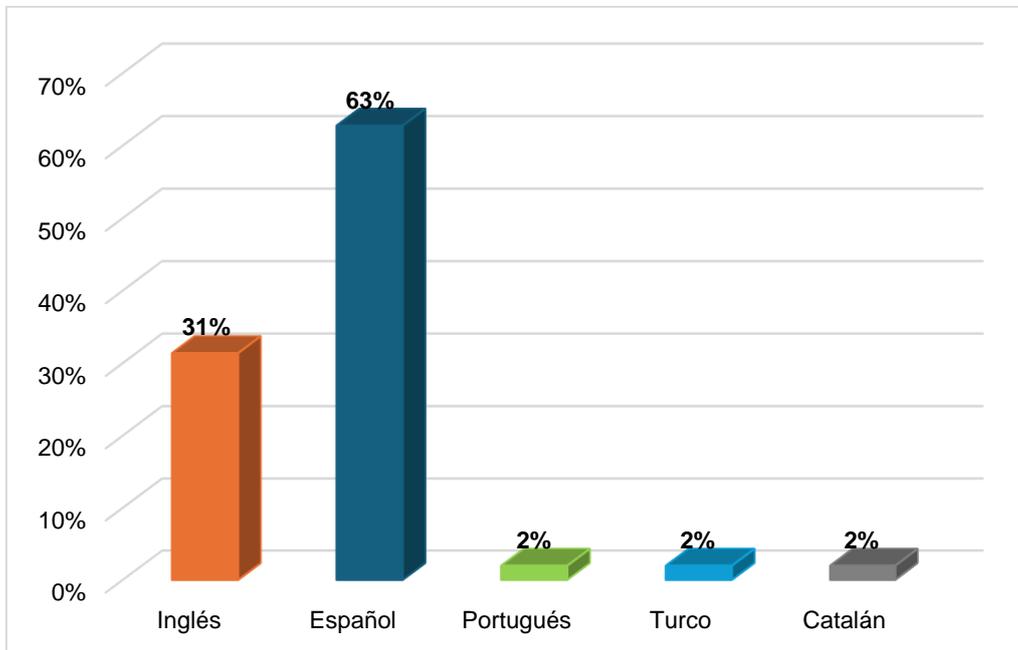
Tabla 2

Selección de documentos por idioma de publicación

IDIOMA DEL DOCUMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Inglés	16	31%
Español	32	63%
Portugués	1	2%
Turco	1	2%
Catalán	1	2%
TOTAL	51	100%

Figura 2

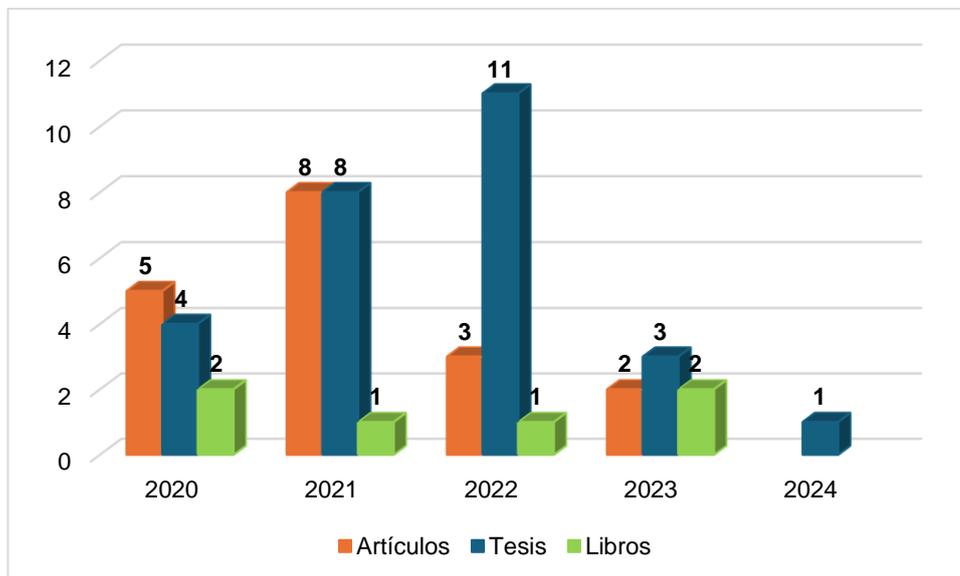
Selección de documentos por idioma de publicación



En la tabla 2 y figura 2 se presenta la cantidad de idiomas en los que se encontraron artículos, tesis y libros sobre la variable complaint handling durante el período 2020-2024. La búsqueda reveló que el 31% de las fuentes estaban en inglés, el 63% en español y el 2% en portugués, turco y catalán, respectivamente. Los resultados de la búsqueda incluyeron estos idiomas sin preferencia por alguno en particular.

Tabla 3*Año de publicación de los elementos seleccionados*

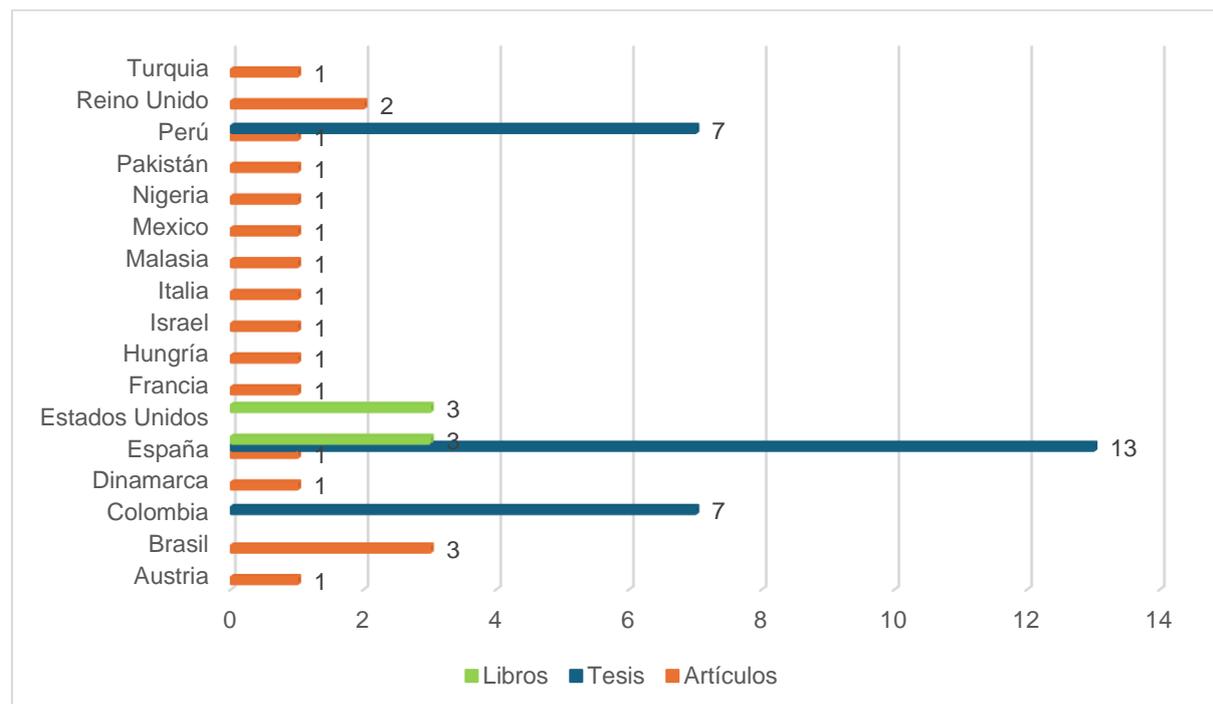
AÑO DE PUBLICACIÓN	CANTIDAD			ACIERTO TOTAL	PORCENTAJE
	Artículos	Tesis	Libros		
2020	5	4	2	11	22%
2021	8	8	1	17	33%
2022	3	11	1	15	29%
2023	2	3	2	7	14%
2024		1		1	2%
TOTAL	18	27	6	51	100%

Figura 3*Año de publicación de los elementos seleccionados*

En la tabla 3 y figura 3 se resaltan los años en los que se publicaron tanto artículos con aciertos como tesis y libros enfocados en la variable complaint handling (tratamiento de reclamaciones) durante el periodo de búsqueda 2020 – 2024. Se observa que en 2020 se encontraron 11 documentos con aciertos, en 2021 se obtuvieron 17 documentos, en 2022 se hallaron 15 documentos, en 2023 se identificaron 7 documentos y en 2024 solo se encontró 1 documento publicado. La búsqueda se limitó al rango de años 2020 a 2024 para asegurar que los aciertos provinieran exclusivamente de esos años.

