

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA P&M SUPPORT – TRUJILLO, 2016.

IMPLEMENTATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION AT P&M SUPPORT COMPANY - TRUJILLO, 2016.

María Sixtina Cruchaga Ruiz

Alumna de la escuela profesional de Ingeniería Industrial
mcruchagar@outlook.es
Universidad César Vallejo, Trujillo

Recibido: 18 mayo 2017 - Aceptado: 27 junio 2017

DOI: [dx.doi.org/10.18050/Cientifi-k.v5n1a3.2017](https://doi.org/10.18050/Cientifi-k.v5n1a3.2017)

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo implementar un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa P&M SUPPORT en la ciudad de Trujillo en el año 2016, cumpliendo con los lineamientos de calidad de la norma ISO 9001:2008. La población estudiada estuvo constituida por los colaboradores de la empresa (6) y sus clientes (20). A los trabajadores se les aplicó un cuestionario para determinar su conocimiento respecto al cumplimiento de los aspectos de la gestión de la calidad de la empresa en base a la norma ISO 9001:2008 obteniendo que el 49,24% afirma que la empresa si cumple con los lineamientos de la norma, mientras que el 25% expresa que no cumple y el 25,76% restante desconoce si la empresa cumple los lineamientos de la norma. Así mismo, se aplicaron las técnicas de revisión documentaria y observación directa a través de un check list de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 cuyo resultado indicó que existía un 67,4% de incumplimiento global de la norma. Respecto a los clientes se les aplicó un cuestionario en base al modelo SERVQUAL con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción; en el diagnóstico inicial sólo el 57,14% estaban satisfechos. Después de la obtención de resultados, se procedió a dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad, mejorando significativamente la puntuación del nivel de satisfacción de los clientes en un 27,44%, obteniéndose un 84,58% de satisfacción total, lográndose colocar en un "muy buen nivel de satisfacción". Se concluyó que existe una confirmación empírica de que la calidad y satisfacción son dos constructos distintos; pero, estrechamente relacionados, y que la mejora en el primero determina significativamente la mejora en el segundo.

Palabras clave: Sistema, gestión de calidad, nivel de satisfacción, dimensiones de calidad, ISO 9001:2008.

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to implement a Quality Management System to improve the satisfaction of P&M SUPPORT Company customers in the city of Trujillo in 2016, complying with the quality guidelines of the ISO 9001: 2008. The study population consisted of the collaborators of the company (6) and their clients (20). A questionnaire was applied to the workers to determine their knowledge about compliance of the quality management aspects of the company based on ISO 9001: 2008. The results showed that 49.24% affirmed that the company does comply with the guidelines of the norm, while 25% expressed that it does not, and the remaining 25.76% did not know whether the company complies with the guidelines of the norm or not. Documentation review techniques and direct observation were also applied through a checklist of requirements of the ISO 9001: 2008 norm, whose results indicated that there was a 67.4% overall non-compliance with the norm. Regarding the clients, a questionnaire was applied based on the SERVQUAL model in order to know their level of satisfaction; in the initial diagnosis, only 57.14% were satisfied. After the results were obtained, the guidelines of the Quality Management System were implemented, and the score of the level of customer's satisfaction was improved and significantly increased by 27.44%, obtaining 84.58% of total satisfaction and being able to place in a "very good level of satisfaction". It was concluded that there is empirical confirmation that quality and satisfaction are two distinct but closely related constructs, and that the improvement of the first one significantly determines the improvement of the second one.

Keywords: System, quality management, level of satisfaction, quality dimensions, ISO 9001:2008.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación se realizó en la empresa P&M SUPPORT S.R.L. dedicada a brindar exclusivamente servicios de asesoría, consultoría, capacitación, entrenamiento y tercerización en todas las áreas relacionadas a la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales. De todos los servicios mencionados, el más solicitado es el servicio de capacitación. Este representa el 98% de los ingresos de la empresa y el 2% restante es representado por los demás servicios. En este servicio se denota deficiencias en la satisfacción de sus usuarios, pues en las encuestas de satisfacción del año 2015, los clientes otorgaron a los servicios de capacitación una valoración de 2.90 puntos de una escala de 1 al 5. Por lo que se necesita implementar un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la satisfacción de los clientes, asegurándoles la correcta estructuración y mejora de procesos y la excelente calidad de servicio. Pues, Peñalosa (2004) señala que una "comprobada atención al cliente se ha convertido en una decisión estratégica; tanto, por el daño que hace un cliente disgustado; como, por lo costoso que resulta en términos financieros la permanente captación de clientes nuevos. Lo recomendable para cualquier negocio es comprender, atraer y conservar los clientes mediante una atención de calidad desde el mismo momento de iniciar la relación. Un cliente que recibe los servicios que contrató bajo estrictos estándares de excelencia junto a una atención personalizada, se siente recompensado, y construye una relación de confianza-lealtad con la empresa y, así mismo, indirectamente, permite que la cartera de clientes de la organización se expanda pues, a través de los buenos comentarios que los clientes hagan con respecto a la empresa, más personas se interesan por conocer y contratar sus servicios. Todo lo mencionado impacta directa y positivamente sobre las utilidades, imagen y prestigio de la empresa.

