

PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES DEL SECTOR RESIDENCIAL EN EL SERVICIO QUE RECIBEN DE LA EMPRESA DE RECUPERACIÓN DE MATERIAS PRIMAS LAS TUNAS.

Lic. Luis Alejandro Román Pérez

Especialista en Finanzas
Empresa Transporte de Cargas Generales Las Tunas

Dra.C. Santa Taciana Carrillo Ramos

Profesora auxiliar
Universidad de Las Tunas

M.Sc. Juan Carlos Mayo Alegre

Profesor auxiliar
Universidad de Las Tunas

M.Sc. Samantha Hernández García

Profesora instructora
Universidad de Las Tunas
samanthahg@ult.edu.cu

Resumen

Las organizaciones empresariales cubanas están llamadas a insertarse en el contexto actual en que se desenvuelve la economía. Dentro de éste las Empresas de Recuperación de Materias Primas, precisamente por la importancia que ha adquirido en cuanto a la sustitución de importaciones, de aquí que para el logro del éxito de sus actividades es indispensable atender de manera priorizada la Gestión de la Calidad. En la Empresa de Recuperación de Materias Primas Las Tunas se manifestaron deficiencias relacionadas con un carente enfoque a los proveedores del sector residencial, en cuanto a la insuficiente sistematicidad e integralidad de su proceso inherente de evaluación, baja implicación para este fin; que traen aparejadas que las acciones de mejora no se traduzcan en los resultados esperados, por tal motivo esta investigación estuvo dirigida a diseñar un procedimiento para la medición de la calidad del servicio desde una perspectiva

de orientación a los proveedores del sector residencial, tomando como referentes teóricos el modelo SERVPERF desarrollado por Cronin y Taylor, ya que con el mismo no se pierde información, debido a que la incorporación de una pregunta de satisfacción general, con respecto al servicio en cuestión, permite, además de medir este aspecto, analizar la contribución de cada ítem al nivel de satisfacción general alcanzado. Expertos en el tema valoraron como pertinente el diseño del procedimiento propuesto, para contribuir a minimizar las insuficiencias en la gestión de la calidad del servicio que ofrece dicha entidad, pues posibilita que el proceso de evaluación se atenga a normas y procedimientos detalladamente planificados y explicados, constituyendo uno de sus principios básicos y con ello contribuir a mejorar su gestión empresarial.

Palabras claves: calidad de los servicios, satisfacción, proveedores, materias primas, casa de compra

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Materias Primas Las Tunas presta los servicios en cuanto a la recepción de productos reciclables al sector estatal y residencial, este último mediante las Casas de Compras ubicadas en cada municipio del territorio.

La misma tiene diseñado y se encuentra en fase de implementación su Sistema de Calidad, donde tiene concebido medir el nivel de satisfacción de sus clientes y proveedores, dicha medición la efectúa mediante un grupo de especialistas de la empresa, donde este grupo especializado se encarga de encuestar a un número de usuarios para conocer la percepción del servicio recibido.

En cuanto a la medición del nivel de satisfacción de clientes y proveedores previstos en los procedimientos del manual de calidad, lo tiene concebido solamente para clientes y proveedores del sector estatal, no siendo así para el residencial.

La recuperación de los desechos industriales y del consumo ha alcanzado un considerable incremento a nivel mundial, ya que paralelamente al desarrollo científico técnico de la industria, han ido mermando los yacimientos y fuentes de las principales materias primas primarias y se ha llegado a límites incalculables en la contaminación del medio ambiente producto de una incorrecta política para el vertimiento de los desechos.

Chatarra de Metales no Ferrosos: Los Metales no Ferrosos se titulan de ese modo debido a que no contienen hierro en su composición química; a diferencia de los metales férreos, los no férreos no son atraídos por el imán. Al clasificar la chatarra no ferrosa se hace referencia a Cobre, Aluminio, Bronce, Plomo y Otros Metales no Ferrosos. Cobre, Bronce, Aluminio, Níquel, Zinc, Estaño.

Desechos no Metálicos.

