

FACULTAD DE CIENCIAS

EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**



**“LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PASAJEROS EN LOS
SERVICIOS QUE OFRECE LAN PERÚ EN LOS VUELOS
NACIONALES EN EL COUNTER DEL AEROPUERTO
INTERNACIONAL JORGE CHAVEZ Y LAS TARIFAS QUE
OFRECERON DURANTE EL 2012-2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

AUTOR:

Jordan Josue Santivañez Inofuente

ASESOR:

Leslye Carnero Aro

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**“Creatividad e Innovación en el desarrollo de nuevos productos
Turísticos sostenibles”**

LIMA-PERÚ

2013

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres, mi hermana y a Dios por el apoyo y los ánimos brindados en este largo camino académico que empieza.

Gracias a todos ustedes.

AGRADECIMIENTO

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañando en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad, y a mis padres por el constante apoyo brindado.

PRESENTACIÓN

Para poder encontrar un resultado de lo que se quiere investigar tenemos que recordar nuestras variables que son la calidad percibida y la relación calidad – precio; aparte hacer un repaso a nuestros objetivos, donde tenemos como principal objetivo el Determinar la calidad percibida en los servicios que ofrece LAN Perú en el counter del aeropuerto Internacional Jorge Chávez en relación a las tarifas durante el 2012 – 2013. Continuaremos con nuestros objetivos específicos en los cuales tenemos que “Identificar el nivel de calidad de los servicios que ofrece LAN Perú en el counter del aeropuerto”, “Identificar el nivel de seguridad que brinda LAN Perú en el counter del aeropuerto”, siguiendo con “Identificar en qué medida influye en el pasajero la capacidad de reacción frente a un problema que se pueda dar en los servicios que brinda LAN Perú”, además de “Identificar como se ve afectado el pasajero que al hacer uso del servicio no le brindan la atención que necesita”, terminando con “Identificar el nivel de satisfacción que tienen los pasajeros sobre el servicio que le brinda LAN Perú en el aeropuerto”. Podemos decir que nuestra investigación es correcta ya que al medir la calidad percibida de LAN Perú por parte de los pasajeros obtenemos como resultado que la mayoría está conforme con lo ofrecido; y en lo que concierne a la relación calidad-precio los pasajeros están más que satisfechos porque prefieren los precios cómodos que ofrece LAN Perú. El tipo de estudio realizado es descriptiva – correlacional, porque se determinara el efecto de una variable sobre otra. Los análisis que se pudieron obtener fueron satisfactorios ya que respondieron a nuestras interrogantes, además se realizó un cruce de variables lo que nos ayudo a obtener mejores resultados en la investigación. Esta investigación no podría haber sido posible sin la ayuda incondicional de mis asesores, la profesora Celia Ricalde Chapilliquen por el apoyo y el ánimo que me brindo. Al profesor Miguel Armesto por la paciencia y por la dirección de este trabajo. Y a la profesora Leslie Carnero por estar siempre pendiente de nosotros. Y sobre todo a mi estimado Jorge Poemape Lira que a pesar de todas las circunstancias supimos sacar nuestro trabajo para adelante.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Presentación	IV
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
1. INTRODUCCIÓN	9
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1.1. Realidad problemática	9
1.1.2. Formulación del problema	10
1.1.3. Justificación	10
1.1.4. Antecedentes	11
1.1.5. Objetivos	15
1.1.5.1. General	15
1.1.5.2. Especifico	15
1.2. MARCO REFERENCIAL	16
1.2.1. Marco teórico.	16
1.2.2 Marco Conceptual	19
2. MARCO METODOLÓGICO	21
2.1. Hipótesis	21
2.2. Variables	21
2.2.1. Definición conceptual	21
2.2.2. Definición operacional	21
2.3. Metodología	22
2.3.1. Tipos de estudio	22
2.3.2. Diseño	22

2.4. Población y muestra	22
2.5. Método de investigación	23
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.7. Métodos de análisis de datos	23
3. RESULTADOS	24
4. DISCUSIÓN	41
5. CONCLUSIONES	43
6. SUGERENCIAS	44
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	45
8. ANEXOS	47

RESUMEN

LAN Perú es una aerolínea peruana asociada a LAN Airlines de Chile con sede en Perú. Teniendo una participación importante en el mercado aéreo peruano, compite con las aerolíneas Peruvian Airlines, Star Perú, LC Perú y TACA Perú.

Lo cual hace que LAN Perú ofrezca servicios mejorados, pero no siempre satisfacen las necesidades de los pasajeros. Por lo que el objetivo de la presente investigación es identificar cual es la calidad percibida en los servicios que ofrece LAN Perú en relación a sus tarifas. Para esto se realizó una encuesta a los pasajeros a la salida del aeropuerto, se logró identificar las dimensiones e indicadores que permitió medir a las variables. Basándose en la investigación correlacional no experimental, transversal, prospectivo y de observación no participativo. Como resultado se logró afirmar la hipótesis general, lo cual demuestra que existe una relación en la calidad percibida por los pasajeros según las tarifas que les ofrece LAN Perú. Así mismo se recomienda a la empresa brindar toda la información necesaria a los pasajeros al momento que se le brinde la atención en el counter y mantener actualizada las promociones a ofrecer vía internet.

Palabras clave: calidad percibida, relación calidad-precio, satisfacción.

ABSTRACT

LAN Peru is a Peruvian airline associated with Chile's LAN Airlines based in Peru. Taking a major stake in the Peruvian air market, competes with airlines Peruvian Airlines, Star Peru, Peru and TACA Peru LC.

Which makes LAN Peru offer improved services, but not always meet the needs of passengers. So the objective of this research is to identify which is the perceived quality of the services offered by LAN Peru in relation to their rates. For this we conducted a survey of passengers to exit the airport and manage to identify the dimensions and indicators that measure variables allowed.

Based on non-experimental correlational research, transversal, prospective, non-participatory observation. As a result, the general hypothesis stating achievement, which shows that there, is a relationship in the quality perceived by passengers at the rates offered by LAN Peru. It also recommended the company to provide all necessary information to passengers at the time you provide care in the counter and keep current promotions offering online.

Keywords: perceived quality, value, satisfaction.