

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICO PRIVADO
JOHN VON NEUMANN**

**CARRERA PROFESIONAL TÉCNICA DE
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“FORMULACION DE PROPUESTA DE MEJORA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO DE SEGURIDAD A LOS USUARIOS DEL
TERMINAL TERRESTRE INTERNACIONAL MANUEL ODRIA,
TACNA 2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO A NOMBRE DE LA NACIÓN DE:
PROFESIONAL TÉCNICO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ALUMNOS:

**ESPINOZA RIVERA, JOSE ANTONIO
LOAYZA CALDERON, MARGIORY
CAQUI BLANCO, JESSENIA MILAGROS**

PROFESOR GUÍA:

JOSE SILVA CALDERON

TACNA – PERÚ

2015

DEDICATORIA

Este proyecto de mejora se lo dedico a mis familiares porque han sido el apoyo incondicional en el camino de la vida, con sus palabras de aliento, y con palabras sabias, que me han fortalecido cada vez más para seguir adelante. A nuestro señor Dios porque en muchos momentos de desesperación estuvo allí para darnos la fuerza espiritual y que nos motiva a seguir luchando por el buen camino.

INDICE

CONTENIDO	PAG
Portada.....	1
Dedicatoria.....	2
Resumen.....	5
Abstrac.....	6
CAPITULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	
INTRODUCCION.....	8
1. Título	9
2. Planteamiento.....	9
a) Diagnostico.....	9
b) Pronóstico.....	10
c) Control.....	10
3. Objetivos.....	10
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
CAPITULO II MARCO TEORICO	
4. MARCO TEORICO	
Justificación.....	13
Justificación teórica.....	13
a) Justificación metodológica.....	13
b) Justificación práctica.....	14
5. Definiciones operacionales.....	14
6. Metodología....	18

Técnicas e Instrumentos.....	18
7. Alcances y Limitaciones.....	19
CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL	
8. MARCO REFERENCIAL.....	21
Reseña histórica.....	21
Misión.....	21
Visión.....	22
Normas legales.....	22
Estructura organizativa.....	23
Servicio que ofrece.....	28
Descripción del trabajo sectorial.....	30
Ubicación.....	31
Descripción LOS STAKEHOLDERS.....	33
CAPITULO IV: DESARROLLO DEL TEMA	
9. DESARROLLO DEL TEMA.....	35
Diagnostico.....	35
Modelo de propuesta.....	37
Diseño mecanismo e implementar y control.....	40
CAPITULO V:	
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES.....	56
11. BIBLIOGRAFIA.....	57
ANEXOS.....	58

RESUMEN

Preocupados por la imagen y seguridad del terminal Internacional Manuel A. Odría es que hemos propuesto mejorar la calidad de servicio de seguridad que brinda a sus usuarios nacionales como extranjeros, reestructurando en principio el organigrama para mejor funcionalidad de la parte operativa y reforzando algunos aspectos de implementos de seguridad, para poder tener información más verás de lo que esperan los usuarios del terminal Internacional, hemos realizado encuestas dentro del mismo, de forma que hemos podido concluir en mejoras que harán que sus usuarios se sientan realmente seguros dentro y fuera de sus instalaciones, de esta manera fortalecemos la imagen internacional y nacional.

ABSTRAC

Concerned about the image and security of the international terminal Manuel A. Odría is that we aim to improve the quality of service in the security it provides to its domestic users and foreign, in principle the organizational restructuring to better functionality of the operating part and reinforcing some aspects of safety equipment in order to have information more see what users expect from the International terminal , we have conducted surveys within it, so that we could conclude on improvements that will make its users feel really safe in and outside their facilities , so we strengthen the international and national image.

CAPITULO I

ANTECEDENTE DEL ESTUDIO

INTRODUCCIÓN

La Gerencia de los Terminales Terrestres Municipalidad Provincial de Tacna, inicia sus actividades del cuyo objetivo fundamental es brindar servicios de transporte de pasajeros con eficiencia y calidad tanto a turistas nacionales como extranjeros.

Los Terminales Terrestres Municipales surgen como una necesidad de la población para el embarque y desembarque de pasajeros en los diferentes servicios, como son: nacional, internacional e interprovincial según sea el caso, brindándoles servicios complementarios y demás condiciones adecuadas de seguridad e información.

En caso vamos a determinar las fallas existentes y posibles mejoras a realizar mediante planes de acción que se pueden ejecutar en la organización en búsqueda de su mejoramiento en su calidad de servicio, por tanto el presente proyecto se enfoca en el Terminal Internacional.

1.-TÍTULO:

FORMULACION DE PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE SEGURIDAD A LOS USUARIOS DEL TERMINAL TERRESTRE INTERNACIONAL MANUEL ODRIA, TACNA”

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

a) Diagnóstico básico:

La provincia de Tacna se encuentra en una zona de frontera, que limita con Chile por el cual contamos con un Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odria, que brinda el servicio a los turistas nacionales y extranjeros, para el embarque y desembarque de pasajeros en los diferentes servicios que brinda sus instalaciones y seguridad e información, sin embargo se ve el incremento de pasajeros, la lentitud y deficiencia en el servicio de seguridad en diferentes modalidades a los pasajeros y usuarios en general del terminal.

b) Pronostico:

De continuar con estas deficiencias de inseguridad en las instalaciones que brinda el Terminal Terrestre Internacional hacia los usuarios, será una mala imagen de servicio de calidad en seguridad a nivel nacional e internacional.

c) Control:

Considerando que es necesario formular una propuesta de mejorar en la calidad de servicios de seguridad hacia los usuarios y para que nuestra imagen a nivel nacional e internacional sea un ejemplo a seguir.

3. OBJETIVOS:

3.1 OBJETIVO GENERAL:

Determinar la mejora en la calidad de servicio en la seguridad a los usuarios que utilizan el terminal terrestre internacional Manuel A. Odría, Tacna 2015

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer los principales problemas que brinda el servicio de calidad en la seguridad por la empresa Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odria, Tacna 2015
- Proponer el mecanismo que debe utilizar la empresa para resolver el problema en la calidad de servicio en seguridad.
- Precisar estrategias en la calidad de servicio en seguridad por la empresa del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odria, Tacna 2015.
- Mencionar el Impacto que resultaría del planteamiento de mejora en seguridad..

