



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Calidad de servicio en aerolíneas de la ciudad de Tarapoto, 2019”

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Nery Castro Gatica (ORCID: 0000-0002-2331-696X)

Gina Paola Mozombite Pinedo (ORCID: 0000-0002-6771-3203)

José Carlos Castillo Ríos (ORCID: 0000-0001-5364-5230)

ASESOR:

Jardiel Paredes del Águila (ORCID: 000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional. A nuestros padres, por ser el pilar más importante y por demostrarnos siempre su cariño y apoyo incondicional.

Agradecimiento

En primer lugar a Dios, por brindarnos, salud, fortaleza y capacidad, también hago extenso reconocimiento a todos nuestros docentes por brindar sus conocimientos, que son quienes brindan pautas para una buena formación profesional.

Página del jurado



ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don (a) Nery Castro Gatica, cuyo título es: "Calidad de servicio en aerolíneas de la ciudad de Tarapoto, 2019",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14, CATORCE

Tarapoto, 07 de Agosto de 2019


.....
PRESIDENTE
Lic. Robin A. Díaz Saavedra
MARKETING N. INTERNACIONALES
Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA


.....
Mtro. Fredy Herrera Rengifo
Lic. en Administración
RUC CLAD N° 07136
CLAD SECRETARIO


.....
MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
Reg. CLAD N° 06472
.....
VOCAL



ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don (a) Jose Carlos Castillo Ríos, cuyo título es: "Calidad de servicio en aerolíneas de la ciudad de Tarapoto, 2019",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12, DOCE

Tarapoto, 07 de Agosto de 2019


.....
PRESIDENTE
Lic. Robin A. Díaz Saavedra
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
REG. CLAD N° 061971


.....
 Mtro. Fredy Herrera Rengifo
Lic. en Administración
RUG CLAD N° 07136
SECRETARIO


.....
MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
Reg. CLAD N° 06472
VOCAL

ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don (a) Gina Paola Mozombite Pinedo, cuyo título es: "Calidad de servicio en aerolíneas de la ciudad de Tarapoto, 2019",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12, DOCE

Tarapoto, 07 de Agosto de 2019



.....
PRESIDENTE

Lic. Robin A. Diaz Saavedra
MARKETING N. INTERNACIONALES
Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA



.....
Mtro. Fredy Herrera Rengifo
Lic. en Administración
RUC CLAD N° 07136
CLAD SECRETARIO



.....
MBA. JARDIEL PARÍDES DEL AGUILA
Reg. CLAD N° 06472
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Nery Castro Gatica identificada con DNI N° 47478947, Gina Paola Mozombite Pinedo identificada con DNI N° 44333013 y José Carlos Castillo Ríos identificado con DNI N° 70105441, estudiantes de la escuela académico profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, con el trabajo de investigación titulada: “Calidad de servicio en aerolíneas de la ciudad de Tarapoto, 2019”

Declaramos bajo juramento que:

El trabajo de investigación es de nuestra autoría

Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 30 de mayo de 2019



Nery Castro Gatica
DNI: 47478947



Gina Paola Mozombite pinedo
DNI: 44333013



José Carlos Castillo Ríos
DNI: 70105441

Presentación

El área de los servicios dentro de la economía cumple un rol importante en el desarrollo de las actividades comerciales a nivel nacional e internacional. Al respecto la industria de las aerolíneas pertenece al medio de transporte de mayor acogida en la actualidad, ya sea por motivo de negocios, visitas turísticas, visitas familiares entre otros, este medio ha ido creciendo de manera rápida, pues permite la interconexión entre sus habitantes.

El presente estudio de investigación titulado “Calidad del servicio en aerolíneas de la ciudad de Tarapoto, 2019”, se centra en el análisis de la calidad del servicio enfocado en la perspectiva que tengan el cliente al hacer uso del servicio, en la cual se busca mediante la aplicación del Modelo SERV PERFT, dar a conocer la comparación de dos aerolíneas representativas en la ciudad de Tarapoto y poder evaluar la calidad del servicio que se brinda, al 2019.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	vii
Presentación	viii
Índice	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MÉTODO	15
2.1Tipo y diseño de investigación.....	15
2.2Población, muestra y muestreo	16
2.3Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.4Procedimiento.....	19
2.5Método de análisis de datos.....	20
2.6Aspectos éticos	20
III.RESULTADOS	21
IV.DISCUSIONES.....	26
V.CONCLUSIONES	28
VI.RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	34
Operacionalización de la variable.....	35
Instrumentos de recolección de datos	36
Validación de instrumento.....	38

Índice de figuras

Figura 1. Tangibilidad en las aerolíneas de la ciudad de Tarapoto al 2019.	21
Figura 2. Fiabilidad en las aerolíneas de la ciudad de Tarapoto al 2019.....	22
Figura 3. Capacidad de respuesta en las aerolíneas de la ciudad de Tarapoto al 2019	23
Figura 4. Seguridad en las aerolíneas de la ciudad de Tarapoto al 2019.....	24
Figura 5. La calidad del servicio en las Aerolíneas en la Ciudad de Tarapoto al 2019.....	25

Resumen

La investigación lleva por título “Calidad del servicio en aerolíneas de la ciudad de Tarapoto, 2019”, cuyo objetivo es establecer la aerolínea que cuenta con mejor calidad de servicio en la ciudad de Tarapoto al 2019, pues se ha realizado un análisis comparativo en la calidad de servicio que brinda cada aerolínea, utilizando el Modelo SERV PERTF, al conocer la valoración a la calidad del servicio, entre las aerolíneas especificadas. El diseño de investigación mantiene un nivel descriptivo, de tipo básica, con enfoque cuantitativo de corte transversal. La muestra fue de 102 pasajeros. Fue necesario determinar la participación del mercado en la ciudad de Tarapoto, la cual representada el 4%. En cuanto a los resultados obtenidos se establece que la aerolínea Peruvians mantiene un mejor nivel en cada dimensión establecida según el Modelo aplicado, en la que considera a la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad en la utilización del servicio. Peruvians lidera la participación porcentual al contrastar las condiciones por cada dimensión en estudio, encontrándose que los pasajeros sienten un mayor nivel de aceptación en el servicio al ser comparado con la aerolínea Viva Airlines, en cuanto al nivel de tangibilidad al 63% frente al 39%, en cuanto al nivel de fiabilidad se encuentra en 68% frente 18% de la empresa Viva Airlines. De acuerdo a la capacidad, se tiene un valor de 69% de preferencia para la empresa Peruvians frente el 26% de Viva Airlines. Para el nivel de seguridad se considera el 71% para Peruvians y para Viva Airlines es sólo el 25%, con ello se demuestra la preferencia en cuanto a la calidad del servicio para la Aerolínea Peruvians en la Ciudad de Tarapoto.

Palabras claves: Calidad de servicio, clientes, aerolíneas.

Abstract

The research is entitled "Quality of service in airlines of the city of Tarapoto, 2019", whose objective is to establish the airline with the best service quality in the city of Tarapoto by 2019, since a comparative analysis has been carried out in the quality of service provided by each airline, using the SERV PERTF Model, knowing the assessment of the quality of service, among the specified airlines. The research design maintains a descriptive level, of a basic type, with a quantitative cross-sectional approach. The sample was 102 passengers. It was necessary to determine the market share in the city of Tarapoto, which represented 4%. As for the results obtained, it is established that the airline Peruvians maintains a better level in each dimension established according to the Model applied, in which it considers the tangibility, reliability, responsiveness and security in the use of the service. Peruvians leads the percentage participation by comparing the conditions for each dimension under study, finding that passengers feel a higher level of acceptance in the service when compared to the airline Viva Airlines, in terms of the level of tangibility to 63% compared to 39% , in terms of the level of reliability is 68% compared to 18% of the company Viva Airlines. According to the capacity, there is a 69% preference for the company Peruvians compared to 26% for Viva Airlines. For the security level, 71% is considered for Peruvians and for Viva Airlines it is only 25%, which shows the preference in terms of the quality of service for the Peruvians Airline in the City of Tarapoto.

Keywords: Quality of service, clients, airlines

I. INTRODUCCIÓN

A partir de la década de los noventa diversos países latinoamericanos incursionan en el proceso de reforma estructural de gran envergadura, en base a la regulación política y a las reformas de privatización en la infraestructura del servicio. Con ello se logra liberalizar al área de Aero comercio y facilitar la aparición de operadores aerocomerciales nuevos en diversos países. Así mismo, el sector aéreo evolucionó en cuanto a las participaciones de las entidades del sector privado en base a diferentes formatos de concesión aeroportuarios.

Actualmente se está dando mayor énfasis en la aparición de las líneas a bajos costos, en sus términos en inglés “Low Cost Carriers” (LCC), consideradas como las empresas que ofrecen servicios no tradicionales, con nuevo modelo de gestión y desarrollo comercial, incurriendo en un menor costo para el beneficio de los pasajeros, es así como lo menciona, Canseco y Zuñiga (2015).