Entre los modelos de gestión difundidos ampliamente hoy en día, se eligió la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2008, que contiene un conjunto de requisitos aplicables a cualquier tipo de organización con un enfoque hacia la eficacia del Sistema (ISO 9001:2008, Suiza:2008). Las empresas que aplican este modelo en el

mundo se acrecienta cada vez más y evidencia las enormes ventajas de su aplicación (Irulegui, 2006), ellos propenden a que las organizaciones analicen los requisitos del cliente, definan y mantengan bajo control los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente (Beltrán, 2006).

La norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos de una empresa que quiera lograr certificarse demostrando su capacidad de satisfacer al cliente, cumplir con los reglamentos o leyes aplicables y manteniendo en marcha un sistema de gestión de la calidad que demuestre la mejora continua de la organización. La norma es aplicable a todo tipo de empresa con independencia de si esta produce bienes o presta servicios; así como, de su tamaño o especialidad.

La gestión del Sistema de Calidad tiene que demostrar que la organización es capaz de suministrar un producto o servicio que de manera consistente cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes, lograr una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no-conformidades y el proceso de mejora continua (Gutiérrez, 2005).

Según Cianfrani y West (2010) las organizaciones deben gestionarse en base a las necesidades presentes y futuras de sus clientes para cubrir sus expectativas. En este sentido, el proceso de implantación del SGC se justifica y fundamenta por los beneficios que de ella pueden derivarse, puesto que la mejora continua de la calidad de los servicios prestados genera resultados positivos y medibles (Alvarez, 2013), dado que pese a la subjetividad de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes estos son primordiales en la decisión del consumidor (Caruana, Money y Berthon, 2000).

Al respecto la satisfacción de los clientes se deriva de la evaluación posterior a la compra de un producto y en función de las expectativas creadas con carácter previo a dicha compra (Kotler y Armstrong, 2003). En este sentido, instrumento para medir la satisfacción del cliente al modelo SERVQUAL; el cual, contempla 5 dimensiones: Confiabilidad (capacidad entregar el servicio prometido de forma segura y precisa), capacidad de respuesta (disposición a entregar un servicio expedito y a ayudar a los

clientes.), seguridad (conocimiento y cortesía de los empleados, y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar al cliente credibilidad y confianza), empatía (atención individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a sus clientes) y tangibilidad (apariciencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación) (Cobra, 200). Para esta investigación se tomaron como referencia estudios anteriores, los cuales describen la documentación a implementar, haciendo un análisis riguroso de beneficios del SGC (Aimacaña, 2013; Porras, 2013). En otras investigaciones se centran principalmente en analizar descriptivamente a las empresas para su posterior diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (Zegarra, 2013 ; Farfán, 2015). En base a esta información y aportando nuevos datos se obtuvo nueva

información imprescindible para la correcta implementación del Sistema de Gestión de Calidad. En esta investigación se planteó como problemática "Cuál es el efecto de la implementación de un sistema de gestión de calidad en la satisfacción de los clientes de la empresa P&M SUPPORT", y para responderla se planteó la hipótesis: la implementación de un sistema de gestión de calidad mejora la satisfacción de los clientes de la empresa P&M SUPPORT. Además, se cumplieron los cuatro objetivos específicos: diagnosticar el nivel actual de gestión de calidad de la empresa en base a los lineamientos de la norma ISO 9001:2008; determinar la satisfacción de los clientes de la empresa en el año 2015; dar cumplimiento a los lineamientos de Calidad de la norma ISO 9001:2008 y finalmente, determinar la satisfacción de los clientes de la empresa P&M SUPPORT en el año 2016.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio emplea un diseño pre-experimental pues se modificó la gestión empresarial a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para medir sus efectos en el nivel de satisfacción de los clientes, aplicándose una pre y post-prueba. En la presente investigación, se tuvieron dos tipos de población: para la evaluar la gestión de calidad todos los colaboradores que conforman la empresa (6 colaboradores) y para la satisfacción del cliente: todos los clientes de la empresa (20 clientes).

