



Journal of business and entrepreneurial studies  
ISSN: 2576-0971  
journalbusinessentrepreneurial@gmail.com  
Universidad de Oriente  
México

## Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en C.E.L Conache S.A.C,2020

Ulloa Bocanegra, Segundo Gerardo; Javez Valladares, Santos Santiago; Tello De La Cruz, Elmer; Cruz Salinas, Luis Edgardo

Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en C.E.L Conache S.A.C,2020

Journal of business and entrepreneurial studies, vol. 4, núm. 3, 2020

Universidad de Oriente, México

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573667939006>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

# Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en C.E.L Conache S.A.C,2020

Quality Management under ISO 9001: 2015 to increase Customer satisfaction at C.E.L Conache S.A.C, 2020

Segundo Gerardo Ulloa Bocanegra  
sulloab@ucvvirtual.edu.pe

*Universidad Nacional de Trujillo, Perú*

 <http://orcid.org/0000-0003-1635-9563>

Santos Santiago Javez Valladares sjavez@ucv.edu.pe

*Universidad Nacional de Trujillo, Perú*

 <http://orcid.org/0000-0002-6790-5774>

Elmer Tello De La Cruz elmertellodelacruz1@gmail.com

*Magister/ Coordinador Carrera Profesional de Ingeniería Industrial*

*Magister en Docencia Universitaria, Universidad César Vallejo, La*

*Libertad, Perú. Ingeniero Industrial, Universidad Nacional de Trujillo,*

*La Libertad, Perú., Perú*

 <http://orcid.org/0000-0002-0314-6289>

Luis Edgardo Cruz Salinas lecs35@hotmail.com

*Universidad César Vallejo, Perú*

 <http://orcid.org/0000-0002-3856-3146>

Journal of business and entrepreneurial studies, vol. 4, núm. 3, 2020

Universidad de Oriente, México

Recepción: 19 Julio 2019

Aprobación: 14 Noviembre 2019

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573667939006>

**Resumen:** En la actualidad la industria del turismo viene creciendo constantemente sin embargo algunas empresas no crecen en el mismo ritmo tal como el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C. que en su diagnóstico inicial se pudo notar que no tenía un sistema de gestión de calidad es por ello que la satisfacción del cliente se registraba en un 29% . Por consiguiente como una solución a esta problemática se aplicó un sistema de gestión de calidad basado en los capítulos 4, 5,6 Y 10 de la Norma ISO 9001:2015 el único fin de aumentar la satisfacción de cliente pues ésta aumento a un 81%. El tipo de estudio de la investigación fue aplicado, al mismo tiempo experimental. La población estuvo conformada por: los 25 colaboradores de la empresa y 12 clientes corporativos. La muestra estuvo constituida por: (i) los 25 colaboradores de la empresa en estudio, (ii) 123 colaboradores del total de los clientes corporativos (empresas).

**Palabras clave:** sistema, gestión de calidad, ISO 9001:2015.

**Abstract:** Currently the tourism industry has been growing constantly, however some companies do not grow at the same rate such as the Laguna de Conache S.A.C. In its initial diagnosis, it was noted that it did not have a quality management system, which is why customer satisfaction was recorded at 29%. Therefore, as a solution to this problem, a quality management system based on chapters 4, 5, 6 and 10 of the ISO 9001: 2015 standard was applied, the sole purpose of increasing customer satisfaction as this increased to 81% . The type of research study was applied, at the same time experimental. The population was made up of the 25 employees of the company and 12 corporate clients. The sample consisted of: (i) the 25 collaborators of the company under study, (ii) 123 collaborators of the total corporate clients (companies).

