



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

"SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DE CARGA".  
Una Revisión Sistemática entre el 2009 - 2019

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Ingeniería Industrial**

**Autores:**

Bouroncle Yalle, Fiorella Nicole  
Cortegana Reyes, Cristhian Aaron

**Asesor:**

Mg. Ing. Cesar Enrique Santos Gonzales

Trujillo - Perú

2020



## CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

### Contexto global del problema

La calidad es considerada un factor primordial, la cual todas las organizaciones independientemente del sector donde operen se encuentran obligadas a cumplir con el propósito de alcanzar la rentabilidad inicialmente esperada; es necesario mencionar que este último factor es determinante de la satisfacción del cliente. Según (Pérez, 2010) la calidad que se encuentra adherida en los productos o servicios que ofrecen las organizaciones, se convierten en la carta de presentación que muestran ante las personas que experimentan la acción de adquisición o contratación respectivamente. Actualmente, el termino Sistema de Gestión de la Calidad se ha convertido en algo “familiar” en el ámbito organizacional, dejando de lado el mito que dicho sistema es de exclusiva implementación en el rubro industrial; teniendo en consideración lo mencionado por (González, 2016) el sistema anteriormente mencionado tiene el objetivo principal de mejorar los procesos salvaguardando de manera minuciosa la satisfacción de las necesidades y el cumplimiento de las expectativas del cliente. Como resultado de los altos niveles de competitividad que existen entre las organizaciones, estas se encuentran en la necesidad de cumplir ciertos estándares con el propósito de cumplir los requerimientos solicitados por el cliente.

### Concepto del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad se originó a mediados del siglo anterior, la cual se manifestó como resultado de la idea relacionada a la “Calidad Total” que se encuentra basada en un proceso sistemático. Según (Guajardo, 2008) el fundamento de dicha metodología se enfocó que la responsabilidad del control de la calidad es responsabilidad netamente de la organización, quedando desfasado la responsabilidad únicamente en el área de producción. Posteriormente (Albahari, 2010) lo denomina como el equipamiento de responsabilidades, actividades, procesos y recursos que interactúan de manera relacionada con el objetivo de lograr una adecuada gestión de la calidad. Según la (International Organization for Standardization, 2015) las organizaciones deben mantener e implementar un sistema de gestión de calidad, en la cual se incluyan procesos necesarios en base a sus interacciones, y requisitos que establece la norma internacional, en base a ello se determina que la gestión de calidad es un conjunto de elementos que se encuentran interrelacionados, los cuales permiten desarrollar una actividad económica ya sea público o privado, mediante el cual generen en sus clientes o usuarios, los productos o servicios que demandan. Por ello, (Ord, 2016) menciona que el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad es el resultado de la interacción de sus elementos, los cuales se van acoplando hasta adaptarse de acuerdo a las influencias internas y externas, que se van dando de acuerdo al tiempo, lo cual marca el compromiso de la organización.

### Concepto de la Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente, según (Kotler, 2009) está relacionado directamente al juicio que puede tener un usuario, este puede ser de nivel cognitivo o emocional como resultado de la interrelación entre el cliente y el producto o servicio que se desea adquirir. Del mismo modo (Sánchez, 2012) también se le considera como un tipo de evaluación de momentos,

denominados pre y post de recibir el producto o servicio, dicha evaluación consiste en realizar una comparación respecto a lo experimentado y resultados obtenidos en referencia a la actividad de consumo, considerando la evaluación, el cliente determina ejecutar demandas concretas.. Coincidentemente (Aliena, 2009) denomina a la satisfacción del cliente, al conglomerado de sensaciones que son el resultado de la evaluación del momento posterior a la adquisición del producto o servicio basándose en la percepción de calidad y valor. Según (Díaz, 2014) es de vital importancia considerar, la identificación del tipo de cliente, para ello es necesario que se establezca la relación del cliente con el proveedor, pues esta relación suele ser una evolución, que se origina desde el ofrecimiento del producto o servicio de la empresa dirigido a un tipo de persona, hasta llegar al cliente habitual. En base al tipo de cliente con el que interactúa la organización, es necesario tener en cuenta el tipo de servicio que se debe realizar.

### **Sistema de Gestión de la Calidad y Satisfacción del cliente**

Los términos sistema de gestión de la calidad y satisfacción del cliente, tienen garantizado un fuerte vínculo, por lo que, según la (International Organization for Standardization, 2015) el principio fundamental del sistema está basado en conseguir y mantener la satisfacción del cliente, es decir, se enfoca en el cliente. La razón de ser del sistema de gestión es la satisfacción del cliente, por lo que su adecuada implementación genera que la empresa obtenga la capacidad de ofertar un producto o servicio que cumpla firmemente con los requisitos del cliente asimismo de las reglamentaciones correspondientes, considerando la prevención de las no – conformidades y el denominado Ciclo de Deming (Mejora continua). Según (Díaz, 2014) la satisfacción del cliente es considerada como la base fundamental de los sistemas de gestión de la calidad, por lo que, las directrices del sistema se encuentran direccionadas en brindar beneficios al consumidor, por ende, a la organización que tiene que evaluar las necesidades actuales y futuras de sus clientes para cubrir sus expectativas. El sistema de gestión de la calidad, tiene la finalidad de brindar ciertos requisitos con el propósito principal que la empresa demuestre su capacidad para satisfacer las necesidades del cliente, cumpliendo a cabalidad con los lineamientos definidos y manteniendo la operación del sistema que logre demostrar la mejora continua de la empresa.