Dentro de América Latina, surgen empresas como las Aerolíneas Argentinas quienes lograron implantar un nuevo régimen tarifario que va a beneficiar a pasajeros y poder pagar una sola vez por el servicio que utiliza, teniendo una mayor opción a su elección al momento de realizar la operación. La compañía trabaja en base al segmento que pronostique el servicio. (Redacción La Voz, 2019)

Según el informe de Turespaña, el cual es un organismo independiente del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo en España, señala que en la ciudad de Cataluña ha sido la segunda comunidad autónoma en elección, en la cual aumentó la demanda de acuerdo al tipo de viajeros, precedida por Islas Baleares al 14.9%, es decir, este tipo de servicio ha incrementado su nivel de atención por ser un servicio nuevo. (Mercader, 2019)

Sin embargo con el incremento dentro del mercado respecto a las aerolíneas a nivel mundial surgen los diversos problemas que no se han solucionado hasta la actualidad generando la incomodidad y el desconcierto del cliente ante esta situación.

En América latina, en el Aeropuerto El Dorado, Bogotá, el cual ocupa el 59% de los vuelos diarios, ubicándose en la primera categoría, por el itinerario, se han registrado

incumplimiento en las rutas ofrecidas, siendo estas en todo el año un total del 78%, lo cual indica un total de 10 vuelos planeados no llevados a cabo, entre ellos se encuentra LATAN y Airlines Colombia. Según fuentes nacionales, esta situación ocurrió porque además existen dificultades de diseño estructural que ha permitido la capacidad diaria, siendo un importante factor en la calidad de los servicios. (Ahumada, 2019)

En el Perú, han aparecido las aerolíneas chilenas low cost Sky Airline, quienes han comenzado a operar de acuerdo a vuelos domésticos en siete rutas que surgen desde Lima hasta los puntos principales del territorio nacional. Estas aeronaves llegan a las ciudades de Tarapoto, Arequipa, Iquitos, Pucallpa, Cusco, Trujillo y Piura del cual se proyectan ampliar la ruta. Su objetivo es transportar a 900 mil pasajeros por año y ocupar una posición del 7% en el mercado peruano. (Agencia EFE, 2019)

Las aerolíneas en estudio, buscan por medio de diversas estrategias captadoras de clientes, sobre todo mediante el low cost, competir por captar a más clientes, generando incertidumbre relacionado a la calidad en la prestación de servicios que se brinda y la seguridad en sus vuelos, por ello el cliente podría estar sintiendo que no se está cumpliendo con las promesas ofertadas, ya que algunas aerolíneas de bajo costo cobran el doble cuando se se lleva equipaje, se cambian de horarios sin previo aviso o se cambian de sala embarque varias veces antes de subir al avión, generando molestias, ya que esta información no es otorgada con claridad en las campañas publicitarias, además, la disconformidad en los clientes podría estar ocurriendo debido a que el cliente no percibe seguridad en el servicio, amabilidad en el trato, falta de atención personalizada, los cuales deben ser investigadas.

Trabajos previos

Huayanay y Romero (2018) en su investigación titulada: “*Estudio de la Satisfacción del pasajero peruano de los vuelos domésticos en base a la calidad del servicio de aerolínea LC Perú*” (Tesis de Grado), Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Gestión y Alta Dirección, Lima. Concluyó que:

Esta investigación tuvo como objetivo principal establecer los niveles de satisfacción de los pasajeros peruanos en los vuelos domésticos en base a la calidad de los servicios en la aerolínea LC Perú. Fue una investigación de corte transversal y de

diseño no experimental, pues los instrumentos aplicados fueron en un sólo momento. Su alcance fue correlacional, pues se encargó de medir la conexión en las variables en estudio. Tuvo un enfoque mixto pues recogió información de cualitativa y cuantitativa. Se empleó la técnica de una preliminar encuesta a los pasajeros con el propósito de recoger información como los significativos atributos para el cliente. Entre lo que se consideró fue el estado de los aviones, seguridad al utilizar el servicio, disponibilidad de los equipos, espacios disponibles ante emergencia, asientos cómodos entre otros. Se utilizó el modelo Serv Perft. Desde los resultados que se obtuvieron se determinó que, mediante el análisis estadístico de la media, la cual fue de 2.61 y según su escala se demuestra la insatisfacción del cliente. Se concluye que la infraestructura de los aviones, la comodidad del servicio, equipos al interior del avión influyen significativamente en los niveles de satisfacción de los clientes.

Ponce (2017) en su tesis: *“La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Empresas de Transporte en Huancayo - La Oroya”*. (Tesis de Grado), Universidad Nacional del Centro del Perú , Facultad de Ciencia de la Administración, Huancayo. Concluyó que:

Esta investigación tuvo principal objetivo establecer las relaciones existentes entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios de transportes. La investigación fue de corte transversal, de tipo básica, de diseño no experimental, de nivel correlacional – causal. Se tomó como muestra a 374 usuarios. Los instrumentos utilizados fue el cuestionario por cada variable según la metodología Serv Perft. Con la prueba del coeficiente de Pearson se obtuvo un valor de 0.683 lo cual demuestra que existe una relación significativa y positiva entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

Angulo (2016) en su tesis: *“Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la intendencia de aduana aérea y postal del Callao, 2016”*. (Tesis de Post Grado - Maestría), Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, Callao. Concluyó que:

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la calidad de los servicios que brindan el grupo indicado de control. Fue una investigación de corte transversal, de nivel descriptivo y de diseño transversal. Se tomó como muestra a 120 usuarios. La

técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, permitiendo analizar la perspectiva de los clientes, en base al Modelo Serv Qual. Basándose en los resultados que se obtuvieron se determinó la existencia de una baja calidad en el servicio mediante un 79.24% de los usuarios quienes se encuentran con expectativas insatisfechas, frente a un 18.22% de expectativas satisfechas.

Seclén (2016) en su investigación titulada: “*Calidad en el servicio al cliente de la aerolínea LAN, en la ciudad de Chiclayo, 2015*”. (Tesis de Grado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo, Perú. Concluyó que:

Se plantea como principal objetivo, determinar la calidad del servicio al cliente en la aerolínea en estudio, fue una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal, basado en el modelo SERVPERF, en una muestra de 246 personas, mediante el cuestionario para la recolección de datos, estructurado en 22 ítems. La propuesta se basa en el Manual de las Buenas Prácticas, para la atención al cliente. De acuerdo a las conclusiones se determina que existe un bajo nivel de percepción en el aspecto intangible pues el diseño tecnológico no mantiene la postura requerida. Relacionado a las capacidades de respuestas la aerolínea debe contar con horarios de atención rápida para la atención a los clientes.

Ibarra y Paredes (2016) en su artículo científico titulado: “*Calidad del servicio y satisfacción del pasajero en las aerolíneas de bajo costo en el estado de Sonora*”. *Transitare*, 2, 133 - 164. Concluyó que:

Establecer las relaciones causales entre las dimensiones que miden la calidad de los servicios y sus impactos en las satisfacciones de los pasajeros en las aerolíneas que manejan bajos costos. Se realizó para ello una encuesta de 765 de acuerdo al método Serv Perf. De los resultados se determinan que las dimensiones que tuvieron más impactos fueron la atención personalizada y la empatía. De acuerdo al modelo de regresión se determina que de acuerdo a los datos el 62.9% explica la satisfacción de los clientes. Las percepciones que los usuarios tienen de las aerolíneas a bajo precio, es que el servicio de buena calidad, con una aceptación de 86.4%.

Giraldo (2016) en su artículo científico: *“La calidad percibida del servicio. Un análisis de la infraestructura aeroportuaria”*. Revista Dimensión Empresarial, 217-226. Concluyó que:

Que la percepción de los clientes en relación con las experiencias en los servicios son los elementos fundamentales para el éxito de cualquier organización. Se determina que la infraestructura en los aeropuertos tiene que ser ofrecida eficientemente para garantizar servicios de calidad. La confiabilidad es el núcleo de la calidad del servicio en todos los procesos que se requiera.

Ruz (2015) de acuerdo a su estudio de investigación titulado: *“Desarrollo de una escala de medición de la calidad de servicio para LAN enfocado en el servicio de aeropuertos para rutas nacionales”*. (Tesis de Post Grado - Maestría), Universidad de Chile - Economía y Negocios, Escuela de Post Grado, Santiago de Chile, concluyó que:

Tuvo como objetivo crear escalas de medición de la calidad en los servicios de la aeronáutica en Chile, enfocado en la empresa LAN para vuelos en el interior de Chile. La investigación se realizó en dos etapas exploratorias y mediante las encuestas virtuales, analizando la literatura y aplicación del modelo SERVPERF, mediante una encuesta aplicada de 28 atributos, para 164 personas encuestadas. Se utilizó la fiabilidad en sus dimensiones, los cuales fueron cinco: Tangibles, certezas, confiabilidad, empatías y capacidades de respuestas. Se concluye de acuerdo a los resultados que existen dos dimensiones que se relacionan directamente, los cuales son la capacidad de respuesta y confiabilidad en el servicio prestado.

Viteri (2014) en su investigación titulada: *“Optimización de la calidad del servicio prestado a los pasajeros durante vuelos nacionales e internacionales en una aerolínea comercial con sede en Ecuador”*. (Tesis de Post Grado - Maestría), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Quito. Concluyó que:

Tuvo como objetivo mejorar las percepciones de los usuarios relacionados a la calidad de los servicios prestados por Tame durante los vuelos internacionales y nacionales. La metodología de investigación consiste en un trabajo de campo, en el cual se agrupa datos directos relacionados a los vuelos, sin la manipulación o control de las variables. Se basa en una investigación proyectiva y evolutiva, donde utiliza como técnica a la

encuesta y la observación. En cuanto al muestreo se considera el no probabilístico, con una muestra de 192 pasajeros de Tame, quienes utilizan los servicios de Airbus. Según los resultados, se establece que la causa principal de la insatisfacción en los pasajeros durante el vuelo radica en los servicios de entrenamiento abordo, por ello se busca implementar el sistema de audio y video para cubrir las rutas y ofrecer el servicio de Broadcast con un bajo costo de acuerdo a la programación utilizada dentro de la nave.