La muestra fue equivalente a toda la población.

Los instrumentos utilizados para la obtención de datos fueron la guía de entrevista, el check list de los lineamientos de la norma ISO

9001:2008 y dos cuestionarios. La guía de entrevista estuvo dirigida al gerente de la empresa con el objetivo de conocer los aspectos de la gestión de la calidad que se estaban cumpliendo. El primer cuestionario estuvo dirigido a los colaboradores de la empresa con el fin de obtener información acerca de qué tanto conocen ellos acerca de la norma ISO 9001:2008. El segundo cuestionario estuvo dirigido a los clientes, éste se realizó en base al modelo SERVQUAL, adaptado a la realidad de la empresa con el fin de obtener información acerca de cuán satisfechos estaban con el servicio antes de que el sistema de gestión de calidad haya sido implementado y después de su implementación.

III. RESULTADOS

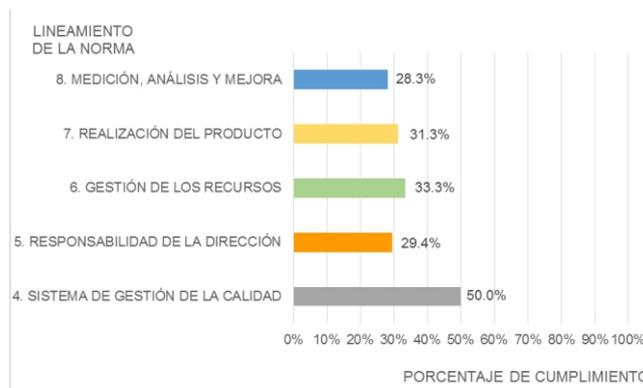


Figura 1. Nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 por cada requisito. P&M SUPPORT. 2016.

Fuente: Check list de la norma ISO 9001:2008. P&M SUPPORT



Figura 2. Porcentaje global de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008. P&M SUPPORT. 2016.

Fuente: Check list norma ISO 9001:2008. P&M SUPPORT

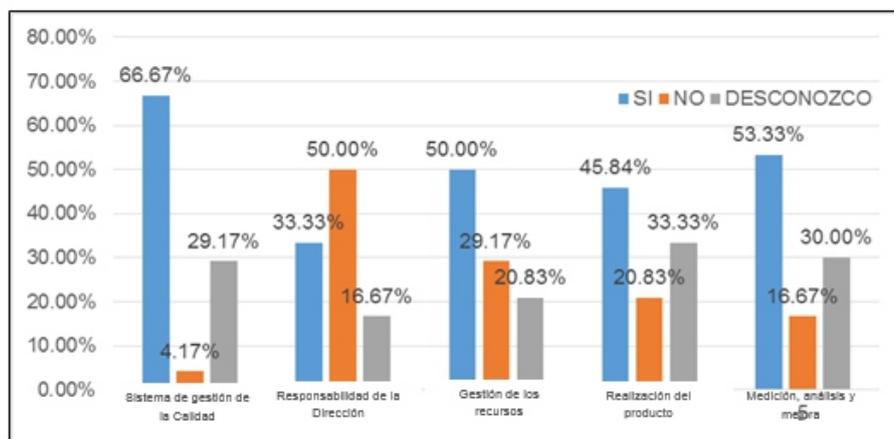


Figura 3. Conocimiento de los colaboradores por cada lineamiento de la norma ISO 9001:2008. Empresa P&M SUPPORT. 2016.