### **Problema y objetivo de la investigación**

El problema de la investigación es el siguiente: ¿Cuál es el efecto del Sistema de Gestión de Calidad en la Satisfacción del cliente de una empresa de transportes de carga entre los años 2009-2019? Con respecto al objetivo general: Determinar el efecto del Sistema de Gestión de Calidad en la Satisfacción del cliente de una empresa de transportes de carga, a partir del análisis de artículos de investigación.

### **Justificación**

La investigación se justifica, debido a que existe evidencia que la empresa tiene una dinámica de servicio basada en la calidad y el tiempo de atención, por ello el cliente la reconoce como una empresa confiable en el rubro de transporte, sin embargo, existen aspectos en la calidad de servicio que no se están considerando en su totalidad, la cual están afectando la satisfacción al cliente, tales como el tiempo de la atención, la presentación, y seguridad de las unidades que brindan el servicio de carga terrestre. La investigación desarrollará un diagnóstico en la empresa mediante el Modelo ServQual con la finalidad de conocer la perspectiva que tienen los clientes en base a la calidad y con ello determinar





Gestión de la Calidad) + (Artículo); (Sistema de Gestión de la Calidad) + (Article); (SGC) + (Artículo); (SGC) + (Article), (SGC) + (Perú) + (Article); (Satisfacción del Cliente) + (Article); (Satisfacción del cliente) + (SGC) + (Article); (Satisfacción del Cliente) + (Perú) + (Article). Se aplicaron filtros para especificar y reducir los resultados de búsqueda, tales como: texto completo, fecha o año de publicación (2010 – 2019), publicaciones académicas, revistas científicas, artículos, artículos de revisión, idioma español e inglés, materia y áreas temáticas. Es necesario mencionar que en el buscador Google Académico, la única estrategia a utilizada fue por fechas de publicación de las investigaciones.

#### Descarte e inclusión

Los artículos obtenidos en las 5 plataformas fueron 8 en SciELO, 2 en ScienceDirect, 5 en Dialnet, 6 en Redalyc y 30 en Google Académico, en cada una se realizó una clasificación y respectiva eliminación teniendo en consideración las variables del título (Sistema de Gestión de la Calidad y Satisfacción del Cliente), resumen, que sus palabras claves tengan similitud o sean afines con las variables objeto de estudio, la calidad de la redacción, duplicidad de artículos y la importancia que le da al tema a analizar, asimismo el rango de antigüedad de 10 años como máximo, del mismo modo que se encuentren publicados en el idioma español e inglés. De estos cincuenta y un artículos se realizó una lectura breve de cada una de las investigaciones basándose detalladamente en el objetivo general y los resultados, de tal modo que se eliminó catorce artículos debido a que se enfocaban la investigación con un enfoque netamente bibliográfico, lo cual genero seleccionar solo a 35 de ellos. De las 35 investigaciones seleccionadas, se excluyeron a 15 debido a que no se ejecutan en el rubro empresarial. Por ello como resultado final se escogieron 1 en SciELO, 2 en ScienceDirect, 5 en Dialnet, 4 en Redalyc y 8 en Google Académico.

Selección de datos

Tabla 1. Artículos seleccionados para la revisión sistemática

N°	BASE DE DATOS	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSIDAD	IMRD	AUTOR	AÑO	TIPO DE INVESTIGACIÓN			PAÍS	ARTÍCULO		
							TESIS	AC	AR		OBJETIVO	MÉTODO	RESULTADOS
1	Science Direct	Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos	European Research on Management and Business Economics	Si tiene IMRD	Miguel Angel Carmona Calvo, Eva María Suárez, Arturo Calvo Mora y Rafael Perriñez Cristóbal	2016		SI		Marruecos	Analizar los niveles de implantación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) en empresas del sur de España y norte de Marruecos	Descriptivo - transversal	Las empresas españolas encuestadas destacan la relación costo/beneficio como la principal barrera para no implantar ISO 9001, seguida de la falta de tiempo de las personas y la burocracia asociada. Las empresas marroquíes encuestadas destacan también la falta de tiempo y la burocracia, seguidas por la falta de formación y de participación de las personas.
2	Dialnet	Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015	Instituto Tecnológico Superior Babahoy	Si tiene IMRD	Ronald Jefferson Carriel Palma; Carmen Katidena Barros Merizalde; Fatima Mariela Fernandez Flores	2018			SI	Ecuador	Describir el Sistema de Gestión de la Calidad	Descriptivo - transversal	La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos.
3	Dialnet	Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies	Universidad Santo Tomás	Si tiene IMRD	Mario Enrique Uribe Macías	2013		SI		Colombia	Determinar la percepción que tienen sus clientes con respecto a la localidad del servicio recibido,	Descriptivo - transversal	Los principales motivos por los cuales los clientes escogen su sitio de compra son la economía, la cercanía, la variedad de productos y/o servicios y la percepción de calidad que tienen con respecto a los productos que allí se ofrecen, respuestas que representan el 70,6% del total
4	Revista Digital de Ingeniería Industrial	Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones	Universidad Libre	Si tiene IMRD	Hugo Hernández Palma e Ignacio Barrios Parejo	2018			SI	Colombia	Analizar cómo la gestión de la calidad puede usarse, independientemente del sector, como elemento clave para el desarrollo de las organizaciones	Descriptivo - transversal	La gestión de calidad sirve de vehículo para alcanzar ventajas competitivas, eficiencia y productividad a través del ciclo de mejora continua.
5	Science Direct	La gestión de calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles	Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa	Si tiene IMRD	Juan Antonio Giménez Espín, Daniel Jiménez Jiménez y Micaela Martínez Costa	2014		SI		España	Analizar cómo las empresas con una mayor orientación hacia la calidad promueven el desarrollo de determinadas prácticas organizativas de carácter intangible que apoyen la obtención de beneficios	Descriptivo - transversal	El presente estudio aporta evidencia acerca de que la orientación al mercado, las prácticas de RRHH orientadas hacia la calidad y el liderazgo ejercido por la dirección se convierten en un elemento facilitador del éxito de los programas de calidad.
6	Redalyc	Implementación del sistema de gestión de la calidad en una empresa de servicios informáticos especializados	Universidad de Carabobo	Si tiene IMRD	Formoso Mieres, Alianna; Castro Tamayo, Marlenys; González González, Aleida	2010			SI	Venezuela	Implementar el sistema de gestión de la calidad en una empresa de servicios informáticos especializados	Aplicativo	Se reportaron además problemas de organización, gestión interna y mano de obra. Para la implementación se determinaron cinco etapas con objetivos específicos y ordenadas cronológicamente.