Reyes (2014) en su tesis: “*Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share*”. (Tesis de Grado), Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Quetzaltenango. Concluyó que:

Verificar si la calidad de servicios aumenta los niveles de satisfacción de los usuarios, en base a una investigación de tipo experimental. Para recolectar la información se empleó el cuestionario de interrogantes cerradas y abiertas dirigidos a los personales y a los usuarios. Así mismo se consideró la entrevista con el coordinador para conocer la gestión administrativa. Se logró implementar un programa de calidad de los servicios con el fin de hacer una evaluación a la satisfacción de los clientes. De los resultados se obtiene que el 72% de los encuestados califican a la calidad de los servicios como buena y el 28% restante como regular, sin embargo, después del experimento se logró un nivel de satisfacción del 95%. En cuanto a las dimensiones como la amabilidad, conocimiento, cortesía, prontitud, espontaneidad en el servicio, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de un promedio del 55%, y después del experimento, la cual se conformó en base a las capacitaciones al personal, se logró una variación del 30% de incremento en la calidad de la atención.

Las **teorías que se relacionan a la investigación** se sustentan el desarrollo de las variables principales, partiendo desde el mercado de servicios de aerolíneas.

El mercado de empresas aerolíneas demanda servicios en diferentes rutas de acuerdo con los horarios de vuelo, según el temario el cual se maneja. Este servicio mantiene su importancia en cuanto al traslado de pasajeros y carga de cualquier parte del mundo, por la cual se derivan diversos servicios y actividades comerciales como el turismo, y los negocios de gran envergadura como es la exportación.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2015) muestra los componentes del mercado de servicios aéreos en el Perú, partiendo del transporte aereocomercial internacional, donde menciona qué es el servicio de transporte dentro del ámbito territorial peruano y los diversos puntos internacionales al que corresponda. Las características principales del transporte aéreo internacional se ha convertido en algo atractivo por la rapidez del servicio tanto para el traslado de pasajeros así como para el servicio de cargas a diferentes partes del mundo.

El transporte aéreo por su elevado costo y sus limitaciones en cuanto a la capacidad, es apropiada para los envíos de tamaño pequeño, las mercancía perecedera, mercancía de alto valor y envíos urgentes.

De acuerdo a Mincetur (2015) la clasificación del transporte aéreo internacional depende de la periodicidad de sus operaciones, pues se sujeta a un horario establecido, así como a un itinerario en horas fijas. Existe el transporte aéreo regular, el cual es de uso público y regulado de acuerdo a una programación establecida, con una sistemática general. En cambio, el transporte aéreo no regular, no cuenta con sujeción de rutas, frecuencias ni horarios fijados, pues los vuelos se realizan de acuerdo al número de requerimientos.

En cuanto a las aerolíneas en el Perú, Mincetur (2015), establece que son las líneas aéreas dedicadas al transporte de pasajeros o carga por avión, los cuales pertenecen a un estimado grupo comercial, llamadas compañías Chapter. Estas se clasifican en aerolíneas regionales, con una capacidad media y baja, con demanda reducida, pero con alta frecuencia, para las aerolíneas de red, mantiene una flota amplia, con diversos tipos de aviones para largas distancias, según el modelo de distribución. Para las aerolíneas de gran escala, estas se dedican a realizar vuelos de larga duración con gran capacidad y de diversidad en su flota.

En el Perú, se han dado cambios importantes dentro del sector aeronáutico desde el año de 1990, en donde el Aeropuerto Jorge Chávez tuvo el papel principal en el ámbito nacional, siendo concesionada entre el 2000 al 2001 por Lima Airport Partners (LAP). De esta manera se procede a la innovación tecnológica en cuanto a

las instalaciones y a un perfeccionamiento en la calidad de los servicios que se presta, administración y gestión en la organización, logrando posicionarse. Actualmente, funcionan regularmente cinco líneas de vuelos nacionales, según (Revista PUCP, 2010):

Aerolíneas del Mercado Nacional

Aerolíneas	Participación en el mercado	Cifra de pasajeros	Rutas abarcadas
LAM Perú	89%	1,789,619	Internas - externas
Star Perú	4%	84,981	Internas
Taca Perú	3%	69,436	Internas - externas
Peruvian Airlines	2%	30,454	Internas
LC Busre	2%	30,129	Internas

Estadísticas de enero a junio – PUCP

Realizando una comparación con la flota de América Latina, el Banco de Desarrollo y Fomento (CAF), América Latina y el Caribe menciona que existen aproximadamente 40 aerolíneas, quienes compiten cada año creando nuevos puntos de posicionamiento. (Farromeque, 2016, p. 30)

Aerolíneas de red supra nacionales, como LATAN y COPA quienes mantienen una estrategia de posicionamiento bien definida en muchos países dentro de la zona, Aerolíneas de red centradas en un mercado, como AEROMEXICO y Aerolíneas argentinas, Aerolíneas de bajo costo, como GOL y AZUL que centran su atención en el mercado doméstico con bajos costos.

En cuanto a la regulación del transporte aereocomercial en el Perú, esta se rige en base a la Ley de Aeronáutica Civil (LAC) aprobada mediante la Ley N° 27261, donde declara la soberanía nacional del Estado Peruano sobre el espacio aéreo y la disponibilidad en los derechos de permiso de aire y aspectos de orden técnico.

El término calidad representa un concepto complejo a tratar, por ello es necesario resaltar que la calidad simboliza la entrega de un servicio y bien superior a la medida del buen precio.

Izaguirre (2014) cita a diversos autores que brindan definiciones claras y concretas respecto a la calidad del servicio, siendo los siguientes:

Según Campoverde (1993), establece que la calidad se aborda de mejor manera dentro de la administración de la calidad total, la cual es entendida dentro de una cultura organizacional fundamentada en conseguir siempre la satisfacción del cliente, en base a un sistema integrado de instrumentos, técnicas y formación.

Por otro lado, Evans (2000), establece que la calidad está definida por la experiencia que tiene el cliente dentro de la empresa, al momento particular en la que se desenvuelve, sin embargo, ésta se encuentra orientada en base a los cambios de expectativas que logre posicionarse. Por ello, Deming, define a la calidad como las satisfacciones de los clientes y la superación de sus perspectivas (p. 17)

Gonzales (1994) menciona que es necesario reconocer a la calidad en cuanto a su medida, puesto que ésta se realiza en base a la comparación por parámetro o el modelo de una construcción superior que se encuentra fuera de la realidad, por ello no se mide a la calidad real sino a la que se encuentra por encima de la realidad, es decir a la que desearía tener (p. 17)

Según el ISO, Organismo Internacional de Normalización, en su reglamento 8402 (1990), la calidad se define como el conjunto de caracteres dentro de una organización que le permite las capacidades para lograr las satisfacciones de las necesidades implícitas y explícitas de los usuarios. (p. 20)

Izaguirre (2014) menciona que la calidad de los servicios al usuario se encuentra conformado por la gestión de la calidad funcional y técnica, los cuales se convierten en aspectos intrínsecos relacionados con las prestaciones de los servicios.

Por ello, se establece en el estudio que la calidad de los servicios busca satisfacer las necesidades del usuario en relación a la experiencia y al grado de información con la que cuente el consumidor, mediante una serie de parámetros delimitados por las expectativas que ponga en el producto o servicio el cual le interese adquirir.

Villalba (2013) menciona que los caracteres que representan a la calidad de los servicios corresponden a la intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad de los elementos que hacen diferente a cada producto o servicio producido, es decir el servicio no debe ser comprobado por el consumidor antes de adquirirlos, por que de esta manera no se asegura la calidad. Por ello es importante mencionar las características indispensables en la construcción y comprensión de la calidad del servicio como un constructo que delinea las pautas para entender las herramientas a seguir y medir el servicio. Los servicios desde un enfoque de la intangibilidad, este factor básicamente se determina por la vinculación a un producto físico, considerado como la dimensión primera de diferenciación entre los servicios y bienes, con ello se determina la satisfacción del cliente. La inseparabilidad es el punto en el cual se mantienen las relaciones entre quienes consumen y crean los servicios, por ello la producción es un conjunto de esfuerzos entre los vendedores y los clientes. La heterogeneidad define que el servicio se encuentra poco estandarizado, los cuales muestran que quienes prestan los servicios pueden variar frente a otros, por esta la calidad varían considerando las percepciones que tienen los clientes (p.59).