- ✓ Los productos no metálicos son aquellos que en su composición contienen metal y que al parecer su valor de uso se convierten en desechos reciclables. Se generan en la industria, red de comercio, organismos e instituciones del estado, población y vertederos.
- ✓ Estos productos pudieran separarse en dos grupos, los recuperados como envases y los recuperados como desperdicios.

✓ Dentro del grupo de envases se encuentran los envases de vidrio, los envases plásticos como cajas provenientes de la agricultura, las empresas de bebidas y licores, la industria de cosméticos, farmacéutica. Los envases textiles y las cajas de cartón que se recuperan en buen estado provenientes de la red de comercio.

✓ Dentro del grupo de desperdicios, están el desperdicio de papel y cartón, desperdicio de vidrio, desperdicio textil y desperdicios plásticos, los que tienen necesariamente que pasar por procesos de clasificación y tecnológicos al no poder ser utilizados como envases sino como materia prima para la producción de nuevos productos.

La calidad se ha visto como la capacidad para identificar las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas para satisfacerlas, cumpliendo los requerimientos del producto o servicio ofrecido, esto adquiere cada vez más importancia en la gestión de las empresas de ahí que los gerentes reconozcan que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante el desarrollo de sistemas de gestión de calidad en la que debe estar presente la satisfacción del cliente.

De aquí que el procedimiento propuesto se estructuró de acuerdo al problema científico. Por estas razones se elaboró utilizando aspectos considerados de interés, además teniendo en cuenta la revisión bibliográfica de documentos, viabilizando la incorporación al mismo, de enfoques actuales relacionados con el tema, donde se hace énfasis en el logro de la satisfacción de clientes y proveedores para alcanzar el éxito, así como las tareas y objetivos relacionados con el servicio integrándolo a la Gestión Empresarial de la organización, de forma que se garantice su realización sistemática de la manera más eficaz y eficiente posible.

La Empresa de Recuperación Materias Primas Las Tunas se fundó en 1985. Desde entonces ha evolucionado positivamente, obteniendo varios reconocimientos por su destacada labor y buen funcionamiento a escala nacional. La Empresa define sus acciones fundamentalmente a los sectores del mercado nacional, cuenta con 50 años como recuperadora de desechos reciclables

procedentes de la Industria y la Comunidad, estableciendo su Sistema de Gestión de la Calidad sobre la base de los requisitos de la NC- ISO 9001:2008 vigente.

Objeto social de la empresa: Recuperar, procesar y comercializar de forma mayorista todo tipos de desechos, envases, artículos, equipos y otros que se generen en la esfera industrial, comercial y productos, en los servicios, en el consumo social, que pueden ser reutilizados en la economía como materias primas secundarias.

Misión: Garantizar la recuperación, procesamiento y comercialización de todos los productos recuperables, para satisfacer las demandas y expectativas de los clientes en cuanto a calidad, rapidez y competitividad, presentando una adecuada atención y participación de los proveedores.

Visión: Ser una empresa de éxito en el reciclaje, que ha logrado autonomía para decidir y accionar en la política de precios, en la compra – venta, y realizar gestiones promocionales de la producción de alta calidad, que garanticen el mercado; utilizando una tecnología renovada y moderna para producir, perfeccionando la acción de los cuadros de dirección en los colectivos de trabajadores, para desarrollar una adecuada imagen, que lleve aparejado mecanismo de supervisión y control.

Descripción del proceso productivo principal y de todos los procesos de trabajo que intervienen o influyen en el mismo.

El proceso tecnológico comienza con la recuperación de la chatarra ferrosa, por dos vías, estatal y mediante las casas de compras distribuidas en toda la provincia, actualmente la empresa cuenta con 15 de éstas. Cada Unidad Empresarial de Base (UEB) Municipal tiene un técnico de producción que se encarga de atender el sector estatal, y algunos sectores de la población, su misión es recuperar todos los desechos ferrosos que generen estas instituciones.