**Keywords:** System, quality management, ISO 9001: 2015.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad los clientes buscan en diferentes organizaciones que les brinden un servicio donde los traten con amabilidad, cortesía, empatía de tal manera que puedan generar interés por el producto o servicio que se está ofreciendo. (Moran, 2017) Bajo este contexto el turismo se ha convertido en una parte productiva en la sociedad en donde se han realizado cambios a fin de optimizar la atención. ES por ello que se puede decir que no hay industria en donde se pueda percibir un crecimiento muy apresurado en los últimos 50 años como el turismo. (Begola Ordeñana. 2019). Este sector ha demostrado ser una actividad económica resistente, especialmente una fuente importante de empleo (Alvari Calva, Josselit. 2019) Desde que logró un crecimiento del 7% en 2017, la industria del turismo se ha desarrollado muy rápidamente en todo momento. España se ha convertido en el segundo país con mayor número de turistas internacionales (Noticias Naciones Unidas, 2018, párrafo 1) 4) Por su infraestructura y seguridad ambiental, ha mantenido su relación calidad-precio y mantenido la oferta del hotel para cumplir Expectativas del usuario (Molly, 2019, párrafos 2-3).

El desenvolvimiento del turismo no solo depende de la variedad natural sino de diversos factores es decir es una mezcla de diferentes tipos de servicio. (Delgado del Carpio de Escalante, Peggy Gina. 2019) Para satisfacer al turista siempre es necesario innovar, crear valor agregado para diferenciarnos de la competencia, y lo más importante adaptarse a los cambios de la competencia, lo que significa que si no hacemos mejoras perderemos nuestro valor más valioso.

La industria turística de Perú se ha posicionado con éxito como la tercera industria más grande del país, solo superada por la pesca y la minería (Delgado, 2015, páginas 12-13). Perú tuvo 4.4 millones de turistas de todo el mundo en 2018 (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2018.p.1)

En la ciudad de Puno, los lugares y atractivos turísticos son fundamentales para conectarse con la naturaleza, por otro lado, los aspectos que más aprecian los turistas para cumplir con sus expectativas son el alojamiento, la alimentación, el transporte y la tranquilidad. Un lugar seguro (Cayo y Arcaya, 2012, p. 36).

El complejo ecoturístico es un lugar para que las familias se relajen. La mayoría se ubica en la ciudad de Trujillo. Estas pymes, como todas las organizaciones del mismo campo, tienen problemas de atención al cliente, que pueden llevar a la insatisfacción del cliente y en ocasiones incluso hacerlos desaparecer del mercado (Altamirano, 2012, p. 18).

Actualmente, CEL Conache SAC (Complejo Ecoturístico Laguna de Conache SAC) opera en el entorno natural de L Lote. 21 centro poblado menor de conache, distrito de Laredo, provincia de Trujillo, departamento la libertad, donde se observan evidentes lagunas, dunas de arena y algarrobos, dicho lugar es el centro de entretenimiento de la empresa, con restaurantes, deportes de aventura y cruceros.

Así mismo hay 25 colaboradores. De manera similar, entrevistar a los colaboradores de la empresa y utilizar la herramienta de gráficos de Ishikawa para identificar los siguientes problemas: tamaño del restaurante, calidad deficiente del servicio, sobrecarga de trabajo, trabajadores no calificados, suministro de trabajo retrasado, falla del sistema de toma de pedidos y preparación. No tienen medidas precisas cuando son platos, y en ocasiones mal funcionamiento de los aparatos eléctricos, lo que puede provocar retrasos en la entrega de los pedidos.

En el área de navegación, la gente siente problemas como discusiones entre clientes y socorristas, porque a veces los clientes quieren recibir más personas de las permitidas. Al comienzo del recorrido, las instrucciones del socio a los clientes no son claras, por lo que lo mismo en el campo de los deportes de aventura, tiene problemas, las herramientas de seguridad están en mal estado, Es por ello que el 75% de todas estas deficiencias descritas son causadas por una mala gestión de la calidad, y continuar haciéndolo generará insatisfacción.

Por ello, es importante aplicar el sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 para mejorar la satisfacción del cliente, ya que se han explicado en detalle las deficiencias, y el propósito es brindar una solución inmediata para incrementar las expectativas y fidelización de los clientes. Obtener una mejor imagen, mejorar el desempeño de los empleados, aumentar los márgenes de ganancia y, lo más importante, ser competitivo en este mundo globalizado.

