



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Calidad de servicio desde la percepción del turista extranjero, Móvil Air, en
las Líneas de Nasca

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO

AUTOR:

Pulluco Huanaco, Lilia

ASESOR:

Mg. Edwin N. Gabriel C.

LIMA – PERÚ

2016

Página del jurado

Dedicatoria:

La presente investigación lo dedico en primer lugar a Dios por ser el dador de la vida, a mis hermanas Yolanda, Gladis y Soledad, a mis hermanos Isaías y Esaú y a mis padres Esael y Cristina por su apoyo incondicional que me brindaron durante todo este tiempo y a todos mis familiares, amigos y compañeros de trabajo que me apoyaron en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Agradecimiento:

Mi sincero agradecimiento al docente Mg. Eduwin Grabriel Campos por su asesoramiento en todo el proceso del desarrollo del presente trabajo de investigación, a Carla Carlessi por su apoyo en la traducción de la encuesta de este trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lilia Pulluco Huanaco con DNI N° 46106523, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe 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, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de julio de 2016.

Lilia Pulluco Huanaco

Presentación

Es de suma importancia realizar un diagnóstico sobre cómo se encuentra la calidad de la prestación de servicio que brindan las empresas, bajo esta lógica, este trabajo de investigación tiene el siguiente título “Calidad de servicio desde la percepción del turista extranjero, caso empresa Móvil Air, en las Líneas de Nasca, durante el periodo mayo – junio 2016.”

El presente trabajo de investigación se encuentra estructurado en siete capítulos, en el primer capítulo se aborda la introducción, donde abarca aspectos que dan consistencia a esta investigación como los antecedentes, teorías relacionadas al tema y así mismo en este capítulo se plantea los problemas de la investigación y los objetivos; en el segundo capítulo se desarrolla la metodología de la investigación donde se establece la población, muestra, técnicas de recolección, instrumentos de recolección, validación y confiabilidad del instrumento, métodos de análisis de datos y aspectos éticos; en el tercer capítulo se desarrolla los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado; el cuarto capítulo se aborda la discusión; en el quinto capítulo se desarrolla las conclusiones, en el sexto capítulo se establece las recomendaciones y el séptimo capítulo se encuentra establecido las referencias bibliográficas que sustentan a esta investigación.

INDICE

	Pág.
Página del jurado	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Declaratoria de autenticidad	6
Presentación	7
Índice	8
Resumen	9
Abstract	
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajo Previos	18
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	24
1.4. Formulación del Problema	47
1.5. Justificación del estudio	48
1.6. Objetivos	49
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de Investigación	51
2.2. Variable, Operacionalización	52
2.3. Población, muestra y muestreo	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.5. Métodos de análisis de datos	55
2.6. Aspectos éticos	56
III. RESULTADOS	58
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	77
VII. REFERENCIAS	78
VIII. ANEXOS	84

INDICE DE TABLA

	Páginas
Tabla N° 01: Modelo de Precio Deming de excelencia en la gestión.	32
Tabla N° 02: Norma ISO de Calidad.	33
Tabla N° 03: Estructura del Modelo de Calidad de EFQM.	35
Tabla N° 04: Modelo EFQM de Excelencia.	35
Tabla N° 05: Modelo de Calidad Malcolm Baldrige.	36
Tabla N° 06: Modelo conceptual de la calidad percibida total de Grönroos.	40
Tabla N° 07: Modelo de Calidad de Grönroos - Gummerson	41
Tabla N° 08: Modelo de las Cinco Gaps	44
Tabla N° 09: Modelo de Calidad de servicio SERVQUAL	45
Tabla N° 10: Modelo de Calidad de servicio de SERVPERF.	46
Tabla N° 11: Dimensiones de la Calidad de Servicio del SERVPERF.	47

Tabla N° 12:

Matriz de Operacionalización de la variable. 52

Tabla N° 13:

Perú: tráfico mensual de pasajeros del transporte aéreo especial en actividades de turismo según líneas aéreas, enero - diciembre 2015. 85