Cada UEB tiene un patio de chatarra, donde es depositada la misma que entra por las casas de compras, las mismas cumplen con especificaciones de calidad, como son, no pueden estar oxicortadas, tienen que tener las medidas establecidas de 800x500x500 mm, no pueden estar contaminadas con metales no ferrosos, no

pueden ser de dudosas procedencia, es decir piezas del sector estatal, como zapatas de trenes, piezas de centrales azucareros, tendidos eléctricos, etc. esta chatarra se compra a un precio de 600 pesos en moneda nacional la tonelada, esta compra se realiza mediante el pesaje.

La chatarra proveniente de la vía estatal es informada a la empresa, según la cantidad de toneladas reportadas, se envía un equipo auto carga especializado para ello, con uno o más oxicortadores en dependencia de la cantidad de chatarra ubicada, allí se oxicorta fuera de medida, es decir se corta para poder buscar capacidad de carga, pues los camiones pueden cargar hasta 15 t , por el deterioro de la técnica la misma en estos momentos carga hasta 10 t , es por ello que es muy importante el corte de los oxicortadores para que se pueda transportar las toneladas previstas, pero también es importante el tiempo, de aquí que no se oxicorta a la medida lista para la venta, pues esto llevaría mucho tiempo, esta chatarra es transportada a la UEB Proceso, ubicada en la propia empresa, donde se descarga la misma en el patio de chatarra como así se le denomina, el cual posee una capacidad de almacenaje de 4000 t , además esta UEB cuenta para el funcionamiento de su actividad con una línea de corte, conectada a un tanque criogénico (Oxígeno Líquido) que abastece la línea y una grúa con un pulpo con capacidad de 5 t.

En el área del patio de chatarra es donde se descontamina la misma, se clasifica por tipo en hierro fundido y acero, los metales no ferrosos encontrados en el proceso son trasladados para un almacén donde se procesa, el producto debe quedar a la medida establecida por las especificaciones del cliente.

A su entrada a la UEB Proceso, la chatarra es pesada en una báscula de camiones de capacidad de 60 t, una vez efectuado el pesaje de la misma, se emite un vale de pesa, donde es descargada posteriormente en el patio referido en el párrafo anterior, automáticamente a esa chatarra se le descuenta el 4% establecido por el óxido que contiene la misma y se procede a su revisión y proceso, del cual el autor hizo referencia anteriormente.

Una vez oxicortadas dicha chatarra, se comienza con la carga para la transportación a la UEB Recepción y Venta, La misma está ubicada en la Empresa

ACINOX (Aceros Inoxidables), en esta área con capacidad de 12 000 t se recepciona toda la materia prima proveniente de la UEB Proceso y de las provincias orientales, donde para estas últimas se efectúa el tiro directo a la UEB Recepción y Venta, la misma cuenta para el funcionamiento de su actividad con 2 grúas de 15 t cada una, dotada de pulpos y electroimanes para facilitar que las cestas sean cargadas, así como los carros y góndolas también sean descargados, según la densidad de la chatarra, en ligera o pesada.

En esta área se sigue el mismo proceso que el de la UEB Proceso, se pesa la chatarra ya oxicortadas y se transporta hacia la nave de recepción y venta, allí un controlador de la calidad la recibe, revisa la carga y si tiene problemas de calidad efectúa los descuentos establecidos, ya sean, por llevar chatarra fuera de la medida establecida, contaminación con hierro fundido, no ferroso, tierra y otras suciedades, las mismas se trasladan hacia la nave principal de la acería por medio de dos carros porta-cestas dotados de un sistema para el pesaje de la carga metálica, hasta completar las 60 t necesarias para la fusión en el Horno Arco Eléctrico (HAE).

A este proceso productivo principal se vinculan una serie de servicios por otras áreas de la empresa como son: direcciones, talleres, brigadas, etc. A continuación se relacionan las actividades que en las mismas se desarrollan.

Dirección de Aseguramiento. Actividad fundamental: Proveer de gases como gas licuado del petróleo (GLP) y oxígeno para la recuperación de estos productos.

Dirección de Transporte y Taller. Actividad fundamental: transportación de carga, personal y mantenimiento de equipos automotores.

Dirección Administrativa. Actividad fundamental: brindar, a través de sus diferentes áreas, servicios que resultan indispensables a las UEB como las direcciones vinculadas directamente con la producción.