Tabla 4*País de publicación de los elementos seleccionados*

PAÍS DE PUBLICACIÓN	CANTIDAD			TOTAL
	Artículos	Tesis	Libros	
Austria	1			1
Brasil	3			3
Colombia		7		7
Dinamarca	1			1
España	1	13	3	17
Estados Unidos			3	3
Francia	1			1
Hungría	1			1
Israel	1			1
Italia	1			1
Malasia	1			1
Mexico	1			1
Nigeria	1			1
Pakistán	1			1
Perú	1	7		8
Reino Unido	2			2
Turquia	1			1
TOTAL	18	27	6	51

Figura 4*País de publicación de los elementos seleccionados*

En la tabla 4 y figura 4 se presentan los países donde se publicaron artículos, tesis y libros sobre la variable complaint handling durante el periodo 2020-2024. De los 51 documentos recopilados, se destaca que España es el país con la mayor cantidad de publicaciones (17), seguido por Perú (8) y Colombia (7). Además, Brasil y Estados Unidos tienen 3 documentos cada uno, el Reino Unido cuenta con 2 documentos, y los demás países tienen solo 1 documento cada uno.

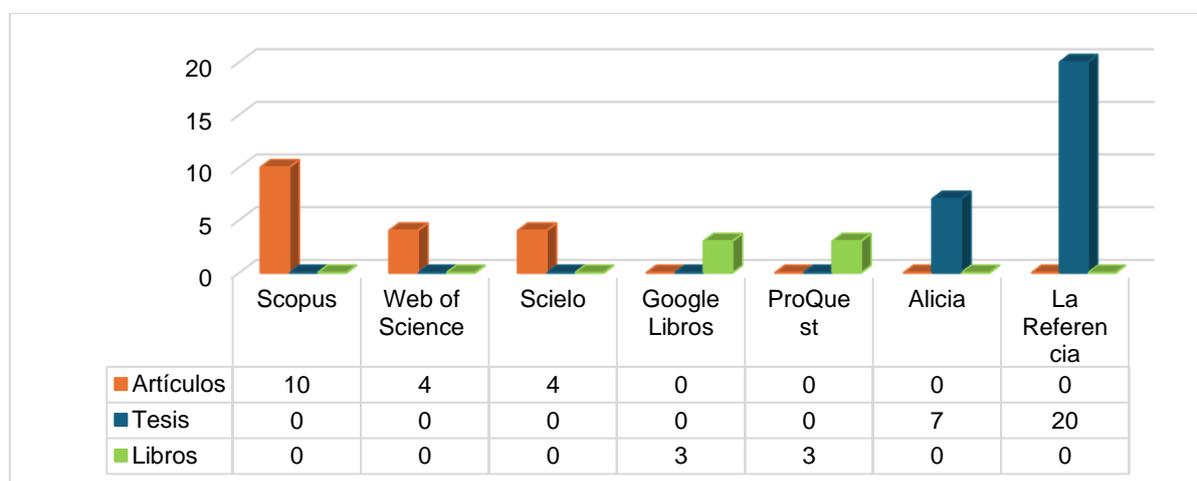
Tabla 5

Bases de Datos, Repositorios Institucionales y fuentes bibliográficas virtual de los elementos seleccionados

FUENTE	CANTIDAD						
	Acierto Total	Artículos	Porcentaje	Tesis	Porcentaje	Libros	Porcentaje
Scopus	10	10	56%	0	0%	0	0%
Web of Science	4	4	22%	0	0%	0	0%
Scielo	4	4	22%	0	0%	0	0%
Google Libros	3	0	0%	0	0%	3	50%
ProQuest	3	0	0%	0	0%	3	50%
Alicia	7	0	0%	7	26%	0	0%
La Referencia	20	0	0%	20	74%	0	0%
TOTAL	51	18	100%	27	100%	6	100%

Figura 5

Bases de Datos, Repositorios Institucionales y fuentes bibliográficas virtual de los elementos seleccionados



En la tabla 5 y figura 5 se muestra la cantidad de artículos, tesis y libros relacionados con la variable complaint handling durante el periodo de búsqueda 2020-2024, obtenidos de bases de datos, repositorios institucionales y fuentes bibliográficas. Los resultados de la búsqueda indican que se encontraron 10 artículos en Scopus, 4 en Web of Science y 4 en Scielo. En cuanto a las tesis publicadas en repositorios institucionales, se identificaron 7 en Alicia y 20 en La Referencia. Además, se obtuvieron 3 libros virtuales tanto de Google Libros como de ProQuest. Cabe mencionar que la búsqueda enfrentó algunas limitaciones en cada una de las bases de datos, repositorios y fuentes bibliográficas para poder recopilar información relevante para la investigación.

Tabla 6

Selección de documentos analizados e incluidos

TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTOS ANALIZADOS	DOCUMENTOS EXCLUIDOS	DOCUMENTOS INCLUIDOS
Artículos	2750	2732	18
Tesis	7407	7380	27
Libros	68853	68847	6
TOTAL	79010	78959	51

En la tabla 6 se presentan los resultados iniciales de la búsqueda de información relacionada con la variable complaint handling, la cual se realizó sin aplicar ningún filtro. La búsqueda arrojó 2750 artículos, 7407 tesis analizadas y 68853 libros encontrados. Posteriormente, se excluyeron documentos basándose en los años de antigüedad (2020-2024), utilizando comillas (“”), libre acceso al documento y seleccionando tesis de posgrado. Estos criterios excluyeron 2732 artículos, 7380 tesis y 68847 libros digitales. Como resultado de estos filtros, se obtuvieron 18 artículos, 27 tesis y 6 libros.

Tabla 7*Selección de documentos en idioma español*

FUENTE	CANTIDAD										
	Acierto Total	Inglés	Porcentaje	Español	Porcentaje	Portugués	Porcentaje	Turco	Porcentaje	Catalán	Porcentaje
Scopus	10	9	56%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Web of Science	4	4	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Scielo	4	0	0%	3	9%	1	100%	0	0%	0	0%
Google Libros	3	0	0%	3	9%	0	0%	0	0%	0	0%
ProQuest	3	3	19%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Alicia	7	0	0%	7	22%	0	0%	0	0%	0	0%
La Referencia	20	0	0%	19	59%	0	0%	0	0%	1	100%
TOTAL	51	16	100%	32	100%	1	100%	1	100%	1	100%

En la tabla 7 se muestran los resultados sobre la cantidad de idiomas identificados durante la búsqueda de información relevante relacionada con la variable complaint handling. Estos resultados se basan en el número de coincidencias encontradas en cada fuente bibliográfica revisada. La búsqueda arrojó los siguientes resultados: en Scopus se encontraron 9 artículos en inglés y 1 en turco; en Web of Science, 4 artículos en inglés; en Scielo, 3 artículos en español y 1 en portugués; en Google Libros, 3 libros en español; en ProQuest, 3 libros en inglés; en el repositorio Alicia, 7 tesis en español; y en La Referencia, 19 tesis en español y 1 en catalán.