Entre los modelos más representativos que identifican a la calidad del servicio se encuentran los modelos nórdicos, también llamados modelos de imagen, representado por Gronroos (1982), en las que se encargan de hacer relaciones a la imagen corporativa y la calidad con, considerando que la imagen es lo que se espera de la organización. El modelo propone que la calidad que se percibe por los usuarios son las unificaciones de la calidad corporativa, calidad funcional y técnica. En cuanto a la calidad técnica se considera como una correcta forma en la que se debe presentar los servicios, la calidad funcional, como el adicional que la entidad ofrece al usuario y la corporativa, la forma que esperan ver los consumidores. Otro modelo interesante es el Modelo americano, el cual tiene como objetivo evaluar de forma separada las percepciones y las expectativas de un usuario, considerando las acotaciones hechos por los clientes, facilitando el diagnóstico de las fortalezas y las debilidades presenten en el mismo (Villalba, 2013, pp. 60 -61)

La calidad del servicio es evaluada de acuerdo a diversos estudios y discusiones entre los expertos en la materia; sin embargo, existe autores quienes han iniciado trabajos de

investigación en la cual señalan la validez del Modelo SERVPERF, mencionados por Parasuraman, Berry y Zeithaml(1985). Se fundamenta principalmente por la percepción eliminando las expectativas de los usuarios de acuerdo con el servicio. El mecanismo de dicho modelo se fundamenta en la interpretación de las percepciones de los clientes en base a la satisfacción del servicio, indicando el comportamiento y la importancia que atribuyen a las características de dicho servicio, según lo menciona (Ibarra y Casas, 2014, p. 230)

Estas expectativas se manifiestan mediante los deseos de los consumidores o lo que se espera tener de acuerdo a un ideal. Así mismo, reflejan las apreciaciones del consumidor de acuerdo a un momentos específico, en el que se hace uso del servicio. Según lo determina Ibarra y Casas (2014), se establece la existencia de cinco dimensiones dentro del modelo el cual será atribuido al servicio en estudio:

Tangibilidad: Para Zeithaml y Bitner (2001), la tangibilidad es todo aquello que se puede ver y tocar, por ello comprende las instalaciones físicos, equipos y aspecto del personal. Dentro del servicio de las aerolíneas se debe identificar el aspecto interno y externo del ambiente, así como la comodidad y la higiene, en cuanto al equipo y mobiliario, en base a ello se considera los siguientes indicadores:

Indicadores que miden la tangibilidad en el servicio, son las **instalaciones físicas y equipos**, que viene a ser las instalaciones dentro de la infraestructura, mobiliario y equipo y el **aspecto del personal**, que correspondea la impresión que muestra la compañía a los pasajeros, por ello es fundamental la forma de presentación del personal.

Fiabilidad: Es la destreza para la realización del servicio mediante la precisión y exactitud. Esta dimensión se relaciona con el trato que brinde el personal, a sus clientes. Por ello se considera como indicadores como la **precisión**, permite identificar los resultados obtenidos por el personal de acuerdo a las metas programadas y la **exactitud**, que es el indicador que mide el tiempo que se le asigne al personal para culminar una actividad.

Capacidad de respuesta: Es la disponibilidad para orientar a los clientes y proporcionar una respuesta efectiva, en el momento necesario, sus indicadores se basan en base a la **disponibilidad**, que es el objetivo fundamental de la disponibilidad es asegurar que el servicio se brinde de manera oportuna y la **vocación para orientar**, que es la cualidad sincera del personal con el propósito de brindar un buen trato al clientes al ser atendidos.

Seguridad: Es el conocimiento y la amabilidad con la que los empleados de dirigen a los clientes, con la capacidad de de proporcionar confianza y seguridad. Identificado por la **confianza**, donde el cliente debe percibir un trato agradable por la atención recibida. Para ello el personal debe mantener el conocimiento adecuad y la **amabilidad** que mide el grado de cortesía con el cliente.

En seguida, se hace un detalle de la formulación del problema a desarrollar en la investigación.

Problema general:

¿Qué aerolínea cuenta con mejor calidad de servicio en la ciudad de Tarapoto al 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la aerolínea que dispone de un mejor nivel de tangibilidad en la ciudad de Tarapoto al 2019?

¿Cuál es la aerolínea que dispone de un mejor nivel en la fiabilidad en la ciudad de Tarapoto al 2019?

¿Cuál es la aerolínea que dispone de un mejor nivel en la capacidad de respuesta en la ciudad de Tarapoto al 2019?

¿Cuál es la aerolínea que dispone de un mejor nivel en la seguridad en la ciudad de Tarapoto al 2019?

La presente investigación se **justifica** ya que, busca generar un precedente en respecto al análisis de la calidad de los servicios de las aerolíneas, para los cuales se realizan los análisis comparativos considerando a dos aerolíneas representativas en el mercado nacional, las cuales son Viva Airlines y Peruvians al 2019. Así mismo, mediante el

modelo SERV PERFT, la cual determina las dimensiones con la que se debe medir la percepción del cliente al utilizar el servicio.

Desde un enfoque práctico, se elaboró un cuestionario de 32 ítems estructurado según sus dimensiones establecidas, por cada aerolínea en base a la muestra determinada.

En el aspecto metodológico, la investigación detalla como un análisis comparativo entre dos aerolíneas que representan mayor participación en el mercado aéreo en la ciudad de Tarapoto, el diseño metodológico es de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo y de corte transversal; en cuanto a la recolección de la información se hace uso de un cuestionario, como instrumento aplicado de acuerdo al modelo SERVPERFT, el cual mide la perspectiva del cliente al utilizar el servicio.

Socialmente, la investigación busca servir como un aporte confiable y válido para las diversas investigaciones posteriores.

La investigación plantea como **objetivos**, los siguientes:

El objetivo general:

Establecer la aerolínea que cuenta con mejor calidad de servicio en la ciudad de Tarapoto al 2019.

Los objetivos específicos:

- Identificar la aerolínea que mantiene mejor nivel de tangibilidad en la ciudad de Tarapoto al 2019.
- Identificar la aerolínea que mantiene mejor nivel de fiabilidad en la ciudad de Tarapoto al 2019.
- Determinar la aerolínea que mantiene mejor nivel en la capacidad de respuesta en la ciudad de Tarapoto al 2019.
- Determinar la aerolínea que mantiene mejor nivel en la seguridad en la ciudad de Tarapoto al 2019.

Asimismo, se plantearon las siguientes **hipótesis**:

Hipótesis general es:

La aerolínea que cuenta con mejor calidad de servicio en la ciudad de Tarapoto al 2019, es la empresa Peruvians.

Hipótesis específicas:

H₁: La aerolínea de Peruvians mantiene un mejor nivel de tangibilidad, en la ciudad de Tarapoto al 2019.

H₂: La aerolínea de Peruvians mantiene un mejor nivel en fiabilidad, en la ciudad de Tarapoto al 2019.

H₃: La aerolínea de Peruvians mantiene un mejor nivel en la capacidad de respuesta, en la ciudad de Tarapoto al 2019.

H₄: La aerolínea de Peruvians mantiene un mejor nivel en la seguridad, en la ciudad de Tarapoto al 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo básico debido a que su motivación es el conocimiento a través de la ciencia, las cuales sirven de base para la investigación aplicada (Ñaupas & Elías, 2014, p. 92)

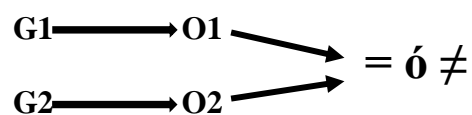
Es una investigación de nivel descriptivo, ya que busca hacer las especificaciones de las características, propiedades, y perfiles de grupos, personas, procesos, comunidades, objetos y fenómenos similares que son sometidos a un análisis; en otros términos, solamente pretenden recoger y medir la información independientemente o conjuntamente sobre las variables o conceptos a las que se relacionan, su objetivo es solo hacer la descripción (Ñaupas & Elías, 2014, p. 92)

La investigación es de enfoque cuantitativo, porque se emplea la recolección de la información y su procesamiento para comprobar una hipótesis basándose en las mediciones numéricas y los análisis estadísticos, para determinar los patrones que adoptan y comprobar las teorías existentes.

2.1.2 Diseño de investigación

Esta investigación tiene un diseño descriptivo-comparativo, ya que inicia o parte de la consideración de más de dos investigaciones simples de nivel descriptivo, esto es, la recolección de las informaciones relevantes en diferentes muestras relacionado a un mismo tema o fenómeno de interés y posteriormente caracterizar estos fenómenos realizando las comparaciones de los datos recolectados, pudiendo realizar esta comparación entre los más generales y sus categorías (Ñaupas & Elías, 2014, p. 92)

El esquema del diseño es el siguiente:



Donde:

G: muestras en estudio

O: Observación de las muestras

2.2 Población, muestra y muestreo

2.2.1 Población

Conformado por el número total de pasajeros que utilizan los servicios de las aerolíneas, registrados por día.

Para determinar los registros se consideró la estadística presentada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, como se detalla en la tabla siguiente:

Aerolínea	2019	
	Enero	Febrero
N° de pasajeros		
Viva Airlines	122,681	134,380
Peruvians	127,455	119,089
Promedio de pasajeros	125,068	126,735
N° de pasajeros por día	4,169	4,224

Fuente: Estadística al 2019 del Ministerio de Transporte y comunicaciones

Mensualmente, el número de pasajeros que utiliza el servicio en las aerolíneas es en promedio 126, 735 a nivel nacional, de acuerdo a ello se calcula el número de pasajeros por día, el cual es de 4224 de acuerdo a ambas aerolíneas en estudio.

Existe información elaborada por la Dirección General de Aeronáutica a nivel nacional según la participación de mercado en la que se sitúa.

Aeródromos/Aeropuertos	Particip. Porcentual
Lima	47%
Cuzco	13%
Arequipa	7%
Iquitos	5%
Piura	4%
Tarapoto	4%
Pucallpa	3%
Trujillo	3%
Chiclayo	2%

Fuente: Dirección General de Aeronáutica – Ministerio de Transporte y Comunicaciones

De acuerdo a la tabla anterior se establece que, para la ciudad de Tarapoto, existe una participación de mercado de 4% a nivel nacional, con ello se obtiene el N° de pasajeros al día en la ciudad de Tarapoto. Para ello del número de pasajeros a nivel nacional por día se considera sólo el 4% para la ciudad de Tarapoto.