La presente investigación tiene como fin aplicar un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2015 para aumentar la Satisfacción del Cliente en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C,2020. Como formulación del problema se plantea: ¿Cuál es el efecto de aplicar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la satisfacción de los clientes en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache SAC?

Este trabajo de investigación hace mención algunos antecedentes nacionales, como la investigación de Martínez, Lachira y Aroca, (2018), el tipo de investigación es descriptivo- correlacional. Esta investigación tuvo como fin determinar el efecto del aprendizaje cooperativo sobre las habilidades sociales, la cual se llevó a cabo, mediante un cuestionario para la recolección de datos, ya que es un instrumento más utilizado en la investigación, así mismo para medir la calidad de servicio a los estudiantes se basaron el modelo SERVQUAL.

Por otro lado, Cruchaga, (2016), en su investigación tuvo como fin, ejecutar un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la satisfacción de los clientes, cumpliendo con los lineamientos de calidad de la norma ISO 9001:2008. El estudio emplea un diseño pre-experimental, Así mismo, se llevó a cabo mediante un check list de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, por otra parte, se aplicó un cuestionario del método SERVQUAL para conocer su nivel de satisfacción. En la investigación se estableció primero que la empresa antes de la implementación de la norma ISO 9001:2008 contaba únicamente con el 57.14% de cliente satisfechos y un 42,86% de clientes insatisfechos, después de la ejecución

del Sistema de Gestión de Calidad, la satisfacción de los clientes aumento a 84,58%, manifestando de esta manera que existe una validación efectiva de que la calidad y satisfacción son dos constructos diferentes, pero que son coherentes entre sí.

De igual manera se presentan a Rosales, (2018) en su investigación con el fin de diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para aumentar las expectativas de los clientes de la organización. El tipo de investigación es básica, con diseño no experimental ? transversal, se llevó a cabo, mediante la lista de verificación de la norma y la encuesta, la determinación de la situación actual respecto a la norma ISO 9001:2015 y por ultimo determino el grado de satisfacción del cliente. Concluye en su investigación que la compañía muestra bajos niveles de cumplimiento de la norma, se puede deducir que la empresa cumple solamente el 22.22% en diagnostico preliminar; por la cual se elaboró el 100% de los requisitos requeridos por la norma. Asimismo, el nivel de la satisfacción de los clientes muestra que el 93.75% se encuentran parcialmente de acuerdo y el 6,25% se encuentran de acuerdo.

En cuanto a las teorías de la presente investigación, de acuerdo a la variable aprendizaje cooperativo, Las definiciones que se derivan de ella, son los siguientes: La calidad aplica a todas las actividades, la calidad es responsabilidad de todos, la calidad es satisfacción al cliente, todos somos clientes, unos de otros, la calidad es prevenir, calidad es mejorar y satisfacer las expectativas del usuario (Sanabria, Romero y Flórez, 2014, p.184)tal es así que (Pilco & Fernández, 2018) nos hace mención que la calidad busca centralizarse en el cumplimiento de las expectativas del cliente con el único fin de mejorar continuamente todos los procesos. Así mismo, (Chávez y Huangal, 2019, p.32), nos dice que la calidad no es un asunto de suerte, tiene que ser conducente y es una herramienta valiosa que nos permite ser competitivo. Finalmente, todas las teorías relacionadas a la calidad son similares puesto que se toma en cuenta las características de cada producto, el cual cumplen una serie de especificaciones para poder cumplir con la necesidad del cliente. (Morales, Rubén. 2018)

