



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión por procesos en la operación de embarque y su
incidencia en la satisfacción del cliente del terrapuerto**

Trujillo, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Atoche Palma, Leslie Yaneth (ORCID: 0000-0001-5817-6883)

Reyna Vergaray, Jhon Anderson (ORCID: 0000-0002-4410-9441)

ASESORA:

Dra: Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

La presente tesis se la dedicamos primero a Dios por darnos la vida y la salud para poder lograr nuestros sueños.

A nuestros padres por estar siempre apoyándonos, por habernos formado con las mejores virtudes para afrontar los retos de la vida, por sus constantes consejos y sobre todo porque nunca dejaron que nos rindiéramos ante la adversidad.

A nuestros hermanos por brindarnos su apoyo y seguir motivándonos a conseguir nuestras metas.

A nuestros abuelos por brindarnos sus conocimientos, su constante amor y por ser la motivación más grande para culminar con éxito esta etapa de nuestras vidas.

Y por último agradecer a toda nuestra familia por su confianza y apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradecemos primero a la Universidad César Vallejo por habernos aceptado como sus estudiantes, a los docentes que a lo largo de la carrera nos brindaron sus conocimientos y experiencias.

Agradecemos también a nuestra docente y asesora Olenka Espinoza Rodríguez por habernos brindado sus conocimientos y guiado durante todo el proceso de desarrollo de nuestra tesis, y finalmente a nuestros compañeros en general.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	
Índice de Tablas	
Índice de Figuras	
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
I. Introducción	1
II. Marco Teórico.....	4
III. Metodología.....	16
3.1.Tipo y Diseño de Investigación	16
3.2.Variables y operacionalización.....	17
3.3.Población, muestra y muestreo.....	17
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5.Procedimiento	19
3.6.Métodos de análisis de datos.....	20
3.7.Aspectos éticos	20
IV. Resultado	21
V. Discusión	26
VI. Conclusiones	30
VII.Recomendaciones	31
Referencias.....	32
Anexo	

Índice de Tablas

Tabla 1. Alpha de Cronbach	19
Tabla 2: Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	23
Tabla 3: Relación entre las dimensiones de gestión por procesos y satisfacción del cliente.....	24
Tabla 4: Contrastación de hipótesis.....	25
Tabla 5: Variable de Operacionalización	40

Índice de Figuras

Figura 1: Nivel de gestión por procesos de la operación de embarque observada por los clientes del Terrapuerto Trujillo, 2019.....	21
Figura 2: Nivel de satisfacción de los clientes sobre el proceso de operación de embarque del Terrapuerto Trujillo, 2019.	22

Resumen

El estudio se realizó con el propósito de determinar la incidencia de la gestión por procesos de la operación de embarque en la satisfacción del cliente del Terrapuerto Trujillo, 2019. Tuvo un tipo de investigación Aplicada con diseño No experimental -Trasversal- Correlacional. La población constó de 384 clientes del Terrapuerto y se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados demuestran que el 64% de los encuestados afirmaron que existe escasa capacitación para la gestión de procesos y el 77% de los encuestados señalaron que no brindan una buena calidad y orientación al cliente por lo cual no se encuentran muy satisfechos; también muestra que, hay una correlación moderada y altamente significativa entre las dimensiones de materiales, mano de obra, método de trabajo, máquinas y medio ambiente con la variable de satisfacción del cliente. Finalmente, se concluye que se acepta la hipótesis y se rechaza la nula, es decir, que las incidencias de la gestión por procesos de la operación de embarque en la satisfacción del cliente, son desfavorables.

Palabras clave: Gestión, operación, calidad.

Abstract

The study was carried out with the purpose of determining the incidence of the management by processes of the boarding operation in the customer satisfaction of the Terrapuerto Trujillo, 2019. It had a type of applied research with a non-experimental -traversal- correlational design. The population consisted of 384 clients of the Terrapuerto and the survey technique was recorded with its instrument and the questionnaire. The results indicated that 64% of the respondents stated that there is a lack of training for process management and 77% of the respondents indicated that they do not provide good quality and customer orientation, for which they are not very satisfied; It also shows that there is a moderate and highly significant correlation between the dimensions of the materials, labor, working method, machines and environment with the variable of customer satisfaction. Finally, it is concluded that the hypothesis is accepted and the null is rejected, that is, the incidences of management by processes of the shipping operation on customer satisfaction are unfavorable.

Keywords: Management, operation, quality.

I. Introducción

En este mundo caracterizado por constantes cambios, las necesidades que exigen las personas llevan consigo la constante renovación de todo tipo de organización, además de la implementación de gestiones de procesos los cuales sirven para combatir todo tipo de retos y posibles cambios que se podrían afrontar en la realización de sus actividades.

Las empresas muchas veces no tienen control en sus procesos, lo que los lleva a cometer bastantes errores, no tienen conocimiento de cómo realizar las tareas y que pasos seguir para lograr un buen funcionamiento en las áreas correspondientes, por eso la gestión por procesos es fundamental para cumplir las metas dentro de la entidad.

Hoy en día la gestión por procesos es clave para alcanzar el éxito en las empresas dado que brinda estrategias para una buena comunicación y una mejor forma de organización en el trabajo. Ayuda a maximizar el desempeño de las operaciones en los negocios a través de gestiones y optimizaciones continuas. Hoy en día la satisfacción del cliente se ha vuelto fundamental para las empresas, ya que gran parte de la aceptación de un servicio o producto depende del cliente, por ello las empresas buscan integrar todas las áreas involucradas con las expectativas del cliente, para ello siempre se debe estar buscando nuevas formas de captar su atención y satisfacer sus necesidades.

Con el paso del tiempo debido a la alta competencia en el mercado, las empresas tienen mayor facilidad para copiar los productos y ofrecerlos a bajo costo, adaptándose a cada cliente, para lo cual se debe aplicar nuevas estrategias mediante una excelente calidad de servicio o producto, lo cual supere las expectativas de los clientes y origine estados emocionales positivos, lo cual pueda asegurar la fidelidad en los clientes.

A nivel internacional, la satisfacción en el cliente se ha vuelto fundamental para el éxito en las empresas, lo que ha estado pasando desapercibido, debido a eso se ha generado una preocupación en las organizaciones por lograr captar la atención de los clientes.

En la segunda medición de la calidad de los servicios en Colombia realizada

por Cifras & Conceptos y Gabriel Vallejo, donde la investigación fue de 1556 encuestas donde se obtuvo como promedio que 3 de cada 10 colombianos están complacidos con el tipo de servicio que reciben, donde la mayor parte de insatisfacción se vieron en los casos de transporte urbano (43%), salud (30%), entidades públicas (21%), call center (18%) y entidades bancarias (15%), de los cuales el 37% tienen la edad entre 35 y 44 años y el 31% entre 25 a 34 años. (El Portafolio, 2019)

A nivel nacional la gestión por procesos se ha visto perjudicada por falta de conocimiento y también de compromiso para aplicar dicho proceso en las entidades peruanas, por eso se ha aplicado una nueva norma técnica, la cual es obligatoria para aquellas que se nombran en el artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, esta norma permitirá que las empresas de la administración pública establezcan criterios, reglas y procedimientos para adecuarse a los nuevos cambios, con el fin de que dichas empresas tengan a disposición propia nuevas técnicas como herramienta de gestión para la realización de sus propósitos institucionales, y por ende un impacto positivo en los ciudadanos. (El Peruano, 2018)

En estos últimos años se ha podido corroborar que el Terrapuerto de Trujillo evidencia problemas dentro de su proceso de embarque, lo cual viene afectado la satisfacción de los clientes que hacen uso de sus servicios. En base a visitas de campo se pudo observar que el problema dentro del proceso de embarque se genera por diferentes causas, entre ellas: el cliente no cuenta con su ticket de embarque, desconoce como realizar correctamente el escaneo del ticket, no existen señalizaciones adecuadas y no se cuenta con personal que pueda orientar a los clientes.

Todo ello ha generado dentro del proceso demoras o cuellos de botella y por consecuencia la insatisfacción de los clientes. Asimismo, en base a una entrevista ejecutada al Gerente del Terrapuerto se pudo constatar que los problemas descritos anteriormente si se han presentado y han sido recogidos en su libro de reclamaciones. Por lo tanto, se puede evidenciar que existe una problemática alrededor del proceso de embarque, la cual ha generado el presente estudio y que se plantee la necesidad de analizar el proceso de embarque del Terrapuerto de la ciudad de Trujillo, con la finalidad de tener en el proceso una mejora continua.

Después de haber explicado la situación problemática se ha formulado la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo incide la gestión por procesos de la operación de embarque en la satisfacción del cliente del Terrapuerto Trujillo, 2019?

A continuación, detallaremos los motivos y razones que nos llevaron a desarrollar esta investigación y se justifica de la siguiente manera:

La presente investigación es conveniente porque permitirá determinar la satisfacción de los clientes en el proceso de operación de embarque del Terrapuerto Trujillo, con el fin de mejorar su proceso de embarque y aumentar la satisfacción en sus clientes.

A su vez tiene una relevancia social ya que beneficia a los trabajadores y emprendedores que tienen sus negocios en el Terrapuerto permitiendo tener diferentes fuentes de empleo.

La implicancia práctica del presente estudio se basa en que se otorgará a la empresa un aporte que le ayudará a reducir los puntos críticos reconocidos en la realidad problemática y a su vez ayude a mejorar el servicio que brindan a sus clientes.

El objetivo que se intenta alcanzar con esta investigación es Determinar la incidencia de la gestión por procesos de la operación de embarque en la satisfacción del cliente del Terrapuerto Trujillo, 2019.