N° de pasajeros al día en la ciudad de Tarapoto	149
---	-----

2.2.2 Muestra

conformado por el número de pasajeros que utilizan los servicios de las aerolíneas en la ciudad de Tarapoto al 2019.

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

Fórmula:

Donde:

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$p = 0.6$$

$$q = 0.4$$

$$N = 149$$

Al 95% de confianza se obtiene una muestra de 102 pasajeros, quienes utilizan los servicios de las aerolíneas en la ciudad de Tarapoto al día.

2.2.3 Muestreo

Se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual está representado por la selección de pasajeros a los cuales se realizará el estudio y determinar la calidad del servicio.

2.2.4 Criterios de selección

Se consideró seleccionar a las participantes mayores de 18 años entre mujeres y varones que viven en la ciudad de Tarapoto, todos usuarios servicios de las aerolíneas en la ciudad de Tarapoto al día en el periodo del 2019.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1 Técnica

Para recolectar la información se empleó la técnica de la encuesta, basados en un cuestionario comparativo entre las dos aerolíneas en estudio en la ciudad de Tarapoto.

2.3.2 Instrumentos

El instrumento empleado se basa en el Modelo de SERVPERFT en la cual se mide la satisfacción del cliente por medio de la perspectiva al recibir el servicio.

El instrumento empleado fue de 32 ítems ordenados considerando las dimensiones que corresponden al modelo. Se aplicó a las personas mayores de 18 años que buscan el servicio de aerolíneas en la ciudad de Tarapoto.

El instrumento a emplear representa el análisis comparativo en base a dos aerolíneas, con la finalidad de que el cliente elija de acuerdo a su preferencia y conveniencia la más indicada.

2.3.3 Validez

De acuerdo a la aplicación del instrumento estadístico elaborado en el estudio se consideró necesario la validez basándose en las valoraciones de dos expertos profesionales en el tema relacionado con los datos que fueron obtenidos en la percepción al utilizar el servicio en las aerolíneas en la Ciudad de Tarapoto al 2019.

El jurado validador que se encargarán de brindar la validez al instrumento son:

- Lic. Adm. MBA. Jardiel Paredes del Aguila.
- Lic. Adm. Mtro. Karla Patricia Martell Alfaro.

2.3.4 Confiabilidad

Para hallar la confiabilidad se consideró los 32 ítems, en base a estos se analizó los indicadores por cada dimensión en estudio.

Se presenta el cuadro resumen que muestra el índice del alfa de Crombach en la que se determina la fiabilidad de los datos arrojados.

		N	%
Casos	Válido	102	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	102	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Se considera 102 valores, los cuales corresponde a la muestra elegida.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	32

El indicador muestra un coeficiente alto de fiabilidad muy cercano a la unidad, lo cual es 0.965, determinando un nivel de fiabilidad alto, para la preferencia por el servicio brindado por Peruvians.

2.4 Procedimiento

Se procede hacer las tabulaciones de los resultados considerando el cuestionario que identifica la preferencia por la aerolínea elegida.

La diferenciación se realizó en base al modelo Serv Pest, en la cual identifica cuatro dimensiones, los cuales son: Tangibilidad, capacidad de respuesta, Fiabilidad y seguridad. Cada dimensión constó de 8 ítems, identificando el análisis de confianza con el software SPSS versión 24.

Los colaboradores fueron orientados en cuanto se refiere al manejo del cuestionario y los tiempos que tardaron en responder, del mismo modo, se les

explicó los objetivos del estudio y la confidencialidad de la información proporcionada, a través del consentimiento informado del participante.

2.5 Método de análisis de datos

Para procesar la información se empleó el SPSS. V. 24 y el Microsoft Excel. Para determinar el tamaño de la muestra fue necesario hallarla considerando el total de pasajeros que utilizan los servicios de las aerolíneas en un día, para lo cual se utilizó como base datos a la estadística proporcionada por la Dirección General de Aviación del Perú. La información brindada es a nivel nacional, por ello se determinó la participación de mercado de la Ciudad de Tarapoto al 2019 y de esta manera se determinó el número de pasajeros por día en la ciudad de Tarapoto.

Asimismo, se consideró realizar los análisis comparativos entre dos aerolíneas representativas en la ciudad de Tarapoto, los cuales son la empresa aérea Peruvians y Viva Airlines.

2.6 Aspectos éticos

En el desarrollo del estudio se consideró los criterios de respeto hacia los encuestados en relación a la disposición de sus espacios y tiempos, del mismo modo, de acuerdo a la información proporcionada se consideró el criterio de confidencialidad, de acuerdo a los estipulados, antes de aplicar las encuestas.

Asimismo, se consideró el criterio de transparencia de acuerdo a los resultados obtenidos, para hallar resultados fiables.

III. RESULTADOS

Determinar la aerolínea que mantiene mejor nivel de tangibilidad en la ciudad de Tarapoto al 2019

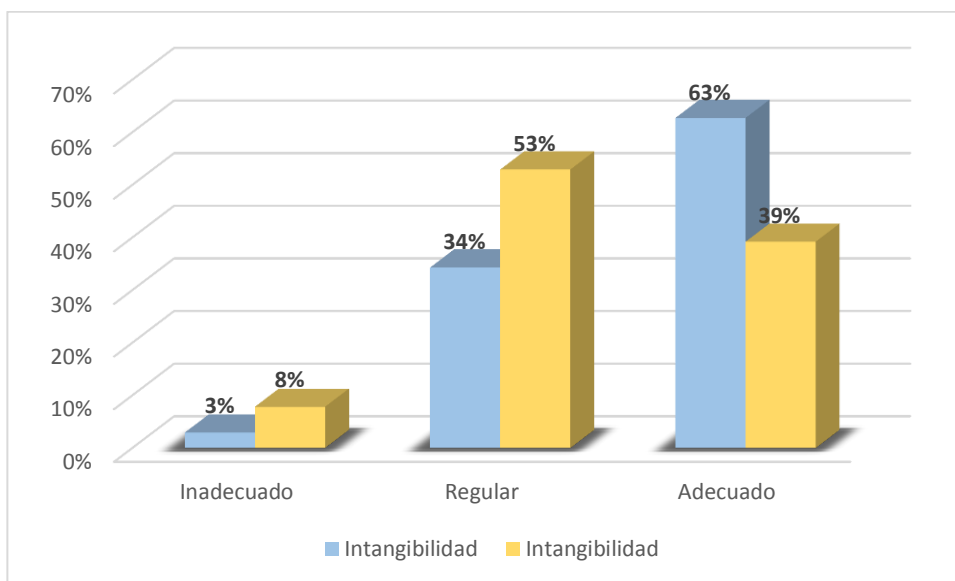


Figura 1. Tangibilidad en las aerolíneas de la ciudad de Tarapoto al 2019.

Fuente: Cuestionario aplicado a los pasajeros quienes utilizan los servicios de Viva Airlines y Peruvians al 2019

Interpretación

De acuerdo con la figura 1, se observa que la empresa Peruvians, mantiene un mejor nivel en cuanto a la tangibilidad, es decir, mantiene un mejor nivel tecnológico, e instalaciones de mejor diseño que permiten brindar un mejor servicio al cliente, pues se determina que de los encuestados sólo el 3% en la aerolínea Peruvians afirma que las instalaciones, equipos, condiciones tecnológicas es inadecuado, frente al 63% que afirma un servicio adecuado. Lo contrario ocurre en la empresa Viva Airlines, en la cual mantiene un 8% en su estado inadecuado, frente al 39% el cual mantiene un estado adecuado ante los servicios brindados dentro del esquema de tangibilidad para las aerolíneas, en la ciudad de Tarapoto al 2019.

Determinar la aerolínea que mantiene mejor nivel de fiabilidad en la ciudad de Tarapoto al 2019.

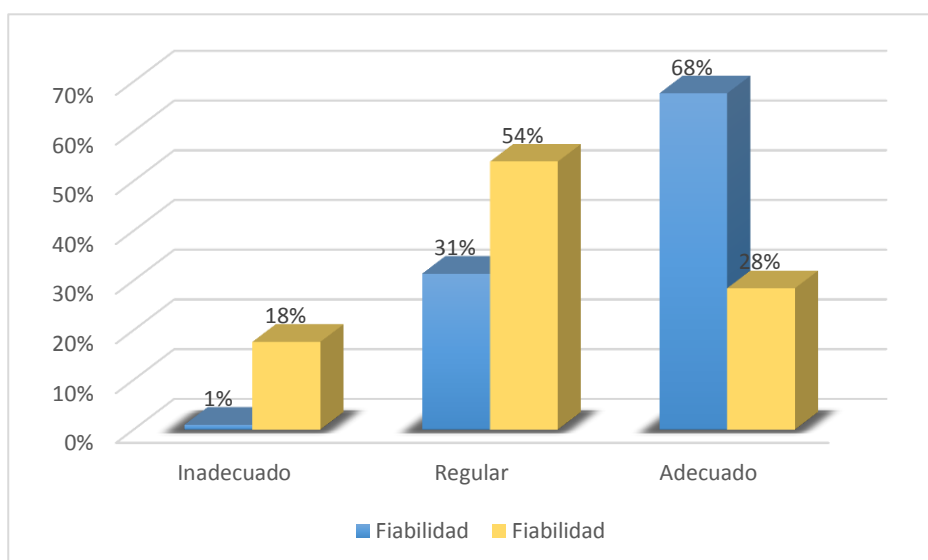


Figura 2. *Fiabilidad en las aerolíneas de la ciudad de Tarapoto al 2019.*

Fuente: Cuestionario aplicado a los pasajeros quienes utilizan los servicios de Viva Airlines y Peruvians al 2019

Interpretación

De acuerdo con la figura 2, se detalla que la empresa Peruvians, mantiene un mejor nivel en cuanto a la fiabilidad, debido a que la condición de inadecuado es menor (1%) frente al resultado de Viva Airlines (18%), en cuanto al estado adecuado, la empresa Peruvians lidera los resultados con 68% frente a un 18% en la empresa Viva Airlines. Es decir, los encuestados reconocen aceptar los servicios de Peruvians por su exactitud en el servicio en la ciudad de Tarapoto al 2019.