En el contexto de la investigación científica, la integridad y las consideraciones éticas son fundamentales para asegurar la validez y la credibilidad del trabajo académico. Por lo cual, la Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV y el Código Nacional de la Integridad Científica proporcionan directrices claras sobre cómo los investigadores deben proceder en varios aspectos críticos del proceso de investigación.

En este contexto, el proceso de recopilación de información debe ser realizado con rigurosidad y honestidad. Los investigadores están obligados a emplear métodos científicos adecuados y a seguir los protocolos establecidos para garantizar la validez y reproducibilidad de los resultados. Es esencial declarar cualquier posible conflicto de interés que pueda sesgar la investigación, así como asegurar que los datos curriculares presentados sean precisos y completos (Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV).

Asimismo, el uso de herramientas antiplagio busca mantener la integridad científica, ya que es crucial evitar el plagio en todas sus formas. Esto incluye no solo la copia literal de textos, sino también la apropiación indebida de ideas y conceptos sin el debido reconocimiento. Los investigadores deben utilizar herramientas antiplagio para detectar y corregir cualquier contenido duplicado antes de la publicación. Además, se considera una falta grave no utilizar adecuadamente estas herramientas digitales para controlar el plagio (Código Nacional de la Integridad Científica).

De otro lado, el cumplimiento riguroso de las normas de citación y referencia es esencial para dar crédito a las fuentes originales y evitar el plagio. Las ideas y conclusiones derivadas de otros trabajos deben ser correctamente citadas y referenciadas según las guías de estilo seleccionadas, como APA 7. Esto incluye mencionar todas las fuentes de apoyo y financiamiento que hayan contribuido a la investigación (Código Nacional de la Integridad Científica).

En cuanto a la integridad en la publicación de resultados, la investigación debe reflejar la realidad de los datos obtenidos, sin alteraciones que puedan sesgar las conclusiones. Los investigadores deben asegurarse de que todos los datos, métodos y resultados relevantes sean presentados con integridad. Además, deben declarar si los resultados se obtuvieron en una situación de posible conflicto de interés y mencionar todas las fuentes de apoyo (Código Nacional de la Integridad Científica).

La confidencialidad y protección de datos durante el desarrollo de un proyecto

de investigación es fundamental para mantener la confidencialidad de la metodología aplicada, los datos obtenidos y los resultados parciales hasta su publicación. Cualquier divulgación prematura debe contar con la autorización expresa de todos los investigadores involucrados en el proyecto. Esto es particularmente relevante para investigadores provenientes del sector empresarial, quienes deben respetar la confidencialidad incluso después de la finalización del proyecto (Código Nacional de la Integridad Científica).

Asimismo, la originalidad y reconocimiento de autoría es un pilar de la integridad científica. Los investigadores deben asegurarse de que su trabajo sea una contribución original y dar el debido crédito a las fuentes de ideas o conclusiones que no sean propias. Además, es imperativo informar a los editores si el trabajo presentado es sustancialmente similar a uno publicado anteriormente en otro medio (Código Nacional de la Integridad Científica).

Por lo cual, la violación de estas normas éticas puede llevar a sanciones severas. Estas incluyen la suspensión temporal de la participación en sistemas nacionales de ciencia y tecnología, multas y otras penalidades dependiendo de la gravedad de la infracción. Las faltas pueden variar desde infracciones leves, como sesgar la interpretación de resultados, hasta muy graves, como la falsificación de datos (Código Nacional de la Integridad Científica; Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV).

Es por ello, que la adherencia a las consideraciones éticas y de integridad científica es crucial en todas las etapas del proceso de investigación. Desde la recopilación de datos hasta la publicación de resultados, los investigadores deben actuar con honestidad, transparencia y rigor, asegurando que su trabajo contribuya genuinamente al avance del conocimiento científico (Código Nacional de la Integridad Científica).

III. RESULTADOS

Se realizó un análisis y síntesis de la información científica relevante sobre el complaint handling para identificar las mejores prácticas y estrategias efectivas implementadas durante el periodo 2020-2024. Ortiz (2022) mencionó que el marco legal abarcó las leyes y regulaciones pertinentes que regían el tratamiento de quejas. Incluía normativas sobre los derechos del consumidor, las responsabilidades de las empresas en la gestión de reclamaciones y los procesos legales que debían seguirse en caso de disputas. Un marco legal sólido proporcionaba un fundamento para garantizar que las quejas fueran abordadas de manera justa y equitativa, tanto para los consumidores como para las empresas.

Checa (2023) señaló que los procedimientos y normativas legales eran aquellos procedimientos específicos que las empresas debían seguir al recibir y manejar quejas de los clientes. Esto podía incluir la forma en que se registraban las quejas, los plazos para responder, los pasos para investigar y resolver problemas, y los protocolos para la comunicación con los clientes durante el proceso de resolución de quejas. El cumplimiento de estas normativas garantizaba una gestión eficiente y consistente de las quejas, lo que contribuía a la satisfacción del cliente y a la reputación de la empresa.

Ortiz (2022) indicó que la aplicación práctica se refería a la implementación real de los procedimientos y normativas establecidos para gestionar las quejas de los clientes. Implicaba la capacitación del personal en técnicas de resolución de conflictos, el uso de herramientas y sistemas para registrar y dar seguimiento a las quejas, y la asignación de recursos adecuados para abordar las preocupaciones de los clientes de manera oportuna y efectiva. Una aplicación práctica eficaz era esencial para transformar las políticas teóricas en acciones tangibles que mejoraban la experiencia del cliente.

Campiña y Fernández (2023) indicaron que la mediación y el arbitraje en materia de consumo se centraban en los métodos alternativos de resolución de disputas que podían utilizarse cuando no se lograba llegar a un acuerdo directo entre la empresa y el cliente. La mediación implicaba la intervención de un tercero imparcial para facilitar la comunicación y ayudar a encontrar una solución mutuamente aceptable, mientras que el arbitraje implicaba que un árbitro tomara una decisión vinculante sobre la disputa. Estos mecanismos proporcionaban vías adicionales para

resolver quejas de manera justa y eficiente.

Campiña y Fernández (2023) señalaron que el control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones se refería a la supervisión y evaluación continua de los procesos de gestión de quejas para garantizar su eficacia y eficiencia. Incluía la recopilación y análisis de datos sobre el tiempo de respuesta a las quejas, la satisfacción del cliente con las soluciones proporcionadas y la identificación de áreas de mejora en el manejo de quejas. Un control de calidad sólido permitía a las empresas identificar y abordar proactivamente problemas en su enfoque de gestión de quejas, mejorando así la experiencia general del cliente.

Checa (2023) señaló que las técnicas de atención al cliente se centraban en las habilidades y enfoques utilizados por el personal de atención al cliente para manejar las quejas de manera efectiva. Incluía la empatía, la escucha activa, la comunicación clara y la capacidad para ofrecer soluciones satisfactorias a los problemas de los clientes. El dominio de técnicas de atención al cliente era fundamental para gestionar las quejas de manera que fortalecieran las relaciones con los clientes y promovieran la lealtad a la marca.

Kitchen y Marshall (2020) mencionaron que la experiencia del cliente englobaba la percepción general que tenía el cliente sobre el proceso de tratamiento de quejas y cómo afectaba a su relación con la empresa. Una experiencia positiva durante la resolución de una queja podía convertir una situación negativa en una oportunidad para construir una relación más sólida y duradera con el cliente. Era crucial para las empresas comprender y gestionar la experiencia del cliente durante todo el proceso de tratamiento de quejas para maximizar el impacto positivo en la satisfacción y fidelidad del cliente.