Para lo cual es primordial contar con los siguientes objetivos específicos, Calificar la gestión por procesos de la operación de embarque observada por los clientes del Terrapuerto Trujillo, 2019, como segundo objetivo específico, Identificar el nivel de satisfacción de los clientes sobre el proceso de operación de embarque del Terrapuerto Trujillo, 2019, como tercer objetivo específico, Determinar la relación entre las dimensiones de gestión por procesos de la operación de embarque y satisfacción del cliente.

Como hipótesis se plantea lo siguiente:

Hi: “La gestión por procesos de la operación de embarque incide directa y significativamente en la satisfacción del cliente del Terrapuerto Trujillo, 2019”

H0: “La gestión por procesos de la operación de embarque no incide directa y significativamente en la satisfacción del cliente del Terrapuerto Trujillo, 2019”

II. Marco Teórico

En el ámbito Internacional, según Rodríguez (2015) en su tesis de pregrado de la Universidad de Guayaquil, para obtener la maestría en Administración de Empresas, titulada “Investigación y Análisis de la Gestión por procesos de calidad y la atención de los Usuarios del área de Consulta externa en el Hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano, en el año 2013”, que tiene como objetivo general, evaluar la gestión por procesos de la calidad para mejorar la atención a los pacientes del área de consulta externa en el Hospital Dr., Rafael Rodríguez Zambrano en el año 2013. Donde se empleó en el estudio una muestra con 95 encuestados, así como 40 enfermeros. Donde se concluyó que existen debilidades, carencia en la perfección de los recursos y que no existe ayuda en las capacitaciones, lo cual se ve afectado en la gestión por procesos del hospital.

Esta tesis permitió observar las debilidades que había en el hospital y así plantear diferentes estrategias para darles posibles soluciones a los problemas, además ayudó a determinar que había insatisfacción por parte de los clientes por el tiempo de espera para ser atendidos.

Gutiérrez (2016) en su tesis de posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, para obtener la maestría en Gerencia de Instituciones de Salud titulada “La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato” - Ecuador, tiene como objetivo general, determinar como incide la gestión por procesos en la satisfacción del cliente en la clínica Santa María, de la ciudad de Ambato, el tipo de estudio que se empleó fue el método descriptivo – deductivo, además se usó la técnica de la encuesta que se aplicó a 60 pacientes, que concluye con la instalación de un sistema para tener la infraestructura adecuada, ya que se considera una exigencia importante, porque mediante estos se pueden reducir tiempos y costos, además estimula atributos competitivos que eliminan cualquier barrera organizativa, además impulsa al trabajo en equipo, logrando mejorar la satisfacción de los clientes y brindar un servicio altamente calificado.

Esta tesis ayudó a darse cuenta que implementar un nuevo sistema de procesos no es fácil y posiblemente se convierta en retos para las empresas, pero

con el tiempo ayudará a lograr con los objetivos planteados, dando un mejor sistema de estrategias y procedimientos.

Huilca y Mendoza (2017) en su tesis de posgrado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, para obtener el título de Ingeniera en Gestión de Transporte titulada “Modelo de gestión por procesos para el terminal terrestre del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo” Riobamba – Ecuador, tiene como objetivo general elaborar un modelo de gestión por procesos para el terminal terrestre del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, el tipo de estudio que se aplicó fue descriptiva y de tipo no experimental porque el trabajo se realizó mediante la observación, se aplicó las técnicas de entrevista y de encuesta a 374 usuarios, donde se concluye que el Terrapuerto del cantón Riobamba no cuenta con una gestión indicada para abarcar los aspectos de la empresa; para lo cual se aplicó una administración práctica hasta el día de hoy.

Esta tesis contribuyó para darse cuenta que una buena gestión en los procesos mejora la relación dentro de la empresa, además ayuda a cumplir con las metas de la empresa.

En el ámbito Nacional, según Ayala (2018) en sus tesis de pregrado de la Universidad Señor de Sipán, para obtener su título profesional en Ingeniería Industrial, titulada “Sistema de gestión por procesos para el equipo de operación y mantenimiento de redes Breña - Sedapal, para mejorar la satisfacción del cliente externo, Lima, 2016”, tiene como objetivo general proponer un sistema de gestión por procesos para el equipo de operación y mantenimiento de redes Breña - Sedapal, para mejorar la satisfacción del cliente externo, para este tipo de investigación se aplicó una evaluación de la satisfacción del cliente como también de sus procesos, se aplicó el diagrama de Ishikawa, entrevistas, encuestas y técnicas de recolección de datos. Posteriormente se determinaron los procesos claves a través de la matriz de priorización orientándolo con los objetivos planteados, posteriormente se hizo un formulario con instructivos y un mapa de procesos para los procesos más críticos. La propuesta permitió contar con los procesos más controlados. Logrando mejorar la satisfacción en los clientes con la calidad de agua.

Esta tesis indica que gracias a la gestión por procesos permitió contar con los documentos más organizados, obteniendo una mejora en la satisfacción del

cliente, que había sufrido una caída en los últimos meses, además ayudó a replantear los objetivos específicos que luego ayudaron a cumplir con las metas de la empresa.

Cortez (2018) en su tesis de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, perteneciente a la maestría, titulada, “Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016”, contó como objetivo general determinar la relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina de Guerra, 2016. El estudio fue deductivo y de enfoque cuantitativo; correlacional. El diseño fue no experimental. La muestra fue de 40 colaboradores, donde se aplicó el Alfa de Cronbach, lo cual se obtuvo un 94% y 80% respectivamente. En base a las pruebas altamente significativas se evidenció que hay relación con las variables estudiadas.

Con este estudio se estableció que hay relación con las 2 variables, determinando que si hay buena gestión de procesos habrá una alta satisfacción en los clientes y por ende habrá buen rendimiento en la empresa.

Galicia y Rodríguez (2018) en su tesis de pregrado de la Universidad Privada del Norte, para obtener el título en Ingeniero Empresarial, titulada “Gestión de procesos Operativos y su Relación en la Satisfacción del Cliente de una empresa de Transportes, 2018”, contó como objetivo general determinar la relación entre la gestión de procesos operativos y la satisfacción del cliente de la empresa de transportes Turismo Briceño S.A.C, 2018. Se aplicó el método descriptivo – correlacional, donde la muestra contó con 35 colaboradores, 164 usuarios, quienes respondieron los cuestionarios de acuerdo al Alpha de Cronbach. Este análisis estableció la relación entre ambas variables de estudio, logrando que tengan una correlación admisible. Se concluyó que cuentan con sus procesos operativos, pero que el punto a mejorar son las capacitaciones, por otra parte, la variable de satisfacción del cliente está siendo positivo, pero se podría mejorar la comodidad y el buen trato en la atención.

Begazo y Fernandez (2017) en su artículo científico nos dicen que la gestión por procesos es crucial para el prestigio en las empresas, además menciona que las entidades deben invertir tiempo y esfuerzo ya que todo cambio o actividad considera un proceso y hay que gestionarlo de la mejor manera posible.

A la vez Albán, Vizcaíno y Tinajero (2017) en su artículo científico describen que la gestión por procesos es primordial para la mejoría en la educación superior, donde la determinación de las fases de esta gestión permitirá que la empresa tenga una buena integración en los modelos que necesiten y así mantenerse consistentes con sus propios objetivos.

Jordán, Rosero, Manchay y Sánchez (2015) en su artículo científico nos muestran la metodología para implementar una buena gestión por procesos y obtener los mejores resultados para tomar las mejores decisiones en la empresa, llevando a cabo esto mediante la elaboración de un manual en donde se transcribe como se debe usar los procesos, lo cual facilitará alcanzar una excelente estandarización en los procesos.

Hernández, Delgado, Marqués, Nogueira, Medina y Negrín (2017) en su artículo científico revelan que hay un grupo de herramientas necesarias para perfeccionar los procesos, los cuales forman parte para las prácticas en las gestiones. Aplicar estas herramientas en instituciones hospitalarias se ve reflejadas en los resultados, la utilidad y adecuación para mejorar dichos procesos.

Medina, Nogueira, Hernández y Comas (2019) en su artículo científico recalcan que primero se debe actuar sobre los procesos que intervienen en la ejecución de los objetivos o posean mayor impacto en los clientes, posteriormente dedicar esfuerzos en el proceso como base para la mejora, incorporando diferentes sistemas de gestión los cuales son importantes para la gestión por procesos.

Jeong y Yoon (2016) en su artículo científico mencionan al mapeo de Value-Stream Mapping (VSM) como una herramienta útil para identificar áreas de mejora, siendo fundamental para una buena gestión por procesos.

Hernández (2017) en su artículo científico indica que por medio de la gestión por procesos se puede propiciar un ambiente más contribuyente para lograr una mejora en el clima laboral, como también ayuda a mejorar el desempeño científico al ocuparse en mejorar el funcionamiento de los procesos de ciencia e innovación.

Recker y Mendling (2015) en su artículo científico mencionan que el campo de Business Process Management (BPM) ha desarrollado una disciplina situada en las ciencias de la informática, la gestión y los sistemas de información. Lo cual ayuda considerablemente a la gestión por procesos.

Grau y Moormann (2014) en su artículo científico mencionan que la gestión por procesos comerciales es fundamental para las empresas, además de que son un conjunto de métodos y tecnologías que pueden asignarse a los empleados.

Suša, Tomičić, Vukšić (2018) en su artículo científico recalcan que la gestión por procesos empresariales (BPM) es una doctrina holística conocida que se usa en la práctica para gestionar procesos empresariales y lograr un mejor rendimiento organizativo.

Pejić, Vuksic, Suša y Stjepic (2019) en su artículo científico nos dicen que la inteligencia empresarial (BI) y la gestión por procesos empresariales (BPM) se implementan ampliamente en varias organizaciones, donde su impacto en el desempeño depende de su alineación, donde también incluyen las pequeñas y medianas empresas (PYME).

Rahimi, Møller y Hvam (2016) en su artículo científico nos dicen que la importancia de los procesos en las organizaciones contemporáneas requiere un enfoque específico en la administración de procesos de negocios y la administración.