Determinar la aerolínea que mantiene mejor nivel en la capacidad de respuesta en la ciudad de Tarapoto al 2019

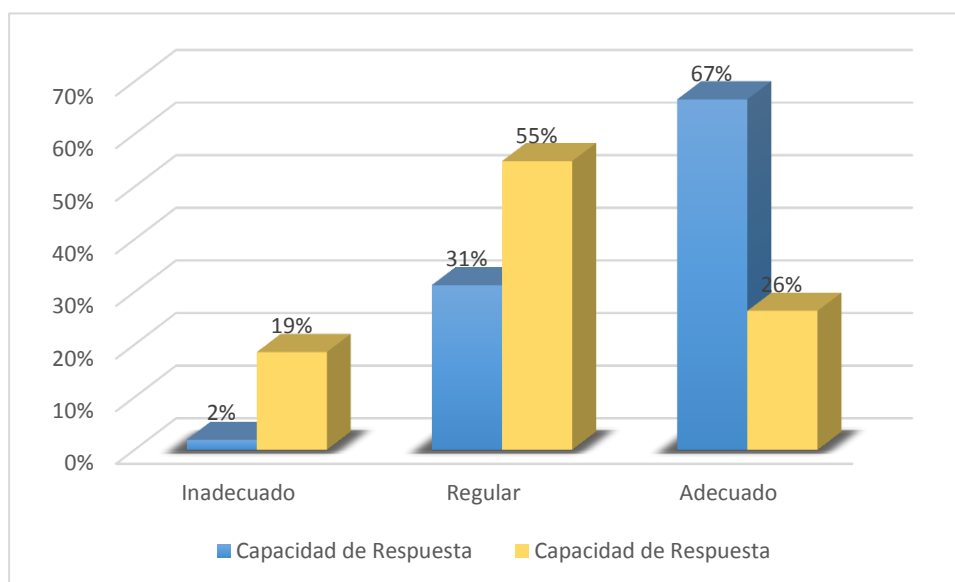


Figura 3. Capacidad de respuesta en las aerolíneas de la ciudad de Tarapoto al 2019

Fuente: Cuestionario aplicado a los pasajeros quienes utilizan los servicios de Viva Airlines y Peruvians al 2019

Interpretación

De acuerdo con la figura 3 se detalla que la empresa Peruvians, mantiene un mejor nivel en cuanto a la capacidad de respuesta, es decir, el personal mantiene la disponibilidad y la vocación para orientar al cliente de manera más eficiente que la empresa Viva Airlines, pues se demuestra la percepción del cliente mediante el resultado obtenido, pues el 2% manifiesta que el estado de la capacidad de respuesta es inadecuado. Para la Aerolínea Viva Airlines se mantiene un estado de inadecuado del 19%. En la situación adecuada el 69% manifiesta sentirse conforme con la capacidad de respuesta que brinda Peruvians, frente al 26% de encuestado que afirma un estado adecuado en la Aerolínea Viva Airlines, en la ciudad de Tarapoto al 2019.

Determinar la aerolínea que mantiene mejor nivel en la seguridad en la ciudad de Tarapoto al 2019.

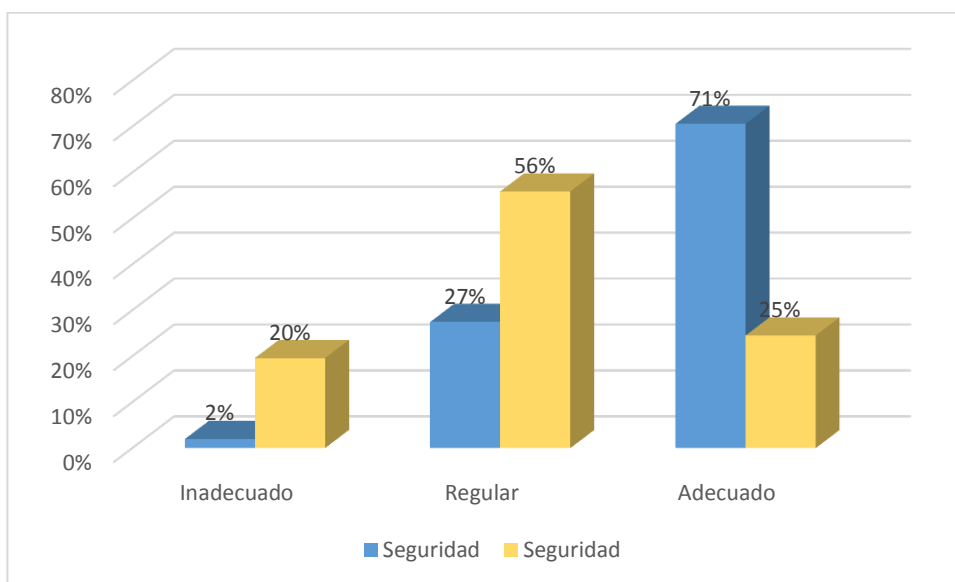


Figura 4. Seguridad en las aerolíneas de la ciudad de Tarapoto al 2019

Fuente: Cuestionario aplicado a los pasajeros quienes utilizan los servicios de Viva Airlines y Peruvians al 2019

Interpretación

De acuerdo con la figura 4 se detalla que la empresa Peruvians, mantiene un mejor nivel en cuanto a la seguridad, es decir, el personal mantiene la amabilidad y transmite la confianza necesaria al cliente de manera más eficiente por ello se representa que el 2% de los encuestados manifiesta que la seguridad es inadecuada, frente al 20% para la aerolínea Viva Airlines. En cuanto al estado adecuado para la dimensión de seguridad el 71% de los encuestados se encuentra conforme con Peruvians, frente a sólo un 25% para Viva Airlines, en la ciudad de Tarapoto al 2019.

Establecer la aerolínea que cuenta con mejor calidad de servicio en la ciudad de Tarapoto al 2019.

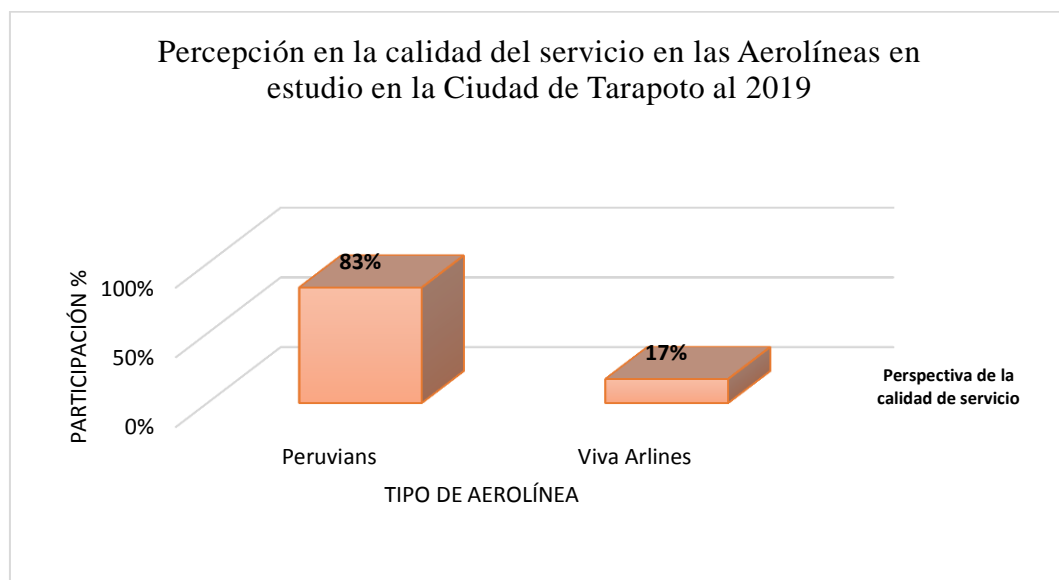


Figura 5. *La calidad del servicio en las Aerolíneas en la Ciudad de Tarapoto al 2019.*

Fuente: Cuestionario aplicado a los pasajeros quienes utilizan los servicios de Viva Airlines y Peruvians al 2019

Interpretación

De acuerdo con la figura 5, se establece que la empresa Peruvians brinda una mejora calidad en el servicio al cliente, pues se visualiza que un 84% de los usuarios eligen su servicio, frente a un 18% representado por la empresa Vivar Airlines, en la ciudad de Tarapoto al 2019.