CAPITULO II

4. MARCO TEORICO:

4.1 JUSTIFICACIONES

a) Justificación teórica:

Según el modelo **Zeithaml V. A., Berry L. y Parasuraman A.** habla de la expectativa del usuarios que queda insatisfecho en servicio de seguridad, el modelo **Kotler y Keller**, lo define Una sensación de placer o decepción y método inductivo y deductivo a partir de un extenso grupo de entrevistas. En nuestra ciudad contamos con un Terminal Internacional Manuel A. Odría consolidando una parte importante de pasajeros nacionales como extranjeros, que tienen la necesidad de viajar, ya sea por placer o negocios, encontrando algunas deficiencias en el servicio que ofrece, disminuyendo así la satisfacción del pasajero en el servicio de calidad en la seguridad.

b) Justificación metodológica:

Para poder evaluar la satisfacción del del usuario utilizaremos el **MODELO SERVQUAL**, es un procedimiento de evaluación mediante encuestas que trata de evaluar los factores clave que miden la calidad del servicio en seguridad y **EL MÉTODO INDUCTIVO Y DEDUCTIVO** que intenta ordenar las observaciones que brinda el terminal internacional, a través de diferentes indicadores relativos a los criterios de evaluación.

c) **Justificación práctica:**

Al utilizar el modelo INDUCTIVO Y DEDUCTIVO y SERVQUAL se podrá contribuir para poder identificar el problema que tiene la institución en calidad de servicio de seguridad, se presentara al Directorio del Terminal Internacional Manuel A Odria, para que puedan tomar decisiones correctivas, frente a este deficiencia calidad de servicio en seguridad, que se está presentando en el terminal frente a los usuarios.

5. DEFINICIONES OPERACIONALES:

- Los modelos **Kotler y Keller** (2006) definen la satisfacción de cliente como Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado
- El método inductivo intenta ordenar la observación tratando de extraer conclusiones de carácter universal desde la acumulación de datos particulares.
- Los modelos Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) sugirieron que la satisfacción del clientes una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio.

- **Calidad: Conjunto** de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.
- **Servicio:** Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona.
- **Usuario:** Es aquel individuo que hace uso o utiliza algo.
- **Seguridad:** El estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano, se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo.
- **Problemas:** Cuestión discutible que hay que resolver o a la que se busca una explicación. / Cuestión que se plantea para hallar un dato desconocido a partir de otros datos conocidos, o para determinar el método que hay que seguir para obtener un resultado dado.
- **Empresa:** Entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios.
- **Mecanismo:** Conjunto de piezas o elementos que ajustados entre sí y empleando energía mecánica hacen un trabajo o cumplen una función. / Manera de producirse o de realizar una actividad, una función o un proceso.
- **Estrategia:** El conjunto de acciones planificadas anticipadamente, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento.

- **Pasajeros:** Pasajero es un adjetivo que se emplea para tratarse del término que refiere a una persona que realiza un viaje en algún tipo de medio de transporte, sin ser quien lo conduce y sin formar parte de la tripulación.

- **Política de calidad:** Satisfacemos los requerimientos y necesidades de las empresas de transporte y usuarios, brindándoles comodidad, seguridad y accesibilidad, a través de una infraestructura adecuada, oferta de comercio y servicios complementarios, contando con talento humano competente, comprometido con el mejoramiento continuo de la organización y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

- **Propuesta De Mejora:**
Proposición o idea que se manifiesta y ofrece a uno con el fin de mejorarlo. Consulta de uno o más sujetos, hecha a alguien con el fin de obtener la aprobación para poder ponerlo en práctica.

- **Stakeholder** es un término inglés utilizado por primera vez por R. E. Freeman en su obra: "Strategic Management: A **Stakeholder** Approach" (Pitman, 1984), para referirse a «quienes son afectados o pueden ser afectados por las actividades de una empresa».

- **Empresa de Transporte:** Etimológicamente, esta palabra viene del latín TRANS (al otro lado), y PORTARE (llevar), de allí que transporte en un sentido literal se entiende: “AL TRASLADO DE PERSONAS O DE BIENES DE UN LUGAR A OTRO”.

Las empresas del sector transporte son considerados como prestadores de servicios a cargo de una retribución e ingreso.

El sistema de transporte en el Perú está compuesto por la red de infraestructura vial (rutas y caminos), ferroviaria, marítima, lacustre, fluvial (puertos y canales de acceso) y espacio aéreo (aeropuertos).

- **Cambista:** Persona que cambia moneda nacional por extranjera y viceversa.
- **Radio Taxi:** Empresa de taxi, que cuenta con call center para pedido de taxis a domicilio, compras, etc.
- **Estibadores:** Personas encargadas del traslado de equipaje y mercaderías de los usuarios hacia donde le indiquen.
- **Personal Administrativo:** Incluye el personal de apoyo y operativo no comprendido en otras áreas, como son: secretarías, auxiliares administrativos, intendentes, mensajeros y vigilantes.
- **Arrendadores:** Son las persona quien va alquilar un ambiente o cosa por un periodo de tiempo y paga por eso (le paga al arrendador).

6. METODOLOGIA:

NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva - correlacionar, porque se busca estimar el grado de calidad y satisfacción en seguridad, que existe entre los usuarios del terminal terrestre Internacional Manuel odria Tacna 2015.

También se desarrolla el proyecto de mejora mediante el **método inductivo y deductivo**, ya que necesitamos la implementación de ambos, realizamos un examen de lo observado para analizar, sus aciertos y desaciertos en función a su desenvolvimiento del usuario o pasajero, el cual nos permite desarrollar e implementar la calidad del servicio del terminal terrestre internacional Manuel A. Odria.

TECNICAS E INSTRUMENTOS:

Para la recolección de la información, nos basaremos en la Observación y se diseñara un cuestionario con ítems basados en servicio de calidad en seguridad, para el cuestionario se utilizó una escala tipo Likert.

7. ALCANCES Y LIMITACIONES:

a) Alcances

El proyecto se enfoca en la ciudad de Tacna, será llevado acabo a **NIVEL ORGANIZACIONALES**, mejorar la calidad de servicios en seguridad a los usuarios internos y extranjeros, que ocupan las instalaciones del Terminal Internacional Manuel A Odria .

b) Limitaciones:

En este estudio solo participaran los usuarios internos y extranjeros, quedando fuera el personal de administración, limpieza, los empresarios de transporte que alquilan las oficinas entre otros que el Terminal alquila.

CAPITULO III

8. MARCO REFERENCIAL

8.1 RESEÑA HISTORICA:

El terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna fue el primer terminal terrestre del país, construido bajo la gestión de Tito Guillermo Chocano Olivera en el año 1989, siendo la independización del terminal internacional en el año 1998 un gran avance para la internacionalización de nuestra ciudad, y favorecer el mejor control de visitantes extranjeros y nacionales, recibiendo en su mayoría turistas del País hermano Chile, ya que los viajes frecuentes tiene como destino Arica.

En el año 2009 se había considerado una remodelación de infraestructura del terminal, pero no se pudo concretar.

8.2 Misión

Brindar comodidad, seguridad y accesibilidad a los usuarios de la Terminal a través de una infraestructura que permita la prestación de servicios conexos al transporte, contribuyendo al ordenamiento urbanístico de la ciudad.

8.3 Visión.

En el 2018 seremos una empresa ágil e innovadora en tecnología y servicios, orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios, convirtiéndonos en modelo a nivel Nacional.