Bitkowska (2018) en su artículo científico que tuvo como objetivo presentar el funcionamiento de Business Process Management, maximizando el conocimiento y desarrollando competencias organizativas, mediante Business Process Management Center.

Gabryelczyk, Jurczuk y Roztockki (2016) en su artículo científico recalcan que Business Process Management (BPM) mejora el rendimiento de la organización mediante la optimización de los procesos empresariales.

Nápoles, Tamayo y Moreno (2016), en su artículo científico diseñaron un proceso que le permitió identificar los procesos y atributos para una buena satisfacción, aplicando también instrumentos de estudio y estrategias de solución y mejora continua donde concluyó que dicho proceso es una herramienta fundamental para su toma de decisiones, lo cual facilita encontrar posibles soluciones y mejoras para los clientes.

Para Castro, Pazos, y Quisimalin (2019), en su artículo científico determinaron referencias positivas para la satisfacción del cliente resaltando los aspectos que los clientes consideran más importantes para una buena atención,

también se pudo atribuir sugerencias fundamentales para no cometer errores en el momento de la atención y reducir la insatisfacción en los clientes, además concluyó que el ambiente no causa ni satisfacción ni insatisfacción en los usuarios.

Según Arboleda, Baño y Villacrés (2016) en su artículo científico aplicaron la prueba de KMO donde se pudo analizar que la infraestructura incide en la satisfacción de los clientes y que tienen una alta relación en el mercado.

Palacios, Félix y Ormaza (2016) en su artículo científico destacan que una buena satisfacción de los clientes en cualquiera de sus rangos está en las dimensiones de empatía, seguridad y capacidad de respuesta que se dan a los problemas.

Padilla, Herrera, Acevedo y Pardillo (2016) en su artículo científico recalcan que si hay insatisfacción en los trabajadores también lo habrá en los clientes, ya que existe relación entre ambos, donde tanto trabajadores y clientes podrían dar posibles soluciones para lograr que dicha satisfacción sea óptima y positiva y pueda verse reflejado en el buen servicio que se puede brindar.

Guerrero, Parra y Arce (2018) en su artículo científico concluyeron que al hacer cosas buenas por los empleados y ser buen empleador se conecta directamente con los clientes, existiendo una valiosa relación, por lo tanto, para lograr una excelente satisfacción en los clientes primero se debe enfocar en los colaboradores de la organización para luego ver que el producto cumpla con los requisitos y exigencias que hay por parte de los clientes en la actualidad.

Hernández, Medina y Hernández (2014) en su artículo científico indican que medir la satisfacción en los clientes de las entidades relacionadas con tecnología, ayudan a establecer las pautas de dicha entidad, llevándolas hacia la calidad lo que se considera una necesidad para lograr la satisfacción en los clientes.

Ngo (2015) en su artículo científico nos muestra como medir el nivel de CS y clasificar los artículos de investigación de acuerdo con sus enfoques y metodologías. El objetivo principal es proporcionar una base conceptual para comprender las metodologías existentes utilizadas para medir la CS.

Lee, Wang, Lu, Hsieh, Chien, Tsai y Dong (2016) en su artículo científico nos dicen que la satisfacción del cliente es elemental para alcanzar el éxito debido al actuar de los proveedores de servicios de primera línea. Los clientes deben ser administrados como activos, y los clientes varían en sus necesidades, preferencias

y comportamiento de compra.

A su vez Suchánek y Králová (2019) en su artículo científico mencionan que las expectativas del cliente son una variable importante que está influenciada por la satisfacción del cliente. Se puede concluir que cuando el precio de un producto se establece correctamente en relación con su calidad, el precio no afecta a otros factores de investigación, como la satisfacción del cliente.

Hult, Sharma, Morgeson y Zhang (2019) en su artículo científico mencionan que los minoristas buscan utilizar canales de compra en línea y fuera de línea estratégicamente para satisfacer a los clientes y prosperar en el mercado. Desafortunadamente, la investigación multicanal actual es deficiente para responder lo que impulsa la satisfacción de los clientes, por ende, su lealtad se ve afectada de manera diferente cuando los clientes compran en línea en lugar de en una tienda física.

Por su parte Chepkwony (2019) en su artículo científico hace referencia a la creciente competencia que existe, en los bancos han tenido que volver a centrarse en varias estrategias destinadas a mantener una base de clientes estable y rentable. Mantener un cliente fiel es la base que han visto los bancos para invertir en varias estrategias de marketing, entre ellas la resolución de quejas estrategias para tener una clientela siempre satisfecha.

Kanwal y Yousaf (2019) en su artículo científico nos dicen que se debe crear valor para los clientes, donde los gerentes de las empresas deben enfocarse en agregar o crear un valor holístico para sus clientes, lo que finalmente aumentará el grado de satisfacción en los clientes.

Jham (2018) en su artículo científico considera las variables de satisfacción del cliente, calidad de servicios y demografía del consumidor como antecedentes esenciales para las comunicaciones de boca en boca en el sector bancario, donde para adquirir nuevos clientes el empleado necesita ser entrenado regularmente para lograr una buena satisfacción del cliente.

Suchánek, Richter y Králová (2015) en su artículo científico presentan un análisis de calidad, satisfacción del cliente y desempeño comercial en la industria alimentaria, en su estudio determinó que existe correlación entre estos factores, lo cual concluye que son una buena capacidad para generar ganancias lo cual lleva a obtener una alta satisfacción en los clientes.

Para la variable de gestión por procesos definiremos lo siguiente, para el autor Varvakis (2014) “La gestión de procesos es definición, análisis y mejora continua en los procesos satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes.

Para ISO 9001:2015 (2018) “Son actividades que se relacionan entre sí, las cuales pueden transformarse en entrada de resultados, donde el proceso es el núcleo principal de las personas que realizan sus labores en sus trabajos, los cuales se basan en sus intereses propios y cuyos objetivos son realizar las expectativas de los clientes”. “El proceso constituye el núcleo de una organización, las actividades y tareas que realizan a través de los cuales ofrecen un servicio para los usuarios. Todo participante de dicho proceso forma parte fundamental para el resultado final, donde a esto se le conoce como mejoramiento continuo de la calidad o calidad total.”

ISO 9001: 2015 (2016) Hay 3 tipos de procesos para una organización, donde el primero es estratégico ya que consiste en constituir guías e instrucciones para los procesos operativos y de apoyo, este tipo están los procesos administrativos o gerenciales de una empresa, también se encuentran los operativos que fundan valor y tienen efecto en el cliente final, por ultimo está el de apoyo que da soporte a sus procesos claves, es indirecto y normalmente sus clientes son dentro de la empresa.

Para ISO 9001: 2015 (2016) el mapa de procesos ayuda a tener una mejora continua en los sistemas de gestión, satisfaciendo al cliente cumpliendo con sus requisitos considerados esenciales para lograr todos los enfoques. La gestión por procesos se interrelaciona con la comprensión ya que ayuda a la organización a obtener los efectos esperados. Este planteamiento le permite a la organización dominar las interdependencias e interrelaciones, de manera que mejore el desempeño total de la organización.”

El Diagrama de Procesos es una representación gráfica donde cada paso se representa mediante símbolos diferentes, que contienen pequeñas descripciones de sus etapas, estos están unidos con flechas los cuales indican el rumbo en que va el flujo del proceso.

Gilbreth (1921) introdujo el primer método de diagrama de proceso, donde su intención fue representar de forma gráfica y sintética como un proceso obtiene

una visión que facilite su perfección, haciéndolo más eficiente y más fácil para detectar sus errores.

Posteriormente, se presenta algunos símbolos para el diagrama de proceso:

Terminal: representa el inicio o el fin de un proceso, actividad: simboliza lo que se realiza en cada proceso, decisión: es el “sí” o “no”, documento: alude a un conjunto de documentos aplicados para aquellas que refieren a una supervisión, conector de un proceso: es la unión con otro proceso; archivo: se usa para mostrar la acción de archivo de un documento; base de datos: utilizado para guardar todos los datos, línea de flujo: muestra la dirección del flujo de un proceso.

Las 5 M es un sistema de análisis que se basa en cinco pilares en las cuales se observan las causas del problema.

Herrera (2011) Para la aplicación de este método se sigue un orden para considerar las causas de los problemas, partiendo de los indicadores que están, y se agrupa en 5 criterios y por ellos se domina las 5 M.

Máquina: Estudia las entradas y salidas de cada máquina y conociendo su funcionamiento, su metodología y su configuración, se puede valorar porque se produce la incidencia.

Las máquinas en el Terrapuerto son: Máquinas Ticketeras, Máquina de lector de ticket (molinetes).

Método: Tiene como objetivo preguntarse si se están haciendo las cosas bien o si podemos mejorarlas. Mediante los métodos se pueden identificar problemas que podrían quedar ocultas.

El método aplicado en el Terrapuerto: Compra del ticket de embarque, pasa por la máquina de verificación de tickets y Espera en la sala de embarque.

Materiales: En esta rama se analiza si las materias primas son las más adecuadas o si están en buenas condiciones para su tratamiento.

Los materiales que se aplica para el Terrapuerto son el Papel para el ticket de embarque y Energía combustible fósiles (motor).

Mano de obra: Sabemos que las personas no cometen errores, son los procesos los que fallan, pero estos se llevan a cabo por personas, y si hay alguna causa de no conformidad motivada por un error en la mano de obra es clave analizarla, corregirla y evitar que reincida.

La mano de obra en el Terrapuerto son los Trabajadores.

Medio ambiente: Esta es la última rama añadida a la gráfica y en ella se tienen en cuenta las condiciones ambientales para garantizar que son las más adecuadas para realizar el trabajo.

El medio ambiente en el Terrapuerto es la Limpieza, Infraestructura, Iluminación y Nivel de Ruido.