Mahajan y Vieira (2021) indicaron que las estrategias de creación de valor para el cliente eran las acciones y enfoques que las empresas podían implementar para agregar valor a la experiencia del cliente durante el proceso de tratamiento de quejas. Esto podía incluir ofrecer compensaciones justas por problemas experimentados, proporcionar soluciones innovadoras que superaran las expectativas del cliente y utilizar la retroalimentación de las quejas para mejorar continuamente los productos y servicios. Al centrarse en la creación de valor para el cliente, las empresas podían convertir las quejas en oportunidades para fortalecer la lealtad del cliente y mejorar su reputación.

Kitchen y Marshall (2020) mencionaron que las estrategias de mejora se

enfocaban en utilizar la retroalimentación obtenida de las quejas de los clientes para identificar áreas de mejora en los productos, servicios o procesos empresariales. Las empresas podían aprovechar las quejas como una fuente valiosa de información sobre las expectativas y necesidades de los clientes, y utilizar esta información para realizar ajustes y mejoras que beneficiaran a todos los clientes. Las estrategias efectivas de mejora impulsadas por las quejas podían ayudar a las empresas a mantenerse competitivas y adaptarse a los cambios en el mercado y las demandas de los clientes.

Cudby (2020) señaló que las estrategias de retención se centraban en cómo las empresas podían utilizar el manejo efectivo de quejas como una estrategia para retener a los clientes y fomentar la lealtad a largo plazo. Al abordar las quejas de manera rápida, justa y satisfactoria, las empresas podían demostrar su compromiso con la satisfacción del cliente y fortalecer los lazos emocionales con la marca. Las estrategias de retención también podían incluir programas de fidelización, ofertas especiales para clientes insatisfechos y seguimiento proactivo para garantizar que las preocupaciones de los clientes se abordaran de manera completa y satisfactoria.

IV. CONCLUSIONES

El estudio tuvo como objetivo general analizar y sintetizar la información científica relevante sobre complaint handling para identificar las mejores prácticas y estrategias efectivas implementadas durante el periodo 2020-2024. En base a esto, se concluyó que una gestión eficaz de quejas es crucial para mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la reputación de la marca. Los hallazgos indicaron que la adopción de enfoques proactivos y personalizados en la atención de quejas no solo mitigó los efectos negativos de los problemas de servicio, sino que también promovió una mayor lealtad del cliente.

Para el primer objetivo específico, que consistió en recopilar información detallada sobre complaint handling en la literatura científica reciente, se concluyó que existen numerosas estrategias documentadas que varían en efectividad según el contexto y la industria. Las técnicas más efectivas incluyeron la capacitación del personal en habilidades de comunicación, la implementación de sistemas de seguimiento de quejas y el uso de tecnologías avanzadas para gestionar y analizar las quejas.

En relación con el segundo objetivo específico, que buscó identificar y analizar las dimensiones asociadas a complaint handling durante el periodo 2020-2024, se encontró que las dimensiones críticas incluían la rapidez de respuesta, la empatía demostrada por el personal, la capacidad de resolver el problema en el primer contacto y la transparencia en la comunicación con el cliente. Estas dimensiones fueron fundamentales para determinar la percepción de los clientes sobre la calidad de la resolución de sus quejas.

Respecto al tercer objetivo específico, que se propuso organizar y presentar la información disponible sobre las dimensiones asociadas a la gestión de quejas mediante una matriz de recolección de datos (ver anexo 01), se concluyó que una matriz bien estructurada facilita la identificación de patrones y tendencias en la gestión de quejas. Esta herramienta permitió visualizar las áreas de fortaleza y las oportunidades de mejora en el tratamiento de reclamaciones.

Por otro lado, se recomendó realizar estudios longitudinales que permitan observar las tendencias en el tratamiento de reclamaciones (complaint handling) a lo largo del tiempo. Además, se sugirió explorar cómo las innovaciones tecnológicas, como la inteligencia artificial y el análisis de big data, pueden ser aprovechadas para

mejorar la efectividad del tratamiento de reclamaciones.

Se aconsejó implementar programas de capacitación continua para el personal de atención al cliente, enfocándose en el desarrollo de habilidades de comunicación y resolución de problemas. Asimismo, se recomendó la adopción de sistemas integrados de gestión de quejas que permitan un seguimiento detallado y la medición del desempeño en la resolución de problemas.

Las organizaciones deben fomentar una cultura empresarial que valore la retroalimentación de los clientes y vea las reclamaciones como oportunidades para mejorar. Esto incluye establecer canales de comunicación abiertos y accesibles para los clientes, y garantizar que las quejas sean tratadas con seriedad y de manera eficiente.

REFERENCIAS

- Afonso, M. (2022). *Reclamación de daños y perjuicios derivados de accidente de trabajo en el orden social*. [Tesis de maestría, Universidad de Oviedo, España]. Repositorio institucional. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/61915>
- Ahmed, R. R. (2020). Customer satisfaction & loyalty and organizational complaint handling: Economic aspects of business operation of airline industry. *Inžinerinė Ekonomika* /, 31(1), 114–125. <https://doi.org/10.5755/j01.ee.31.1.8290>
- Alamo, I. J. (2021). *Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15935>
- Alcívar, N. L, Montecé, S. A. y Montecé, L. A. (2021). La igualdad y el feminismo. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(1), 00076. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000800076&lang=es
- Andrés, M. (2022). *Reparto de gastos y procedimiento judicial procedente para la reclamación de deudas en las comunidades de propietarios*. [Tesis de maestría, Universidad de Valladolid, España]. Repositorio institucional. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/53647>
- Antolín, S. (2020). *La reclamación judicial de cantidad de dinero indebidamente obtenida*. [Tesis de maestría, Universidad de Valladolid, España]. Repositorio institucional. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/43586>
- Awa, H. O. (2021). Service failure handling and resilience amongst airlines in Nigeria. *Cogent Business & Management.*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1892924>
- Barragán, A. B., Martos, Á., Gázquez, J. J. y Pérez-Fuentes, M. C. (2021). *Manual práctico para la realización de una revisión sistemática*. https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_pr%C3%A1ctico_para_la_r

ealizaci%C3%B3n_de/pU02EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Bellido, M. M. d. R. (2021). *Mecanismos de inclusión social en el uso y aplicación del libro de reclamaciones, en el departamento de Ica, durante el año 2017*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unica.edu.pe/items/573f740d-85ab-4aff-8a8d-5ab000df7328>

Benet, J. (2021). *Análisis de las reclamaciones por responsabilidad profesional médica en Cataluña durante el período 2000-2018*. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, España]. Repositorio institucional. <https://ddd.uab.cat/record/244183>

Bustamante, D. A. (2024). *Racionalización del libro de reclamaciones para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Chiclayo*. Universidad César Vallejo. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135618>

Caicedo, J. A. y Castillo, E. (2022). Organizações de estudantes africanos em universidades públicas colombianas: panorama das ações afirmativas. *Educação & Sociedade*, 43(e263713). <https://www.scielo.br/j/es/a/nX9cPvnkFvnwzLtKtr59GdS/?lang=es#>

Campiña, G. y Fernández, M. J. (2023). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_quejas_y_reclamaciones_en_ma/703IEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Casanova, Y. (2022). *Predicción del costo de las reclamaciones con Machine Learning*. [Tesis de maestría, Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Colombia]. Repositorio institucional. <https://repositorio.escuelaing.edu.co/handle/001/2086>

Çekici, V. (2021). Process optimization of the customer complaints handling system and a new customeroriented model proposal | Müşteri şikayetlerini

değerlendirme sisteminin süreç optimizasyonu ve müşteri odaklı yeni bir model önerisi. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi = Gazi University Journal of the Faculty of Engineering and Architecture.*, 36(2), 855–869. <https://doi.org/10.17341/gazimmfd.696817>