8.4 NORMAS LEGALES:

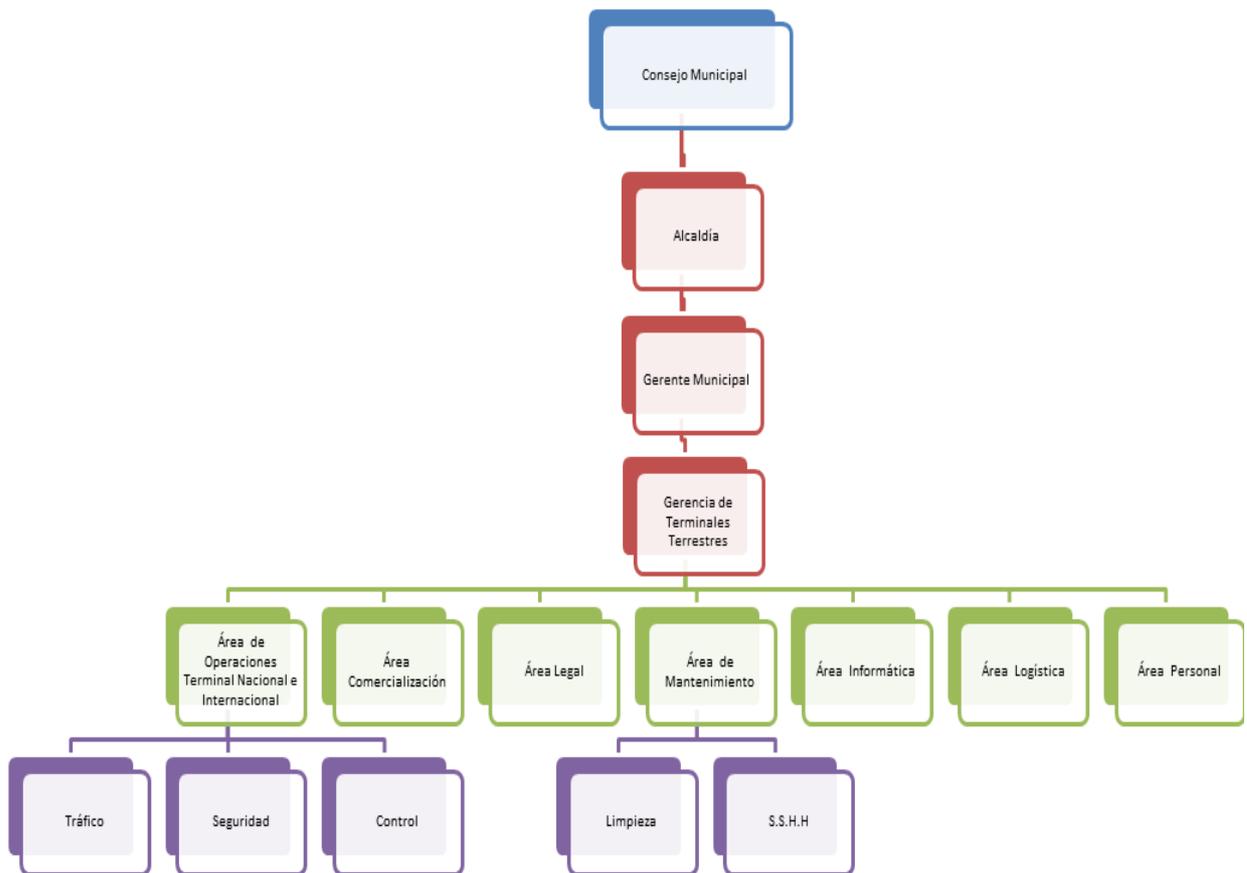
Existe actualmente un convenio para el transporte de pasajeros entre Tacna Arica que a continuación detallaremos:

CONVENIO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS POR CARRETERA ENTRE TACNA Y ARICA

Los Gobiernos de la República de Chile y la República del Perú, en adelante denominados "Las Partes", deseosos de contar con un instrumento que regule el transporte colectivo de pasajeros por carretera entre Arica y Tacna, y entre Tacna y Arica, y considerando el Acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre de los Países el Cono Sur (A.T.I.T.), suscrito el 1 de enero de 1990 por Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay; y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 14 y 20 del mismo.

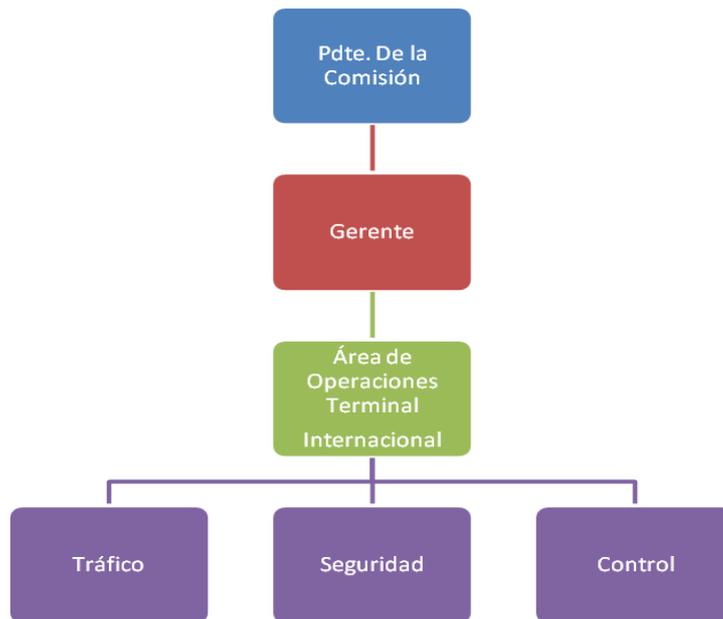
8.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



*El Terminal Terrestre Nacional no cuenta con organigrama establecido, propuesta dentro de Plan de Mejora.

PROPUESTA PARA EL TERMINAL INTERNACIONAL:



Fuente: Elaboración Propia.

Se propone independizar el área de operaciones para reforzar el tema de seguridad y control de las instalaciones del terminal internacional dado el gran tráfico de usuarios diariamente.

8.5.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVAS:

La Gerencia de los Terminales Terrestres cuya gestión estuvo tendiente a corregir las Observaciones recomendadas por el Órgano de Control Institucional como:

- Elaboración de estudio actualizado sobre los montos de arrendamiento de los Locales Comerciales.
- Seguimiento a los procesos judiciales de los conductores de los Locales Comerciales para el cobro de arrendamientos o desalojo de los mismos.

8.5.2 ÁREA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

Es un órgano de apoyo cuya función principal es la de fortalecer la imagen de los Terminales Terrestres y proyectar una visión turística de nuestra ciudad. Es así que Plasmando la política de lograr una Tacna Turística, emanada por la primera autoridad edil, los Terminales Terrestres de Tacna realizan acciones tendientes a fortalecer el turismo local y nacional; logrando posicionarse como una entidad comprometida con el turismo local y nacional; lo que permitió ser considerados en todas las actividades de los gremios privados e instituciones públicas que están relacionadas con el turismo. Para lo cual se ejecutó las siguientes acciones:

8.5.3 PRENSA Y PUBLICIDAD

- Elaboración de Afiches promocionales: Campaña de Salud y aniversario Terminal Manuel A. Odría, festival Tacna Acoge al Turista
- Volantes Programa Aniversario Terminal Manuel A. Odría e internacional Municipalidad Provincial de Tacna
- Difusión permanente en prensa hablada, escrita y televisión; de las actividades de los Terminales Terrestres.