Para la variable de satisfacción del cliente definiremos lo siguiente, para los autores Armstrong y Kotler (2013) la satisfacción de un cliente es el estado de ánimo de las personas con respecto a las expectativas y lo recibido de un producto o servicio.

Un punto a detallar es que la decadencia en los grados de satisfacción en los clientes no siempre significa una baja satisfacción, si no en muchos casos, indica un aumento en las expectativas de los clientes en la publicidad y las ventas. Es valioso siempre dar seguimiento a los requerimientos de todos los clientes para poder determinar si la empresa cumple con las expectativas, o si están a la par, por debajo o encima de la competencia. “Otro elemento en el Nivel de Satisfacción, es la realización de compra de un producto o servicio, donde se experimentan los siguientes grados de satisfacción: la insatisfacción que se da cuando el producto no satisface la expectativa necesaria en el cliente, la satisfacción que se genera cuando el producto cumple con las perspectivas del cliente y el agrado que se genera cuando lo observado supera las expectativas del cliente”.

Tangibles e intangibles del servicio del Terrapuerto:

Para Nicuesa (2013), Nos dice que la tangibilidad es aquello que tiene una parte material, es decir, son cuantificables y medibles, mientras la intangibilidad no es medible, ni cuantificable. Tampoco tienen un soporte físico.

Los elementos tangibles en el Terrapuerto: es la limpieza, la seguridad en las instalaciones.

Los elementos intangibles en el Terrapuerto es la percepción del cliente y orientación al cliente

Algunos trabajos que ayudaron a nuestra investigación:

Soria (2019) en su investigación titulado Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en el área de consulta externa de la Clínica Pro Salud S.A.C., 2019, recalca las teorías y estudios sobre la gestión de procesos,

donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL, técnicas de medición, cálculo y el esquema de Pareto e Ishikawa a un total de 123 personas, buscando determinar un diagnóstico. Después se diseñó y aplicó la gestión por procesos, indicando las acciones para cada causa raíz diferenciada, elaborando indicadores y esquemas de concientización y capacitación para el personal. Al finalizar el estudio se evaluó el efecto del avance de los métodos de trabajo, donde se empleó una encuesta definiendo el grado de satisfacción del cliente en un 75%, incrementando a 21%, ya que su medición al inicio fue de 54%, obteniendo que la gestión por procesos tiene un impacto positivo en la satisfacción del cliente.

Coaguila (2017) en su investigación titulada Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C, plantea como eliminar los errores en la gestión de los procesos. El resultado mostró la falta de normalización en los procedimientos de trabajo, la mala gestión de los procesos y la mala calidad de producto. Por ende, se realizó una propuesta de mejora con el objetivo de mejorar el desempeño, en cuanto a eficiencia y eficacia, de los procesos, aplicando el diseño de ordenamiento, mejora continua y documentación.

Asencios y Huaman (2018) en su investigación titulada “Implementación de gestión por procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la Clínica San Pablo S.A.C. Huaraz”, 2018 nos muestra como tomar decisiones para una buena satisfacción en los clientes. Para esto se aplicó la gestión por procesos, donde se pretendió lograr los objetivos del estudio, ya que permite medir la deserción de clientes por tiempo de espera, además permitió identificar los procesos claves. El estudio se desarrolló en base a las herramientas y técnicas propias de la gestión por procesos, donde se obtuvo una representación gráfica de la interacción de los clientes. Este estudio logró identificar los procesos claves del logro de la misión y priorización, además en cuanto al tiempo de espera bajó en un 50% y el nivel de satisfacción aumentó en 36%.

Oscoco y Ramos (2017) en su investigación titulada “Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la superintendencia nacional de registros públicos (Sunarp) San Borja, Lima”, nos muestran la relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción. Se utilizó una investigación correlacional, con una muestra de 217 usuarios, además se utilizó una encuesta,

mediante el cuestionario, que estuvo conformada por 27 preguntas relacionadas con los indicadores del estudio, se tuvo como resultado que hay una relación entre las 2 variables estudiadas, además de haber relación entre la eficacia y el nivel de satisfacción del usuario.

III. Metodología

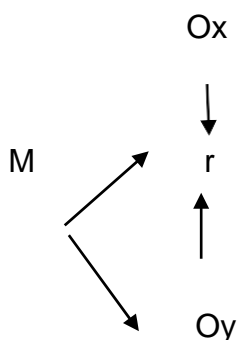
3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Nuestra investigación fue de tipo cuantitativa, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que esta investigación recopila datos numéricos de las variables para determinar el comportamiento de estas, para así poder aprobar las teorías.

Es una investigación no experimental – transversal correlacional

El diseño empleado en esta investigación fue no experimental, según Hernández, et al. (2014) señala que una investigación no experimental se elabora sin manipular las variables, es decir, solo se observa el comportamiento en su contexto natural, para luego ser estudiadas.

Transversal Correlacional: Hernández, et al. (2014) porque tiene como objetivo especificar las relaciones entre dos o más variables en un momento definido, donde las descripciones de sus relaciones son correlacionales o relaciones casuales. Este diseño mide la relación entre las variables en un tiempo definido.



Dónde:

M: Pasajero del Terrapuerto

Ox: Gestión por procesos

Oy: Satisfacción del cliente

3.2. Variables y operacionalización

Gestión por procesos (variable cualitativa) según Varvakis (2014) menciona que la gestión por procesos es el análisis y mejora continua en los procesos.

Satisfacción del cliente (variable cualitativa) según Armstrong y Kotler (2013) menciona que es el estado de ánimo de las personas con respecto a las expectativas y lo recibido de un producto o servicio.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población fue conformada por los clientes del Terrapuerto Trujillo de los cuales no se conoce la cantidad exacta por lo que se utilizó un muestreo probabilístico. Y para la muestra se utilizó la fórmula de población desconocida.

Dónde:

$$n = \frac{Z^2 p * q}{E^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 384$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra

Z: Nivel de confianza que se le dará a nuestra investigación $\alpha = 0.05 = 1.96$ (Nivel de confianza)

p: Probabilidad que la investigación tenga éxito. q: Probabilidad que la investigación fracase

E: error que se prevé cometer 5% (0.05)

Reemplazando valores, el número de encuestas para aplicar es de 384 en una población infinita.

La muestra constituye los 384 clientes del Terrapuerto de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se empleó la técnica de encuesta, centrando dicha técnica en la demanda de la información relevante, aplicado a un conjunto de personas sobre los problemas específicos.

Instrumento: Se utilizó dos cuestionarios con escala de tipo Likert basado en los indicadores de las variables.

Validez: El instrumento diseñado para las variables, según autores Hernández, Fernández y Baptista (2010), los cuales dan a entender que “La validez es comprendida como la manera de proponer un nivel de veracidad de que el cuestionario puede medir las variables tratables en la investigación” (pp.236).

Para la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos, donde expertos de la escuela de administración de la Universidad César Vallejo, firmaron los formatos de validez entregados. Los partícipes del proceso de validación fueron. Mg. Ciudad Fernández Pablo Ricardo.

Mg. Vergara Castillo Segundo.

Mg. Del Castillo Miranda Víctor Manuel. Dr. Guevara Ramirez, José.

Dr. Valladares Landa, Ciro

Confiabilidad: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma que “la confiabilidad de un instrumento de medición es confiable al momento de aplicar al mismo individuo u objeto y producen los mismos resultados” (p 201). En este estudio se aplicó el Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del instrumento. Seguidamente se presenta los resultados:

Tabla 1. *Alpha de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos	
	Estandarizados	N de elementos
,934	,934	26

Según la tabla N° 1, el resultado obtenido de la fiabilidad de Alpha de Cronbach es de 0,934 lo cual muestra la confiabilidad del instrumento a aplicarse a la población determinada.

3.5. Procedimiento

El presente estudio se desarrolló progresivamente mediante diferentes etapas, En primer lugar, se observó y se analizó la problemática que aquejaba en el Terrapuerto, con ello se realizó la problemática de la investigación y se definió las variables de estudio y con eso se investigó a fondo las variables de estudio, las teorías que los derivan y sus definiciones actualizadas y con ello se planteó los objetivos de la investigación y sus respectivas hipótesis.

La segunda etapa se basó en obtener la información de la empresa en donde se obtuvo acceso al Terrapuerto Trujillo, posteriormente se pudo encuestar a 100 clientes personalmente, luego debido a la pandemia provocado por el COVID-19 y por habernos encontrado en plena cuarentena las demás encuestas se realizaron virtualmente, luego se pasó analizar los datos obtenidos mediante la estadística descriptiva e inferencial gracias al programa estadístico SPSS, finalmente se interpretaron los resultados y se plantearon conclusiones y recomendaciones, así mismo, se elaboró la discusión en el cual se comparaban los datos de la presente investigación con los datos en anteriores investigaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis es cuantitativo, según Valderrama (2014), menciona que después de haber obtenido los datos, estos deben ser verificados para responder la pregunta inicial, así se sabrá si se acepta o rechaza la hipótesis de estudio. (p.229).

Para realizar el análisis descriptivo se usó el programa Microsoft Excel para resumir, organizar y presentar los datos mediante las tablas o gráficos.

Para el análisis inferencial se usó el coeficiente de correlación de Rho Spearman y los datos fueron procesados a través del SPSS.