7	Redalyc	La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015	Universidad del Rosario	Si tiene IMRD	Lizarzaburu Bolaños, Edmundo R.	2016			SI	Colombia	Analizar la norma ISO 9001 en el Perú	Descriptivo - transversal	Se identifican también su estructura y los principios sobre los que se basa. A partir de lo anterior, como un resultado adicional del trabajo,
8	Dialnet	Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera	Revista de ciencia y tecnología de América	Si tiene IMRD	Anne Morris Díaz, Carlos Rodríguez Monroy Árbol académico, Antonio Vizán Idoipe	2013			SI	Venezuela	Determinar la estructura factorial del modelo de relaciones entre el sistema de gestión de la calidad (SGC) y el desempeño organizacional (DO)	Descriptivo - transversal	El modelo teórico formulado sirvió para la configuración de un nuevo modelo empírico de relaciones, en el cual la Satisfacción del Cliente Interno representa el principal constructo, que favorece un mejor desempeño en la larga cadena de valor de la empresa.
9	Dialnet	La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera	Universidad del Caribe	Si tiene IMRD	Lucila Zárraga-Cano	2018			SI	México	Analizar las relaciones causales entre los componentes del modelo de un servicio restaurantera, como son la eficiencia del personal, la eficiencia del servicio, la calidad del servicio y la satisfacción.	Relación - transversal	Los resultados fomentan el trabajo de la industria restaurantera en función de la calidad en el servicio trabajando paralelamente la eficiencia del personal y la eficiencia del servicio para generar satisfacción a los consumidores.
10	CENTRUM PUCP	Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano	Pontificia Universidad Católica del Perú	Si tiene IMRD	Jorge B. Benzaquen de Las Casas	2013			SI	Perú	Comparar nueve factores de éxito de la calidad en empresas peruanas en 2006 y 2011, para comparar la evolución en el tiempo del alcance de la gestión de calidad.	Descriptivo - transversal	Con el transcurso del tiempo se fueron sumando cada vez más empresas a la corriente ISO, es así que para el 2009 se contaba con 811 certificaciones ISO 9001 en el Perú y en diciembre del 2010 teníamos 1117, logrando un aumento del 38%
11	Revista Digital de Ingeniería Industrial	Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente	Universidad Militar Nueva Granada	Si tiene IMRD	Bernal Zipa, Mónica María	2015			SI	Colombia	Analizar la gestión por procesos y mejora continua, la cual son considerados puntos clave para la satisfacción del cliente	Descriptivo - transversal	Existen ocho principios sobre los cuales se debe construir el sistema de gestión de calidad de una organización, estos pilares al ser todos de gran importancia deben formar parte de mencionado sistema,
12	Redalyc	GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Instituto Nacional de Investigaciones en Metrología	Si tiene IMRD	Hernández Leonard, Alejandra R	2010			SI	Cuba	Analizar la posibilidad de alineación del sistema de gestión de la calidad con un sistema de gestión del conocimiento en el INIMET	Descriptivo - transversal	Las organizaciones, las pone en el camino de convertirse en organizaciones inteligentes, a partir de la energía sinérgica que se genera en tres niveles diferentes
13	Redalyc	Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para la Dirección de Diagnóstico Microbiológico del Centro Nacional de Investigaciones Científicas	Centro Nacional de Investigaciones Científicas Cuba	Si tiene IMRD	Odelín Prieto, Yeniseis; Mediacejas Maletá, Yuleiquis; Díaz Ruiz, Yaridza	2010			SI	Cuba	Crear Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) que permitan un mejor control del cumplimiento de las Buenas Prácticas de Producción	Aplicativo	Se logró diseñar el SGC de la Dirección bajo las tendencias internacionales más actuales de la gestión de la calidad y las aplicables en el sector de los equipos médicos.