8.5.4 ÁREA DE PERSONAL

Es un órgano de apoyo cuya función es la de llevar el control del personal que labora en los Terminales Terrestres evaluando cuantitativa y cualitativamente, así como la revisión y ejecución de los roles de turnos propuestos por los órganos de línea, así también en coordinación con el Área de Imagen Institucional y proponer cursos, charlas y otras actividades a fin de mejorar la producción y productividad de todo el personal.

8.5.5 ÁREA DE LOGÍSTICA

El Área de Logística es otro órgano de apoyo cuya función es la de proveer materiales y servicios a los tres Terminales Terrestres, a fin de brindar un eficiente servicio, para lo cual se detalla un resumen general de gastos.

8.5.6 ÁREA DE OPERACIONES

- Reuniones de coordinación con todos los señores transportistas, concesionarios, taxistas, cambistas, etc., a fin de elaborar el Plan de Trabajo.
- Se mejoró el Reglamento de Funcionamiento de los Terminales Terrestres, adaptándolo a la nueva realidad, haciéndolo más completo y práctico.
- Se elaboró el Plan de seguridad a la cual se incluía:
- Elaboración de fotocheck a todos los transportistas, concesionarios taxistas, etc.
- Reuniones con las autoridades competentes, a fin de determinar acciones tendiente a proteger al turista.
- Consulta con la Unidad de Requisitoria de la PNP, a fin de descartar conductores con antecedentes policiales y/o judiciales.

8.5.7 ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN

El Área de Comercialización es un órgano de línea que tiene a su cargo la cobranza de alquileres, servicios básicos, playa de estacionamiento, cobro y control de tickets de embarque, servicio higiénico guardería e equipajes, etc.

8.6 LOS SERVICIOS QUE OFECE EL TERMINAL TERRESTRE INTERNACIONAL MANUEL A. ODRIA

La Gerencia de los Terminales Terrestres Municipales tiene a su cargo el Terminal Nacional, Internacional e Interprovincial, separados físicamente entre sí, brindando al Turista nacional e internacional los siguientes servicios:



a) Empresas de Transportes

b) Locales Comerciales:

- Restaurantes
- Snacks
- Guardería de Equipajes
- Internet
- Central telefónica
- Oficina de Información, etc.

c) Servicios Complementarios:

- Asoc. de Llenadores de Formularios
- Asoc. de Taxis
- Asoc. de Cambio de Moneda extranjera
- Asoc. de Estibadores Porta Equipajes
- Asoc. de Triciclos de Carga



d) Otros Servicios:

- Policía Nacional
- Oficina de Aduanas
- STAND de información de MINCETUR

8.7 DESCRIPCIÓN TRABAJO SECTORIAL

Tenemos al siguiente personal:

- GERENTE
- JEFE DE OPERACIONES TERMINAL INTERNACIONAL
- JEFE ADMINISTRACION
- JEFE DE OPERACIONES TERMINAL NACIONAL
- JEFE MANTENIMIENTO
- AREA CONTABILIDAD
- AREA PERSONAL
- AREA IMAGEN E INSTITUCIONAL
- AREA DE COMERCIALIZACION

8.8 UBICACIÓN:

El terminal terrestre internacional Manuel Odria que se encuentra ubicado en la avenida Jorge Basadre Grohmann s/n. sus instalaciones funcionan como una unidad de servicios permanentes, con su infraestructura órganos de administración y equipos, con la implementación de brindar servicios no solo a los usuarios sino también a aquellas empresas de transporte terrestre que cubren amplios caminos por el Perú.





8.9 DESCRIBIR LOS STAKEHOLDERS

Modelo de stakeholders



Los Stakeholders, que se involucran en nuestra empresa son:

- Pasajeros
- Empresas de transporte
- Cambistas
- Radio Taxi
- Estibadores
- Arrendadores
- Personal Administrativo

CAPITULO IV

9 DESARROLLO DEL TEMA

9.1 Diagnostico

El diagnostico de esta propuesta de mejora se formulo finalmente por la inseguridad que se viene presentado en las instalaciones del terminal internacional para lo cual se emplearon herramientas de investigación como las encuestas, el focus group y entrevistas; ya que es el medio adecuado que detalla los hechos y situaciones en forma clara, precisa y concreta susceptible de cuantificarse y cualificarse

Delimitación de la población

El tipo de muestreo que vamos a utilizar de la población finita, la cual es un promedio por día de 6000 usuarios que utilizan las instalaciones de Terminal Internacional de Tacna, en esta población se encuentran tanto como hombres y mujeres mayores de 18 años, lo cual nos ayudara a mejorar la calidad de servicio en seguridad.

Muestra

El tipo de muestra a realizar en nuestro trabajo de investigación de mejora será el modelo probabilístico, puesto que se realizara a cierta cantidad de personas, nos enfocara mejor el proyecto de mejora.

La fórmula que vamos ha utilizar para calcular la muestra será la estratificada, para obtener mayor precisión para desarrollar las

encuestas; la cantidad de la población que utilice las instalaciones del terminal que hemos calculado a un promedio de 6000 personas:

Fecha	Usuarios
07-07-2015	5750
08-07-2015	6200
09-07-2015	5800
10-07-2015	5900
11-07-2015	6100
12-07-2015	6250
Total	36000/6
Muestra de usuarios * día	6000

Fuente: Terminal Internacional Manuel A. Odría

CÁLCULO DE LA MUESTRA

Población Finita:

$$n = \frac{Z\alpha^2 pqN}{(N-1) E^2 + Z\alpha^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.05)(0.95)6000}{(6000-1) 0.05^2 + 1.96^2(0.05)(0.95)}$$

$$n = 72.1254$$

$$N = 72$$

9.2 Modelo de propuesta.

De acuerdo a los resultados obtenidos por los métodos utilizados, hemos decidido que para lograr una mejora en la calidad de seguridad a los usuarios del terminal Internacional Manuel A. Odría, debemos implementar cámaras de video vigilancia en partes estratégica dentro de las instalaciones distribuidas de la siguiente manera:

- Zona de Estacionamiento (vehículos particulares y Taxis): 02 Cámaras
- Sala de Espera del terminal: 03 Cámaras
- Zona de Tráfico (Vehículos de transporte público internacional: 03 Cámaras