El sistema de gestión de la calidad es la actividad básica que se realiza para obtener la calidad de los productos o servicios de la empresa, o más que nada que cumpla con las expectativas de los clientes. El sistema de gestión de la calidad actual muestra que el foco principal está en cómo se hacen las cosas y por qué, y el proceso se especifica por escrito y dejar constancia que demuestre que la obra no solo se completa según lo previsto, sino también a los resultados y efectividad del sistema (Mas, Sapena, García y Ramírez, 2018). Es importante aplicar un modelo que evalúe la calidad del servicio puesto que se tendrá una herramienta que contribuya al análisis en la satisfacción del cliente. (Terranova & Bravo, 2017)

El principio de gestión de la calidad es una fuente importante para orientar el éxito de una organización, porque tiene como objetivo considerar las necesidades de todas las partes relevantes (Ahmad, Hjm e Ideris) y mejorar continuamente las funciones de la empresa, 2013, página 9). Los 7 principios de la gestión de la calidad se enumeran a continuación:

centrado en el cliente, liderazgo, aportes del personal, métodos de proceso, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de relaciones (Zracna, Sanja y Miroslav, 2019, páginas 3-4).

Como otros sistemas de gestión de la calidad, la norma ISO 9001 también aporta beneficios a la organización: ventaja competitiva, mejora de las operaciones de la empresa y atractivo de la inversión, porque mejora la imagen de la organización (marca), ahorra costes, aumenta la comunicación interna y mejora la satisfacción del cliente. La implementación de la disciplina interna permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos (Priedi, 2012, p. 3). Además, un sistema de gestión permitirá fiscalizar de manera ordenada las actividades y/o procesos de la organización con el único fin de obtener resultados esperados. (Sotolongo Sánchez, Maria. 2018)

La satisfacción del cliente es uno de los principales objetivos de las actividades de marketing y de toda la organización, los clientes satisfechos se reflejan en el crecimiento de la organización, por lo que es muy importante cumplir con las expectativas en la medida de lo posible. Número de clientes (Wikhamn, 2018, página 3). Por otro lado (Park et al., 2019, página 2) señalaron que la satisfacción del cliente es una percepción, es decir, la respuesta emocional instantánea al obtener un producto o servicio, que es provocada por el proceso cognitivo de los usuarios. De manera similar (Lahap, Ramli, Said, Radzi y Zain, 2016, p. 3), la satisfacción proviene de que el producto cumpla o supere las expectativas del cliente es por ello que para superar estas expectativas es importante que exista una buena motivación del trabajador pues incidirá de manera positiva en la satisfacción de cliente por consiguiente aumenta su lealtad. (Tapia & Arteaga, 2019)

El método SERVQUAL es un método estándar que se utiliza para evaluar la satisfacción del cliente en las empresas de servicios (Chang, Jen, Fen, Ming y Chen, 2010, página 10). Asimismo, el método está diseñado a partir de cinco dimensiones de calidad: tangibilidad, confiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta y empatía (Yousapronpaiboon, 2013, p.2). El ciclo PHVA es un método implementado por Deming, que incluye planificación, ejecución, verificación y ejecución. Es una herramienta de mejora continua diseñada para brindar productos a bajo costo y utilizada para mejorar los procesos de la organización (Wilcox, 2005, pág.5).

La escala Likert se llama Rensis Likert, es una herramienta de medición, a diferencia de las preguntas con preguntas positivas / negativas, nos permite comprender las actitudes (además de conocer la precisión del encuestado), en una escala del 1 al 5. . Entre ellos, totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Según (Rosales, 2018, p. 82). La confianza de las herramientas de medición es crucial porque nos permite comprender la confiabilidad y consistencia del instrumento, donde 0 es igual a cero confiabilidades y 1 es igual a confiabilidad ideal.

El diagrama ISHIKAWA es una herramienta para la detección de problemas de la empresa que contiene la relación entre las causas de los efectos provocados por las molestias (Hoza, Nowobilski, Szer y Szer, 2017, páginas 4-5). Por otro lado (Lira, Hira, Oliveira, Portellinha y Nakano, 2017, página 1) el mencionado diagrama de Ishikawa es una de las herramientas de conocimiento y calidad, que nos permite visualizar los defectos de la organización para darle soluciones.