14	Revista Javeriana	Aumenta la satisfacción del cliente haciendo tu servicio predecible	Universidad Nacional de Misiones	Si tiene IMRD	Mariana Pizzo Fernández	2014			SI	Argentina	Proponer el aumento de la satisfacción del cliente haciendo tu servicio predecible	Descriptivo - transversal	La calidad de un servicio es deficiente por no ser predecible. Es decir, el cliente quiere saber cuál es el curso a seguir, quiere saber cuándo estará listo lo que encargó, cuánto tiempo demorará su consulta, cuánto tendrá que esperar para ser atendido
15	Scielo	Satisfacción del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano	Universidad de la Habana	Si tiene IMRD	Reina Maylin Hernández, OroI , Alberto Arnaldo Medina, León II, Gilberto Hernández-Pérez	2013			SI	Cuba	Proponer un procedimiento para la medición y evaluación de la satisfacción de los clientes externos en empresas de base tecnológica de producciones por proyecto único o singular	Descriptivo - transversal	Los atributos de calidad que definen a los proyectos, y un indicador integral que permite medir la satisfacción de los clientes externos y además se utiliza para evaluar la gestión de la empresa en función de la calidad.
16	Revista Digital de Ingeniería Industrial	Modelo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001	Universidad Nacional Autónoma de México	SI tiene IMRD	Juan Arango Cordoba	2016			SI	Colombia	Elaborar una guía para que las organizaciones, independiente del tamaño o sector al que pertenezcan, dispongan de una metodología que les permita implementar un sistema de gestión de la calidad	Descriptivo - transversal	Algunas empresas del sector informático particularmente propone unas etapas con sus respectivos objetivos y actividades para su exitosa implementación.
17	Revista Javeriana	La Satisfacción del Cliente	Universidad de California	Si tiene IMRD	Chris Denove Jackson	2016			SI	Estados Unidos	Trazar para las organizaciones una guía para desarrollar políticas y procesos específicos encaminados a obtener la aprobación y la fidelidad del cliente.	Descriptivo - transversal	Aunque hoy en día la mayoría de las empresas proclama que la satisfacción y el servicio al cliente se encuentran entre sus prioridades,
18	Revista Digital de Ingeniería Industrial	Desarrollo histórico, filosofía y definición de la Calidad	Universidad Complutense de Madrid	Si tiene IMRD	Alicia Arias Coello	2012			SI	España	Analizar el desarrollo histórico, filosofía y definición de la Calidad	Descriptivo - transversal	El desarrollo de la producción en masa, la especialización, el incremento en la complejidad de los procesos de producción y la introducción de la economía de mercado centrada en la competencia y en la necesidad de reducir los precios

19	Revista Javeriana	Métodos para medir la satisfacción de cliente	Universidad de Carabobo	Si tiene IMRD	Rodrigo González González	2016				SI	Venezuela	Conocer algunos de los indicadores que hacen que la empresa tome una serie de decisiones en función de estos resultados para enfocar recursos hacia la mejora continua.	Descriptivo - transversal	En función de la puntuación que haya dado a la pregunta realizada, de 10 a 9 Promotor, 8 a 7 Neutro y de 6 a 0 Detractor (aunque depende de la exigencia de servicio de la empresa en cuestión).
20	Dialnet	Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa SIDERÚRGICA	Universidad de América	Si tiene IMRD	Angélica María Alzate Ibañez	2019				SI	Colombia	Presentar un modelo para la implementación del sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa del sector metalmeccánico desde el enfoque a procesos.	Descriptivo - transversal	El modelo involucra los procesos y las actividades a tener en cuenta para dar cumplimiento a los requisitos normativos y garantizar la eficacia y eficiencia del sistema. Los lineamientos proporcionados en este artículo son aplicables a cualquier tipo de organización empresarial, con fines de implementación de sistemas integrados de gestión.

Fuente: Elaboración propia.

### CAPITULO III: RESULTADOS

En la siguiente figura, se detalla los estudios que son objeto de la selección para la elaboración de la revisión sistemática teniendo como principales fuentes a SciELO, ScienceDirect, Dialnet y Redalyc, las cuales son consideradas entre las principales bases de datos.

Figura 1. Matriz de registro de artículos

Nº	BASE DE DATOS	Autor / Autores	Año	Título de artículo de investigación
1	Science Direct	Miguel Angel Carmona Calvoa, Eva María Suárez, Arturo Calvo Mora y Rafael Perriñez Cristóbal	2016	Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos
2	Dialnet	Ronald Jefferson Carriel Palma; Carmen Katidena Barros Merizalde; Fatima Mariela Fernandez Flores	2018	Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015
3	Dialnet	Mario Enrique Uribe Macías	2013	Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies
4	Google Académico	Hugo Hernández Palma e Ignacio Barrios Parejo	2018	Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones
5	Science Direct	Juan Antonio Giménez Espín, Daniel Jiménez Jiménez y Micaela Martínez Costa	2014	La gestión de calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles
6	Redalyc	Formoso Mieres, Alianna; Castro Tamayo, Marlenys; González González, Aleida	2010	Implementación del sistema de gestión de la calidad en una empresa de servicios informáticos especializados
7	Redalyc	Lizarzaburu Bolaños, Edmundo R.	2016	La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015
8	Dialnet	Anne Morris Díaz, Carlos Rodríguez Monroy Árbol académico, Antonio Vizán Idoipe	2013	Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera
9	Dialnet	Lucila Zárraga Cano	2018	La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera

10	Google Académico	Jorge B.Benzaquen de Las Casas	2013	Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano
11	Google Académico	Bernal Zipa, Mónica María	2015	Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente
12	Redalyc	Hernández Leonard, Alejandra R	2010	Gestión de la calidad y Gestion del conocimiento
13	Redalyc	Odelín Prieto, Yeniseis; Mediacejas Maletá, Yuleiquis; Díaz Ruíz, Yaridza	2010	Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para la Dirección de Diagnóstico Microbiológico del Centro Nacional de Investigaciones Científicas
14	Google Académico	Mariana Pizzo Fernández	2014	Aumenta la satisfacción del cliente haciendo tu servicio predecible
15	Scielo	Reina Maylin Hernández, OroI, Alberto Arnaldo Medina, LeónII, Gilberto Hernández-Pérez	2013	Satisfacción del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano
16	Google Académico	Rafael David Rincón	2016	Modelo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001
17	Google Académico	Chris Denove Pratt	2016	La Satisfacción del Cliente
18	Google Académico	Alicia Arias Coello	2012	Desarrollo histórico, filosofía y definición de la Calidad
19	Google Académico	Rodrigo González González	2016	Métodos para medir la satisfacción de cliente
20	Dialnet	Angélica María Alzate Ibañez	2019	Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa SIDERÚRGICA

Figura 1: Los artículos seleccionados tienen una antigüedad máxima de 10 años.

