



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

TÍTULO:

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACIÓN
DE LOS CLIENTES DE LA AEROLÍNEA STAR PERÚ, TARAPOTO,
2015.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERIA

AUTOR:

Mónica Vanessa Panduro Melgarejo.

ASESOR:

Lic. Tur. Jessica del Pilar Cabel Rabines.

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de empresas turísticas y de centro de esparcimiento.

TARAPOTO – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios y a la Virgen María, quienes inspiraron mi espíritu, a mis padres quienes me dieron la vida, educación y consejos, compañeros de estudio, docentes y amigos, que con sus apoyo pude finalizar el presente trabajo de investigación. Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A mi hermano por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar.

Le agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mi docente: Jessica Cabel Rabines, por haber compartido conmigo sus conocimientos y sobre todo su amistad.

La Autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Mónica Vanessa Panduro Melgarejo, con DNI Nº 77335672, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de la Ciencias Empresariales, escuela académico profesional de Administración en Turismo y Hotelería declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, diciembre del 2015.

Mónica Vanessa Panduro Melgarejo.

DNI. 773356722

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Evaluación de la calidad de servicio y fidelización de los clientes de la aerolínea Star Perú, Tarapoto, 2015”**, el cual tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y la fidelización de los clientes de la aerolínea Star Perú, Tarapoto, 2015, todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de Obtener el título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Problema.....	19
1.2. Hipótesis	20
1.3. Objetivos.....	20
II. MARCO METODOLÓGICO	22
2.1. Variables	22
2.2. Operacionalización de variables	22
2.3. Metodología	23
2.4. Tipo de estudio	23
2.5. Diseño	23
2.6. Población, muestra y muestreo	23
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
2.8. Métodos de análisis de datos.....	24
2.9. Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN	39

V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	46
Anexo N° 01. Matriz de consistencia.	46
Anexo N° 02. Instrumento para la variable I.	48
Anexo N° 04. Instrumento para la variable II.	50

RESUMEN

La presente investigación titulada “Evaluación de la calidad de servicio y fidelización de los clientes de la aerolínea Star Perú, Tarapoto, 2015”, tiene por objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la fidelización de los clientes de la aerolínea Star Perú, Tarapoto, 2015.

La investigación se trabajó con un diseño descriptivo y correlacional, con un tipo de estudio no experimental. La muestra poblacional estuvo conformada por los clientes de la aerolínea Star Perú, Tarapoto, 2015, lo cual según el registro de clientes frecuentes de esta empresa en el periodo 08 de diciembre del 2014 hasta el 08 de marzo del 2015, se tuvieron 155 clientes frecuentes., incluido el distrito capital, que fueron seleccionadas mediante el tipo de muestreo accidental. Haciendo uso de la técnica del análisis documental, con el uso de un cuestionario que permitió conocer las características de las variables en estudio.

Posteriormente con el desarrollo de la investigación con el desarrollo de la investigación se llegó a la conclusión que ambas variables presentan deficiencias y problemas que deben de ser subsanadas. Así mismo se puede apreciar que el valor del chi-cuadrado obtenido es de 0.00, y ya que al mismo tiempo es inferior a 0.05, se acepta entonces la presencia de una relación significativa entre las variables. De esta manera en la presente investigación se acepta la H_1 , la misma que menciona lo siguiente: “**H₁**: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y fidelización de los clientes de la aerolínea Star Perú, Tarapoto, 2015.

Palabras claves.

Calidad de servicio y Fidelización

ABSTRACT

This research titled "Evaluation of the quality of service and customer loyalty airline Star Peru, Tarapoto, 2015", has the general objective: To determine the relationship between service quality and customer loyalty in the airline Star Peru, Tarapoto, 2015.

The research worked with a descriptive and correlational design, with a type of non-experimental study. The population sample consisted of customers of the airline Star Peru, Tarapoto, 2015, which according to the record of frequent customers of this company in the period December 8, 2014 until March 8, 2015, it had frequent 155 customers ., including capital district, which were selected by accidental sampling rate. Using the technique of documentary analysis, using a questionnaire to determine the characteristics of the study variables.

Later, with the development of research with the development of the investigation it was concluded that both variables show deficiencies and problems that must be corrected. Likewise it can be seen that the value of chi-square obtained is 0.00, and since at the same time is less than 0.05, the presence of a significant relationship between the variables is then accepted. "Hi: There is significant relationship between service quality and customer loyalty airline Star Peru, Tarapoto, 2015 Thus in the present investigation the H1, it mentioned the following is accepted.

Keywords.

Quality of service and loyalty