La entrevista es uno de los procedimientos de selección más extensos para obtener información, se da entre dos o más personas que intercambian ideas entre sí para realizar alguna investigación (Millman, 2016, p. 2).

## MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de investigación fue aplicada, de diseño pre-experimental porque existe una problemática que tenemos que dar solución y una hipótesis para contrastar, así mismo nos servirá para comparar con estudios ya realizados de un antes y después para verificar los resultados proyectados (Chávez y Huangal, 2019, p.49). Se empleó por instrumentos un cuestionario y un check list que nos permitirán cumplir con los objetivos planteados en la investigación.

Para el logro de los objetivos específicos se procedió a emplear las siguientes técnicas y herramientas:

Con el fin de determinar la satisfacción actual de los clientes del Centro Ecoturístico Laguna de Conache SAC, utilizamos el método SERVQUAL para encuestar a empleados de varias empresas, e investigamos cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, respuesta, seguridad y empatía. Escala Likert para evaluación.

Para diagnosticar el estado actual de la empresa investigada, según los capítulos 4, 5, 6 y 10 de la norma ISO 9001: 2015, se realizó un análisis documental de check list de la norma ISO 9001: 2015 mediante la verificación de los documentos de investigación. Para aplicar los Capítulos 4, 5, 6 y 10 de la norma ISO 9001: 2015, nos propusimos analizar cada requisito de la regulación y desarrollamos una estructura documentada basada en la norma ISO 9001: 2015.

Para evaluar la satisfacción del cliente, luego de aplicar el sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los Capítulos 4, 5, 6 y 10 de la norma ISO 9001: 2015, se encuestó a los empleados de cada empresa mediante el cuestionario del método SERVQUAL, el cual midió cinco Dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y también se evaluará en la escala Likert.

El cuestionario del método SERVQUAL es una herramienta validada que consta de 22 preguntas, divididas en 5 dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, también es confiable, su  $\alpha$  cronbach es 0,825, lo que significa Excelente confiabilidad. Del mismo modo, el check list es una herramienta que ha pasado la verificación reglamentaria ISO 9001: 2015.

La investigación venerar la pertenencia intelectual, la autenticidad de los resultados, la confianza de los datos entregados por la organización en estudio y a no declarar la identidad de las personas que colaboran en el estudio.

## RESULTADOS

En esta investigación como primer punto pudimos determinar el grado de satisfacción de los clientes en la organización a través de un Pre test el cual arrojó un 29% de satisfacción pudiendo demostrar que el nivel de satisfacción en el centro Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C es muy bajo. Por consiguiente, se aplicó la siguiente herramienta, pero a través de las 5 dimensiones propuestas para esta investigación en donde se obtuvo un 41 % de tangibilidad, 36 % en seguridad, 34 % en empatía, 28 % en fiabilidad y 22 % capacidad de respuesta.

Como se segundo punto se procedió a elaborar un diagnóstico de la situación en la que se encontraba la organización para ello se aplicó los capítulos 4, 5, 6 y 10 de la norma ISO 9001:2015 los cuales determinaron que el complejo Ecoturístico carecía de estos es por eso que se procedió a desarrollar una estructura documental como parte de la gestión de calidad.

Finalmente, después de la aplicación del sistema de gestión de calidad, basados en los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015 pudimos determinar a través de un post test que el nivel de satisfacción había aumentado a un 81%.

## DISCUSIÓN

En el diagnóstico del nivel de satisfacción del complejo ecoturístico, éste se encontraba en un 29% sin embargo Cruchaga (2016), en su investigación obtuvo un 57.1% como resultado inicial en su pre test aún muy por encima de los resultados de nuestra investigación este autor considera que aún se puede aumentar el nivel de satisfacción tal como lo tuvo que hacer Martínez et al (2018) que al aplicar su pre test de satisfacción al cliente obtuvo como resultado un 16.6% es decir tuvo más cosas que mejorar.