Tabla 2. Características del estudio

Tipo de documento	F	%	Año de publicación	F	%	Revista de Publicación del artículo	F	%
Artículos científicos	14	70%	2010	3	15%	Scientific Electronic Library Online	1	5%
Artículos de revisión	6	30%	2011	0	0%	ScienceDirect	2	10%
			2012	1	5%	Dialnet	5	25%
			2013	4	20%	Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal	4	20%
			2014	2	10%	CENTRUM PUCP	1	5%
			2015	1	5%	Revista Digital de Ingeniería Industrial	4	20%
			2016	5	25%	Revista Javeriana	3	15%
			2017	0	0%			
			2018	3	15%			
			2019	1	5%			
<b>TOTAL</b>	20		<b>TOTAL</b>	20		<b>TOTAL</b>	20	

*Nota:* El 60% de las investigaciones pertenecen a países de la región.

En la siguiente tabla se especifica ciertas características de los artículos como son el tipo, el año de publicación y el nombre de la revista.

A continuación, se detallan los aportes de cada uno de los 20 artículos seleccionados para la presente revisión sistemática.

Tabla 3. Aportes de las investigaciones

N°	Aportes (se extraen de la discusión)	Relación de aportes
1	La relación costo/beneficio es la principal barrera para no implantar ISO 9001, seguida de la falta de tiempo de las personas y la burocracia asociada, también la falta de tiempo y la burocracia, seguidas por la falta de formación y de participación de las personas (Carmona, Suárez, Calvo y Periañez, 2016).	1, 6, 7
2	La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos (Carriel, Barros y Fernández, 2018).	2, 4, 5, 12, 13, 16
3	Los principales motivos por los cuales los clientes escogen su sitio de compra son la economía, la cercanía, la variedad de productos y/o servicios y la percepción de calidad que tienen con respecto a los productos que allí se ofrecen (Uribe, 2013).	3, 8, 9, 19
4	La gestión de calidad sirve de vehículo para alcanzar ventajas competitivas, eficiencia y productividad a través del ciclo de mejora continua (Hernández y Barrios, 2018)	
5	Existe evidencia acerca de que la orientación al mercado, las prácticas de recursos humanos orientadas hacia la calidad y el liderazgo ejercido por la dirección se convierten en un elemento facilitador del éxito de los programas de calidad (Giménez, Jiménez y Martínez, 2014).	
6	Los problemas de organización, gestión interna y mano de obra, para la implementación del sistema de gestión de la calidad siempre afectan el proceso del mismo, por ello, es necesario que la organización planifique de manera estructurada las actividades que se realizarán, además de elaborar un plan de contingencia (Formoso, Tamayo y González, 2010).	

7	Las empresas jóvenes son las que menos Sistema de Gestión de la Calidad implantados presentan, en el Perú, esto debido a las limitaciones económicas y de personal técnico que presentan (Lizarzaburu, 2016).	
8	El modelo teórico formulado sirvió para la configuración de un nuevo modelo empírico de relaciones, en el cual la Satisfacción del Cliente Interno representa el principal constructo, que favorece un mejor desempeño en la larga cadena de valor de la empresa (Morris, Rodríguez y Vizán, 2013).	
9	El trabajo de la industria restaurantera en función de la calidad en el servicio trabajando paralelamente la eficiencia del personal y la eficiencia del servicio para generar satisfacción a los consumidores (Zárraga, 2018)	
10	Con el transcurso del tiempo se fueron sumando cada vez más empresas a la corriente ISO, es así que para el 2009 se contaba con 811 certificaciones ISO 9001 en el Perú y en diciembre del 2010 teníamos 1117, logrando un aumento del 38% (Benzaquen, 2013).	10, 11, 18, 20
11	Existen ocho principios sobre los cuales se debe construir el sistema de gestión de calidad de una organización, estos pilares al ser todos de gran importancia deben formar parte de mencionado sistema (Bernal, 2015).	
12	La gestión de la calidad nos ayuda a reducir la improvisación, ya que esta herramienta permite llevar una trazabilidad de todos los procesos de la empresa, de tal manera que podamos saber en todo momento cómo actuar en situaciones de funcionamiento normales, óptimas o adversas. (Hernández, 2010).	
13	El diseño del sistema de gestión de la calidad de la Dirección bajo las tendencias internacionales más actuales de la gestión de la calidad y las aplicables en el sector de los equipos médicos, genera mayor competitividad a la institución, del mismo modo asegura que los procesos se ejecuten bajo un estándar establecido (Odelín, Mediacejas y Díaz, 2010).	