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa P&M SUPPORT

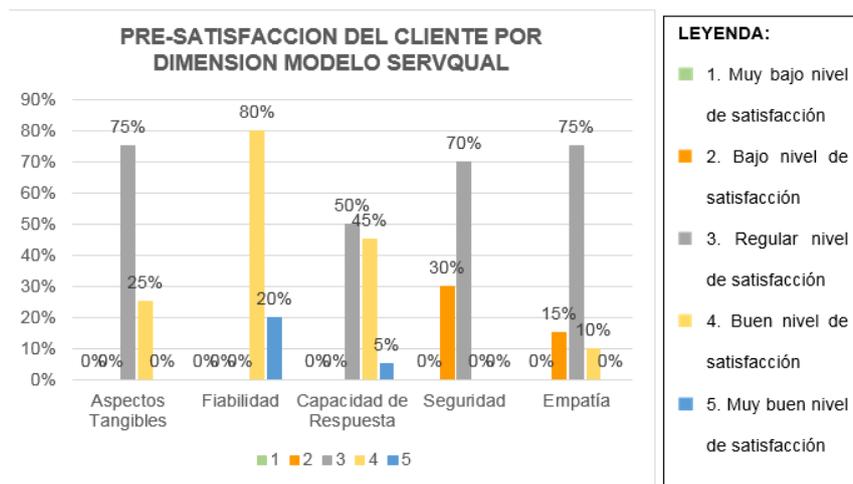


Figura 4. Pre-Satisfacción del cliente por dimensiones Modelo Servqual, P&M SUPPORT. 2016.

Fuente: Cuestionario modelo Servqual Clientes P&M SUPPORT. 2016

SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS CLIENTES PREVIAMENTE A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

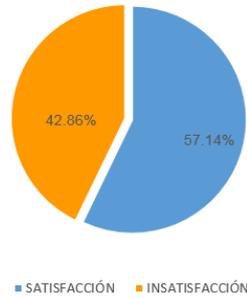


Figura 5. Pre-Satisfacción global del cliente Modelo Servqual, P&M SUPPORT. 2016.
Fuente: Cuestionario modelo Servqual Clientes P&M SUPPORT. 2016

Tabla 1. Cronograma de tareas implementación Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008, P&M SUPPORT. 2016

LINEAMIENTOS ISO 9001:2008	TAREAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
I ETAPA I (REVISIÓN ORGANIZACIÓN, DIAGNÓSTICO Y DISEÑO)	AUDITORIA INTERNA ISO 9001:2008. Diagnóstico de Implementación.	■											
	ENTREGA DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		■										
	Establecimiento del Cronograma de Actividades		■										
III DESARROLLO	• Revisión y Mejora de la Interacción de Procesos.			■									
	• Difusión de la Política de calidad R02 (todo el personal y clientes)			■	■	■	■	■	■	■			
	• Difusión de los Objetivos Generales de la Organización ya establecidos			■	■	■	■	■	■	■			
	• Establecimiento de Objetivos e Indicadores específicos				■								
	• Revisión del Manual de Gestión de la Calidad					■							
	• Actualización de la Lista Maestra de Documentos					■							
	• Revisión de la Base Documental del Sistema de Gestión					■	■						
	• Revisión de los Métodos de Control Operacional, Monitoreo y Medición, (Objetivos Específicos, Indicadores, Programas y Metas).						■	■	■				
	• Validación de la Estructura de Gestión, Matriz de Objetivos y Matriz de Procesos incluyendo Indicadores.							■	■	■			
	• Revisión General de la Documentación del Sistema de Gestión.								■	■			
	• Distribución de la Documentación a todo el personal involucrado											■	
IV IMPLEMENTACION	Implantación del Sistema de Calidad y Verificación de su comportamiento						■	■	■	■	■	■	■
	Verificación Comportamiento						■	■	■	■	■	■	■
	Retroalimentación del Funcionamiento y Plan de Acciones Correctivas						■	■	■	■	■	■	■
V MEJORAMIENTO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Ejecución de Auditoría Interna											■	■
	Plan de Acciones Correctivas												■
	Revisión por la Dirección												■
	Certificación												■

Fuente: P&M SUPPORT



Figura 6. Evidencias de implementación sistemas de gestión de Calidad ISO 9001:2008 P&M SUPPORT, 2016