IV. DISCUSIONES

La presente investigación ha tomado énfasis en dar a conocer la percepción que mantienen aquellas personas que hacen uso de los servicios de las aerolíneas en la Ciudad de Tarapoto, en base a cuatro dimensiones, la cual se encarga de determinar la calidad del servicio que logra cada aerolínea. Mediante la comparación de dos aerolíneas representativas en el mercado de aerolíneas de la ciudad de Tarapoto al 2019. Para la determinación de la dimensión en el estudio se consideró a la teoría establecida por el Modelo SERVPERF, que se orienta al análisis de las percepciones que tienen los clientes con respecto a los servicios que está utilizando y conocer su punto de vista. Para el fundamento de dicha aplicación, se tiene a la investigación de Ruz (2015), en la que aplica dicho modelo y establece la calidad del servicio en la aeronautica de Santiago de Chile. Por otro lado, Viteri (2014) en su investigación propone la estandarización de la flota dentro de su sistema y procesos con la finalidad de reducir los tiempos de servicio, pues se determina que existe un elevado nivel de insatisfacción en los clientes al hacer uso del servicio. De acuerdo a Seclen (2016), al igual que en la investigación realizada determina que la tangibilidad es la dimensión que mayor importancia mantiene al hacer uso del servicio, la cual se encuentra por debajo de lo permitido.

De acuerdo a los resultados en la investigación, en la cual se obtiene que las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidades de respuestas y seguridad en la cual se evidencia que la Aerolínea Airlines frente a la Aerolínea Peruvians en la ciudad de Tarapoto, en base a los tres estados de inadecuado, regular y adecuado en la cual la Aerolínea Viva Airlines, con mayor representación en sus resultados, ello se complementa a lo mencionado por Huayanay y Romero (2018) en la cual establece mediante un análisis estadístico en la que se demuestra la insatisfacción respecto a la calidad del servicio brindado a los pasajeros, cuando no se cumple de manera puntual con las dimensiones sugeridas por la aplicación del Modelo SERV PERTF. Complementando, se considera a Ponce (2017) en el que mide las relaciones de la calidad de los servicios con la satisfacción de los usuarios de acuerdo a una correlación de Pearson se obtuvo un valor de 0.683, identificando una relación directa y significativa.

Para recolectar la información se consideró la base de datos de la Dirección General de Aviación del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, en la cual se selecciona de acuerdo a la participación de mercado que mantiene la ciudad de Tarapoto, se logró seleccionar a la población en estudio.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se establece que la empresa aérea Peruvians, mantiene un mejor nivel en la calidad de servicio que la empresa Viva Airlines al obtener el 83% de aceptación por parte de la percepción de los clientes, frente al 17% que arroja la encuesta, en la ciudad de Tarapoto al 2019.
- 5.2. Se determina que la Aerolínea Peruvians mantiene un mejor nivel de tangibilidad que la empresa Viva Airlines, pues los resultados demuestran que de los encuestados sólo el 3% en la aerolínea Peruvians afirma que las instalaciones, equipos, condiciones tecnológicas es inadecuado, frente al 63% que afirma un servicio adecuado. Lo contrario ocurre en la empresa Viva Airlines, en la cual mantiene un 8% de afirmación de inadecuado, frente al 39% el cual mantiene una afirmación de adecuado ante los servicios brindados dentro del esquema de tangibilidad en la ciudad de Tarapoto al 2019, debido a que los encuestados perciben mejores instalaciones en sus equipos e instalaciones, con las cuales identifican mejoras en la calidad del servicio en cuanto a la comodidad.
- 5.3. Se determina que la Peruvians mantiene un mejor nivel de fiabilidad que la empresa Viva Airlines, pues los resultados demuestran a que la condición de inadecuado es menor (1%) frente al resultado en la empresa Viva Airlines (18%), en cuanto al estado adecuado, la empresa Peruvians, lidera los resultados con 68% frente a un 18% en la empresa Viva Airlines. Es decir, los encuestados reconocen aceptar los servicios de Peruvians por su exactitud en el servicio en la ciudad de Tarapoto al 2019, con ello cuentan con un servicio rápido y exacto al obtener los documentos de manera segura y oportuna.
- 5.4. Se determina que la Aerolínea Peruvians mantiene un mejor nivel en la capacidad de respuesta que la empresa Viva Airlines, pues los resultados demuestran que el 2% manifiesta que el estado de la capacidad de respuesta. La empresa Aerolínea Peruvians mantiene un estado inadecuado del 19%. De acuerdo a un adecuado estado en la capacidad de respuesta el 69% manifiesta sentirse conforme con la capacidad de respuesta que manifiesta, frente al 26%

de encuestado que afirma adecuación en la Aerolínea Viva Airlines. Ello se demuestra en la facilidad y disponibilidad del personal al brindar los servicios, de acuerdo al orden de llegada de los clientes.

5.5. Se determina que la Aerolínea Peruvians mantiene un mejor nivel de seguridad que la empresa Viva Airlines, pues los resultados demuestran que representa que el 2% de los encuestados manifiesta que la seguridad es inadecuada, frente al 20% para la aerolínea Viva Airlines. En cuanto al estado adecuado para la dimensión de seguridad el 71% de los encuestados se encuentra conforme con Peruvians, frente a sólo un 25% para Viva Airlines. Ello se demuestra en la amabilidad con la que atienden en la aerolínea Peruvians, mediante una atención personalizada y segura.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda a la Aerolínea Peruvians mejorar los niveles de calidad de los servicios brindados a los usuarios en la ciudad de Tarapoto, con el propósito de incrementar la participación de mercado a nivel nacional.
- 6.2. En cuanto al nivel de tangibilidad, brindar a los clientes un ambiente cómodo y procesos de reducción de costo y tiempo, con la finalidad de mantener los niveles de selección como aerolínea.
- 6.3. De acuerdo al nivel de fiabilidad, se requiere que las aerolíneas mantengan la rapidez y exactitud en la capacidad de servicio que se les brinda a los usuarios en la ciudad de Tarapoto, es decir mantener al personal en constante formación y capacitación en cuanto al nivel de conocimiento y trato al cliente.
- 6.4. La capacidad de respuesta debe ser mejorada en las aerolíneas pues, existen diversos procesos inconclusos que no son muy bien entendidos por los clientes los cuales necesitan de más información y respuesta para poder sentirse seguros con los trámites realizados, por ello es recomendable orientar de una manera oportuna.
- 6.5. Con respecto al nivel de seguridad en las aerolíneas, los clientes necesitan sentir confianza y un trato amable para poder realizar su actividad de manera segura y agradable, por ello se recomienda disponer de ambientes instalados dentro del ambiente de las aerolíneas en las cuales se brinde la orientación requerida de manera rápida y evitar confusiones o dudas en los clientes, lo cual generaría un elevado malestar.
- 6.6. Con el fin de mejorar los niveles en la calidad de los servicios que brindan las Aerolíneas es recomendable implementar un plan de mejora en la que se establezcan puntos fundamentales que conlleven a fidelizar al cliente, para lograrlo se debería utilizar un análisis de causa – efecto y poder identificar el problema específico, respecto a la Aerolínea Viva Airlines y posteriormente implementar mejoras delimitados según la Norma ISO 9001:2015 y de esta manera cumplir con los estándares que en ella se establezcan.

REFERENCIAS

- Agencia EFE. (8 de abril de 2019). Aerolínea low cost Sky Airline inició operación de vuelos domésticos en el Perú. *El Comercio*, pág. 1. Recuperado el 20 de abril de 2019, de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/aerolinea-low-cost-sky-airline-inicio-operacion-vuelos-domesticos-peru-noticia-nndc-624621>
- Ahumada, O. (24 de marzo de 2019). Las aerolíneas de Colombia con mayores índices de incumplimiento. *El Tiempo*, pág. 1. Recuperado el 20 de abril de 2019, de <https://www.portafolio.co/economia/las-aerolineas-de-colombia-con-mayores-indices-de-incumplimiento-527799>
- Angulo, R. (2016). *Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la intendencia de aduana aérea y postal del Callao, 2016*. (tesis de Post Grado - Maestría), Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, Callao. Recuperado el 23 de abril de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5256/Angulo_LMRW.pdf?sequence=1
- Canseco, A., & Zuñiga, C. (19 de junio de 2015). Análisis estratégico sobre el desarrollo de las líneas aéreas de bajo costo en México. *Nova Scientia*, VII(15), 343-363. Recuperado el 20 de abril de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/2033/203342741020.pdf>
- Farromeque, R. (2016). *Análisis de inversiones aeroportuarias en América Latina y el Caribe al horizonte 2040*. CAF Redacción. Recuperado el 20 de abril de 2019, de <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1160/An%C3%A1lisis%20de%20inversiones%20aeroportuarias%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20y%20el%20Caribe%20al%20horizonte%202040.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Giraldo, C. (2016). La calidad percibida del servicio. Un análisis de la infraestructura aeroportuaria. *Revista Dimensión Empresarial*, 217-226. Recuperado el 29 de abril de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6068516.pdf>