14	La calidad de un servicio es deficiente por no ser predecible. Es decir, el cliente quiere saber cuál es el curso a seguir, quiere saber cuándo estará listo lo que encargó, cuánto tiempo demorará su consulta, cuánto tendrá que esperar para ser atendido (Pizzo, 2014).	14, 15, 17
15	Los atributos de calidad que definen a los proyectos, y un indicador integral que permite medir la satisfacción de los clientes externos y además se utiliza para evaluar la gestión de la empresa en función de la calidad (Hernández, Medina y Hernández, 2013).	
16	Algunas empresas del sector informático particularmente proponen unas etapas con sus respectivos objetivos y actividades para su exitosa implementación del sistema de gestión de la calidad, para ello, es necesario que el equipo de trabajo se encuentre comprometido con los objetivos de la organización (Arango, 2016).	
17	Aunque hoy en día la mayoría de las empresas proclama que la satisfacción y el servicio al cliente se encuentran entre sus prioridades, la realidad es que solo queda en un tema netamente teórico, ya que en la realidad las organizaciones dan prioridad a otros aspectos superficiales de la organización (Denove, 2016).	
18	El desarrollo de la producción en masa, la especialización, el incremento en la complejidad de los procesos de producción y la introducción de la economía de mercado centrada en la competencia y en la necesidad de reducir los precios (Arias, 2012).	
19	Existen diversas herramientas que permiten medir la satisfacción del cliente, dichas herramientas están conformadas por indicadores que permiten conocer detalladamente los valores y su posterior evaluación, una herramienta versátil es el denominado SERVQUAL que se puede aplicar en diversas plataformas virtuales como el Net Promoter Score (González, 2016).	

20	<p>El modelo involucra los procesos y las actividades a tener en cuenta para dar cumplimiento a los requisitos normativos y garantizar la eficacia y eficiencia del sistema. Los lineamientos proporcionados en este artículo son aplicables a cualquier tipo de organización empresarial, con fines de implementación de sistemas integrados de gestión (Alzate, 2019).</p>
----	--

A continuación, se detalla la inducción de las categorías como resultado de la posterior evaluación de los aportes de las investigaciones.

Tabla 4. Inducción de Categorías

Categorías	Aportes
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<p>El Sistema de Gestión de Calidad se ha convertido en un aliado para las organizaciones que tienen el objetivo de mantenerse competitivos en el mercado empresarial, para ello es necesario, realizar una estandarización de los procesos de la organización con el objetivo de poder optimizar los recursos a utilizar. Es necesario que la organización supervise cada uno de los procedimientos de la implementación del sistema, con el propósito de medir la eficiencia y eficacia del mismo. Una de las principales virtudes, es que el sistema de gestión de la calidad tiene la particularidad de poder aplicarse en un diversidad de organizaciones, esto genera una mayor aceptación por parte de los empresarios que desean implementarla; el Perú no es ajeno a esta revolución ya que al pasar al tiempo aumenta la cantidad de organización que deciden implementar la Norma ISO9001:2015 (Benzaquen, 2013), (Bernal, 2015), (Arias, 2012) y (Alzate, 2019).</p>
<b>Importancia del Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<p>La importancia del sistema de Gestión de Calidad radica, en que se convierte en un medio la cual permite que la organización marque la diferencia en relación a sus competidores, los cuales son demostrados en el mediano plazo mediante indicadores como por ejemplo la productividad y la eficiencia, para ello es necesario que los recursos de la organización funcionen de sincronizadamente para poder asegurar el éxito de la implementación. El contar con un sistema de gestión de la calidad, genera que la organización cuente con una herramienta que</p>

	<p>permite gestionar la trazabilidad, es decir, realizar un seguimiento a la evolución del sistema, esto permite poder tomar decisiones acertadas según las situaciones que se presenten reduciendo el nivel de incertidumbre. Del mismo modo permite que los procesos de la organización cuenten con un estándar establecido, de esta manera se controlaran los recursos de la organización Carriel, Barros y Fernández (2018), Hernández y Barrios (2018), Giménez, Jiménez y Martínez (2014), (Hernández, 2010), Odelín, Mediacejas y Díaz (2010) y (Arango, 2016).</p>
<p><b>Limitaciones del Sistema de Gestión de la Calidad</b></p>	<p>La implementación del sistema de gestión de la calidad, no es una tarea fácil para las organizaciones, debido a que tienen que afrontar a una diversidad de obstáculos, entre los principales se menciona a la capacidad económica para poder implementarla, el personal no calificado para desempeñar las funciones y a la vez, el tiempo que se requiere para ejecutarla. Es necesario mencionar que algunas organizaciones inician la implementación correctamente, pero en el proceso de la misma surgen ciertos inconvenientes relacionados a la gestión y el recurso humano, por ello es necesario que se realice un monitoreo exhaustivo. Se conoce que las organizaciones relativamente nuevas, son las que presentan una negativa hacia la implementación del sistema, debido a la inestabilidad a la que esta expuestas Carmona, Suárez, Calvo y Periañez (2016), Formoso, Tamayo y González (2010) y Lizarzaburu (2016).</p>
<p>Satisfacción del cliente</p>	<p>La satisfacción del cliente está relacionado al cumplimiento de las expectativas por parte de la organización, asimismo a la satisfacción de las necesidades que tiene el usuario, por ello, el cliente evalúa ciertas características como la variedad de productos a ofertar, las instalaciones de la organización, pero sobre todo la calidad del servicio y el precio. Es necesario mencionar que para lograr la satisfacción del cliente es vital que tanto el personal como el servicio sean eficientes. La satisfacción del cliente no solo abarca al cliente final, sino también al interno, es decir, al área usuaria que recepciona el producto o servicio antes de ser brindado al cliente. Por ultimo, es preciso mencionar que una de las principales herramientas para la medición de la satisfacción del cliente es la denominada SERVQUAL Uribe (2013), Morris, Rodríguez y Vizán (2013), (Zárraga, 2018) y (González, 2016).</p>
<p><b>Calidad y satisfacción del cliente</b></p>	<p>La calidad y la satisfacción del cliente guardan una relación directa, debido a que, si no existe un servicio de calidad, la satisfacción del cliente estará siendo afectada, una problemática que afecta a la mayoría de las organizaciones es que de manera teórica priorizan la satisfacción del cliente, es decir, solo queda en propuesta, pero en la realidad no le brindan la debida importancia priorizando aspectos externos. Se dice que la para satisfacer las necesidades del cliente, es necesario que el servicio que se brinda tiene que ser predecible, es decir, adelantarse a las</p>

	necesidades del cliente, brindándole todas las opciones para generar una agradable experiencia con el producto y/o servicio (Pizzo, 2014), Hernández, Medina y Hernández (2013) y (Denove, 2016).
--	---

Nota: Los comentarios fueron elaborados considerando los aportes de cada uno de los artículos seleccionados.