3.7. Aspectos éticos

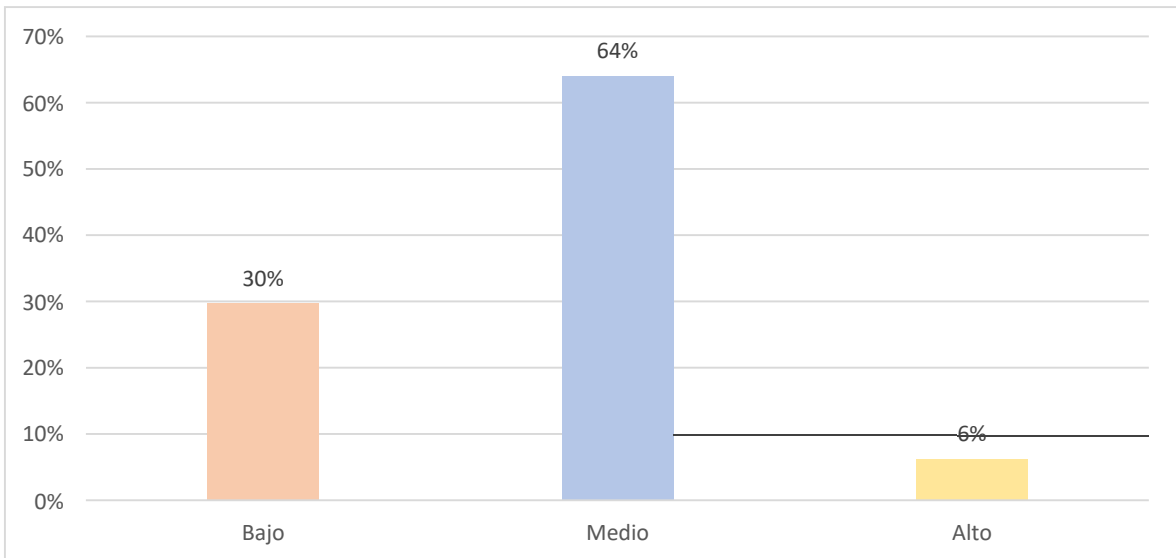
Los aspectos éticos son el respaldo de toda la información, siendo veraz y auténtica con el fin de demostrar que se cumple con los requisitos para ser publicados y no hay problemas de autenticidad.

Otro aspecto es la originalidad, que se cumplió con respetar todos los textos incorporados en el estudio, teniendo en cuenta los autores de libros, artículos y revistas científicas que forman parte del estudio, además de ello se evaluó con el TURNITIN, donde se analizó el grado de originalidad del estudio, durante el desarrollo del estudio se aplicó los instrumentos sin afectar las opiniones de las personas que formaron parte del estudio, ni tampoco se manipuló los datos, considerando al estudio como auténtico.

IV. Resultado

Objetivo 1: Calificar la gestión por procesos de la operación de embarque observada por los clientes del Terrapuerto Trujillo, 2019.

Figura 1: Nivel de gestión por procesos de la operación de embarque observada por los clientes del Terrapuerto Trujillo, 2019

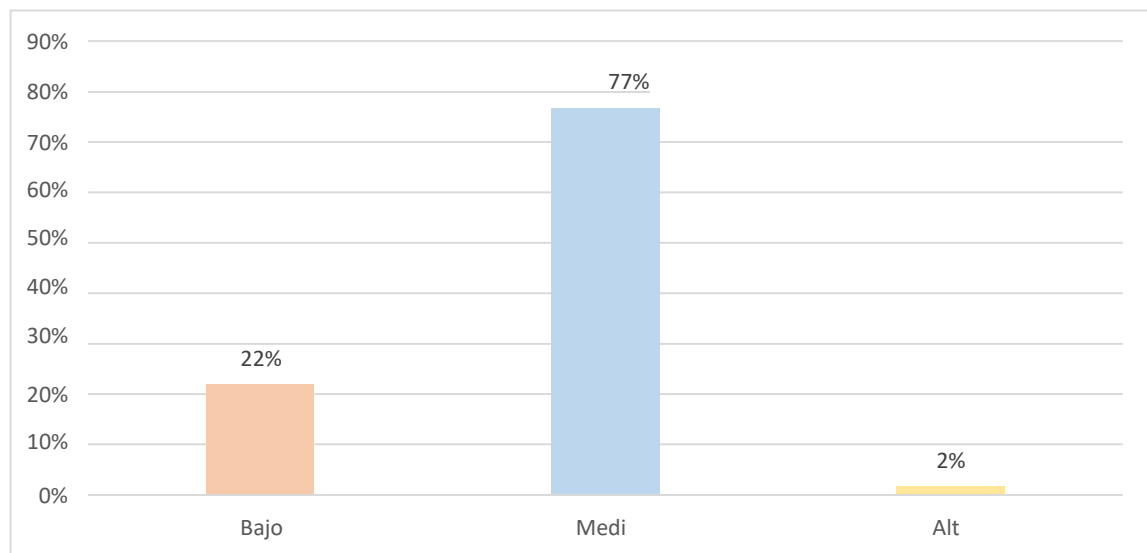


Fuente: datos recogidos mediante la aplicación de una encuesta.

En la Figura 1 señala que un 64% de los encuestados indican que hay un nivel medio en la gestión por procesos, debido que necesita mejorar algunos procesos como es material, mano de obra, método del trabajo, en las máquinas y en el medio ambiente. No obstante, un 30% demuestra que existe un nivel bajo en la realización de los mencionados procesos.

Objetivo 2: Identificar el nivel de satisfacción de los clientes sobre el proceso de operación de embarque del Terrapuerto Trujillo, 2019.

Figura 2: Nivel de satisfacción de los clientes sobre el proceso de operación de embarque del Terrapuerto Trujillo, 2019.



Fuente: datos recogidos mediante la aplicación de una encuesta.

En la Figura 2, se señala que el 77% de los clientes del Terrapuerto Trujillo indican que hay un nivel medio de satisfacción, sin embargo, existen factores como es la limpieza, la seguridad en las instalaciones, la percepción del cliente y orientación al cliente que impiden que los clientes se sientan satisfechos.

Objetivo 3: Determinar la relación entre las dimensiones de gestión por procesos de la operación de embarque y satisfacción del cliente.

Tabla 2: Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

		Gestión por Procesos	Satisfacción del cliente
N		384	384
Parámetros normales ^{a,b}	Media	35,2396	38,0521
	Desv. Desviación	8,38966	9,17241
	Máximas diferencias extremas	Absoluto Positivo Negativo	,096 ,096 -,094
Estadístico de prueba		,096	,076
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Nota: datos obtenidos a través de las encuestas, elaborado a través del SPSS 25

Fuente: Encuesta aplicada a 384 clientes del Terrapuerto-Trujillo.

En la tabla 2, se observa la prueba de normalidad para las variables estudiadas, ambas provienen de una distribución no normal teniendo un $p < 0.05$ para las dos variables. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) estos datos demandan que las variables deben ser procesadas inferencialmente con un estadístico de correlación no paramétrico que en este caso es el Rho Spearman.

Tabla 3: *Relación entre las dimensiones de gestión por procesos y satisfacción del cliente.*

Gestión por Procesos	Satisfacción de Cliente			
Materiales	Rho de Sperman	0.63	Sig. Unilateral	0.00
Mano de obra	Rho de Sperman	0.564	Sig. Unilateral	0.00
Método de trabajo	Rho de Sperman	0.498	Sig. Unilateral	0.00
Maquinas	Rho de Sperman	0.492	Sig. Unilateral	0.00
Medio Ambiente	Rho de Sperman	0.737	Sig. Unilateral	0.00

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a 384 clientes del Terrapuerto-Trujillo.

La Tabla 3 muestra que, hay una correlación moderada y altamente significativa entre las dimensiones de materiales, mano de obra, método de trabajo, máquinas y medio ambiente con la variable de satisfacción del cliente.

Contrastación de hipótesis:

Hi: “La gestión por procesos de la operación de embarque incide directa y significativamente en la satisfacción del cliente del Terrapuerto Trujillo, 2019”

H0: “La gestión por procesos de la operación de embarque no incide directa y significativamente en la satisfacción del cliente del Terrapuerto Trujillo, 2019”

Tabla 4: *Contrastación de hipótesis*

		Gestión por Procesos	Satisfacción del Cliente	
Rho de Spearman	Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	1000	,751**
		Sig. (unilateral)	-	,000
		N	384	384
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,751	384
		Sig. (unilateral)	,000	1,000
		N	384	384

Nota**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a 384 clientes del Terrapuerto-Trujillo

En la Tabla 4, se observa que hay una relación directa y altamente significativa entre la variable de Gestión por procesos y la variable de Satisfacción del cliente, con un coeficiente de correlación de 0.751, con el valor de $p < 0.05$, esto indica que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

V. Discusión

El Terrapuerto de Trujillo fue estructurado de tal manera que pudiera tener un orden en el área de embarque con la compra de tickets, sin embargo, en el tiempo que tiene funcionando ha habido reclamos por la ineficiencia presentada en la operación de embarque, por tal motivo se llegó a realizar el estudio, con el propósito de determinar los factores que aquejan en el área correspondiente del Terrapuerto.

La Limitación que se presentó en el proceso de investigación fue en nuestra recolección de datos, debido a la pandemia COVID-19, se tuvo que encuestar 284 usuario vía virtual porque la coyuntura solo permitió encuestar físicamente a 100 usuarios, no obstante, se obtuvo una información confiable.

En la figura 1 los resultados muestran que se obtuvo un nivel medio de 64% en la gestión por procesos, que impiden el pleno o total desarrollo de las actividades, esto es reafirmado por Huilca y Mendoza (2017) que en su investigación indica los factores que aqueja el terminal terrestre de Ambato los cuales no cuentan con un control de las operaciones tal como el deterioro de las infraestructuras, el acceso de los usuarios a los andenes y la mala utilización de los espacios físicos, además de no contar con una gestión de talento humano y que a su vez las expectativas de los usuarios no están siendo cubiertas por la percepción del servicio que se le está brindando, esto es revalidado por, Coaguila (2017) en su investigación titulada Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C, el cual plantea eliminar los errores en los procesos que generan insatisfacción y reclamos de los usuarios. El resultado mostró la falta de control, la mala gestión de los procesos y la mala calidad de producto, los hallazgos son reafirmados por Medina, Nogueira, Hernández y Comas (2019) quienes recalcan que primero se debe actuar sobre los procesos que intervienen en la ejecución de los objetivos o posean mayor impacto en los clientes, posteriormente dedicar esfuerzos en el proceso como base para la mejora, incorporando diferentes sistemas de gestión los cuales son importantes para la gestión por procesos. Por lo tanto, se concluye que, para una buena gestión de procesos, se tiene que planificar, realizar una mejora continua de los procesos de

gestión, además de alcanzar determinados procesos y parámetros claves como costes, rapidez de respuesta y buen servicio.

