



# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“FACTORES EN EL PROCESO DE ATENCIÓN  
ORIENTADO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA  
TRUJILLO EXPRESS S.A.”

Tesis para optar el título profesional de:  
**Licenciado en Administración**

**Autor:**  
Br. José Orlando Castillo Quiroz

**Asesor:**  
Ms. Roger Hurtado Rojas

Trujillo – Perú  
2017

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **José Orlando Castillo Quiroz**, denominada:

**“FACTORES EN EL PROCESO DE ATENCIÓN ORIENTADO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA TRUJILLO EXPRESS S.A.”**

---

Ms. Roger Hurtado Rojas

**ASESOR**

---

Nombres y Apellidos

**JURADO**

**PRESIDENTE**

---

Nombres y Apellidos

**JURADO**

---

Nombres y Apellidos

**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS .....	2
DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	6
ÍNDICE DE FIGURAS .....	7
RESUMEN .....	8
ABSTRACT .....	9
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....	15
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....	46
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	49
CAPITULO 5. DISCUSIÓN .....	72
CONCLUSIONES .....	75
RECOMENDACIONES .....	77
REFERENCIAS .....	78
ANEXOS .....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Elementos de un programa de fide .....	38
Tabla 2 Modelo de Negocio .....	40
Tabla 3 Operacionalización de variables.....	46
Tabla 4 Factor Coste del Cliente.....	49
Tabla 5 Factor Coste del Cliente.....	50
Tabla 6 Factor Coste del Cliente.....	51
Tabla 7 Factor Satisfaccion del Cliente.....	52
Tabla 8 Factor Satisfaccion del Cliente.....	53
Tabla 9 Factor Satisfaccion del Cliente.....	54
Tabla 10 Factor Satisfaccion del Cliente.....	55
Tabla 11 Factor Politica de Fidelización.....	57
Tabla 12 Factor Politica de Fidelización.....	58
Tabla 13 Factor Politica de Fidelización.....	59
Tabla 14 Factor Modelo de Negocio .....	61
Tabla 15 Factor Modelo de Negocio .....	62
Tabla 16 Factor Mejora Continua.....	64
Tabla 17 Factor Mejora Continua.....	65
Tabla 18 Factor Mejora Continua.....	66
Tabla 19 Factor Protocolo Empresarial.....	68
Tabla 20 Factor Protocolo Empresarial.....	69
Tabla 21 Ventas anuales .....	80
Tabla 22 Frecuencia de clientes a la empresa.....	81
Tabla 23 Rubro de transporte de carga en el mercado trujillano.....	85
Tabla 24 Capacidad de las unidades de transporte .....	96

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Conocimiento del Cliente .....	21
Figura 2 Coste del cliente .....	23
Figura 3 Componentes de la satisfacción .....	32
Figura 4 Diseño de Negocio.....	40
Figura 6 Factor Coste del Cliente.....	49
Figura 7 Factor Coste del Cliente.....	50
Figura 8 Factor Coste del Cliente.....	51
Figura 9 Factor Satisfaccion del Cliente.....	53
Figura 10 Factor Satisfaccion del Cliente.....	54
Figura 11 Factor Satisfaccion del Cliente.....	55
Figura 12 Factor Satisfaccion del Cliente.....	56
Figura 13 Factor Politica de Fidelización.....	58
Figura 14 Factor Politica de Fidelización.....	59
Figura 15 Factor Politica de Fidelización.....	60
Figura 16 Factor Modelo de Negocio .....	62
Figura 17 Factor Modelo de Negocio .....	63
Figura 18 Factor Mejora Continua.....	65
Figura 19 Factor Mejora Continua.....	66
Figura 20 Factor Mejora Continua.....	67
Figura 21 Factor Protocolo Empresarial.....	69
Figura 22 Factor Protocolo Empresarial.....	70

## RESUMEN

El siguiente trabajo se ha realizado con base a las necesidades propias de los clientes de la empresa de Transporte de Carga “Trujillo Express S.A.”, buscando factores para un mejor modelo de atención al cliente que influya significativamente con las satisfacción de las mismas y capaz de integrar los elemento necesarios para la prestación de un servicio de alta calidad que afiance la relación con sus cliente.