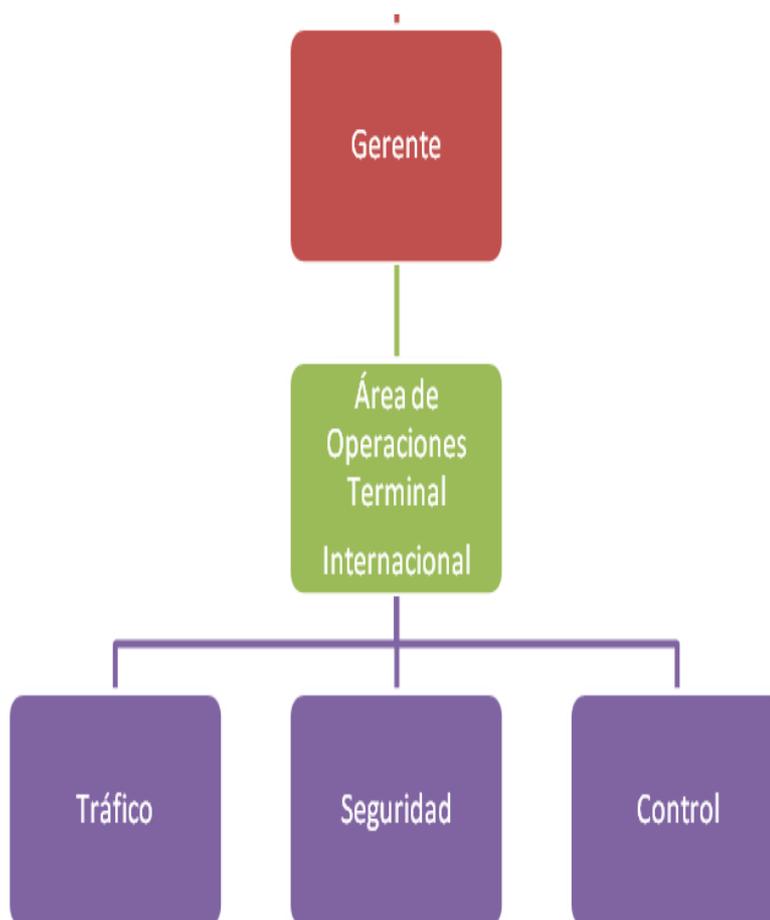


Acompañado de éstos, para lograr una mejor eficacia, y reacción inmediata ante cualquier evento, la instalación de alarmas para poder disuadir a las personas del mal vivir y también solicitar y recibir el apoyo las instituciones pertinentes de suscitarse una emergencia.



También consideramos importante la independización del área de Operaciones, exclusiva para el terminal internacional por la cantidad de usuarios nacionales y extranjeros, siendo un promedio de 6000 personas en la actualidad, que va en aumento.

**PROPUESTA DE INDEPENDIZACIÓN DEL AREA DE OPERACIONES PARA
EL TERMINAL INTERNACIONAL MANUEL A. ODRIA.**



Fuente: Elaboración Propia.

Propuesta de mejora

9.3 Diseñar mecanismo e implementar y controlar.

Mecanismos

Los mecanismos que sugerimos sean empleados para este proyecto de mejora son las cámaras inteligentes de video vigilancia IP: sistemas de seguridad con cámaras IP tienen direcciones IP como cualquier otro dispositivo de red y se pueden instalar con pocos gastos en cualquier parte de la red, siendo controlada centralmente por medio de software una resolución hasta 16 veces superior y excelentes capacidades de zoom digital para cubrir un área más amplia dentro de la instalación del terminal terrestre internacional ofrecen muchas ventajas como bajo costo en la instalación, detección del movimiento e identificación y movimiento horizontal y vertical con zoom



La ubicación de las cámaras de video vigilancia en partes estratégicas dentro de las instalaciones distribuidas de la siguiente manera:

- Zona de Estacionamiento (vehículos particulares y Taxis): 02 Cámaras
- Sala de Espera del terminal: 03 Cámaras
- Zona de Tráfico (Vehículos de transporte público internacional: 03 Cámaras





Agencias de Comite de Autos



Buses y Colectivos

Nivel, tipo y diseño del problema

- **Nivel de investigación:**

El nivel de investigación que vamos a utilizar será la descriptiva, que está orientada al desarrollo del proyecto de mejora de las características particulares del hecho conociendo sus niveles de mejoras y también a la determinación de la frecuencia con que ocurre el hecho de una propuesta de mejora en calidad de servicio en seguridad.

- **Diseño del problema:**

El tipo de diseño que se utilizará será el no experimental (transaccional o transversal); lo cual estaremos aplicando a los usuarios que utilizan las instalaciones del terminal internacional de Tacna, serán preguntas simples a los encuestados

- **Modelos, estrategias, técnicas e instrumentos**

En este modelo de trabajo se hizo uso de técnicas e instrumentos de medición, por lo cual sirven para recolectar datos útiles para nuestra investigación.

Para el diseño de los instrumentos debemos tener en cuenta lo siguiente:

- La creatividad en el diseño del instrumento.
- Las fuentes de información.

El tipo de fuente de información que utilizaremos será la primaria, ya que obtendremos información por contacto directo con las unidades de observación; por medio de técnicas (observación, encuesta y/o focus group).

Es por eso que la técnica que se utilizará será la encuesta, por lo cual consiste en obtener información de los sujetos en estudio, proporcionados por nosotros mismos (unidades de investigación), sobre opiniones, conocimientos o actitudes. Existen dos maneras de encuestar:

- Entrevista al funcionario del terminal Internacional de Tacna

- El cuestionario

Encuestaremos a los usuarios de las instalaciones del Terminal Internacional Manuel Odria. Pues a través del cuestionario con ítems cerrados, ya que es un método destinado a obtener respuestas concretas sobre el problema en estudio donde se aplicará que el pasajero investigado llene por escrito marcando las preguntas indicadas y por sí mismo. (ANEXO I)

Se realizará el cuestionario con preguntas cerradas a 72 usuarios que utilizan las instalaciones del Terminal Internacional Manuel Odria.

9.4 PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE LOS DATOS:

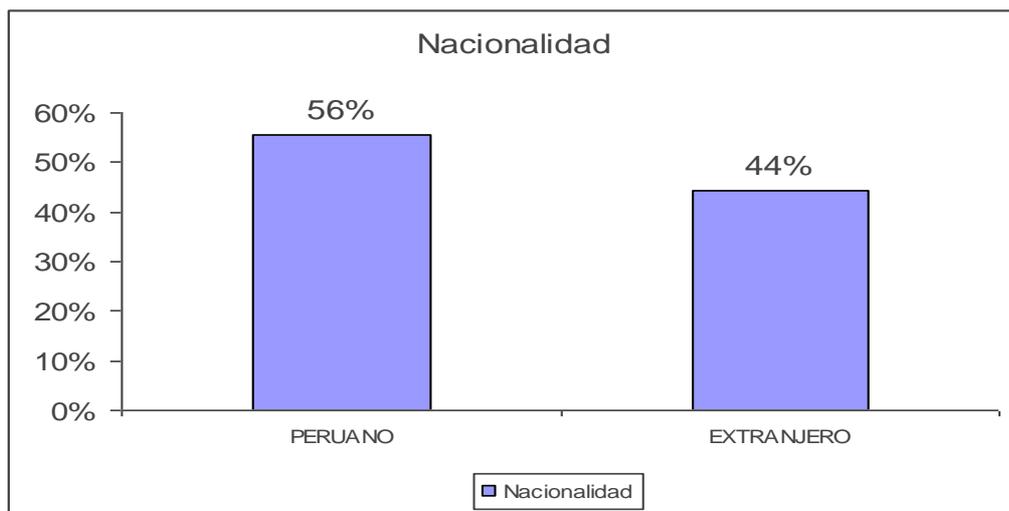
De acuerdo a la muestra obtenida, que se ha realizado desde el día 15 de Julio del 2015, la encuesta del cuestionario con preguntas cerradas a 72 usuarios que han utilizado las instalaciones del Terminal Internacional Manuel A. Odria.