Dirección de Producción y Comercialización. Actividad fundamental: ofertar y comercializar las producciones de la empresa, así como garantizar el abastecimiento y almacenamiento de todos los recursos necesarios para la producción.

Dirección Técnica. Actividad fundamental: Garantizar los medios de oxicortes, e instrumentos de medición seguros para la producción.

Los productos reciclables, tienen dos vertientes de entrada a la Empresa de Recuperación de Materias Primas Las Tunas, pues los mismos son recuperados por medio de los proveedores del sector estatal y el sector residencial, mediante las Casas de Compras Municipales. La recuperación al sector residencial representa aproximadamente el 72 % del total de lo recuperado.

La medición de la satisfacción de los proveedores en la Empresa de Recuperación de Materias Primas Las Tunas se realiza desde el nivel central de la empresa, donde, un grupo especializado en esta medición, se encarga de encuestar a los proveedores del Sector Estatal en cada uno de los municipios donde se ubican con sus respectivas Casa de Compras, dicha medición se realiza para conocer si fueron o no satisfechas sus expectativas y hasta qué punto se alcanza la misma. Esta medición no se aplica a los proveedores del Sector Residencial.

En estos momentos en la Empresa de Recuperación de Materias Primas Las Tunas no existe un procedimiento para llevar a cabo la medición de la satisfacción de los proveedores del Sector Residencial, aún cuando se trabaja para mejorar la prestación de los servicios, realizando acciones que se derivan de los informes que se reciben de la empresa como resultado de las mediciones realizadas a los proveedores del Sector Estatal.

De aquí, que en la presente investigación se propone un procedimiento que sirva de guía para medir la satisfacción de los proveedores del Sector Residencial.

Procedimiento para medir la satisfacción de los proveedores del sector residencial en los servicios recibidos de la Empresa de Recuperación de Materias Primas Las Tunas.

A continuación se brinda un breve bosquejo de la empresa desde un punto de vista general, que permite familiarizarse y conocer algunas particularidades del proceso de producción así como aspectos organizativos de la misma, además se describe una panorámica acerca de la fundamentación metodológica del Procedimiento propuesto para Medir la Satisfacción del Proveedor del Sector

Residencial a aplicar en la entidad, tomándose como fundamento lo analizado en el Marco Teórico-Referencial de la investigación, teniendo en cuenta que hoy el país, en consecuencia con los nuevos lineamientos económicos, necesita que se trabaje con más eficiencia y eficacia consecuentemente con la necesidad de que las empresas que entran al Perfeccionamiento Empresarial introduzcan entre otros subsistemas el referente a la calidad y dentro de éste, los estudios relacionados con la satisfacción de clientes y proveedores, dirigiendo todos los esfuerzos al aumento y satisfacción de expectativas para el logro de los resultados planificados.

De aquí que el procedimiento propuesto se estructuró de acuerdo al problema científico. Por estas razones se elaboró utilizando aspectos considerados de interés, además teniendo en cuenta la revisión bibliográfica de documentos, viabilizando la incorporación al mismo, de enfoques actuales relacionados con el tema, donde se hace énfasis en el logro de la satisfacción de clientes y proveedores para alcanzar el éxito, así como las tareas y objetivos relacionados con el servicio integrándolo a la Gestión Empresarial de la organización, de forma que se garantice su realización sistemática de la manera más eficaz y eficiente posible.

Medición de la satisfacción de los proveedores del sector residencial

La medición de la satisfacción es un proceso que debe realizarse de manera permanente y sistemática, por lo cual es una actividad que no se debe dejar pasar nunca por alto, se debe convertir en un proceso continuo, que permita obtener información relacionada con la percepción del usuario en relación con el servicio recibido, con el objetivo de realizar mejoras que permitan mantener a los usuarios satisfechos.

La medición de la satisfacción de los proveedores en la Empresa de Recuperación de Materias Primas de Las Tunas se realiza desde el nivel central de la empresa, donde, un grupo especializado en esta medición, se encarga de encuestar a los proveedores del Sector Estatal en cada uno de los municipios donde se ubican las UEB con sus respectivas casa de compras, dicha medición se realiza para

conocer si fueron o no satisfechas sus expectativas y hasta qué punto se alcanza la misma. Esta medición no se aplica a los proveedores del Sector Residencial.

