

Tránsito aéreo: Incidencia de la gestión por procesos en la satisfacción del cliente

Autor: Daysi Valeria Paredes Vargas@espe.edu.ec

Director: Bonifaz Plaza, Andrea Carolina cbonifaz@espe.edu.ec

Fecha de Publicación: noviembre 2018

Link: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/transito-aereo-cliente.html>

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia que tiene la Gestión por procesos en la satisfacción del cliente basados en las dimensiones de la calidad del servicio. Considerando que la calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización, así como sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción. Se tomó como caso de análisis a Tame EP utilizando una metodología de tipo no experimental, con enfoque cuantitativo y correlacional utilizando como instrumento la encuesta a través de un cuestionario estructurado de 30 preguntas con opción única y de calificación. Luego de realizado el estudio, se comprobó la hipótesis planteada que determinó que la gestión por procesos basada en la calidad, influye de manera significativa en la satisfacción del cliente en Tame EP.

PALABRAS CLAVE:

- **GESTIÓN POR PROCESOS**
- **SATISFACCIÓN CLIENTE**
- **TRANSPORTE AÉREO**
- **CALIDAD**
- **CLIENTE**

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the impact of Management by processes on customer satisfaction, based on the dimensions of service quality; considering that quality means permanently improving the efficiency and effectiveness of the organization and its activities, and always being very attentive to the client's needs and their complaints or signs of dissatisfaction. For this, Tame EP was taken as an analysis case; the research was of a non-experimental type, with a quantitative approach, of a descriptive and correlational type, using the survey technique and as a research instrument, a structured questionnaire of 30 questions with a single option and a qualification. After carrying out the study, the hypothesis was verified that determined that the management by processes based on quality, influences significantly in the satisfaction of the client in Tame EP.

KEYWORDS:

- **PROCESS MANAGEMENT**
- **CUSTOMER SATISFACTION**
- **AIR TRANSPORT**
- **QUALITY**
- **CUSTOMER**