Continuando con nuestro proceso de recabar información para la formulación de nuestro diagnostico realizamos también el método de observación, y entrevista el día 14 de Julio.

El proceso de tabulación de la encuesta se realizó de forma manual, encapsulando en tablas descriptivas de manera numérica por variables, el análisis de nuestros resultados, se planteara en base a la preguntas indicadas, el cual permitirá otorgar un claro panorama de la encuesta que estaba dirigida para conocer la calidad de servicio en seguridad, que brinda el Terminal Internacional Manuel A. Odria, por lo cual la interpretación de los resultados se representa de manera gráfica en barras, cuantificando los resultados para culminar con el proceso de interpretación de los resultados obtenidos.

A continuación desarrollaremos cada pregunta y respuesta mostrando su gráfico.

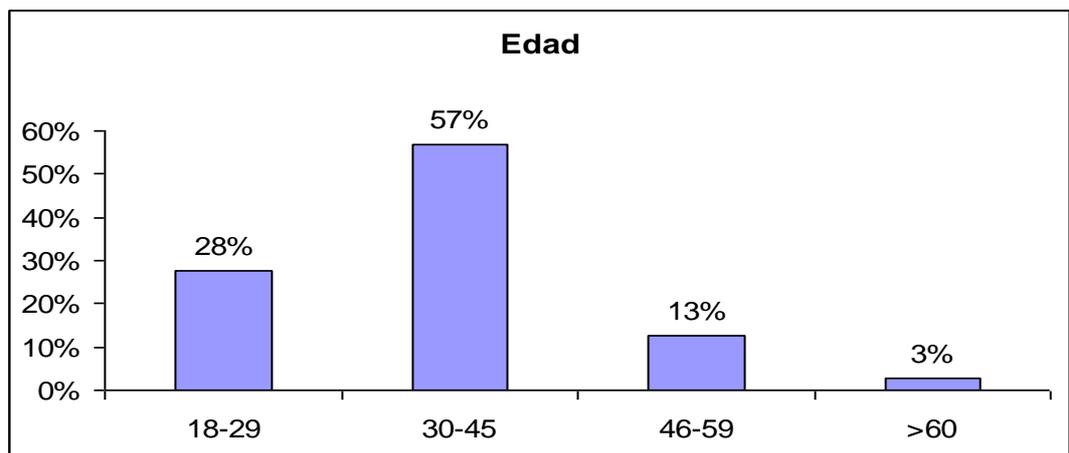
GRÁFICO N° 1: Resultados de Nacionalidad de los usuarios encuestados en el terminal Internacional Manuel A. Odría Tacna-Julio 2015.



*Fuente: Elaboración propia
Fecha: 17/07/15

Según el gráfico podemos apreciar que del total de encuestados, que son 72, 56% corresponden a Peruanos, mientras que encuestados extranjeros son 44%.

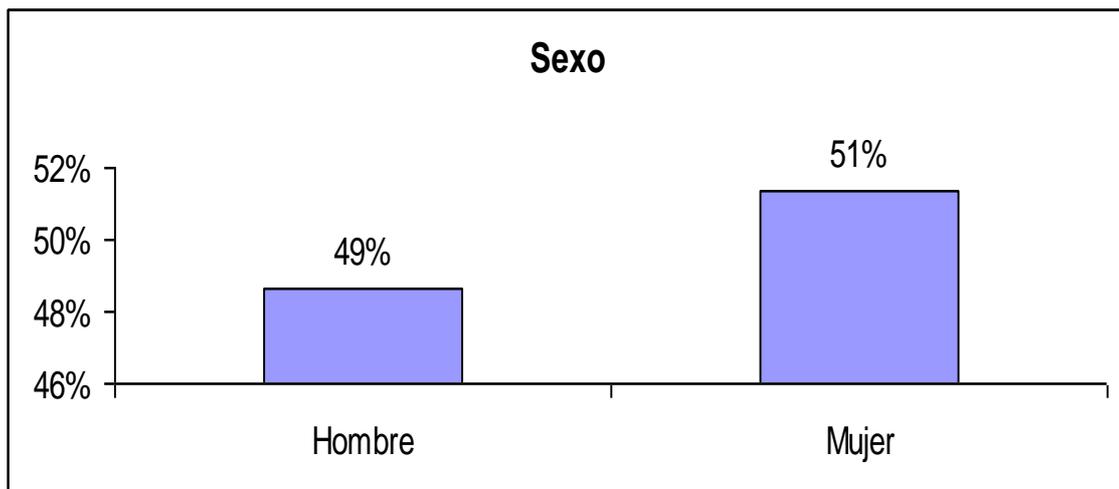
GRÁFICO N° 2: Resultados de Edad de los usuarios encuestados en el terminal Internacional Manuel A. Odría Tacna- Julio 2015.



*Fuente: Elaboración propia
Fecha: 17/07/15

Según el gráfico podemos apreciar que del total de encuestados, que son 72, 57% encuestados oscilan entre los rangos 30 a 45 años de edad, siendo este mayoría, y 28% seguido del rango de 18 a 29 años.

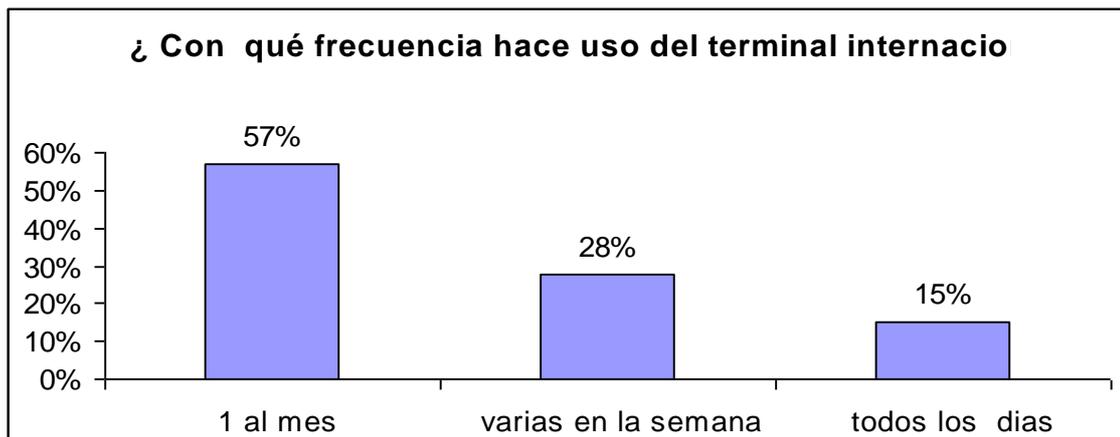
GRÁFICO N° 3: Resultados de la identidad Sexual de los usuarios encuestados en el terminal Internacional Manuel A. Odría Tacna- Julio 2015.



*Fuente: Elaboración propia
Fecha: 17/07/15

Según el gráfico podemos apreciar que del total de encuestados, que son 72, 49% son Hombres y 51% son mujeres.