Cuando se diagnosticó la situación actual del sistema de gestión encontramos que la empresa carecía totalmente de los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015 comparándolo con la investigación de Beltrán (2018) este autor obtuvo un 31% en su etapa inicial pero sus resultados llegaron hasta un 79% en nivel de satisfacción, de la misma manera Rosales (2018) obtuvo un 22% en su etapa inicial.

En la evaluación del nivel de satisfacción luego de la aplicación del sistema de gestión de calidad los cuales están fundados en los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015 se logró un 81% en comparación a un 29% de lo que obtuvimos en la fase inicial de este diagnóstico. Este aumento se debe al compromiso que asumió la dirección de la empresa con la única finalidad de poder mejorar el nivel de satisfacción del cliente.

## CONCLUSIONES

En el diagnóstico inicial del nivel de satisfacción del complejo ecoturístico se determinó que la organización se encontró en un 29% de satisfacción.

El diagnóstico de la situación actual con respecto a los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015 el complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C. incumplía totalmente con los requisitos antes mencionados.

Se concluye que la aplicación del sistema de gestión de calidad en relación a los capítulos antes mencionados mejoró el nivel de satisfacción del cliente quedando en un 81% en su etapa final.

## Referencias

- Lahap, J.; et al. (2016). A Study of Brand Image towards Customer's Satisfaction in the Malaysian Hotel Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(1). 149-157
- Alvari Calva, J. (2019). Cultura organizacional y su importancia dentro de la formación en turismo. *Revista Iberoamericana de Educación*. 3(4). Recuperado de <http://www.revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/40/110>. ISSN 2737- 632XX
- Chang, C.; et al. (2010). An evaluation of airline service quality using the fuzzy weighted SERVQUAL method. *Applied Soft Computing*. 11(2). 2117-2128
- Altamirano, V.E. (2012). *Fidelización del cliente externo mediante la elaboración de un plan de mejoramiento del nivel de satisfacción del servicio en la empresa salubrious ¿global dental ambato?*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato
- Begola Ordeñana, P. (2019). Influência dos processos de ensino na análise da satisfação do cliente em hotéis ecológicos. *Revista Iberoamericana de Educación*. 3(1). 42-58. Recuperado de <http://www.revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/33/92>. ISSN 2737-632XX
- Martinez, C.J.; Lachira, A.A.; Aroca, A. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los egresados de la carrera de Administración de Empresas de una universidad privada de Trujillo*. Universidad Privada Leonardo Da Vinci, Perú
- Chavez, L.K.; Huangal, K.M. (2019). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa tambos Perú sac. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo
- Delgado del Carpio de Escalante, P.G. (2019). Las políticas Turísticas en la Promoción del turismo cultural. *Revista Centro Sur Editorial*. 4(1). 2-9. Recuperado de <http://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/35/76>. ISSN: 2600-5743
- Deming, W.E.; Wilcox, M. (2005). *Enciclopedia de Medición Social*, 1(1). 6.