Checa, E. J. (2023). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. COMT0110.

https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_quejas_y_reclamaciones_en_ma/ff20EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Concytec. (2021). *Directrices para repositorios institucionales de la Red Nacional de Repositorios Digitales de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (RENARE) [Actualización]*. Repositorio CONCYTEC. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2231?mode=full>

Cordón, J. A. (2011). *La revolución del libro electrónico*. https://www.google.com.pe/books/edition/La_revoluci%C3%B3n_del_libro_electr%C3%B3nico/XetBGUkK1BIC?hl=es&gbpv=1

Cudby, A. (2020). Keep your customers : How to stop customer turnover, improve retention and get lucrative, long-term loyalty. <https://www.proquest.com/legacydocview/EBC/6448313?accountid=37408>

Davidow, M. (2020). Counteracting Value Destruction. *Journal of Creating Value*, 6(1), 86–96. <https://doi.org/10.1177/2394964320925260>

De Miguel, A. (2023). *Prórroga en contratación pública. Conceptos reclamables y vías de reclamación en los supuestos en los que se sigue realizando la prestación de un contrato público tras su finalización*. [Tesis de maestría, Universidad Complutense - Madrid]. Repositorio institucional. <https://docta.ucm.es/entities/publication/db6a8547-926a-42bc-bd9c-06057c558a32>

De Miranda, S. V. C., Oliveira, P. S. D., Moraes, V. C. D. M., y Vasconcellos, L. C. F. D. (2020). Necessidades e reivindicações de homens trabalhadores rurais frente à atenção primária à saúde. *Trabalho, Educação e Saúde*, 18(1).

<https://www.scielo.br/j/tes/a/YMGGmNYMgTfCsLSpPB5ftvP/?lang=pt#>

Del Río, J., Becerra, B. y Montalvo, Jeny. (2022). Reclamos de los usuarios externos en un hospital general del Perú. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 130-141. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242022000100130&lng=es&tlng=es.

Díaz, P. (2022). *El Procedimiento Monitorio para la reclamación de cantidades derivadas de crédito impagado. Especial referencia al tratamiento de la reconvencción en el procedimiento verbal*. [Tesis de maestría, Universidad de Oviedo, España]. Repositorio institucional. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/61918>

Doctor, F. (2022). *Estudio del impacto que ocasionaría en el coste del siniestro para la entidad aseguradora la reclamación de la Seguridad Social del coste de las pensiones públicas causadas por accidentes de tráfico*. [Tesis de maestría, Universidad de Alcalá, España]. Repositorio institucional. <https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/54455>

Flores, M. (2022). *Reclamación transfronteriza de una cantidad debida*. [Tesis de maestría, Universidad de Valladolid, España]. Repositorio institucional. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/53671>

Garcés, L. (2021). *Créditos y Tarjetas Revolving: Reclamación Judicial*. [Tesis de maestría, Universidad de Valladolid, España]. Repositorio institucional. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/47177>

Gómez, J. P. (2022). *Desmitificando la flexibilidad de la carga de la prueba en arbitrajes internacionales de inversión con reclamaciones de ilegalidad*. [Tesis de maestría, Universidad de los Andes, Colombia]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uniandes.edu.co/entities/publication/375a9749-f4ab-4536-afed-7cee32297a9d>

Gómez, S. (2022). *Fundamento jurídico de las reclamaciones por anticoncepción fallida en el marco de la jurisprudencia del consejo de estado desde una perspectiva de género*. [Tesis de maestría, Universidad EAFIT, Colombia].

Repositorio institucional. <https://repository.eafit.edu.co/items/80addf38-ad83-4507-8baf-201476141d8d>

Henao, F. A. (2020). *Aplicación del control constitucional por vía de excepción en relación con reclamaciones ante empresas de servicios públicos domiciliarios cuando se pretendan devoluciones superiores a cinco meses*. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio institucional. <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/48300e22-961e-4e1d-a95b-1c87f2c7aa96>

Hilario Grandez, A. G. (2022). *Efectividad del libro de reclamaciones y la satisfacción del usuario durante la pandemia de la COVID-19, en un Hospital del Callao, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99970>

Hutzinger, C. (2022). Double jeopardy: effects of inter-failures and webcare on (un-)committed online complainants' revenge. *Internet Research.*, 33(7), 19–45. <https://doi.org/10.1108/INTR-02-2022-0115>

Jeanpert, S. (2021). The role of human interaction in complaint handling. *Journal of Retailing and Consumer Services.*, 62. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102670>

Kitchen, P., y Marshall, G. (Eds.). (2020). The janus face of customer service. <https://www.proquest.com/legacydocview/EBC/6478158?accountid=37408>

Lopez, N. A. (2022). *Gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106071>

Mahajan, G., y Vieira, W. (2021). *Customer value starvation can kill : Prevention and cure*. <https://www.proquest.com/legacydocview/EBC/6486719?accountid=37408>

Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. https://www.google.com.pe/books/edition/Investigaci%C3%B3n_de_mercados

/SLmEbIVK2OQC?hl=es&gbpv=1

McCreddie, M. (2021). A qualitative study of National Health Service (NHS) complaint-responses. *BMC Health Services Research.*, 21(1).
<https://doi.org/10.1186/s12913-021-06733-5>

Moreno, D. C. (2021). *Acción política performativa: relacionalidad y agenciamiento en las actuales formas de reclamación*. [Tesis doctoral, Universidad de Manizales, Colombia]. Repositorio institucional.
<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/4381>

Muñoz, M. R. (2017). *Manual. Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones (ADGD268PO)*. Especialidades formativas.
https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_Tratamiento_y_gesti%C3%B3n_de_quejas/nOtCDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Olguin, M. A. y Ruiz, M. A. (2021). *“Chile Vencerá”: Exilio político chileno en Zaragoza. Historia y memoria de exiliados y activistas políticos por el retorno a la democracia, el fin del exilio y la reclamación por los derechos humanos en Chile (1970–1998)*. [Tesis de maestría, Universidad de Zaragoza, España]. Repositorio institucional. <https://zaguan.unizar.es/record/106280#>

Omoola, S. (2023). Rethinking higher education services and the complaint handling framework in malaysia. *UUM Journal of Legal Studies*, 14(1), 189–213.
<https://doi.org/10.32890/uumjls2023.14.1.8>

Ormeño, J., Carvajal, L.G. y Sanz, L. B. (2022). *CFGB- Atención al cliente 2022*.
https://www.google.com.pe/books/edition/CFGB_Atenci%C3%B3n_al_cliente_2022/CYB8EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Ortiz, M. C. (2022). *La problemática de las reclamaciones por vulneración de los derechos de propiedad intelectual frente a los usuarios de las redes peer-to-peer*.
https://www.google.com.pe/books/edition/La_problema%C3%A1tica_de_las_reclamaciones_po/pCV9EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Pacori, A. K. (2020). *Los derechos del consumidor frente al uso del Libro de*

reclamaciones como garantía de la Seguridad jurídica de los consumidores. [Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velasquez]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5034>

Perez, H. (2022). *El derecho procesal electoral como garantía de la democracia en Colombia: incidencia de la acción de reclamación y solicitud de saneamiento de nulidad electoral en la conformación del congreso de la república periodo 2014-2018.* [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomas, Colombia]. Repositorio institucional. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/44410>

Pio, P.G.C., Sigahi, T., Rampasso, I.S., Satolo, E.G., Serafim, M.P., Quelhas, O.L.G., Leal Filho, W. y Anholon, R. (2024). Complaint management: comparison between traditional and digital banks and the benefits of using management systems for improvement. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 73(4), 1050-1070. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-08-2022-0430>

Ruso, M. (2021). *Arquitectura aplicada a un modelo predictivo de detección de fraude en las reclamaciones del sector seguros.* [Tesis de maestría, Universitat Oberta de Catalunya, España]. Repositorio institucional. <https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/133353>

Sigurdsson, V., Larsen, N. M., Gudmundsdottir, H. K., Alemu, M. H., Menon, R. G. V., Fagerstrom, A. (2021). Social media: Where customers air their troubles—How to respond to them? *Journal of Innovation & Knowledge*, 6(4), 257-267. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2021.07.001>.