En la figura 2 los resultados muestran que se obtuvo un nivel medio de un 77%, ya que existen factores que impiden que los clientes se sientan satisfechos, esto se corrobora con lo que señala Galicia y Rodríguez (2018) en su tesis de pregrado de la Universidad Privada del Norte, para que obtuviera el título en Ingeniería Industrial, titulada “Gestión de procesos Operativos y su Relación en la Satisfacción del cliente de una empresa de Transporte 2018”, concluyeron que cuentan con sus procesos operativos, pero que el punto a mejorar son las capacitaciones, por otra parte la variable de satisfacción del cliente está siendo positivo, pero se podría mejorar la comodidad y el buen trato en la atención, esto es revalidado por, Asencios y Huaman (2018) que en su investigación titulada “Implementación de gestión por procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la Clínica San Pablo S.A.C. Huaraz”, 2018 nos muestra como tomar decisiones enfocadas a la satisfacción de los clientes. Para esto se utilizó la metodología gestión por procesos, donde se pretende lograr los objetivos del estudio, ya que permite medir la insatisfacción de los clientes, además de identificar los procesos claves, el estudio se elaboró en base a las técnicas propias de la gestión por procesos, se obtuvo la representación gráfica de la interacción de los procesos y el mapa de procesos de servicio de emergencia. Este estudio logró identificar los procesos claves del logro de la misión y priorización, además en cuanto al tiempo de espera bajó en un 50% y el nivel de satisfacción aumentó en 36%, los hallazgos son reafirmado por Nápoles, Tamayo y Moreno (2016), que en su artículo científico diseñaron un proceso que les permitió identificar los procesos y atributos para una buena satisfacción, aplicando también instrumentos de estudio y estrategias de solución y mejora continua donde concluyeron que dicho proceso es una herramienta fundamental para su toma de decisiones, lo cual facilita encontrar posibles soluciones y mejoras para los clientes. Por lo tanto, se concluye que el lograr la satisfacción del cliente no es algo fácil que se pueda lograr hoy en día, porque se requiere de tener la información y la conciencia de servicio que incluye a los trabajadores, un cliente satisfecho permite crecer y ampliar los beneficios en la empresa. Los clientes totalmente satisfechos aumentan las ventas y los ingresos.

En la tabla 1 los resultados muestran que existe una relación alta entre la dimensiones de Materiales (Rho de Spearman = 0.630), Mano de obra (Rho de Spearman = 0.564), Método de trabajo (Rho de Spearman = 0.498), Máquinas (Rho de Spearman = 0.492), Medio ambiente (Rho de Spearman = 0.737) de la variable de gestión por procesos con una correlación moderada hacia la satisfacción del cliente en el Terrapuerto Trujillo, señalado por los Métodos de las 5M de Herrera (2011) ya que es el punto de referencia que abarca casi todas las principales causas de un problema, esto facilita detectar a tiempo las causas para que así haya oportunidad de manejar bien los procesos, para reafirmar el hallazgo, Castro, Pazos, y Quisimalin (2019), en su artículo científico determinaron referencias positivas para la satisfacción del cliente resaltando los aspectos que los clientes consideran lo más importante para una buena atención, también se pudo atribuir características fundamentales para no cometer errores en el momento de la atención y reducir la insatisfacción en los clientes. Se concluye que la gestión por procesos ayuda a enfocarse más en la satisfacción del cliente, teniendo una gestión integral eficiente y eficaz.

Según la contrastación de hipótesis se obtuvo una relación directa y altamente significativa ($p < 0.05$) por el cual existe relación entre la variables de gestión por procesos y la variables de satisfacción del cliente de los clientes del Terrapuerto Trujillo, esto es revalidado por Cortez (2018), que en su tesis de pregrado de la Universidad César Vallejo, perteneciente a la maestría, titulada, “Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la secretaria de la Comandancia General de Marina 2016”, en base a las pruebas altamente significativas se evidenció que hay relación con las variables estudiadas con $p < 0.05$, los hallazgos son revalidados por Oscoco y Ramos (2017), que en su investigación titulada “Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la superintendencia nacional de registros públicos (Sunarp) San Borja, Lima” donde los resultados que se obtuvieron, se presentan en las tablas y gráficos, donde se detalla, que se comprobó la hipótesis general, es decir, se afirma que hay una relación significativa entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario en la SUNARP San Borja – Lima. Por ello con este estudio se concluye que la gestión de procesos permite indagar de forma constante

sobre la calidad de servicio que percibe el cliente y las posibilidades de poder mejorar el servicio que recibe.

Los resultados y recomendaciones de este estudio pueden servir de apoyo y de gran utilidad para los Terrapuestos de otras provincias o regiones con el cual les permita entender las relaciones entre las variables estudiadas como es la gestión por procesos y satisfacción del cliente considerando que puede perjudicar o influir positivamente a los que brindan servicios, permitiendo mejorar los niveles de gestión por procesos para brindar una mejora en la atención al cliente y un servicio de calidad.

VI. Conclusiones

- 6.1** En la investigación se llegó a determinar que el 64% de los clientes del Terrapuerto Trujillo, indican que hay un nivel medio en la gestión por procesos debido a la falta de máquinas ticketeras, y la escasa capacitación al propio personal para ofrecer un servicio de calidad. (Figura 1)
- 6.2** Así mismo, se identificaron los factores del nivel de satisfacción de los clientes del Terrapuerto Trujillo, donde el 77% de los clientes indican que existe un nivel medio, debido a que los clientes no se sienten muy satisfechos referentes a limpieza, seguridad en las instalaciones y orientación al cliente. (Figura 2)
- 6.3** Se determinó la relación entre las dimensiones de gestión por procesos con la variable de satisfacción del cliente, en la cual se muestra que el valor significancia (p-valor) es menor al 5%, siendo estas dimensiones de vital importancia ya que muestra que existe una correlación moderada y significativa, entonces a mejor gestión por procesos en la parte operativa del embarque mayor contribución al buen funcionamiento y calidad del servicio. (Tabla 3)
- 6.4** Finalmente se identificaron que la gestión por procesos en la operación de embarque y su incidencia en la satisfacción del cliente del Terrapuerto es alta, aceptando de esto modo la hipótesis de la investigación, ya que los factores de gestión por procesos no están siendo bien conducidos para generar la mejora continua de la organización y la buena atención al cliente. (Tabla 4)

VII. Recomendaciones

Al Gerente del Terrapuerto Trujillo se le recomienda lo siguiente:

- 7.1** Tener una capacitación constante en gestión por procesos y mejora continua para los trabajadores del área de embarque, donde se enfoque a mejorar el proceso del área de embarque, además de brindar todo tipo de información sobre como orientar y brindar un servicio de calidad, logrando así, mejorar la satisfacción en los clientes.
- 7.2** Implementar señalizaciones e indicaciones afuera y dentro del área de embarque, logrando así, que los clientes tengan mayor conocimiento de como ingresar al embarque. Mejorar la orientación e información a los clientes en cuanto a la compra y uso del ticket de embarque, además del uso del molinete (máquina de escaneo de ticket). Mejorar las instalaciones de embarque, como son la limpieza, la iluminación, la ventilación y sobre todo la infraestructura y mobiliario en la sala de espera de embarque. Reforzar y ampliar el número de personal de seguridad, además de capacitarlos y formarlos para solucionar los problemas a suceder.
- 7.3** Implementar un plan de mejora en base a la gestión por procesos y la percepción del cliente, donde se pueda optimizar el nivel de gestión por procesos de los trabajadores de la Gerencia de Personal del Terrapuerto Trujillo.

A futuros investigadores:

- 7.4** Se les recomienda que realicen estudios explicativos con diseño No experimental, donde se aplique el plan de mejora de la gestión por proceso para optimizar la satisfacción del cliente en los Terrapuestos.

Referencias

Albán, M., Vizcaíno, G., y Tinajero, F. (2017). La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior. *Dirección de Investigación UTCIENCIA*, 1(3), 140-149.

<http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/17>

Arboleda, L., Baño D., y Villacrés, E. (2016). Incidencia de la infraestructura sobre la satisfacción de los clientes y vendedores en la Empresa Municipal Mercado de Productores Agrícolas San Pedro de Riobamba (EMMPA) *Industrial Data*, 19(2), 42-48. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12814>

Armstrong, G., y Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing. Mexico: Pearson Educacion.*

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf

Asencios, A. V. y Huaman, Y. N. (2018). *Implementación de gestión por procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la clínica San Pablo S.A.C. Huaraz*, 2018. (Tesis para obtener el título de Ingeniero de Sistemas e Informática, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo Facultad de Ciencias). Repositorio académico UNASAM.