Tabla N° 13:

Matriz de consistencia 88

INDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura: N° 01: Gráfico de de ventas de pasajeros volados.	53
Figura: N° 02: Cálculo de muestreo	54
Figura N° 03: Grados de percepción de los elementos tangibles de la prestación del servicio de móvil Air.	58
Figura N° 04: Grados de percepción de la confiabilidad de la prestación del servicio de móvil Air.	60
Figura N° 05: Grados de percepción de la capacidad de respuesta de la prestación del servicio de móvil Air	61
Figura N° 06: Grados de percepción de la seguridad de la prestación del servicio de móvil Air	63
Figura N° 07: Grados de percepción de la empatía de la prestación del servicio de móvil Air.	65
Figura N° 08: Nivel percepción de la calidad de la prestación del servicio de móvil Air.	66

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva como título Calidad de Servicio desde la percepción del turista Extranjero – caso empresa Móvil Air, en las Líneas de Nasca, durante el periodo mayo-junio 2016. El estudio se realizó en el distrito de Vista Alegre provincia de Nasca en la Región de Ica.

Así mismo, los resultados obtenidos de este estudio logró responder al problema general que se planteó ¿cómo es Calidad de servicio desde la percepción del turista extranjero, caso empresa Móvil Air, en las Líneas de Nasca, durante el periodo mayo – junio 2016?, se dedujo a través de los resultados obtenidos del trabajo de campo, las revisiones bibliográficas y diferentes manuales de calidad que dieron que la confiabilidad y capacidad de respuesta tuvieron mayor grado de percepción de calidad representado en un 91.3%, a diferencia de seguridad y empatía que logro alcanzar un 89.0% y por último los elementos tangibles tiene una aceptación de un 86.0%, esto se interpreta que la calidad obtenida total es muy buena. Así mismo se determinó que existe un nivel alto a favor de la calidad que percibieron los turistas extranjeros respondiendo así el objetivo planteado para este trabajo de investigación.

Es pertinente mencionar que para esta investigación se utilizó la siguiente metodología donde el diseño fue no experimental porque no se controló la variable, esta investigación pertenece a los estudios descriptivos, la estadística estuvo compuesta por todo los turistas que visitaron las líneas de Nasca durante los dos años consecutivos pasados del mes de abril que alcanzó 952 visitantes y esto permitió obtener una muestra de 274 personas, el muestreo fue el no probabilístico. Para la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario y así mismo para el procesamiento de los datos obtenidos del trabajo de campo se utilizó el programa office Excel y el estadístico SPSS.

Palabras claves: calidad, servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

ABSTRACT

This research paper is titled Quality of Service from Foreign tourist perception - case Mobile Air Company in the Nasca Lines, during the period from May to June 2016. The study was conducted in the district of Vista Alegre province of Nasca in the region of Ica.

Likewise, the results of this study failed to respond to the general problem that arose how is quality of service from the perception of foreign tourists, case company Mobile Air, in the Nasca Lines, during the period May - June 2016 ?, was deduced through the results of fieldwork, bibliographic and different quality manuals that gave the reliability and responsiveness had greater perception of quality represented 91.3%, and Unlike security and empathy revisions achievement reach 89.0% and finally the tangible elements has a 86.0% acceptance, it is interpreted that the overall quality obtained is very good. It also was determined that there is a high level of quality for foreign tourists who perceived the stated objective responding to this research.

It is pertinent to mention that for this investigation the following methodology where design was not experimental because the variable was not controlled, this research belongs to descriptive studies, statistics consisted of all tourists visiting the Nasca lines during the two was used past consecutive years in April it reached 952 visitors and this yielded a sample of 274 people who were surveyed after the sample was not probabilistic. The survey was used for data collection technique and the instrument was the questionnaire and likewise for processing the data obtained from the office fieldwork Excel and statistical SPSS was used.

Keywords: quality, service, tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.