Aún cuando se efectúa la medición para este tipo de proveedor, es de destacar que no siempre se realiza en todos los municipios, debido al gasto que representa realizarlo al 100% de los proveedores que corresponden a cada una de las UEB Municipales, esto depende del presupuesto asignado anualmente, del combustible para el transporte necesario, etc. Por lo que no siempre es posible conocer en cada UEB si los proveedores se encuentran satisfechos o no con los servicios que prestan estas entidades subordinadas a la Empresa de Recuperación de Materias Primas, y como ya se ha explicado anteriormente, en los proveedores del Sector Residencial nunca se ha llegado a medir la misma.

La medición de la satisfacción a los proveedores del Sector Estatal por el servicio recibido se realiza mediante encuesta dichos proveedores son escogidos aleatoriamente de las bases de datos existentes en las UEB Municipales, a través del personal que integra el grupo de calidad en la empresa.

En estos momentos en la Empresa de Recuperación de Materias Las Tunas no existe un procedimiento para llevar a cabo la medición de la satisfacción de los proveedores del Sector Residencial, aún cuando se trabaja en cada UEB Municipal para mejorar la prestación de los servicios, realizando acciones que se derivan de los informes que se reciben de la empresa como resultado de las mediciones realizadas a los proveedores del Sector Estatal.

De aquí, que en la presente investigación se propone un procedimiento que sirva de guía para medir la satisfacción de los proveedores del Sector Residencial.

Procedimiento

1. Objetivo. El objetivo es establecer un procedimiento que oriente la realización de medición de la percepción de los Proveedores del Sector Residencial con respecto a los servicios que recibe de la Empresa de Recuperación de Materias Primas Las Tunas.

2. Alcance. Este procedimiento es aplicable a cualquiera de las Empresas de Recuperación de Materias Primas.

3. Términos y Definiciones: A los efectos de este procedimiento se entiende por:

Proveedor del Sector Residencial: Persona que recibe un servicio por la entrega de productos reciclables, sin que tenga que mediar una relación contractual con la empresa.

Casas de Compras: Establecimientos donde se comercializa los productos reciclables, de la Empresa de Recuperación de Materias Primas.

.Tenderos: Dependientes de las Casas de Compra.

. Fiabilidad

. Validez

. Parámetro

. Población

.Tamaño de la población

.Muestra

.Tamaño de la muestra

.Estadístico

.Estrato

.Error muestral de estimación o estándar

.Nivel de Confianza

.Muestreo aleatorio estratificado con asignación proporcional.

4. Referencias.

. Norma NC ISO 9000:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

. Norma NC ISO 9004:2009. Gestión para el éxito sostenido en una organización.

Enfoque de gestión de la calidad.

- Estadística Elemental Moderna. Jhon Fround.

- Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. Universidad de Sevilla julio 2007.

5. Responsabilidades.

5.1 Es responsabilidad del Director de la Empresa del cumplimiento del presente procedimiento.

5.2 Es responsabilidad del Especialista en Gestión de Calidad velar por el cumplimiento del presente procedimiento y del chequeo del mismo en los consejos de direcciones en que se planifique su análisis.

5.3 Es responsabilidad del Director Comercial y Mercadotecnia la organización, monitorización y control de lo especificado en este procedimiento.

5.4 Es responsabilidad del dirigente designado por el Director Comercial y Mercadotecnia la implementación de lo especificado en este procedimiento.

Descripción de las Actividades. Generalidades.

A continuación se expone el procedimiento propuesto, siguiendo la “Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes” (Universidad de Sevilla, julio 2007), donde se analizan diversos aspectos a tener en cuenta a la hora de medir la satisfacción de los proveedores del sector residencial.

