

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

**“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU  
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE EN LA EMPRESA DAS SOLUCIONES  
SAC, TRUJILLO 2022”**

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración y Negocios Internacionales**

**Autoras:**

Anna Lucia Gonzales Castañeda  
Sarina Fernanda Perez Jacobo

**Asesor:**

**Mg. José Roberto Huamán Tuesta**  
<https://orcid.org/0000-0001-7700-9116>

Trujillo - Perú

2022

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Omar Fabricio Maguiña Rivero</b>	<b>17821620</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Luis Abraham Pairazaman Baca</b>	<b>42961611</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Haydee Roxana Alvarado Lavado</b>	<b>19082943</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

**Tabla de contenido**

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	19
CAPÍTULO III: RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	30
REFERENCIAS	33
ANEXOS	37

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación del instrumento.....	21
Tabla 2. Prueba de hipótesis para determinar correlación .....	29
Tabla 3. Estadístico de fiabilidad.....	37
Tabla 4. Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach .....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Histograma del cruce de variables sistema de gestión de calidad y Satisfacción del cliente .....	24
Figura 2. Histograma del cruce de la dimensión Planificación y la variable Satisfacción del cliente .....	25
Figura 3. Histograma del cruce de la gestión operativa y la Satisfacción del cliente .....	25
Figura 4. Histograma del cruce de la mejora continua y Satisfacción del cliente .....	26
Figura 5. Relación entre las expectativas y el SGC.....	27
Figura 6. Relación entre la transparencia y el SGC.....	27
Figura 7. Relación entre la atención y el SGC .....	28

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Empresa DAS Soluciones SAC, Trujillo 2022 el objetivo fue estudiar la relación que existe entre su sistema de gestión de calidad (SGC) y la satisfacción de sus clientes. El diseño utilizado fue descriptivo correlacional, la muestra fue probabilística constituida por 332 clientes que contactaron con la empresa en el último año. Como instrumento para medir las variables se utilizó el cuestionario cuya estructura y contenido se validó a través de 3 expertos en la materia. Los resultados permitieron concluir que existe una relación positiva y buena (53% de los encuestados) entre el sistema de gestión de calidad (SGC) y la satisfacción de los clientes (estadístico *rho de spearman*: 0,761, sig. lateral 0.000) , así mismo se encontró que las dimensiones del SGC tales como planificación, gestión operativa y mejora continua tienen una relación buena con la satisfacción de los clientes de acuerdo con el 22.89 %, 46.69% y 47.59% de los encuestados respectivamente; de manera análoga las dimensiones de la satisfacción: expectativas, transparencia y atención guardan una relación buena respecto al SGC de acuerdo con el 45.78%, 29.22% y 42.47%

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción del cliente, sistema de gestión de calidad, calidad, servicio

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Bojórquez Molina, J. A., López Aranda, L., Hernández Flores, M. E., & Jiménez López, E. (2018). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento. Cancún: Universidad Tecnológica del Sur de Sonora.
- Córdova, C. (2021). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA PANIFICADORA MAZO, VÉGUETA - 2018 [Tesis].  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4715>
- Cortez, M. y Valiente, W. (2021). Diseño de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Constructores Minero Andes S. R. L.? [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.  
<https://hdl.handle.net/11537/29747>
- Cruchaga, M. (2017). Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa P&M Support – Trujillo, 2016. Cientifi-K, 5(1), 27–35. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/cientifi-k/article/view/1276>
- Cuatrecasas, L. (2010). Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación. Madrid. España: Profit editorial. [Versión electrónica], Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=uoaaxj6zxZsC&dq=sistema+de+gestion+de+calidad+luis+cuatrecasas&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_](https://books.google.com.pe/books?id=uoaaxj6zxZsC&dq=sistema+de+gestion+de+calidad+luis+cuatrecasas&hl=es&source=gbs_navlinks_)
- Doria, A., López, L., Bonilla, M., y Parra, G. (2019). Metodología para la implementación de la gestión de riesgo en un sistema de gestión de calidad. SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión, 12(1), 123–135.  
<https://doi.org/10.15332/24631140.5424>