Fuente: P&M SUPPORT

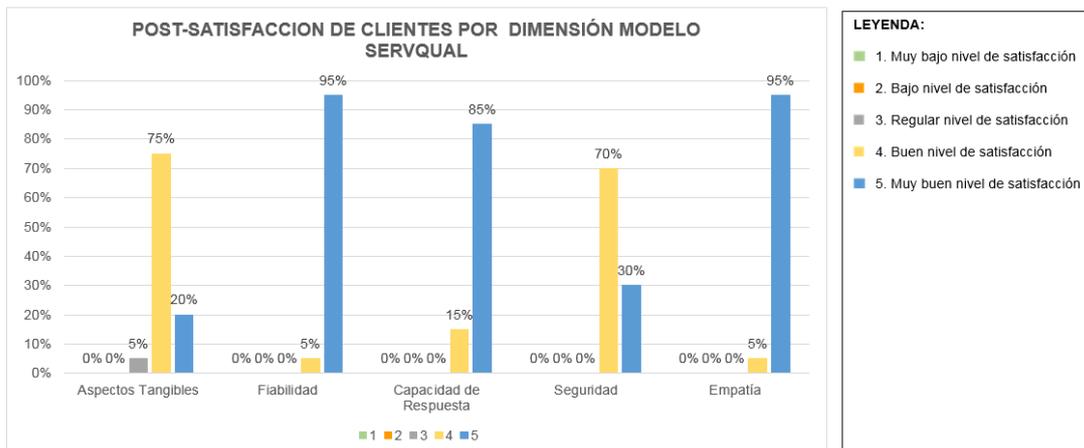


Figura 7. Post-Satisfacción del cliente por dimensiones Modelo Servqual, P&M SUPPORT. 2016.

Fuente: Cuestionario modelo Servqual Clientes P&M SUPPORT. 2016

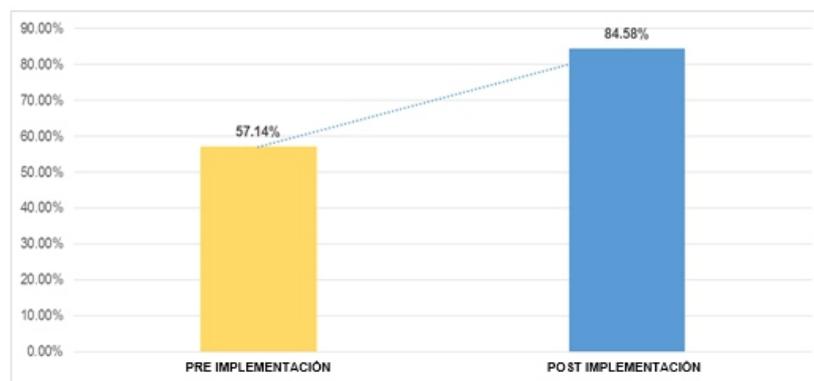


Figura 8. Comparación de la satisfacción de los clientes pre y post implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008. Empresa P&M SUPPORT. 2016

Fuente: Cuestionario modelo Servqual Clientes P&M SUPPORT. 2016

Tabla 2. Prueba de hipótesis satisfacción de los clientes pre y post implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008. Empresa P&M SUPPORT

Prueba T-Student	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
SATISFACCIÓN								
Par 1	ANTES - SATISFACCIÓN DESPUÉS							
	-42,050	5,633	1,260	-44,686	-39,414	-33,382	19,000	

Fuente: SPSSVS 21 cuestionarios Servqual pre y post P&M SUPPORT

H1: La implementación de un sistema de gestión de calidad mejora la satisfacción de los clientes de la empresa P&M SUPPORT S.R.L. en el año 2016.

H01: La implementación de un sistema de gestión de calidad no mejora la satisfacción de

los clientes de la empresa P&M SUPPORT S.R.L. en el año 2016.

Supuestos:

$P < 0.05$ aprueba H1

$p \geq 0.05$ aprueba H01

IV. DISCUSIÓN

El estudio del diagnóstico inicial de nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008, indicó que la empresa solo cumplía el 32,6% (figura 1); siendo los lineamientos que menos se cumplía el de Medición y análisis 28,3% y Responsabilidad de la dirección 29,4%, siendo la que más se cumple la de sistemas de gestión de la calidad 50% (figura 2); corroborándose esto último con la encuesta dirigida a los estudiantes donde el 66,67% (figura 3) indicó que conocer los sistemas de gestión de la calidad de esta empresa. Estos resultados son similares en otras organizaciones como así lo indicaron los resultados de las investigaciones de Zegarra (2013) y Farfán (2015), los cuales también encontraron un bajo compromiso de la dirección, incorrecta interacción de procesos ni la adecuada documentación dentro de la organización.