1. El diseño de la herramienta.
2. Después de elaborada la herramienta, se describe la validación de la misma.
3. Se realiza el plan de muestreo, donde se utiliza el aleatorio estratificado con asignación proporcional, donde se explica cómo determinar el número de proveedores a encuestar y el método de selección de los mismos.
4. Se realiza la recogida de datos, donde se abordan los distintos aspectos a tener en cuenta para recopilar la información.
5. Se elaborará un plan de acción, en el cual quedarán expuestos al menos, los objetivos, los responsables y los plazos de ejecución de cada una de las actuaciones.

Este procedimiento se realizará para el servicio que prestan las Casa de Compras a la población en cuanto a la recuperación de productos reciclables, de manera que, le sirva al equipo designado para llevar a cabo la medición para este tipo de servicio, de acuerdo con las características del mismo.

La medición para este servicio la realizará un grupo designado para tal efecto y contará con el número de personas que se estime necesario, siempre que no afecte el normal desempeño de otros procesos.

Para conseguir aumentar la satisfacción de los proveedores del sector residencial de la manera más eficiente posible, la empresa deberá centrar sus esfuerzos en primer lugar, en aquellos aspectos peor valorados en la encuesta.

Si fueron definidos correctamente las características y aspectos del servicio, entonces no se tendrá grandes dificultades en proponer acciones que consigan mejorar la satisfacción de los proveedores del sector residencial con ese aspecto. Todas esas actuaciones quedarán recogidas en un plan de acciones para mejorar esa satisfacción en aquellos aspectos que hayan obtenido una peor valoración en la encuesta.

La verdadera importancia de un estudio de satisfacción de proveedores no reside tanto en el conocimiento puntual de este grado de satisfacción, sino en el hecho de poder analizar la evolución del mismo, evaluando la eficacia de las distintas actuaciones llevadas a cabo e intentando prever el comportamiento de los proveedores ante posibles cambios que pudieran surgir en la organización (gracias al conocimiento de sus necesidades y expectativas).

Se elaborará un plan de acción en el que se fijarán, al menos, las acciones, los responsables y los plazos de ejecución de cada una de las actuaciones.

El procedimiento propuesto parte del estado de arte actual y la situación problemática real existente en la empresa, las etapas diseñadas contemplan la sinergia necesaria con vista a lograr un nuevo estilo en la entidad y una nueva filosofía en la satisfacción de los proveedores del sector residencial.

De gran importancia resulta lo referente a las herramientas a utilizar en la medición de la satisfacción de los proveedores del sector residencial, las cuales están concebida de manera tal que no sólo le ofrece a la entidad hasta qué punto el proveedor se siente satisfecho por el servicio que recibe, sino también que le brinda información sobre determinados elementos que influyen en la gestión de la calidad de la empresa, por lo que agrega valor en cuanto a la toma de decisiones por parte de la dirección de la entidad, aspecto este que permite lograr una retroalimentación para la evaluación y fiscalización de la calidad en los diferentes procesos.

La utilización y aplicación de la encuesta tipo Likert aplicada a los expertos para la validación del procedimiento, permite evaluar con un enfoque técnico y científico los resultados obtenidos.

CONCLUSIONES

1. La Empresa de Recuperación de Materias Primas Las Tunas no cuenta con una base de datos actualizada de todos los proveedores del sector residencial para medir los servicios que presta a éstos por medio de las Casas de Compras, la cual sirva para realizar análisis inductivo-deductivos para la posterior toma de decisiones.
2. Con el procedimiento propuesto para medir el nivel de satisfacción de los proveedores del sector residencial, la empresa podrá obtener resultados que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios que presta la misma mediante sus Casas de Compras.
3. El sistema de seguimiento de los planes de acción que se propone aporta a las actividades objeto de estudio una herramienta de control necesaria para el proceso de medición.
4. El cumplimiento de los planes de acción contiene la información más importante del proceso de medición y constituyen una herramienta muy útil para la mejora continua de las diferentes actividades.