## CAPITULO IV: CONCLUSIONES

El efecto del Sistema de Gestión de Calidad es positivo en la Satisfacción del cliente, esto debido a que el pilar del sistema de gestión de la calidad está enfocado en conseguir y mantener la satisfacción del cliente, las directrices del sistema de gestión se encuentran direccionadas en brindar beneficios al consumidor. Por ello, se puede concluir que la razón de ser del sistema de gestión es la satisfacción del cliente, por lo que una planificada implementación genera que la organización se encuentre en la posibilidad de ofertar un producto y/o prestar servicio que cumpla minuciosamente con los requisitos del cliente, del mismo modo de los procesos estandarizados, considerando la prevención de las no – conformidades y la práctica de la mejora continua.

Los artículos obtenidos para la revisión sistemática inicialmente fueron de 5 plataformas académicas obteniendo 8 en SciELO, 2 en ScienceDirect, 5 en Dialnet, 6 en Redalyc y 30 en Google Académico, en cada una de las plataformas digitales se realizó una clasificación y posteriormente se realizó un filtro, considerando las variables objeto de la investigación (Sistema de Gestión de la Calidad y Satisfacción del Cliente), resumen, la calidad de la redacción, asimismo el rango de antigüedad es entre el 2010 y 2019, del mismo modo que se encuentren publicados en el idioma español e inglés. En total se consideraron 51 artículos, de los cuales se procedió a realizar una lectura breve de cada una de los estudios priorizando que contengan al menos una variable objeto del estudio y la estructura: Introducción, Métodos, Resultados y Discusión. Posteriormente se depuraron 14 artículos debido a que el enfoque es netamente bibliográfico, solo preseleccionando 35 investigaciones, en el siguiente filtro se excluyeron a 15 debido a la incompatibilidad en el sector empresarial. El resultado final fue 1 artículo en SciELO, 2 en ScienceDirect, 5 en Dialnet, 4 en Redalyc y 8 en Google Académico, concluyendo que el sistema de gestión de la calidad es una fortaleza para las organizaciones ya que les permite poder sobresalir en un mercado competitivo, del mismo modo determina que la satisfacción del cliente es un factor importante para la organización. Del mismo modo las investigaciones proporcionaron información respecto a la problemática que presentan las pequeñas empresas al momento de iniciar la implementación, a la vez, con respecto a la mayoría de organizaciones que se jactan de satisfacer a sus clientes, pero solo desde el punto de vista teórico, ya que en la realidad es un factor descuidado.

Los resultados que se obtuvieron son fundamentales para la futura investigación, por lo que brindan un sustento teórico, metodológico y práctico para poder iniciarla, con ello se confirma la importancia que genera el sistema de gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en un mundo empresarial tan competitivo como el actual. La revisión sistemática generó diversas limitaciones como es el caso de las investigaciones descriptivas y las no experimentales, las cuales no brindan información confiable desde el punto de vista de la implementación, del mismo modo con el reducido número de investigaciones en los países de la región. Referente a las debilidades se puede mencionar a los reducidos estudios en las empresas denominadas MYPE, del mismo modo, respecto al rubro donde se desea realizar la investigación. Se recomienda que los artículos que son publicados sean el resultado de investigaciones tecnológicas y no, necesariamente resultado de una investigación bibliográfica.