Respecto a la satisfacción de los clientes el 42,86% manifestó insatisfacción (figura 5); siendo las dimensiones con mayor insatisfacción las de Seguridad con bajo nivel de satisfacción (30%) y regular satisfacción 70%; empatía 15% bajo nivel y 75% regular nivel; seguido de los Aspectos tangibles 75% regular (figura 4). Con respecto a la

dimensión tangibilidad las instalaciones físicas visualmente atractivas y la apariencia pulcra de los colaboradores fueron determinantes para esta dimensión, al ser calificadas de manera negativa por la gran mayoría de los clientes. En cuanto a la dimensión fiabilidad el cumplimiento puntual de las promesas por parte de la empresa y los registros exentos de errores fueron los que repercutieron en los resultados negativos. Por otro lado, en la dimensión capacidad de respuesta el ofrecimiento de un servicio rápido por parte de los colaboradores a los clientes de la empresa fue donde se denotó mayor deficiencia. Respecto a la dimensión seguridad el conocimiento suficiente de los colaboradores para responder a las preguntas de los clientes y horarios convenientes para todos sus clientes resultó ser determinante el bajo puntaje en esta dimensión. Estos resultados indican que la gestión de la empresa no estuvo orientada a la satisfacción del cliente como lo indicó Cobra (2000), conociendo además que el cliente es el patrimonio más valioso para la organización como lo menciona Uceda (2013); lamentablemente los resultados P&M SUPPORT se dan también en otras realidades

como lo indican las investigaciones de Zegarra (2013) y Urbina (2015) quienes encontraron un regular nivel de servicio; siendo las dimensiones más apreciadas por los clientes la cortesía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta.

Para dar cumplimiento a los lineamientos de calidad de la norma ISO 9001:2008, se puso especial énfasis en el cumplimiento de los requisitos del *check list* que obtuvieron menor puntuación. El punto más crítico de la empresa estuvo en el requisito 8, pues solo alcanzó 30 puntos de un total máximo de 106. El sub requisito más crítico se ubicó en el 8,2. Seguimiento y medición, el cual contiene cuatro puntos importantes: satisfacción del cliente, auditoría interna, seguimiento y medición de los procesos y seguimiento y medición del producto, estableciendo para ello un cronograma de trabajo (tabla 1) cuyas evidencias se muestran en la figura 6. Los estudios previos, que encontramos en nuestros antecedentes, tanto como en Zegarra (2013) como en Farfan (2015) hablan de la pertinencia, el beneficio y el costo de la implementación de un sistema de gestión de calidad; pero, no ofrecen la información que permita identificar la documentación elaborada, y hacer una comparativa más precisa. Aimacaña (2013) y Porras (2013)

hacen mención de la documentación que elaborarían para implementación de la norma, pero no brindan mayor información sobre esta.

En el análisis de la satisfacción de los clientes de P&M SUPPORT después de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se observa un incremento de 27,44% (figura 8) con diferencia del diagnóstico inicial, obteniendo un porcentaje total de satisfacción de 84,58%. Siendo las dimensiones que más aportaron las de Empatía, Fiabilidad y Capacidad de respuesta quienes incrementaron su nivel máximo de satisfacción a 95%, 95% y 85% respectivamente. En cuanto a la confrontación y análisis con los antecedentes de esta investigación, no existen datos que nos permitan verificar el grado de satisfacción posterior a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Aimacaña (2013) y Porras (2013) refieren simplemente la documentación a implementar haciendo un análisis riguroso de beneficios, mientras que Zegarra (2013) y Farfán (2015), se centran principalmente en analizar descriptivamente a las empresas para su posterior diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, al cual no hacen mención sino de manera muy general sin brindar mayor detalle al respecto.

V. CONCLUSIONES

1. El análisis del nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 por parte de la empresa P&M SUPPORT determinó que esta cumplía con solo 32,6% de los lineamientos (figura 2), siendo el lineamiento que mayor porcentaje de cumplimiento tiene es el de sistemas de gestión de la calidad (50%) (figura 1); por su parte los colaboradores corroboraron estos resultados cuando el 66,67% de ellos manifestó conocer los sistemas de gestión de la calidad de esta empresa.
2. El estudio determinó que inicialmente la empresa P&M SUPPORT contaba con solamente el 57,14 % de clientes satisfechos y un 42,86% de clientes insatisfechos, siendo las dimensiones en las que se mostraron menor satisfacción la de empatía y seguridad pues llegaban hasta un "bajo nivel de satisfacción" que era representando por un 15% y 30% respectivamente. Esto debido a que la empresa no tenía horarios convenientes para todos sus clientes ni los colaboradores tenían conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.
3. La implementación de la gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2008 fue lograda con éxito gracias al compromiso de la dirección y del involucramiento del personal; apoyados con los diagnósticos de satisfacción de los clientes y de la línea base del cumplimiento de los lineamientos de la norma.
4. Después de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, la satisfacción de los clientes alcanzó un 84,58 % en comparación con el 57,14 % del diagnóstico inicial, lo que reflejó claramente que la variación de los niveles de calidad del servicio mejoraron los niveles de satisfacción. Demostrando de esta manera que existe una confirmación empírica de que la calidad y satisfacción son dos constructos distintos, pero