BIBLIOGRAFIA

1. ALBRECHT, K. Y BRADFORD L. J.: La excelencia en el servicio. Legis, Bogotá, 1990.
2. ALBRECHT, KARL.: Servicio al cliente interno. Cómo solucionan la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia. Ediciones PAIDOS. Barcelona, 1995.
3. ANTHONY, W; PERRECUE, PAMELA; KACMAR, M.: Strategic Human Research Management. Dryden Press Harcourt Brace Collage Publishers. Canadá, 2002
4. AZORÍN, F, SÁNCHEZ-CRESPO, J L. "Métodos y aplicaciones del muestreo". Alianza Editorial, 1986
5. BOSS, J.: Pourquoi la satisfaction des clients? Revue Française du Marketing, Nr. 174-175, pp. 4-6. Francia, 2003.
6. CARLZON, J.: El momento de la verdad. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España, 1993.
7. CANTERA, F. Evaluación de la satisfacción laboral: Métodos directos e indirectos, 2000. Instituto Nacional de Seguridad de Higiene del Trabajo, España, <http://WWW.mtas.es/INSHT/information/indtemntp.html> [Consulta: marzo, 2010].
8. CROSBY, P.: "Reflexiones sobre Calidad: 295 máximas del gurú mundial de calidad", McGraw Hill Interamericana Editores S. A. de C. V., México, 1996.
9. COCHRAN, W.G. "Técnicas de muestreo". CECSA, 1990
10. CONSEJO MINISTROS. Decreto no. 281. MINISTROS, C. E. D. C. D., Gaceta Oficial de la República 2007.
11. DEMING, E.: Calidad, productividad y competitividad, la salida a la Crisis, Editorial Díaz Santos; S.A., Madrid, España, 1989.
12. ENGEL, J. BLACKWELL, R. & MINIARD, P: Consumer Behaviour (9th Edition). Dryden Press. Florida, USA, 2002.
13. EVRARD, Y.: Le satisfaction des consommateurs état des recherches. Revue Française du Marketing, No. 174-175, pp. 53-65. Francia, 2003.
14. FORNELL, C.: National satisfaction barometer. The Swedish experience. Journal of Marketing, Vol. 56, enero, 1992.
15. FERRÁN ARANAZ, MAGDALENA. "SPSS para Windows. Análisis estadístico". McGraw-Hill, 2001
16. GUÍA PARA LA MEDICIÓN DIRECTA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES. Universidad de Sevilla julio 2007.

17. HAYES, BOB E. "Cómo medir la satisfacción del cliente". Ediciones Gestión 2000, 1995
18. HILL, NIGEL Y ALEXANDER, JIM. "Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad". AENOR, 2001
19. IGLESIAS CARRALERO, O; MAYO ALEGRE, JC; SUAREZ HERNANDEZ, JC: Procedimiento para la evaluación de la calidad de la del servicio en la Sucursal 6481 del BANDEC de Jobabo. Maestría en Dirección. Universidad de Las Tunas. Las Tunas. Cuba. 2011. 69 p
20. MAYO ALEGRE, J. C.; LOREDO CARBALLO, N. y REYES BENÍTEZ, S.. Procedimiento para evaluar la eficacia organizacional. Málaga, Málaga: Contribuciones a la economía, 2009.
21. MELENILLA ROMERO, G. Procedimiento metodológico para evaluar la satisfacción del cliente en entidades hoteleras. Centro de Estudios de Dirección de Las Tunas. Las Tunas, Universidad de Las Tunas, 2009. 80. p.
22. MOLINER VELÁZQUEZ, B. La formación de la satisfacción / insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: Aplicación al ámbito de los restaurantes.: Departamento de Dirección de Empresas Juan José Renau. Valencia, Universidad de Valencia, 2004. 445. p.
23. MONTAÑA RODRIGUEZ, J.; y RAMÍREZ PLAZAS, E: Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios Colombia: Revista colombiana de marketing, 2002, (5): p.47-62.
24. MONTILLA BARRETO, I. La calidad de la enseñanza universitaria. Departamento de Pedagogía. Trujillo, Venezuela, Universidad de los Andes, 2003. 362. p.
25. MORALES VALLEJO, P. Estadística aplicada a las ciencias sociales. La fiabilidad de los test y escalas. Facultad de ciencias humanas y sociales. Universidad Pontificia Comillas, Madrid, 2007.
26. MORENO PINO, M. R. y MESTRE GÓMEZ, U.. Enseñanza aprendizaje de la calidad como totalidad en la carrera de ingeniería industrial, Las Tunas, Universidad de Las Tunas, 2008.
27. NODA HERNÁNDEZ, M. Modelo y procedimiento para la medición y mejora de la satisfacción del cliente en entidades turísticas. Departamento de Ingeniería Industrial. Santa Clara, Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, 2004. 218. p.
28. PÉREZ LÓPEZ, C. "Métodos estadísticos avanzados con SPSS". Paraninfo, 2005