- Sanabria, P.E.; Romero, V.; Flórez, C.I. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(1). 50. ISSN: 0124-4639.
- Cayo, N.E.; Arcaya, L.E. (2012). Grado de satisfacción de los servicios turísticos en la ciudad de puno 2011. *Revista de COMUNI@CCION*. 4(1). 11. ISSN 2219-7168.
- Millman, Z. (2016). High impact interviewing: Finding the right person for the job. *Organizational Dynamics*, 45(1). 298-304
- Hoza, B.; et al. (2017). Identification of factors affecting the accident rate in the construction Industry. *Procedia Engineering*. 208(1). 35-42
- Mas, B.; et al. (2018). *Implantación y desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en un Servicio de Dermatología*. España : AEDV.
- Cruchaga, M.S. (2016). 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
- Priedi, J. (2012). Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the World and its Strategic Necessity. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 58(1), 1466-1475.
- Wikhamn, W. (2018). *Innovation, sustainable HRM and customer satisfaction*. Gothenburg, Sweden : Elsevier Ltd.
- La Organización Mundial del Turismo. (2019). *UNWTO*. Recuperado de <http://wtd.unwto.org/content/wtd-2019-about-world-tourism-day>.
- Kemp,k. (2005). *Encyclopedia of Social Measurement*. Amsterdam: Elsevier.
- Comité Editorial Revista Ingeniería Industrial Actualidad y Nuevas Tendencias, (2012). Editorial. Ingeniería Industrial. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, III(8),III-IV
- MINCETUR. (2018). *Flujo de turistas internacionales e ingreso de divisas por turismo receptivo*. Recuperado de <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2017). *Nivel de satisfacción del turista que nacional y extranjero que visita trujillo*. Recuperado de <https://www.regionallibertad.gob.pe/directorio-turismo/estudios-e-investigaciones/9474-presentacion-nst-trujillo-2016/file>
- Ministerio de comercio exterior y turismo. (2019). *Ministerio de comercio exterior y turismo*. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/funciones-y-normatividad-2/normatividad/>.
- Molly, A.H. (2019). *Estos son los motivos por los que España es el mejor país del mundo para viajar*. España: La Vanguardia. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/ocio/viajes/20190914/47253973155/espana-mejor-destino-turistico-fem-2019.html>.
- Morales Carrera, R. (2018). Calidad y Productividad. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación*. 2(18). Recuperado de <https://revistaespirales.com/index.php/es/article/view/671/588> ISSN: 2550-6862
- Morán Ruiz, E. (2017). LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO ADMINISTRATIVO VINCULADO AL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN EL GRUPO

- SANTILLANA. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación*. 1(9). 82-104 Recuperado de <https://revistaespirales.com/index.php/es/article/view/221/168> ISSN: 2550-6862
- Noticias ONU. (2018). *España ya es el segundo país más visitado del mundo*. Recuperado de <https://news.un.org/es/story/2018/08/1440372>.
- Pilco Paredes, J.D.; Fernández Ronquillo, M.A. (2018). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *Revista Sinergias Educativas*. 5(1). 96-114. Recuperado de <http://sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/54/105>. ISSN : 2662-6661
- Rosales, M.A. (2018). *Sistema de gestión de la calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la corporación Ariandina Sur, Andahuaylas, Apurímac*. (Tesis). UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS. Andahuaylas
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 116(1). 1088-1095
- Sotolongo Sánchez, M. (2018). Hacia la integración de los sistemas de gestión: calidad y seguridad y salud en el trabajo. *Revista Centro Sur*. 2(1). Recuperado de [centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/10](http://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/10). ISSN : 2600-5743
- Zracna, L.; Sanja, Z.; Miroslav, D. (2019). Supply chain in the context of quality management principles. En *11th Research/Expert Conference with International Participations ?QUALITY 2019?, Neum, B&H, June 14 ? 16, 2019*. Neum B&H, North Croatia
- Tapia Montero, G.S.; Arteaga Mora, B.A. (2019). Evaluación de la calidad percibida del servicio por los consumidores en los restaurantes de la ciudad de Milagro. *Revista Journal of Business and entrepreneurial*. 4(2). Recuperado de <http://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/94/207>. ISSN 2576-0971
- Terranova, J.; Bravo, A. (2017). Satisfacción del cliente mediante la medición para mejorar el turismo en los hoteles del Cantón General Villamil Playas Provincia del Guayas. *Revista Journal of Business and entrepreneurial*. 2(2). 27-36. Recuperado de <http://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/14/29> ISSN 2576-0971
- Lira, L.H.; Hirai, F.E.; Oliveira, M.; Portellinha, W.; & Nakano, E.M. (2017). Use of the Ishikawa diagram in a case-control analysis to assess the causes of a diffuse lamellar keratitis outbreak. *Arquivos Brasileiros de Oftalmologia*, 80(5), 281-284. <https://doi.org/10.5935/0004-2749.20170069>