- Huayanay, A., & Romero, W. (2018). *Estudio de la Satisfacción del Pasajero peruano de los vuelos domésticos en base a la calidad del servicio de aerolínea LC Perú*. (Tesis de Grado), Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Gestión y Alta Dirección, Lima. Recuperado el 23 de abril de 2019, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11884>
- Ibarra, E., & Paredes, D. (28 de junio de 2016). Calidad del servicio y satisfacción del pasajero en las aerolíneas de bajo costo en el estado de Sonora. *Transitare*, 2(2), 133-164. Recuperado el 29 de abril de 19, de <http://oaji.net/articles/2017/3377-1486955087.pdf>
- Ibarra, L., & Casas, E. (7 de abril de 2014). Aplicación del Modelo Servperf en los centros de atención. *universidad Estatal de Sonora*. Recuperado el 19 de abril de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6124509.pdf>
- Izaguirre, M. (2014). *Gestión y Marketing de Servicios Turísticos y Hoteleros* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe. Recuperado el 17 de abril de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4870543&query=calidad+del+servicio>
- Mercader, C. (6 de marzo de 2019). Los viajeros que llegan en aerolíneas 'low cost' aumentan un 7,5% en 2018 en Cataluña. *Redacción Veinte minutos*, pág. 1. Recuperado el 20 de abril de 2019, de <https://www.20minutos.es/noticia/3581225/0/viajeros-aerolineas-low-cost-cataluna-crecen/>
- Ñaupas, H., & Elías, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones U. Recuperado el 20 de abril de 2019
- Ponce, J. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Asociación de Empresas de Transporte en Huancayo - La Oroya*. (Tesis de Grado), Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Ciencia de la Administración, Huancayo. Recuperado el 23 de abril de 2019, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4198/Ponce%20de%20Leon%20Berrios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Redacción La Voz. (30 de enero de 2019). Efecto "low-cost": Aerolíneas cambia el modo de cobrar sus pasajes para abaratarlos. *La Voz*. Recuperado el 20 de abril de 2019, de <https://www.lavoz.com.ar/negocios/efecto-low-cost-aerolineas-cambia-modo-de-cobrar-sus-pasajes-para-abaratarlos>
- Revista PUCP. (2010). *El mercado aerocomerciales*. Lima, Perú. Recuperado el 20 de abril de 2019, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/viewFile/4209/4182>
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share*. (Tesis de Grado), Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Quetzaltenango. Recuperado el 23 de abril de 2019, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Ruz, J. (2015). *Desarrollo de una escala de medición de la calidad de servicio para LAN enfocado en el servicio de aeropuertos para rutas nacionales*. (Tesis de Post Grado - Maestría), Universidad de Chile - Economía y Negocios, Escuela de Post Grado, Santiago de Chile. Recuperado el 19 de abril de 2019, de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/136581/Desarrollo%20de%20una%20escala%20de%20medici%F3n%20de%20calidad%20de%20servicio%20para%20Lan%20enfocado%20en%20el%20servicio%20en%20aeropuertos%20para%20Orutas%20nacionales.pdf;jsessionid=3C3DD91B51>
- Seclén, A. (2016). *Calidad en el servicio al cliente de la aerolínea LAN, en la ciudad de Chiclayo, 2015*. (Tesis de Grado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo, Perú. Recuperado el 19 de abril de 2019, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/732/1/TL_Seclen_Deza_Andre.pdf
- Viteri, P. (2014). *Optimización de la calidad del servicio prestado a los pasajeros durante vuelos nacionales e internacionales en una aerolínea comercial con sede en Ecuador*. (Tesis de Post Grado - Maestría), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Quito. Recuperado el 19 de abril de 2019, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11920/Tesis%20Final.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

ANEXOS

Operacionalización de la variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad en el servicio	Según el Organismo Internacional de Normalización, ISO, en su Norma 8402 (1990), define a la calidad como el conjunto de características dentro de una organización que le permite la capacidad para lograr satisfacer las necesidades explícitas e implícitas. (p. 20)	Mediante la aplicación del Modelo ServPerft se estructura en base a cuatro dimensiones los cuales son: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad,	Tangibilidad	Instalaciones físicas y equipos	Cuestionario/Ordinal
			Fiabilidad	Aspecto del personal Precisión Exactitud	
			Capacidad de Respuesta	Disponibilidad Vocación para orientar Confianza	
			Seguridad	Amabilidad	

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO – MODELO SERVPERFT PARA UNA AEROLÍNEA

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, por ello se espera su colaboración al responder las siguientes preguntas, con sinceridad.

El objeto del cuestionario es identificar la percepción del usuario respecto al servicio brindado por las aerolíneas en la ciudad de Tarapoto al 2019.

Lea usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (x), según la alternativa que crea conveniente. Tenga presente que las respuestas tienen carácter anónimo.

Variable 1	Calidad del servicio						
Ítems		Viva Airlines (1)			Peruvians (2)		
Escala		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho
Dimensión 1	Tangibilidad						
Indicador	Instalaciones físicas y equipos						
1	Cuenta con equipos de aspecto moderno						
2	Tiene instalaciones visualmente atractivas						
3	Siente comodidad con las instalaciones establecidas						
4	Con la tecnología establecida siente que disminuye el tiempo de atención						
Indicador	Aspecto del personal						
5	Los trabajadores se encuentran correctamente uniformados e identificados						
6	Cuenta con procesos ágiles y simples de realizar						
7	Comprenden sus necesidades.						
8	El personal se mantiene atento a sus necesidades						
Dimensión 2	Fiabilidad						
Indicador	Precisión						
9	El personal realiza correctamente su trabajo						
10	Cuenta con folletos, afiches de diseño agradable						
11	Cumple la empresa con lo pactado						
12	El proceso de atención antes de abordar siente que es rápido						
Indicador	Exactitud						
13	Resuelven sus dudas a tiempo						
14	La atención es rápida						
15	La atención se realiza en el orden de llegada o por número de ticket						
16	Realizan correctamente su trabajo						
Dimensión 3	Capacidad de respuesta						
Indicador	Disponibilidad						
17	El empleado muestra disposición para atender sus reclamos						
18	El personal le ofreció una atención oportuna y eficiente.						
19	Responden con rapidez ante un reclamo						
20	Los costos de atención se encuentra a su disposición						

Indicador	Vocación para orientar						
21	Cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada.						
22	El horario ofrecido al público se ajusta a sus necesidades.						
23	Se siente orientado en todo momento						
24	Ante una dificultad, siente que el personal resuelve la situación						
Dimensión 4	Seguridad						
Indicador	Confianza						
25	El comportamiento del personal infunde confianza						
26	El personal conoce todas sus funciones						
27	Tiene confianza en el servicio adquirido						
28	El proceso de tramitación le genera confianza						
Indicador	Amabilidad						
29	Tiene atención más personalizada						
30	La atención es homogénea en todas sus áreas.						
31	El personal se muestra siempre atento y amable						
32	Por cada área en la cual fue atendido se mostró amabilidad						

Validación de instrumento



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Jardiel Paredes del Águila
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : José Carlos Castillo Ríos
 Gina Paola Mozombite Pinedo
 Nery Castro Gatica

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD DE SERVICIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD DE SERVICIO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DE SERVICIO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, 28 de mayo de 2019

MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
 Reg. CLAD N° 06472

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Karla Patricia Martell Alfaro
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente especialista
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : José Castillo/ Gina Mozombite/ Nery Castro.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD DE SERVICIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD DE SERVICIO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos; hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD DE SERVICIO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Valido para aplicar

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 20 de Junio de 2019



Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
CLAD N° 07119

Sello personal y firma

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, MBA Jardiel Paredes del Águila, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) del trabajo de investigación titulada "Calidad de servicio en aerolíneas de la ciudad de Tarapoto, 2019", del (de la) estudiante Nery Castro Gatica, Gina Paola Mozombite Pinedo y José Carlos Castillo Ríos, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Tarapoto, 19 de Julio del 2019




MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
Firma CLAD N° 86472

MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
DNI: 01090536

RESULTADO FINAL DEL TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=18&u=1086034597&l=es&esR=1160414264

feedback studio | Segunda Entrega | /0 | 5 de 34



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad de servicio en aerolíneas de la ciudad de Tarapoto, 2019”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
Nery Castro Gatica

Resumen de coincidencias

11 %

Se están viendo fuentes estándar:
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Nº	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	3 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
4	BSIS.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	dSPACE.untrru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.ausjal.org Fuente de Internet	<1 %
7	transitare.anahucoax... Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
9	biblioteca.utec.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
10	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Acosta, Hedy, Valeria C... Publicación	<1 %
13	www.bsas.gov.ar Fuente de Internet	<1 %

Fuentes excluidas

Página: 1 de 31 | Número de palabras: 7877 | Text-only Report | High Resolution | Activado | 10:20 a.m. 16/06/2019

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo NERY Castro Gatica, identificado con DNI N° 47478947, Gina Paola Mozombite Pinedo, identificado con DNI N° 44333013 y José Carlos Castillo Ríos, identificado con DNI N° 70105441, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “**Calidad de servicio en aerolíneas de la ciudad de Tarapoto, 2019**”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 47478947



FIRMA

DNI: 44333013



FIRMA

DNI: 70105441

FECHA: 07 de Agosto del 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Nery Castro Gatica
Gina Paola Mozombite
José Carlos Castillo Ríos

INFORME TITULADO:

“Calidad de servicio en aerolíneas de la ciudad de Tarapoto, 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Bachiller en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 08 de Agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN:	Nery Castro Gatica	(Nota: 14)
	Gina Paola Mozombite Pinedo	(Nota: 12)
	José Carlos Castillo Ríos	(Nota: 12)

.....
Ana Noemi Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UGV - TARAPOTO