29. PARASURAMAN, A.; V. ZEITHAML y L. BERRY A: Conceptual model of service quality and its implications for future research *Journal of Marketing*, 1985, Vol. 49(p. 41-50).. Calidad total en la gestión de servicios. Madrid, Madrid: Ed. Díaz de Santos, 1993.
30. PARRA FERIÉ, C. NEGRÍN SOSA, E. Y GÓMEZ FIGUEROA, O. Procesos de servicios. Tendencias modernas en su gestión, 2009.
31. PERALTA MONTECINOS, J. Rol de las Expectativas en el Juicio de Satisfacción y Calidad Percibida del Servicio. Chile: *Revista de Filosofía y Psicología*, 2006, (14): p.195 214.
32. PÉREZ RAVE, J. P. M, C. Evaluación y análisis de la calidad de un servicio de apoyo desde la perspectiva del usuario: primer paso hacia la confiabilidad. *Industrial Data*, 2007, 10.
33. PETER, J. PAUL Y CHURCHIL, GILBERT A. JR. "Relationships Among Research design Choices and Psychometric Properties of Rating Scales: A Meta- Analysis". *Journal of Marketing Research*. Vol. XXIII, 1986.
34. PETRACI, M. La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano-usuario de servicios públicos privatizados, 2007.
35. RUIZ, A.; HIDALGO, C.; JIMÉNEZ, MJ.; RUIZ, J. "Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción". Ministerio de Administraciones Públicas, 2006
36. REYES BENÍTEZ, S. N. Evaluación de la calidad del servicio de la sucursal 6432 del BPA Las Tunas. Departamento docente de economía empresarial. Camagüey Universidad de Camagüey 2010. 87. p.
37. RAMÓN ARECES, C.; PINEDO, M: Conferencia sobre "Benchmarking de satisfacción de clientes" Centro de Estudios. 1999
38. SÁNCHEZ CARRIÓN, J.J. "Manual de análisis estadístico de los datos". Alianza Editorial, 1999
39. SÁNCHEZ HERNÁNDEZ, R. M. La calidad de servicio desde un enfoque psicosocial: Estructura, diferencias individuales y análisis multinivel Departament *Psicología Social*. Valencia, Universitat de Valencia, 2008. 261. p.
40. SAN MARTÍN GUTIÉRREZ, H. Estudio de la imagen de destino turístico y el progreso global de satisfacción: Adopción de un enfoque integrador. Departamento de Administración de Empresas. Santander, Universidad de Cantabria, 2005. 404. p.

41. SANTIAGO MERINO, J. La calidad de servicio bancario. Entre la fidelidad y la ruptura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados. Madrid, España, Universidad Complutense de Madrid, 1999. 517. p. 73
42. SANTOS PEÑA, J.; MUÑOZ ALAMILLOS, A.; JUEZ MARTEL, P.; GUZMÁN JUSTICIA, L. "Diseño y tratamiento estadístico de encuestas para estudios de mercado". [s.a].
43. SANTOMÁ VICENS, R. Aspectos de gestión en la calidad de servicio. Una aplicación del concepto mapping al caso de las cadenas hoteleras. Departamento de Gestión Empresarial. Barcelona, España, Universidad Ramón Llull, 2008.270. p.
44. SERRANO N, C. R. Gestión estratégica de calidad de la formación en instituciones de educación superior, [s.a].
45. VAVRA, TERRY G. Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO. [s.a].
46. ZEITHAML, V.; L. BERRY y A. PARASURAMAN The behavioral consequences of service quality Journal of Marketing, 1996, Vol. 60: p. 31-46.
47. www.es.wikipedia.org/wiki/Alfa_de_Cronbach