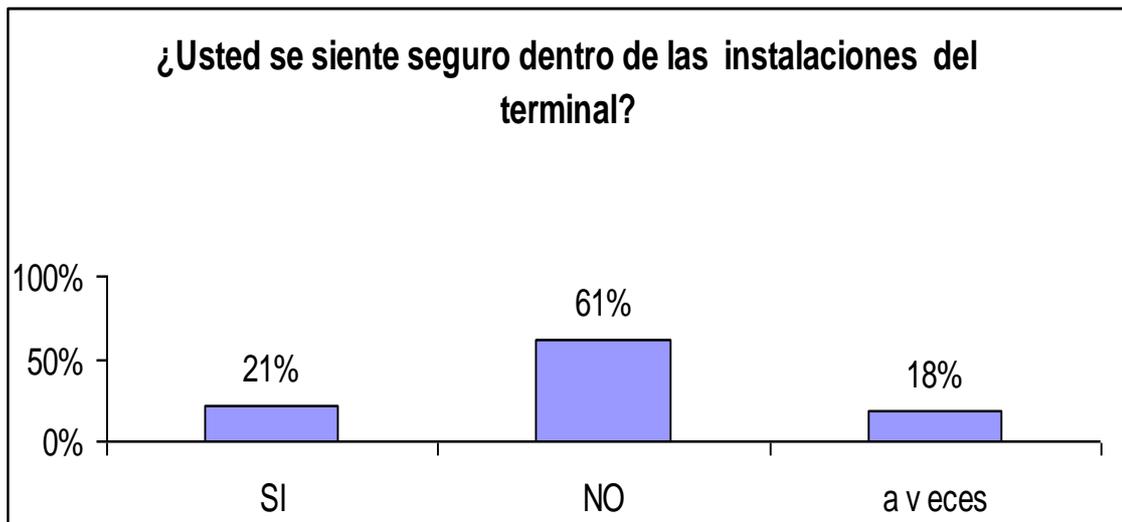
GRÁFICO N° 4: Resultados de la frecuencia de los usuarios encuestados en el terminal Internacional Manuel A. Odría Tacna-Julio 2015.



*Fuente: Elaboración propia
Fecha: 17/07/15

Según el gráfico podemos apreciar que del total de encuestados, que son 72, 57% usuarios utilizan 1 vez al mes, siendo este el de mayor frecuencia, seguida de varias veces a la semana con 28%

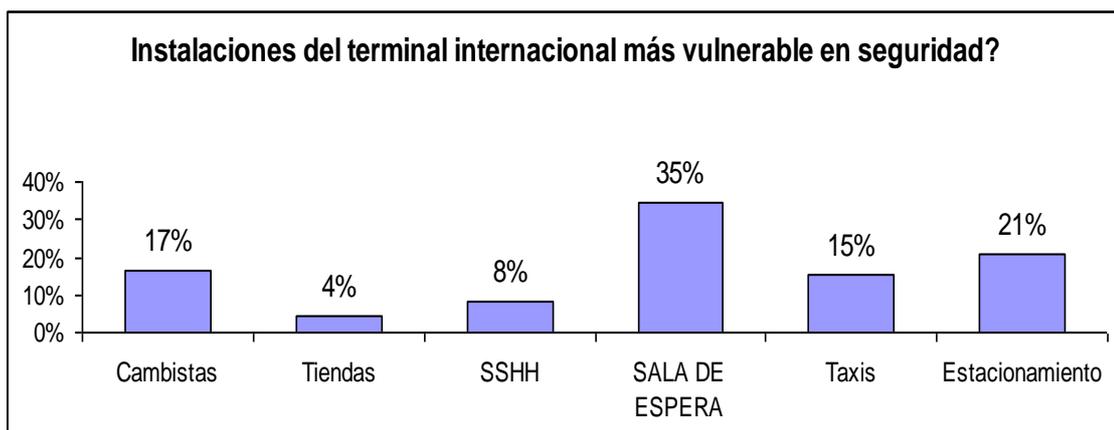
GRÁFICO N° 5: Resultados de la Sensación de seguridad de los usuarios encuestados en el terminal Internacional Manuel A. Odría Tacna- Julio 2015.



*Fuente: Elaboración propia
Fecha: 17/07/15

Según el gráfico podemos apreciar que del total de encuestados, que son 72, 61% usuarios no se sienten seguros dentro de las instalaciones del terminal internacional, en contraste a 21% que si se sienten seguros.

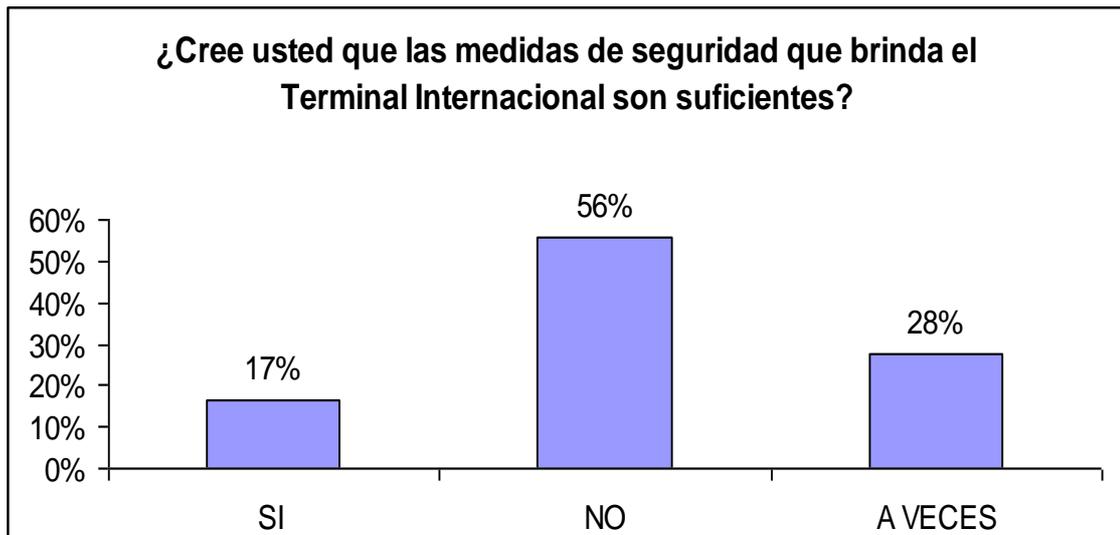
GRÁFICO N° 6: Resultados de instalaciones inseguras que consideran los usuarios encuestados en el terminal Internacional Manuel A. Odría Tacna- Julio 2015.