Para la formulación de este nuevo modelo, se tomaron varios elementos para la comparación de modelos existentes aplicados a negocios de la misma línea dentro de la empresa, identificando aquellos que proporcionan un mayor valor agregado a cada negocio, lo que conlleva a una reestructuración en las actividades y en los recursos de la empresa en estudio, capaces de brindar la coeficiencia adecuada para prestar un servicio óptimo.

Al recopilar la información de los modelos de los otros negocios, con la identificación de las necesidades de los clientes de la empresa en estudio y teniendo en cuenta los objetivos de la compañía, se planteó factores al Proceso de Atención para la prestación de un servicio de calidad que optimice recursos e incremente a través de la relación con los clientes, la satisfacción de estos y las utilidades del negocio.

## ABSTRACT

The following work has been done based on the customers' own company Freight "Trujillo Express S.A." needs, looking for ways to redesign a model of care that significantly influence satisfaction with them and able to integrate the element necessary for the provision of a high quality service that will strengthen your relationship with your client.

For the formulation of this new model, several diagnostic elements and comparison of existing models applied to the same line of business within the company were taken, identifying those that provide added value to every business and thus applying them, leading to a restructuring of the activities and resources of the company under study, able to provide adequate coefficient to provide optimum service.

By collecting information from other business models, identifying the needs of customers of the company in study and taking into account the objectives of the company, a redesign of the Process Management Accountant to provide arises of quality service to optimize resources and increase through the relationship with these customers' satisfaction and business profits.

## **NOTA DE ACCESO**

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



## REFERENCIAS

### BIBLIOGRAFIA:

ANTONIO NAVARRO UREÑA: Recepción Hotelera y Atención al Cliente – 2008

PEREZ FERNANDEZ DE VELASCO: Gestión por Procesos – 2010 – Segunda edición

MARIA DE LOS ÁNGELES RODRIGUEZ DE CASTAÑO & MANUEL ARTALL CASTELLS: EL VENDEDOR UNIVERSAL – El Código genético de la venta: La historia, la comunicación, la calidad y el conocimiento – 2003

JOSÉ ANTONIO DORADO JUAREZ & MARIA ISABLES GARCIA ISA: Protocolo, Relaciones Públicas y Comunicación – 2014.

RICARDO HOYOS BALLESTEROS: Plan de Marketing: Diseño, implementación y control – 2013.

THOMAS L. WHEELEN & J. DAVID HUNGER: Administración Estratégica y Política de Negocios: Hacia la sostenibilidad global - 2013

CHANG FIGUEROA, J: Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos. Quetzaltenango - Guatemala: Tesis Universidad Rafael Landívar – 2014.

MOYA GÓMEZ, M: Modelo de servicio de atención al cliente con apoyo tecnológico. Santiago de Chile : Tesis – 2014.

GUERRERO VARGAS, T. Propuesta de programa integral de servicio al cliente, como gestión estratégica en las concesionarias automotrices de la

ciudad de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador: Tesis Universidad Politécnica Salesiana – 2012.

SÁNCHEZ PEREIRA, C. Análisis, formulación y elaboración del modelo de atención al cliente del departamento de gestión de infraestructura CODENSA S.A. Colombia – 2010.

GORDÓN TULCÁN, R. La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán. Tulcán” - Ecuador: Tesis Universidad Politécnica Estatal del Carchi – 2013.

FARFÁN TEVES, C. La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima. Lima-Perú : Tesis Universidad Nacional Mayor de San Marcos – 2015.

RODRIGUEZ PALACIOS, A., & PINTADO CRUZ, M. Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de Servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo 2014. Trujillo Perú: Tesis Universidad Privada Antenor Orrego.

VELA MORI, R., & ZAVALETA CUEVAS: L. Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014 .Trujillo – Perú: Tesis Universidad Privada Antenor Orrego.