SINACYT. (2022). *Código de Integridad Científica.*

Sordo, D. (2020). *Negligencias médicas: reclamación de responsabilidad por vía penal y por vía administrativa.* [Tesis de maestría, Universidad de Valladolid, España]. Repositorio institucional. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/60388>

SPhabmixay, C., Rodríguez-Escudero, A., y Rodríguez-Pinto, J. (2021). Organizational antecedents to designing a comprehensive complaint management system. *Journal of Management and Organization*, 27(3), 481-506. <https://doi.org/10.1017/jmo.2018.73>

Universidad César Vallejo. (2022). *Código de Ética en Investigación*.

Valentini, S. (2020). Customers' emotions in service failure and recovery: a meta-analysis. *Marketing Letters.*, 31(2–3), 199–216. <https://doi.org/10.1007/s11002-020-09517-9>

Vargas, E. M. (2023). *Gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106814>

Vargas, H. O. (2020). *Indicadores de fraude en el sector asegurador: análisis de la intervención de las entrevistas especializadas en reclamaciones sospechosas durante el 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomas, Colombia]. Repositorio institucional. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/30529>

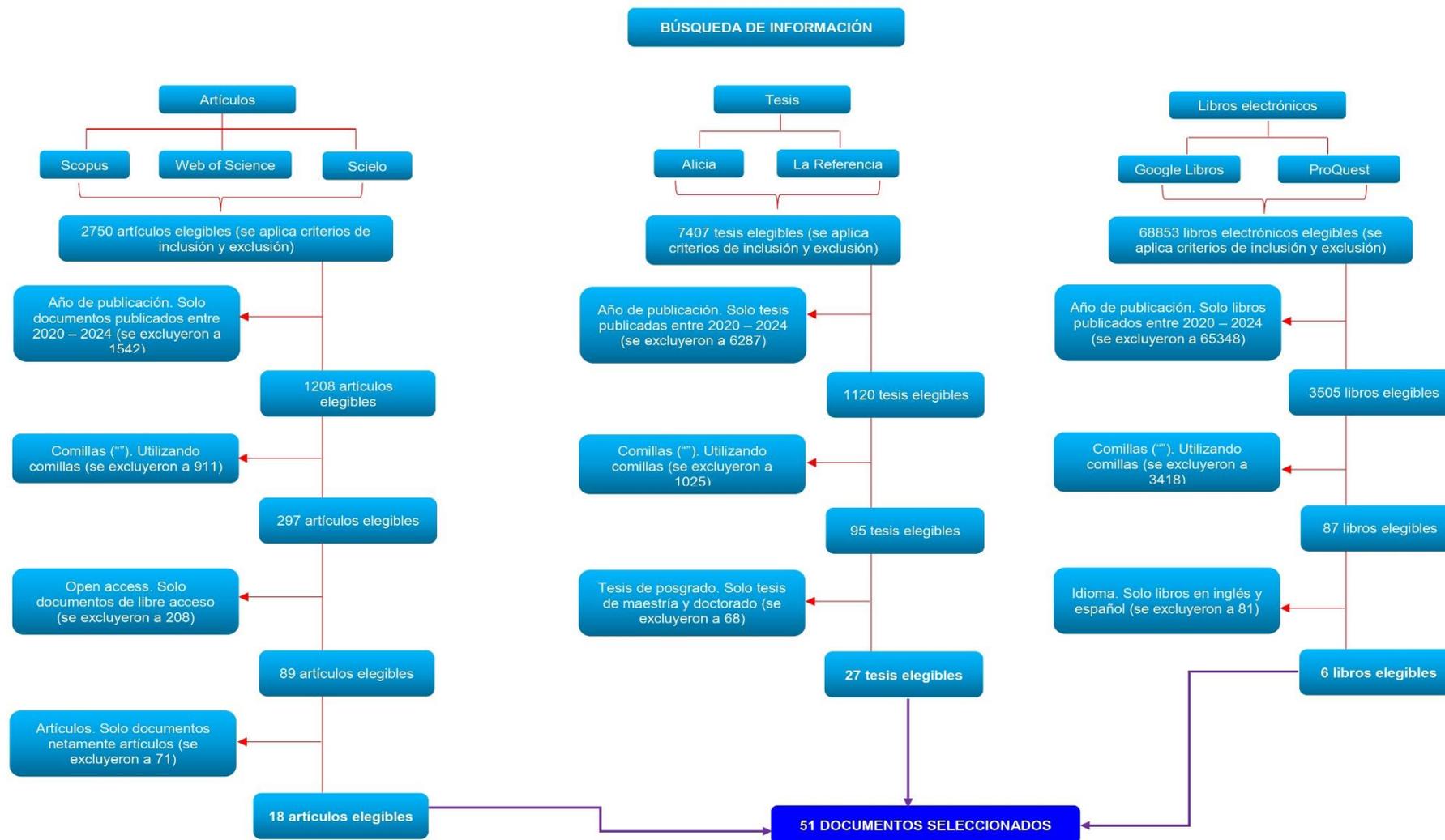
Vizcaíno, M. (2021). *El médico como segunda víctima en los casos de reclamación profesional por malpraxis*. [Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Catalunya, España]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/10803/671868>

Williams, J. (2021). "It's the most ethical job I have ever had": Complaint handling and fair decision making in the financial industry. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 15(4), 357–375. <https://doi.org/10.1504/IJBGE.2021.118602>

Zsofia, K., y Zsofia, B. (2020). Overcompensation as a service recovery strategy: the financial aspect of customers' extra effort. *Service Business*, 14(2), 187-216. <https://doi.org/10.1007/s11628-020-00413-w>

ANEXOS

Anexo 01: Sistematización de la información mediante la inclusión y exclusión



Anexo 02: Matriz de revisión de literatura científica: Artículos, Tesis y Libros

MATRIZ DE REVISIÓN DE LITERATURA CIENTÍFICA: Artículos

N°	Título de la investigación (MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS)	IDIOMA	Autor(es)	LINK	Año de publicación	País	Variable(s) de estudio encontradas en el documento	PALABRAS CLAVE	Dimensiones	Plataforma académica	ENFOQUE	TIPO	NIVEL	DISEÑO	POBLACIÓN	MUESTRA	MUESTREO	Instrumento	Objetivo general	Conclusión	
1	RETHINKING HIGHER EDUCATION	Inglés	Omoia, S., Kazeem, BK, Ali	https://doi.org/10.1188/doi.org/10.1188	2023	Malasia	Servicios de educación superior	complaint handling	Calidad de los servicios educativos	Scopus	Cualitativo	Descriptivo y Exploratorio	No experimental	No experimental	Estudiantes y personal de una institución de educación superior	No	No probabilístico	Análisis documental y entrevistas	Evaluar y mejorar	La implementación de un marco efectivo para la	
2	Double jeopardy effects of	Inglés	Hutzinger, Clemens, Weitzl, BK, Ali	https://doi.org/10.1188/doi.org/10.1188	2022	Austria	Intención de venganza	Complaint handling	Fuerza de la relación consumidora	Scopus	Cuantitativo	Descriptivo y Analítico	Experimental	Experimental	Consumidores que han presentado	316	No probabilístico	Cuestionarios en línea y entrevistas	Evaluar cómo la relación consumidora	Los consumidores con una relación fuerte con la marca	
3	A qualitative study of National Health	Inglés	McCreadie, May, Benwell, Bethan,	https://doi.org/10.1188/doi.org/10.1188	2021	Reino Unido	La principal variable examinada en el estudio	Complaint handling; Complaint handling	Contenido y lenguaje de las respuestas a las	Scopus	Cualitativo	Descriptiva y Exploratoria	No experimental	Análisis del discurso	Quejas y respuestas escritas de un área	59 quejas y respuestas de una	No	Intencional	Análisis del discurso de las entrevistas	Examinar cómo las respuestas a las	El estudio resalta que las respuestas a las quejas suelen minimizar
4	The role of human interaction in	Inglés	Sophie Jeanper, Laure	https://doi.org/10.1188/doi.org/10.1188	2021	Francia	Interacción humana en la gestión	Complaint handling; Complaint handling	Satisfacción del cliente	Scopus	Cuantitativo	Empírica y Micro (interacción)	Experimental	Experimental	Clientes que han presentado	427 participantes	No específico	Encuesta estructurada	Evaluar el impacto de la	La interacción humana en el proceso de recuperación	
5	It's the ethical job I have ever	Inglés	Williams, Jane; Gill, Chris;	https://doi.org/10.1188/doi.org/10.1188	2021	Reino Unido	Manejo de quejas y toma de decisiones	Complaint handling; Ethical handling	Estructuras y procesos de la institución	Scopus	Cualitativo	Exploratorio y Micro (interacción)	No experimental	No experimental	Profesionales de gestión de quejas	Profesionales de una	No específico	Entrevistas cualitativas	Explorar cómo los profesionales de	Las estructuras y procesos institucionales tienen un impacto	
6	Process optimization of the customer	Turco	Cekici, Vedat; Yuregir, Hacire	https://doi.org/10.1188/doi.org/10.1188	2021	Turquia	Optimización del proceso de manejo	Complaint handling	Identificación de la causa raíz de	Scopus	Cuantitativo	Aplicada y Micro (proceso)	No experimental	No experimental	Personal y clientes de una institución de servicios	403 participantes	No específico	Modelos de simulación y análisis	Proponer y evaluar un	El estudio concluye que la correcta identificación de la	
7	Service failure handling and resilient	Inglés	Awa, Hart O.; Nwobu, Chigbo	https://doi.org/10.1188/doi.org/10.1188	2021	Nigeria	Manejo de fallos en el servicio	Complaint handling	Empatía, Agilidad y Compensación	Scopus	Cuantitativo	Descriptivo y Micro (interacción)	No experimental	No experimental	Personal y clientes de una institución de servicios	403 participantes	No específico	Cuestionario de encuesta	Evaluar cómo las aerolíneas en	El estudio revela que la empatía y la agilidad son	
8	Customers' emotions in service failure and	Inglés	Valentini, Sara; Orsingher, Chiara;	https://doi.org/10.1188/doi.org/10.1188	2020	Italia	Emociones de los clientes en una situación	Complaint handling; Emotions;	Empatía, Agilidad y Compensación	Scopus	Cuantitativo	Meta-análisis y Micro (nivel)	No experimental	No experimental	Personal y clientes de una institución de servicios	450 participantes	No específico	Síntesis y análisis estadístico de datos	Proponer y evaluar un	Las emociones de los clientes son un componente crucial en la gestión	

NECESIDADES Y RECLAMACIONES DE LOS TRABAJADORES	Español	La igualdad y el feminismo	ORGANIZACIONES AFROESTUDIANTES EN LAS	Español	Reclamaciones de usuarios
Sérgio Vinicius Cardoso De Miranda, https://www.scielo.br/wwsc	Español	Natividad De Lourdes Alcivar	Jose Antonio Calcedo Ortiz, https://www.scielo.org	Portugués	Español
2020	2021	2022	2022	2022	2022
Brasil	Mexico	Brasil	Brasil	Perú	Perú
Necesidades y reclamos de los trabajadores; Población rural; Atención; Acceso a servicios de salud, Calidad de la	Igualdad de género en el contexto; Derecho; Mujer; Teorías feministas, participativas, Movimientos	Presencia y acciones de las	Afrocolombianos; Organizaciones de salud; Historia de la reclamación de la participación afroestud	Reclamaciones de usuarios	Reclamaciones de usuarios
SciELO	SciELO	SciELO	SciELO	SciELO	SciELO
Cualitativo	Cualitativo	Cualitativo	Cualitativo	Cuantitativo	Cuantitativo
Descriptivo y Exploratorio	Descriptivo y Exploratorio	Descriptivo y Exploratorio	Descriptivo y Exploratorio	Descriptivo y Exploratorio	Descriptivo y Exploratorio
No experimental	No experimental	No experimental	No experimental	No experimental	No experimental
Trabajadores rurales diferentes	No aplica, es un	Estudiantes ya que son	Estudiantes ya que son	Usuarios externos	Usuarios externos
No se especifica un número	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	993
No probabilístico	No aplica	No aplica	No aplica	No probabilístico	No probabilístico
Entrevistas y análisis documental	Análisis documental	Análisis documental	Análisis documental y entrevistas	Libro de Reclamaciones	Libro de Reclamaciones
Comprender las principales	Identificar el desarrollo	Identificar el desarrollo	Describir la presencia y el	Evaluar las características	Evaluar las características
Los trabajadores rurales enfrentan numerosas barreras para acceder a	El feminismo ha sido crucial en el cuestionamiento y	El feminismo ha sido crucial en el cuestionamiento y	Las acciones afirmativas han sido un resultado de la movilización	Solo el 11,5% de los pacientes han sido un insatisfecho de los	Solo el 11,5% de los pacientes han sido un insatisfecho de los

MATRIZ DE REVISIÓN DE LITERATURA CIENTÍFICA: Tesis

Nº	Título de la investigación (MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS)	IDIOMA	Autor(es)	LINK	Año de publicación	País
1	Racionalización del libro de reclamaciones para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Chiclayo	Español	Bustamante Guamuro, Deiner Almir	https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135618	2024	Perú
2	Los derechos del consumidor frente al uso del Libro de reclamaciones como garantía de la Seguridad jurídica de los consumidores	Español	Pacori Paricahua, Angelica Karina	http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5034	2020	Perú
3	Gestión de reclamaciones digitales y competencias transversales en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Picota, San Martín - 2022	Español	Lopez Coronado, Noelly de los Angeles	https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106071	2022	Perú

4	Gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021	Español	Vargas Cieza, Esthvar Manuel	https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106814	2023	Perú
5	Mecanismos de inclusión social en el uso y aplicación del libro de reclamaciones, en el departamento de Ica, durante el año 2017	Español	Bellido Taber de Cornejo, María Mercedes del Rosario	https://repositorio.unica.edu.pe/items/573f740d-85ab-4aff-8a8d-5ab000df7328	2021	Perú
6	Efectividad del libro de reclamaciones y la satisfacción del usuario durante la pandemia de la COVID-19, en un Hospital del Callao, 2022	Español	Hilario Grandez, Alan Gerson	https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99970	2022	Perú
7	Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2019	Español	Alamo Palomino, Isabel Julia	https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15935	2021	Perú
8	Créditos y Tarjetas Revolving: Reclamación Judicial	Español	Garcés Cuesta, Leticia	https://uvadoc.uva.es/handle/10324/47177	2021	España
9	Reclamación transfronteriza de una cantidad debida	Español	Flores Mosqueira, Milagros	https://uvadoc.uva.es/handle/10324/53671	2022	España
10	Predicción Del Costo De Las Reclamaciones Con Machine Learning	Español	Casanova Rincón, Yenny Marcela	https://repositorio.escuelaing.edu.co/handle/001/2086	2022	Colombia
11	La reclamación judicial de cantidad de dinero indebidamente obtenida	Español	Antolín Esguevillas, Saray	https://uvadoc.uva.es/handle/10324/43586	2020	España

12	Acción política performativa: relacionalidad y agenciamiento en las actuales formas de reclamación	Español	Moreno Rodríguez, Diana Carolina	https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/4381	2021	Colombia
13	Negligencias médicas: reclamación de responsabilidad por vía penal y por vía administrativa	Español	Sordo Iribarren, David	https://uvadoc.uva.es/handle/10324/60388	2023	España
14	El médico como segunda víctima en los casos de reclamación profesional por malpraxis	Español	Vizcaíno Rakosnik, Marta	http://hdl.handle.net/10803/671868	2021	España
15	Reclamación de daños y perjuicios derivados de accidente de trabajo en el orden social	Español	Afonso López, Marta	https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/61915	2022	España
16	Análisis de las reclamaciones por responsabilidad profesional médica en Cataluña durante el período 2000-2018	Catalán	Benet Travé, Josep	https://ddd.uab.cat/record/244183	2021	España
17	Arquitectura aplicada a un modelo predictivo de detección de fraude en las reclamaciones del sector seguros	Español	Russo, Marco	https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/133353	2021	España
18	Reparto de gastos y procedimiento judicial procedente para la reclamación de deudas en las comunidades de propietarios	Español	Andérez Alonso, María Ruth	https://uvadoc.uva.es/handle/10324/53647	2022	España
19	Desmitificando la flexibilidad de la carga de la prueba en arbitrajes internacionales de inversión con reclamaciones de ilegalidad	Español	Gómez Moreno, Juan Pablo	https://repositorio.uniandes.edu.co/entities/publication/375a9749-f4ab-4536-afed-7cee32297a9d	2022	Colombia
20	Indicadores de fraude en el sector asegurador: análisis de la intervención de las entrevistas especializadas en reclamaciones sospechosas durante el 2018	Español	Vargas, Helmer Orlando	https://repository.usta.edu.co/handle/11634/30529	2020	Colombia

21	Fundamento jurídico de las reclamaciones por anticoncepción fallida en el marco de la jurisprudencia del consejo de estado desde una perspectiva de género	Español	Gómez Ramírez, Sara	https://repository.eafit.edu.co/items/80addf38-ad83-4507-8baf-201476141d8d	2022	Colombia
22	El Procedimiento Monitorio para la reclamación de cantidades derivadas de crédito impagado. Especial referencia al tratamiento de la reconvencción en el procedimiento verbal	Español	Díaz Martín, Pelayo	https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/61918	2022	España
23	Aplicación del control constitucional por vía de excepción en relación con reclamaciones ante empresas de servicios públicos domiciliarios cuando se pretendan devoluciones superiores a cinco meses	Español	Henaó Castaño, Fabián Andrés	https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/48300e22-961e-4e1d-a95b-1c87f2c7aa96	2020	Colombia
24	Prórroga en contratación pública. Conceptos reclamables y vías de reclamación en los supuestos en los que se sigue realizando la prestación de un contrato público tras su finalización	Español	de Miguel Rentero, Ana	https://docta.ucm.es/entities/publication/db6a8547-926a-42bc-bd9c-06057c558a32	2023	España
25	Estudio del impacto que ocasionaría en el coste del siniestro para la entidad aseguradora la reclamación de la Seguridad Social del coste de las pensiones públicas causadas por accidentes de tráfico	Español	Doctor Sanz, Fernando	https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/54455	2022	España

26	El derecho procesal electoral como garantía de la democracia en Colombia: incidencia de la acción de reclamación y solicitud de saneamiento de nulidad electoral en la conformación del congreso de la república periodo 2014-2018	Español	Perez Triana, Heriberto	https://repository.usta.edu.co/handle/11634/44410	2022	Colombia
27	"Chile Vencerá": Exilio político chileno en Zaragoza. Historia y memoria de exiliados y activistas políticos por el retorno a la democracia, el fin del exilio y la reclamación por los derechos humanos en Chile (1970-1998)	Español	Olguin Kemp, Mario Andres; Ruiz Carnicer, Miguel Ángel	https://zaguan.unizar.es/record/106280#	2021	España

MATRIZ DE REVISIÓN DE LITERATURA CIENTÍFICA: Libros

N.º	Título (MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS)	IDIOMA	Autor(es)	LINK	Año de publicación	País	Variabl e de estudio	DEFINI CIÓN	Dimens iones	DEFINI CIÓN DE CADA DIMEN SIÓN	Plata form a acad émica
1	Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo MF0245_3	Español	GEMA CAMPINA DOMÍNGUEZ, MARÍA JESÚS FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ	https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_quejas_y_reclamaciones_en_ma/703IEAAQBAJ?hl=es&gbpv=0	2023	España	Procedimiento de gestión de reclamaciones	Etapas y acciones específicas que deben seguirse para gestionar las quejas y reclamaciones de los consumidores. Incluye la recogida, tramitación, y resolución de las reclamaciones, así como la documentación necesaria para cada fase.	Mediación y arbitraje en materia de consumo	Aborda dos métodos alternativos para la resolución de conflictos entre consumidores y empresas: la mediación y el arbitraje. Se enfoca en garantizar que el servicio de atención al cliente sea eficiente y efectivo en la resolución	google libros

										os de mediación y arbitraje, entre otros.
									Técnicas de Atención al Cliente	Se enfoca en las estrategias y técnicas utilizadas para atender eficazmente a los clientes que presentan quejas o reclamaciones. Incluye habilidades de comunicación, empatía, manejo de situaciones conflictivas.

										vas, gestión de expecta tivas de los clientes , entre otros aspecto s relacio nados con la atenció n al cliente.	
3	La problemática de las reclamaciones por vulneración de los derechos de propiedad intelectual frente a los usuarios de las redes peer-to-peer	Español	MARIA DEL CARMEN ORTIZ DEL VALLE	https://www.google.com.pe/books/edition/La_problema%3A1tica_de_las_reclamaciones_po/pCV9EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0	2022	España	Legislación vigente sobre propiedad intelectual	Establece los derechos y responsabilidades de los creadores e inventores, así como los procedimientos legales para proteger esos derechos.	Marco legal	Abarca aspectos como derechos de autor, patentes, marcas registradas y otros derechos de propiedad intelectual	google libros
									Aplicación práctica	Aborda cómo se aplican estas leyes en la práctica, especialmente	

										innovación. Estas acciones buscan mejorar la percepción del cliente sobre el valor ofrecido, fortaleciendo así la relación y la fidelidad hacia la empresa.	
5	The Janus Face of Customer Service	Inglés	Philip Kitchen and Greg Marshall	https://www.proquest.com/legacydocview/EBC/6478158?accountid=37408	2020	Estados Unidos	Calidad percibida del servicio al cliente	Percepción subjetiva de los clientes sobre la calidad del servicio que reciben, considerando aspectos como la amabilidad del	Experiencia del Cliente	Se enfoca en la experiencia global del cliente al interactuar con el servicio de atención al cliente.	ProQuest

							personal, la rapidez en la resolución de problemas, la eficacia en la comunicación, entre otros.	Estrategias de Mejora	Aborda las estrategias y acciones implementadas por las empresas para mejorar la calidad de su servicio al cliente.		
6	Keep Your Customers: How to Stop Customer Turn over, Improve Retention and Get Lucrative, Long-Term Loyalty	Inglés	Ali Cudby	https://www.proquest.com/legacydocview/EBC/6448313?accountid=37408	2020	Estados Unidos	Retención de clientes	Estrategias de Retención	Refleja la efectividad de la empresa en mantener la lealtad de sus clientes y evitar la pérdida de clientes a la competencia.	Son un conjunto de acciones diseñadas para mantener a los clientes actuales comprometidos y satisfechos con una empresa o marca, fomentando así la lealtad a largo plazo.	ProQuest