## REFERENCIAS

- Albahari, A. (2010). *Implantación de la calidad total en la empresa*. Málaga: Lex Nova S.A. Recuperado el 29 de Abril de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=Mw7dXwAACAAJ&dq=calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiV7tvywpTpAhXbmnIEHY8vB-w4ChDoAQhjMAc>
- Aliena, R. (2009). *Las esferas de la calidad*. Madrid: Fundación Foessa. Recuperado el 30 de Abril de 2020, de [https://books.google.com.pe/books?id=2g-yRkjcMb4C&pg=PA97&dq=satisfacción+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizwsjw95TpAhX\\_hXIEHRYiAcY4HhDoAQgtMAE#v=onepage&q=satisfacción%20al%20cliente&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2g-yRkjcMb4C&pg=PA97&dq=satisfacción+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizwsjw95TpAhX_hXIEHRYiAcY4HhDoAQgtMAE#v=onepage&q=satisfacción%20al%20cliente&f=false)
- Alzate, A. (2019). Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa SIDERÚRGICA. *Dialnet Plus*. Recuperado el 15 de Mayo de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6809251>
- Arias, A. (2012). Desarrollo histórico, filosofía y definición de la Calidad. *UCM*. Recuperado el 15 de Mayo de 2020, de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Benzaquen, J. (2013). Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. *Dialnet Plus*. Recuperado el 13 de Mayo de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5018578>
- Bernal, M. (2015). Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente. *UNG*. Recuperado el 13 de Mayo de 2020, de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/6332>
- Carmona, M., Suárez, E., & Calvo, A. y. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European Research on Management and Business Economics*. Recuperado el 11 de Mayo de 2020, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252315000428>
- Carriel, R., & Barros, C. y. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Dialnet Plus*. Recuperado el 11 de Mayo de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732908>
- Denove, C. (2016). La Satisfacción del Cliente. *Logística*. Recuperado el 14 de Mayo de 2020, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:DOPTHyjDbYsJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5712238.pdf+&cd=5&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Díaz, A., & Rodríguez, C. y. (2013). Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera. *Dialnet Plus*. Recuperado el 14 de Mayo de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5445346>
- Díaz, M. (2014). *Atención básica al cliente*. Madrid: CEP S.L. Recuperado el 29 de Abril de 2020, de [https://books.google.com.pe/books?id=0upCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:"Manuel+José+Díaz+Fernández"&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiQ6rO91JTpAhVyYjUKHRYtB5YQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=0upCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:)
- Formoso Mieres, A., & Castro Tamayo, M. (2010). Implementación del sistema de gestión de la calidad en una empresa de servicios informáticos especializados. *Redalyc*. Recuperado el 13 de Mayo de 2020, de <https://www.youtube.com/watch?v=FX2gtyB9Jw0>
- Giménez, J., & Jiménez, D. y. (2014). La gestión de calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles. *Sciencedirect*. Recuperado el 12 de Mayo de 2020, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1019683814000080>
- González, Ó. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Bogotá: Ecoediciones. Recuperado el 28 de Abril de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sistema+de+gestión+de+calidad+actualidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjt96-YrZTpAhXldN8KHXYDOEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=sistema%20de%20gestión%20de%20calidad%20actualidad&f=false>
- González, R. (2016). Métodos para medir la satisfacción de cliente. *PDCA Home*. Recuperado el 15 de Mayo de 2020, de <https://www.pdcahome.com/7700/metodos-para-medir-la-satisfaccion-de-cliente/>
- Guajardo, E. (2008). *Administración de la Calidad Total*. México D.F.: Luna Nueva Editores S.A. Recuperado el 29 de Abril de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=9zYyYc6i9JwC&printsec=frontcover&dq=calidad+total&hl=es->



- 419&sa=X&ved=0ahUKEwjW-  
\_n5wZTpAhXXIHIEHXLZCLcQ6AEIPTAD#v=onepage&q=calidad%20total&f=false
- Hernández, A. (2010). Gestión de la calidad y Gestión del conocimiento. *Redalyc*. Recuperado el 13 de Mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/2230/223018305004.pdf>
- Hernández, H. y. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Unilibre*. Recuperado el 11 de Mayo de 2020, de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Hernández, R., & Medina, O. y. (2013). Satisfacción del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano. *Scielo*. Recuperado el 14 de Mayo de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362014000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000100004)
- International Organization for Standardization. (2015). *Quality management principles*. Ginebra: ISO. Recuperado el 28 de Abril de 2020, de <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100080.pdf>
- Kotler, P. (2009). *Dirección de Marketing*. México D.F.: Pearson Educación. Recuperado el 29 de Abril de 2020, de [https://books.google.com.pe/books?id=CoHT8SmJVDQC&pg=PA144&dq=satisfacción+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiW1vvr1JTpAhU-hHIEHdj\\_AMIQ6AEIUjAG#v=onepage&q=satisfacción%20al%20cliente&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=CoHT8SmJVDQC&pg=PA144&dq=satisfacción+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiW1vvr1JTpAhU-hHIEHdj_AMIQ6AEIUjAG#v=onepage&q=satisfacción%20al%20cliente&f=false)
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los. *URosario*. Recuperado el 12 de Mayo de 2020, de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604>
- Odelín, Y., & Mediacejas, Y. y. (2010). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para la Dirección de Diagnóstico Microbiológico del. *Redalyc*. Recuperado el 13 de Mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/1812/181220509008.pdf>
- Ord, M. (2016). *Implementing a Quality Management System: Best Practice*. Ginebra: Governance. Recuperado el 29 de Abril de 2020, de <https://quality.eqms.co.uk/implementing-a-quality-management-system-qms>
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. Vigo: Ideaspropias Editorial. Recuperado el 28 de Abril de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&dq=satisfacción+del+cliente+importancia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiypIfXq5TpAhXCI-AKHUeHDA8Q6AEIQDAD#v=onepage&q=satisfacción%20del%20cliente%20importancia&f=false>
- Pizzo, M. (2014). Aumenta la satisfacción del cliente haciendo tu servicio predecible. *Scribd*. Recuperado el 14 de Mayo de 2020, de <https://es.scribd.com/document/118994073/Aumenta-la-satisfaccion-del-cliente-haciendo-tu-servicio-predecible>
- Rincón, R. (2016). Modelo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001. *EAFIT*. Recuperado el 14 de Mayo de 2020, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ehiZdl5BJPIJ:publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/download/947/852/+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Sánchez, P. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. México D.F.: Editex. Recuperado el 29 de Abril de 2020, de [https://play.google.com/store/books/details?id=p-z2AAQBAJ&rdid=book-p-z2AAQBAJ&rdot=1&source=gbs\\_vpt\\_read&pcampaignid=books\\_booksearch\\_viewport](https://play.google.com/store/books/details?id=p-z2AAQBAJ&rdid=book-p-z2AAQBAJ&rdot=1&source=gbs_vpt_read&pcampaignid=books_booksearch_viewport)
- Uribe, M. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. *Dailnet*. Recuperado el 12 de Mayo de 2020, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wRbJl3pu1GIJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5983192.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Zárraga, L. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. *Dialnet Plus*. Recuperado el 14 de Mayo de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6881879>