*Fuente: Elaboración propia
Fecha: 17/07/15

Según el gráfico podemos apreciar que del total de encuestados, que son 72, 35% personas consideran que la sala de espera del terminal internacional Manuel A. Odría es el más inseguro, seguido del estacionamiento con 21%, y también el espacio donde se encuentran ubicados los cambistas con 17%

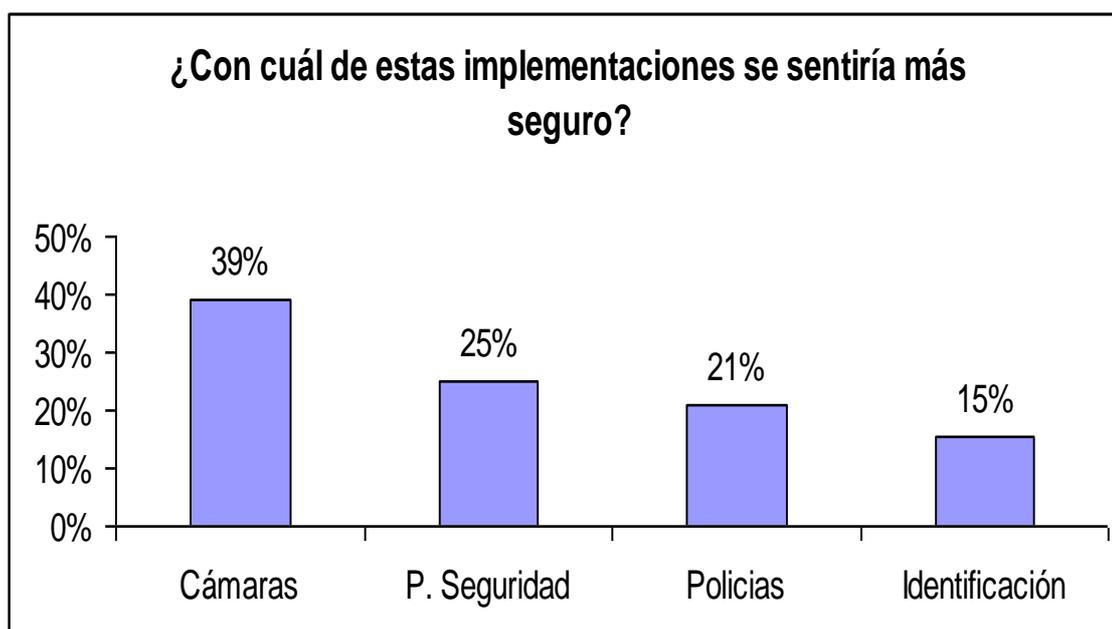
GRÁFICO N° 7: Resultados de la percepción de seguridad que se brinda a los usuarios encuestados en el terminal Internacional Manuel A. Odría Tacna- Julio 2015.



*Fuente: Elaboración propia
Fecha: 17/07/15

Según el gráfico podemos apreciar que del total de encuestados, que son 72, 56% consideran que las medidas de seguridad que brinda el terminal internacional No son suficientes, 28% indican que a veces se sientes seguros y 17% se sientes seguros.

GRÁFICO N° 8: Resultados de las medidas de seguridad que se deberían implementar, para sentirse más seguros de los usuarios encuestados en el terminal Internacional Manuel A. Odría Tacna- Julio 2015.



*Fuente: Elaboración propia
Fecha: 17/07/15

Según el gráfico podemos apreciar que del total de encuestados, que son 72, 39% usuarios indicaron que se sentirían más seguros con la implementación de cámaras de vigilancia, 25% sugieren más presencia personal de seguridad, 21% desean mayor presencia policial, y 15% desean que el mayor identificación por parte de los que ofrecen servicios dentro del terminal internacional.

CAPITULO V

10 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

10.1 CONCLUSIONES POR CADA OBJETIVO:

- Por la previa evaluación hecha al Terminal Terrestre Manuel A. Odria se pudo percibir la inseguridad con la que cuenta la instalación. En esta situación proponemos un proyecto de mejora para que el gobierno municipal actúe en la medida posible dado el compromiso legal e inclusive de nivel constitucional requeridos para que estos sean asequibles a los ciudadanos.
- De acuerdo a la muestra obtenida, que se ha realizado desde el día 15 de Julio del 2015, la encuesta de cuestionario con preguntas cerradas a 72 usuarios que han utilizado las instalaciones del Terminal Internacional Manuel A. Odria.
- El proceso de tabulación de la encuesta se realizo de forma manual, encapsulando en tablas descriptivas de manera numérica, el análisis de nuestros resultados, se planteara en base a la preguntas indicadas, el cual permitirá otorgar un claro panorama de la encuesta que estaba dirigido para conocer en la calidad de servicio en seguridad que brinda el Terminal Internacional Manuel A. Odria, por lo cual la interpretación de los resultados se representa de manera gráfica de barras,

cuantificando los resultados para culminar con el proceso de interpretación de los resultados obtenidos.

- Con la reestructuración del organigrama y los implementos en seguridad que se proponen se espera mejorar la imagen del terminal a nivel nacional e internacional que hace uso del terminal internacional y aumentar la tasa de usuarios por la seguridad que se brinda en este.

10.2 RECOMENDACIONES POR CADA OBJETIVO:

- Se recomienda reestructurar el organigrama del Terminal Terrestre Internacional para poder tener un mayor control dentro de la seguridad la administración dentro del mismo terminal internacional para que funcione como un área independiente directa de gerencia para que no dependa del Terminal Nacional y de esta manera pueda desempeñar mejor sus funciones.
- Para este proyecto de mejora según los datos recolectados por los usuarios se recomienda implementar las instalaciones del Terminal Terrestre Internacional con 8 cámaras de video vigilancia IP: sistemas de seguridad con cámaras IP ubicados en zonas estratégicas para mejorar la calidad de servicio en seguridad.

- Se recomienda indicar a la diligencia policial asignar a un efectivo policial mas para la seguridad; asimismo es recomendable que el personal de la instalación del terminal internacional terrestre trabaje con dicha identificación.

11. Bibliografía

- Mano y Oliver (1993) la satisfacción del cliente
- Howard y Sheth (1969) la satisfacción del cliente
- Zeithaml V. A., Berry L. y Parasuraman A. (1988) descripción de la metodología SERVQUAL
- Swan C., Frederick A., y Carroll L. (1981) la satisfacción del cliente
- Hunt (1977) la satisfacción del cliente
- Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987) definición de la satisfacción del cliente
- L e h m a n y Winer (2007; 159) hacen referencia a que “la calidad se mide a partir de la satisfacción del cliente”
- <http://www.dointech.com.co/video-vigilancia-ip.html>
- <http://www.foscam.es/FI9851P/>
- <http://cl.pe/>

ANEXOS

01

Nacionalidad: _____

Edad: _____

Sexo:

F	M
---	---

¿ Con qué frecuencia hace uso del terminal internacional?

- 1 vez al mes
 varias veces a la semana
 todos los días

¿Usted se siente seguro dentro de las instalaciones del terminal?

- SI NO A veces

¿Qué ambiente dentro de las instalaciones del terminal internacional considera usted que es más vulnerable en seguridad?

- Cambistas tiendas SSHH
 Sala de espera Taxis Estacionamiento

¿Cree usted que las medidas de seguridad que brinda el Terminal Internacional son suficientes?

- SI NO A veces

¿Con cuál de estas implementaciones se sentiría más seguro?

- Cámaras de Vigilancia Más Personal de seguridad
 Más Efectivos Policiales Identificación del personal que ofrece serv. Adentro

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA