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2782/T033_44170239_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ayala, J. A. (2018). *Sistema de gestión por procesos para el equipo de operación y mantenimiento de redes Breña -Sedapal, para mejorar la satisfacción del cliente externo, Lima, 2016.* (Tesis para obtener el título de Ingeniero Industrial, Universidad Señor de Sipán). Repositorio académico USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4858/Ayala%20Mesta%20c%20Jorge%20Adrian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Begazo, J., y Fernandez, W. (2017). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Gestión En El Tercer Milenio*, 19(37), 25-30.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article>

[/view/13773](#)

Bitkowska, A. (2018) Business process management centre of excellence as a source of knowledge. *Business Management and Education*, 16, 121-132. <https://doi.org/10.3846/bme.2018.2190>

Castro, J., Pazos, B., y Quisimalin, H. (2019). Satisfacción del cliente: perspectiva de medición en el sector hotelero. *Mikarimin Revista Científica Multidisciplinaria*. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1374>

Chepkwony, J. K. (2019). The Effect of Customer Complaints Resolution Strategies on Customer Satisfaction Eldoret Based Banks, Kenya. *EA Journals*. 7(6), 1-20. <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/The-Effect-of-Customer-Complaints-Resolution-Strategies-on-Customer-Satisfaction-Eldoret-Based-Banks-Kenya.pdf>

Coaguila, A. F. (2017) *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.* (Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial, Universidad Católica San Pablo). Repositorio académico UCSP. http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZ_ALES_ANT_MET.pdf

Cortez, J. (2018). *Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016.* (Tesis para ser Maestra en Gestión de Tecnología de Información, Universidad César Vallejo. Repositorio académico UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12852/Cortez_OJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El Peruano (2018) Aprueban la Norma Técnica N° 001-2018- SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. *Diario El Peruano*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/NT-001-Gesti%C3%B3n-por-Procesos-merged.pdf>

Gabryelczyk, R., Jurczuk, A., y Roztock, N. (12 de Agosto del 2016). Business Process Management in Transition Economies: Current Research Landscape and Future Opportunities. *Proceedings of the 22th Americas*

Conference on Information Systems (AMCIS), 2016.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2819767

Galicia, E. E., y Rodríguez, L. E. (2018). *Gestión de procesos operativos y su relación en la satisfacción del cliente de una empresa de transportes, 2018.* (Tesis para optar el título de Ingeniero Empresarial, Universidad Privada del Norte. Repositorio académico UPN.

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13757/Galicia%20Nazario%2c%20Edgar%20Eduardo%20->

[%20Rodr%c3%aduez%20Bustamante%2c%20Luis%20Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13757/Galicia%20Nazario%2c%20Edgar%20Eduardo%20-%20Rodr%c3%aduez%20Bustamante%2c%20Luis%20Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gilbreth, F. (1921) 100 años de diagramas de flujo. *Guindo*.

<https://www.guindo.com/blog/100-anos-de-diagramas-de-flujo/>

Grau, C., y Moormann, J. (2014). Investigating the Relationship between Process Management and Organizational Culture: Literature Review and Research Agenda. *Management and Organizational Studies*.

https://www.researchgate.net/publication/314923155_Investigating_the_Relationship_between_Process_Management_and_Organizational_Culture_Literature_Review_and_Research_Agenda

Guerrero, M., Parra, R., y Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>

Gutierrez, D. P. (2016). *La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Clínica Santa María de la ciudad de Ambato.* (Tesis para obtener la Maestría en Gerencia de Institución de Salud, Universidad Técnica de Ambato. Repositorio académico UTA

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19570/1/18%20GIS.pdf>

Hernández, A. (2017). Gestión por procesos en la Ciencia e Innovación Tecnológica en Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. *Archivo Médico de Camagüey*, 21, 717-728.

https://www.researchgate.net/publication/323153447_Gestion_por_proceso

Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A., y Negrín, E. (2017). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Gerencia Y Políticas De Salud*, 15(31), 66-87.

<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyys15-31.ggpp>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5ta.Ed.). The McGraw-Hill.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, R., Medina, A., y Hernández, G. (2014). Satisfacción del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano. *Ingeniería Industrial*, 35(1), 25-33. Recuperado el 30 de Septiembre del 2019

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433596004>

Herrera, P. (5 de Mayo del 2011). ¿Problemas? Cómo encontrar su causa raíz con el método de las '5 M'. *Sage Advice*. <https://www.sage.com/es-es/blog/las-5-m-como-metodo-para-localizar-la-causa-raiz-de-un-problema/>

Huilca, I. J., y Mendoza, P. C. (2017). *Modelo de Gestión por procesos para el Terminal Terrestre del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. (Tesis para obtener el título de Ingeniera en Gestión de Transporte, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. DSpace ESPOCH. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6771/1/112T0032.pdf>

Hult, G., Sharma, P., Morgeson, F., y Zhang, Y. (2019). Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction: Do They Differ Across Online and Offline Purchases? *Journal of Retailing*, 95(1), 10-23.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022435918300526#>

! -

ISO 9001: 2015 (2016) ¿Como es un mapa de procesos basado en la Norma ISO 9001 2015?. *Nueva ISO 9001-2015*. <https://www.nueva-iso->

9001- 2015.com/2016/05/como-es-un-mapa-procesos-basado-norma-iso-9001- 2015/

ISO 9001:2015 (2018) ¿Que es un proceso Segun la ISO 9001:2015?. *Nueva ISO 9001-2015*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/que-es-un-proceso-segun-la-iso-90012015/>

Jeong, B., y Yoon, T. (2016). Improving IT process management through value stream mapping approach. A case study. *Journal of Information Systems and Technology Management*. 13(3), 389-404.

https://www.researchgate.net/publication/312960283_Improving_IT_processes_management_through_value_stream_mapping_approach_A_case_study

Jham, V. (2018). Customer Satisfaction, Service Quality, Consumer Demographics and Word of Mouth Communication Perspectives: Evidence From the Retail Banking in United Arab Emirates. *Academy of Marketing Studies Journal*, 22(1).

https://www.researchgate.net/publication/336770903_CUSTOMER_SATISFACTION_SERVICE_QUALITY_CONSUMER_DEMOGRAPHICS_AND_WORD_OF_MOUTH_COMMUNICATION_PERSPECTIVES_EVIDENCE_FROM_THE_RETAIL_BANKING_IN_UNITED_ARAB_EMIRATES

Jordán, E., Rosero, C., Manchay, N., y Sánchez, C. (2015). Gestión por procesos en el área de producción. Caso IPC Dublauto ecuador Ltda. *Revista ECA SINERGIA*, 7, 6-17.

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/285/245> Kanwal, R., y Yousaf, S. (Octubre del 2019). Impact of Service Innovation on Customer Satisfaction: An Evidence from Pakistani Banking Industry. *Emerging Economy Studies*, 5(2), 125–140. <https://doi.org/10.1177/0976747919870876>

Lee, Y., Wang, Y., Lu, S., Hsieh, Y., Chien, C., Tsai, S., y Dong, W. (Diciembre del 2016). An empirical research on customer satisfaction study: a consideration of different levels of performance. *SpringerPlus*. https://www.researchgate.net/publication/308181430_An_empirical_research_on_customer_satisfaction_study_a_consideration_of_different_levels_of_performance

Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., y Comas, R. (2019). Procedimiento para

- la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Dialnet*, 27(2), 328-342. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7046835>
- Nápoles, L., Tamayo, P., y Moreno, M. (Abril – Junio del 2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias. *Revista Científica Electrónica Ciencias Holguín*, 22(2), 1-16.
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579003.pdf>
- Ngo, V. (2015). Measuring customer satisfaction: a literature review. *Proceedings of the 7th International Scientific Conference Finance and Performance of Firms in Science, Education and Practice*, 1638-1655. Recuperado el 20 de Abril del 2020 <https://publikace.k.utb.cz/handle/10563/1006508?locale-attribute=en>
- Nicuesa, M. (2013). Recursos tangibles e intangibles en la empresa. *Empresariados Información básica para pymesy autónomos*.
<https://empresariados.com/recursos-tangibles-e-intangibles-en-la-empres/>
- Oscoco, O., y Ramos, A. (2017). *Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la superintendencia nacional de registros públicos (Sunarp) San Borja, Lima* (Tesis para obtener el título de Administración, Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Repositorio académico UIGV. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2292/ilovepdf_merged%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Padilla, D., Herrera, R., Acevedo, J., y Pardillo, Y. (2016). Buscando la satisfacción del cliente. Estudio en el Centro de Inmunología Molecular. *Dialnet*, 37(3), 313-322. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5712238>
- Palacios, W., Félix, M., y Ormaza, M. (2016). Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una dirección financiera municipal. *Dialnet*, 7(1), 24-32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197574>
- Pejić, M., Vuksic, V., Suša, D., y Stjepic, A. (2019). BPM and BI in SMEs: The role of BPM/BI alignment in organizational performance. *International Journal of Engineering Business Management*, 11, 1-16.
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1847979019874182>
- Portafolio (2019) La insatisfacción reina en calidad del servicio. *Diario Portafolio*.
<https://www.portafolio.co/negocios/la-insatisfaccion-reina-en-calidad-del->

servicio-530725

Rahimi, F., Møller, C., y Hvam, L. (Febrero del 2016). Business process management and IT management: The missing integration. *International Journal of Information Management*, 36(1), 142-154.

<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.10.004>

Recker, J., y Mendling, J. (2015). The State of the Art of Business Process Management Research as Published in the BPM Conference. *Business & Information Systems Engineering*.

<https://www.researchgate.net/publication/284076642>

Rodríguez, J. K. (2015). *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital "DR. Rafael Rodríguez Zambrano", en el año 2013*. (Tesis para obtener la maestría en Administración de Empresas, Universidad de Guayaquil). Repositorio académico UG.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduq/16982>

Soria, M. N. (2019). *Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en el área de consulta externa de la Clínica Pro Salud S.A.C 2019*. (Tesis para obtener el título de Ingeniera Industrial, Universidad César Vallejo). Repositorio académico UCV.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40641/Soria_A_MN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suchánek, P., y Králová, M. (2019). Customer satisfaction, loyalty, knowledge and competitiveness in the food industry. *Economic Research-Ekonomika Istraživanja*, 32(1), 1237-1255.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1331677X.2019.1627893> Suchánek,

P., Richter, J., y Králová, M. (2015). Customer Satisfaction, Product Quality and Performance of Companies. *Review of Economic Perspectives*, 14(4), 329-344. <https://doi.org/10.1515/revecp-2015-0003>

Suša, D., Tomičić, K., Vukšić, V. (2018). Social business process management in practice: Overcoming the limitations of the traditional business process management. *International Journal of Engineering Business Management*, 10, 1-10. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1847979017750927>

- Valderrama, S. (2014). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta. *Editorial San Marcos*.
<http://biblioteca.ulasamericas.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=88>
- Varvakis, G. (2014). Definición de gestión de procesos: seleccionamos las 10 mejores. *HEFLO*. <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/definicion-gestion-proceso/>

Anexo

ANEXO 1 Cuadro de operacionalización de variables

Tabla 5: *Variable de Operacionalización*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión por procesos	Varvakis (2014) La gestión por procesos es una definición, análisis y mejora continua de los procesos satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes.	Se medirá mediante una encuesta, con un cuestionario de preguntas para el estudio de gestión por procesos del Terrapuerto Trujillo.	Materiales	1,2	Ordinal
			Mano de Obra	3,4,5	
			Máquinas	8,9	
			Método de trabajo	6,7	
			Medio Ambiente	10,11,12,13	
Satisfacción del Cliente	Armstrong y Kotler, (2013) Estado de ánimo y conformidad de una persona de acuerdo al rendimiento que concibe de un producto o servicio que adquirió.	Se medirá mediante una encuesta, con un cuestionario de preguntas para el estudio de satisfacción del cliente del Terrapuerto Trujillo.	Elementos Tangibles	1,2,3,5,6, 7, 8	
			Elementos Intangibles	9,10,11,12,13	

Nota La variable de Gestión por procesos está basada según Varvakis (2014). Los indicadores están basados a las 5 M de Herrera, (2011). La escala de Medición es ordinal por los indicadores los cuales serán medidos a través de categoría de acuerdo a nuestra variable. La variable de satisfacción del cliente está basada según Armstrong y Kotler (2013). Los indicadores están basados en los elementos tangibles e intangibles. La escala de medición es ordinal por los indicadores los cuales serán medidos a través de categoría de acuerdo a nuestra variable.

ANEXO 2 Instrumento de Recolección

Cuestionario de Gestión por Procesos

Estimado (a) pasajero (a) la presente encuesta tiene como objetivo evaluar el proceso de embarque del Terrapuerto de Trujillo con fines académicos y de plantear una propuesta de mejora. Cabe señalar que el presente cuestionario es anónimo; por lo cual le agradeceremos responder con la mayor sinceridad las preguntas que a continuación le planteamos y teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación

Nunca	Pocas veces	Medianamente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS				
	V1: GESTION POR PROCESOS	1	2	3	4	5
D1	MATERIALES					
1	Considera que el papel que se utiliza para el ticket de embarque es el adecuado para su uso.					
2	Considera que la tinta con que viene impresa el ticket de embarque es la adecuada. (Nítida y duradera), para ser escaneada en el molinete.					
D2	MANO DE OBRA					
3	Cree que hay suficiente personal para que le oriente en la zona de embarque.					
4	Considera que el personal que labora en el área de embarque está calificado para solucionar los problemas que se pueden presentar.					
5	Piensa que la indumentaria que utiliza el personal de embarque le permite dar un buen servicio al cliente.					
D3	METODO DE TRABAJO					
6	Considera que la forma como se orienta a los pasajeros para embarcarse es la adecuada.					
7	Cree que el tiempo de atención en la compra de los tickets de embarque es el conveniente.					
D4	MAQUINAS					
8	Cree que es suficiente que se cuente con 2 máquinas ticketeras para la venta y emisión de los tickets de embarque.					
9	Considera que el molinete (máquina de escáner del ticket de embarque) es fácil de usar.					
D5	MEDIO AMBIENTE					
10	En el Terrapuerto, ¿existen instructivos o guías de cómo usar los tickets para ingresar a la zona de embarque?					
11	Considera que el área de embarque es amplia para el servicio que presta.					
12	Cree que la zona de embarque tiene lugares cómodos para los usuarios.					
13	Desde su punto de vista la zona de embarque está correctamente ambientada con el mobiliario necesario para brindar buen servicio					

Cuestionario de Satisfacción del Cliente

N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					
	V2: SASTIFACCION DEL CLIENTE						
D1	TANGIBLES		1	2	3	4	5
1	Está satisfecho con la tecnología que se usa en el área de embarque						
2	Ha tenido algún inconveniente con el ticket de embarque						
3	Cree que las medidas de seguridad en el área de embarque son apropiadas para cubrir cualquier accidente						
4	Considera que la señalización del área de embarque es la apropiada para los pasajeros						
5	Es apta la limpieza en la zona de embarque						
6	Se siente satisfecho con el mobiliario que se usa en la zona de embarque.						
7	Existe buena ventilación en la zona de embarque						
8	Está satisfecho con el nivel de luminosidad que existe en la zona de embarque.						
D2	INTANGIBLES		1	2	3	4	5
9	Está conforme con la atención en la venta del ticket de embarque						
10	El tiempo en la atención de la venta del ticket de embarque debería ser más rápido.						
11	Se encuentra satisfecho con la atención que brinda el colaborador en el área de embarque						
12	Está satisfecho con la forma como se atiende los reclamos de la zona de embarque.						
13	En general, está satisfecho con el proceso de embarque que le ofrece el Terrapuerto de Trujillo.						

Gracias por su colaboración.

Anexo 3: Validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Segundo Vergara Castillo, titular del DNI. N° 18110381, de profesión Administrador, ejerciendo actualmente como Catedrático / Consultor, en la Institución UCV / Kaizen Consultores

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los clientes del Taller de Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Items				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Items				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 00 días del mes de Noviembre del 2019


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Ciro Talladares Landa, titular
del DNI. N° 18137683, de profesión Economista
e como Docente Tiempo Completo
Universidad Particular César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los clientes del Terrapunto de Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

En Trujillo, a los 08 días del mes de Noviembre del

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Pablo Ricardo Ciudad Fernández, titular del DNI. N° 17873919, de profesión _____, ejerciendo actualmente como Docente en la Institución Universidad César Vallejo,

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los clientes del Terrapuerto de Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems		X		
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 06 días del mes de Noviembre del 2019



PABLO RICARDO CIUDAD FERNÁNDEZ
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
REGUC OLAD 01840
CORLAD - LA LIBERTAD

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Manuel Del Castillo Miranda, titular del DNI N° 08264328, de profesión Ingeniero Industrial, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los clientes del Departamento de Trujillo

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Trujillo, a los 11 días del mes de Noviembre del 2019

Castillo
Firma
CIP 08628

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lore A. Cuevas Pomay, titular del DNI. N° 80 596938 de profesión Memorista en Administración ejerciendo actualmente como Docente en la Institución VCCU

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los clientes del Tarapoto de Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 11 días del mes de Noviembre del 2019


Firma

Anexo 4: Confiabilidad: Pruebas pilotos y Alfa de Cronbach

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26
1	5	4	2	3	5	3	4	4	3	1	3	4	3	5	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3
2	5	5	3	5	3	4	1	4	5	1	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	3	3	3	4	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
4	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	4	1	2	1	2	3	3	2	4	2	2	1
5	2	5	4	5	5	5	5	4	2	1	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3
6	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	5	2	2	2	5	1	2	2	2	5	5	2	5	2	2	2
7	4	4	3	3	3	1	2	3	2	1	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
8	1	4	2	4	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	4	3	5	4	3	5	4	3	4
9	3	1	1	3	1	3	4	2	1	1	5	1	1	3	2	2	2	5	2	5	5	5	4	4	2	3
10	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
11	2	2	3	4	3	3	1	4	5	1	5	5	5	3	4	1	1	3	5	4	5	3	5	5	4	3
12	4	5	3	4	4	5	5	5	4	1	5	3	5	5	3	2	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4
13	1	4	4	4	5	4	1	5	4	1	3	4	3	3	2	3	1	4	3	4	3	2	1	3	2	3
14	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4
15	4	4	2	5	5	3	2	5	5	1	5	5	5	4	2	4	1	5	3	5	5	3	5	3	3	3
16	2	4	2	4	3	2	4	4	5	1	5	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	2	5	4	3	4
17	5	4	2	2	2	3	1	4	3	1	4	3	3	3	3	3	2	5	3	5	5	3	5	3	4	3
18	4	5	5	5	4	5	3	5	5	2	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4
19	2	4	4	3	2	2	5	1	2	1	5	4	3	4	2	5	2	5	3	5	5	3	5	3	4	3
20	5	5	5	5	3	4	2	4	5	1	5	4	3	5	2	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	5
21																										
22																										
23																										

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	26

Anexo 5: Ficha Técnica

Nombre Original: Cuestionario de Gestión por Procesos

Autores: Atoche Palma Leslie y Reyna Vergaray Jhon

Procedencia: Universidad César Vallejo

País: Perú

Año 2019

Versión: Original en idioma español

Duración: 10 minutos (aproximadamente)

Objetivo: Determinar la incidencia de la gestión por procesos de la operación de embarque en la satisfacción del cliente del Terrapuerto Trujillo

Aplicación: Usuarios del Terrapuerto Trujillo

Significación: 05 Indicadores

Indicadores: Contiene

Materiales

Mano de obra

Máquinas

Método de Trabajo

Materiales

Usos: En la Administración y la Investigación

Ficha Técnica

Nombre Original: Cuestionario de Satisfacción del Cliente

Autores: Atoche Palma Leslie y Reyna Vergaray Jhon

Procedencia: Universidad César Vallejo

País: Perú

Año 2019

Versión: Original en idioma español

Duración: 10 minutos (aproximadamente)

Objetivo: Determinar la incidencia de la gestión por procesos de la operación de embarque en la satisfacción del cliente del Terrapuerto Trujillo

Aplicación: Usuarios del Terrapuerto Trujillo

Significación: 02 Indicadores

Indicadores: Contiene

Elementos tangibles

Elementos intangibles

Usos: En la Administración y la Investigación