- Duque, M., Mena, A., & Tuapanta, J. (2017). ALFA DE CRONBACH PARA VALIDAR UN CUESTIONARIO DE USO DE TIC EN DOCENTES UNIVERSITARIOS. MKT DESCUBRE, 10(SSN - 1390 - 7352 IEPI Título N° 3232 - 12), 37–48.
- ESAN. (2018). ¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa? | Conexión ESAN. Esan.edu.pe. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa>
- Espinoza, C. (2018). Satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la escuela académico profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipan – Pimentel. UCV HACER, 7(3).  
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/301/301>
- Ghiglione, F. A. (2020). El Cuadro de Mando Integral como Herramienta de Eficiencia en la Gestión Empresarial. Ciencias Administrativas, 18, 088.  
<https://doi.org/10.24215/23143738e088>
- Gryna, F., Chua, R. & DeFeo, J. (2007). Método Juran: Análisis y planeación de la calidad. México: McGraw-Hill.
- Guerrero, D. (2019). Implantación de un sistema de gestión de calidad en las empresas del sector turístico de Colombia. Podium Sport, Leisure and Tourism Review, 8(2), 241–252. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7518503>
- Herrera, N. (2019). Influencia del marketing digital en la rentabilidad económica de MYPES de lima norte en el segmento de fabricación y comercialización de muebles de madera. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/1c1f179e-168a-4f20-a311-37225234e252>
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). Marketing 5.0: Technology for Humanity (1st ed.). Wiley. (Original work published 2021)

- Liveworkstudio. (2021). Atención y servicio centrada en el cliente. Liveworkstudio;
- Marzia Arico. [https://assets.liveworkstudio.com/app/assets/customer-centricity-by-design\\_whitepaper-livework-studio-1.pdf](https://assets.liveworkstudio.com/app/assets/customer-centricity-by-design_whitepaper-livework-studio-1.pdf)
- Lizano, E., & Villegas, A. (2019). La satisfacción del cliente como indicador de calidad. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoFE.pdf?sequence=3>
- Lozano, L. (2013). ¿Qué es calidad total? Revista Médica Herediana, 9(1), 28.
- <https://doi.org/10.20453/rmh.v9i1.566>
- Moreno, E. (2020). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. Industrial Data, 22(2), 105–116. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392>
- Ojeda, S. (2021). Importancia de la satisfacción del cliente en países latinoamericanos. Business LATAM. <https://www.beetrack.com/es/prensa/importancia-de-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-en-pa%C3%ADses-latinoamericanos>
- Ortiz, J. (2022). Modelo de gestión para la aplicación de herramientas Lean Manufacturing para la mejora de la productividad en una empresa de confección de ropa anti flama de Lima – Perú [Tesis de grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Peña, G., & Castro, M. (2020). Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental. SIGNOS-Investigación En Sistemas de Gestión, 12(2), 127–147.
- <https://www.redalyc.org/journal/5604/560467941009/>
- Pozo, J. (2020, febrero 14). Satisfacción del cliente. ¿Qué es y cómo medirla? El Viaje Del Cliente. <https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/>
- Price Waterhouse Coopers. (2021). ¿Cómo eliminar la brecha entre las expectativas y experiencias de tu consumidor? Desafíos PwC. <https://desafios.pwc.pe/eliminar-la->

brecha-las-expectativas-experiencias-consumidor/

Rodríguez, W. (2021). UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE  
AREQUIPA.

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13838/UProquwj.pdf?  
sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13838/UProquwj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Romaní, B. et Al (2019). Customer Satisfaction with Food and Beverage Services in  
Hotels of Destination Cuba. *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo E Hospitalidade*,  
11(1), 103–117. <https://www.redalyc.org/journal/4735/473559029008/>

Rosales, E., y Guadarrama, E. (2015). Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y  
retención del cliente. *Análisis y reflexión teórica. Ciencia Y Sociedad*, 40(2), 307–  
340. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87041161004.pdf>

Silva et Al. (2018). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las  
empresas del sector terciario. *administración Y Ventas*, XXV (2).  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28059953007/html/>

Terranova, J., & Bravo, A. (2018). Satisfacción del cliente mediante la medición para  
mejorar el turismo en los hoteles del Cantón General Villamil Playas Provincia del  
Guayas. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 2(2).  
<https://www.redalyc.org/journal/5736/573668149004/>

Vásquez, N. (2020). Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas  
empresas del sector servicio, rubro parrillas en la zona céntrica del distrito  
Chimbote, 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Zavala, F., & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor  
de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de Las  
Ciencias*, 6(3), 264–281. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>