estrechamente relacionados, y que la mejora en el primero determina la mejora en el segundo. Ello se corroboró con la aplicación de la prueba de Shapiro-Wilk con la que se determinó la normalidad de datos, la cual permitió la realización de la prueba de hipótesis aplicando T-Student

obteniendo el valor de 0,000; que siendo menor a 0,05, se concluyó que la hipótesis "la implementación de un sistema de gestión de calidad mejora la satisfacción de los clientes de la empresa P&M SUPPORT S.R.L. en el año 2016", se aprueba.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AIMACANA Mullo, Irma. Procesos de calidad y la satisfacción de los socios, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Ltda., de la ciudad de Latacunga. Trabajo de Titulación (Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, 2013. 182 p.
2. ÁLVAREZ, José; FRAIZ Brea, José Antonio; DEL RÍO, María de la Cruz. Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 18, núm. 63, julio-septiembre, 2013, pp. 379-407. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela
3. BELTRÁN, Jaime; CARMONA, Miguel A. CARRASCO, Remigio, RIVAS, Miguel A. y TEJEDOR, Fernando. Guía para Gestión Basada en Procesos. España: Instituto Andaluz de Tecnología, s.f. [Fecha de consulta: 12 mayo 2016] Disponible en: <http://www.oviedo.es/documents/12103/f8e7f4c1-a7ba-4fb5-87d7-c95335c79b22> ISBN: 2002.84-923464-7-7
4. CARUANA, A., MONEY, A., & BERTHON, P. (2000). Service quality and satisfaction – the moderating role of value. *European Journal of Marketing*, pp. 1338-1352. [Fecha de consulta: 15 de mayo de 2016] Disponible en: <https://www.um.edu.mt/library/oar/bitstream/handle/123456789/17217/OA%20-%20Service%20quality%20and%20satisfaction%20%E2%80%93%20the%20moderating%20role%20of%20value.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. CIANFRANI, Charles A. y WEST, John E. *Cracking the Case of ISO 9001:2008 for Service: A Simple Guide to Implementing Quality Management to Service Organizations*, 2ª edición. Milwaukee: American Society for Quality, 2010. ISBN: 9780873897617
6. COBRA, M. (2000). *Marketing de Servicios*. Segunda edición. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana Crecer tu empresa: Atención al cliente (2009, 27 de noviembre). Lima, p. 18
7. FARFÁN Teves, Christian. La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes, caso: Museo San Francisco de Lima. Trabajo de Titulación (Licenciado en Administración de Turismo). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015. 144 p.
8. GUTIÉRREZ, P.H. (2005). *Calidad Total y Productividad*. Mc Graw Hill, México.
9. IRULEGUI, A. "Conferencia Magistral". En: Evento Internacional CALIDAD. Cuba, 2006) ISO (Suiza). Norma internacional ISO 9001: Sistemas de gestión de calidad. Requisitos. ISO 9001:2008. Suiza: 2008.
10. PEÑALOZA, Marlene. La clave para el éxito empresarial... ¡la satisfacción del cliente! *Visión Gerencial [en línea] Enero-Junio 2004*, 3 (2) [Fecha de consulta: 12 mayo 2016]. Disponible en: <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/visiongerencial/article/view/870/863> ISSN: 1317-8822
11. PORRAS Aguirre, Esperanza. Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio de casos múltiples. Tesis doctoral (Licenciada en Química). Universidad Nacional de Educación a Distancia de España, 2013. 543 p.
12. UCEDA, Indira. Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo. Trabajo de Titulación (Licenciada en Administración de empresas). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2013. 177 p.
13. ZEGARRA Chávez, Ada. Influencias de la Gestión de la Calidad del Servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchik Tours S.A.C., en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013. Trabajo de Titulación (Licenciada en administración). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo, 2013. 118 p.