



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CHECK-IN DE LA**  
**EMPRESA AÉREA LATAM, AEROPUERTO**  
**INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ”.**

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

**AUTOR**

VIDALON VELARDE, CLAUDIA BARTOLA

**ASESOR**

MG. RUIZ PALACIOS, MIGUEL ANGEL

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## **Jurado**

Mgtr. Miguel Ángel Ruiz Palacios.

---

Mgtr. Edwin Natividad Gabriel Campos.

---

Mgtr. Carlos Tovar Zacarías.

---

## **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a mi familia, por todo el apoyo incondicional que me han brindado durante mi etapa de estudiante universitaria.

## **Agradecimiento**

A mis profesores y compañeros de la carrera de Administración en turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo y a mis compañeros de trabajo de la empresa Latam que me brindaron las facilidades para la investigación de este trabajo.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Claudia Bartola Vidalón Velarde, identificada con DNI N° 45011523, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, me presento con la tesis titulada “Calidad de servicio en el área de check-in en la empresa de transporte aéreo Latam en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación es veraz y auténtica.

Asimismo, todos los datos e información expuesta en este trabajo son auténticos y veraces.

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

---

Claudia Bartola Vidalon Velarde

DNI N° 45011523

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo las normas del Reglamento de elaboración y sustentación, pongo a su disposición la tesis titulada “Calidad de servicio en el área de check-in en la empresa de transporte aéreo Latam en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez”, para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración en turismo y hotelería.

En el presente trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio en el counter de check in de Latam. La importancia de este estudio es la de preservar y mantener los estándares de calidad y eficiencia de esta empresa ante la competencia actual y la aparición de nuevas aerolíneas, asimismo, se busca identificar los puntos de mejora que presenta la atención en el counter por parte del personal, ya que se considera que la óptima interacción de los trabajadores con el cliente demuestra excelencia y reconocimiento.

La investigación está compuesta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: conclusiones, Capítulo Vi: Recomendaciones, y Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El investigador

## Índice

	Pág.
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación del estudio	26
1.6. Objetivos	26
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	27
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables, Operacionalización	27
2.3. Población y muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Método de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	32
<b>III. RESULTADOS</b>	33
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	61
<b>V. CONCLUSIONES</b>	65
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	67
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	69
<b>ANEXOS</b>	72

## Lista de tablas

	Pág.
Tabla N° 1: Síntesis de la calidad del servicio	10
Tabla N° 2: Operacionalización de la variable	29
Tabla N° 3: Nivel de la Calidad del servicio en el área de check-in en la empresa de transporte aéreo Latam en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	33
Tabla N° 4: Nivel de la dimensión de los elementos tangibles	34
Tabla N° 5: Equipos de apariencia moderna	35
Tabla N° 6: Área de atención atractiva	36
Tabla N° 7: Presentación del personal	37
Tabla N° 8: Material de información	38
Tabla N° 9: Nivel de la dimensión de la fiabilidad	39
Tabla N° 10: Promesa en un determinado plazo	40
Tabla N° 11: Personal muestra interés en resolver sus problemas	41
Tabla N° 12: Personal realiza bien su trabajo en el primer contacto	42
Tabla N° 13: Personal concluye su servicio en el tiempo adecuado	43
Tabla N° 14: Personal procura mantener su servicio exento de errores	44
Tabla N° 15: Nivel de la dimensión de la capacidad de respuesta	45
Tabla N° 16: Se informa con precisión de los servicios brindados	46
Tabla N° 17: Proporción de servicio rápido y eficiente	47
Tabla N° 18: Disposición para ayudar	48
Tabla N° 19: Disposición de tiempo para responder preguntas	49
Tabla N° 20: Nivel de seguridad	50
Tabla N° 21: El comportamiento inspira confianza	51
Tabla N° 22: Seguridad en las actividades de la empresa	52
Tabla N° 23: Trato cortés con el cliente	53
Tabla N° 24: Conocimiento necesario para responder preguntas	54
Tabla N° 25: Nivel de la empatía	55
Tabla N° 26: Atención personalizada	56
Tabla N° 27: Horarios convenientes para los clientes	57
Tabla N° 28: Comprensión de solicitudes y necesidades de información	58
Tabla N° 29: Adecuado seguimiento ante algún inconveniente	59
Tabla N° 30: Cumplimiento de los intereses de los clientes	60



## Lista de figuras

	Pág.
Figura N° 1: Las dimensiones de la calidad del servicio de Grönroos	6
Figura N° 2: Marco conceptual del modelo SERVQUAL	7
Figura N° 3: Modelo de la calidad de servicio de Garvin (1884)	8
Figura N° 4: Nivel de la calidad del servicio en el ares de check in en la empresa de transporte aéreo Latam en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	33
Figura N° 5: Nivel de la dimensión de los elementos tangibles	34
Figura N° 6: Equipos de apariencia moderna	35
Figura N° 7: Área de atención atractiva	36
Figura N° 8: presentación adecuada del personal	37
Figura N° 9: Material de información	38
Figura N° 10: Nivel de la dimensión de la fiabilidad	39
Figura N° 11: Promesa en un determinado plazo	40
Figura N° 12: Personal muestra interés en resolver sus problemas	41
Figura N° 13: Personal realiza bien su trabajo en el primer contacto	42
Figura N° 14: Personal concluye su servicio en el tiempo adecuado	43
Figura N° 15: Personal procura mantener su servicio exento de errores	44
Figura N° 16: Nivel de la dimensión de la capacidad de respuesta	45
Figura N° 17: Se informa con precisión de los servicios brindados	46
Figura N° 18: Proporción deservicio rápido y eficiente	47
Figura N° 19: Disposición para ayudar	48
Figura N° 20: Disposición de tiempo para responder preguntas	49
Figura N° 21: Nivel de seguridad	50
Figura N° 22: El comportamiento inspira confianza	51
Figura N° 23: Seguridad en las actividades de la empresa	52
Figura N° 24: Trato cortes con el cliente	53
Figura N° 25: Conocimiento necesario para responder preguntas	54
Figura N° 26: Nivel de la empatía	55
Figura N° 27: Atención personalizada	56
Figura N° 28: Horarios convenientes para los clientes	57

Figura N° 29: Comprensión de solicitudes y necesidades de información	58
Figura N° 30: Adecuado seguimiento ante algun inconveniente	59
Figura N° 31: Cumplimiento de los intereses de los clientes	60

## Resumen

La presente investigación titulada: “Calidad de servicio en el área de check-in en la empresa de transporte aéreo Latam en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez”, tuvo como objetivo general determinar el nivel de calidad en el servicio en el área de check-in de pasajeros en la empresa de transporte aéreo LATAM, como respuesta al problema formulado: ¿Cuál es el nivel de calidad en el servicio en el área de check-in en la empresa de transporte aéreo LATAM en el aeropuerto internacional Jorge Chávez?

La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo de tipo básica, de corte transversal, bajo un diseño descriptivo, con un diseño no experimental, en el cual la muestra estuvo conformada por 384 clientes (pasajeros) de la aerolínea Latam. Se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad mediante la técnica de expertos y alfa de Cronbach. Se utilizó la encuesta como método de recopilación y se aplicó la escala de Likert para la medición de la variable.

Con respecto al objetivo general: Determinar el nivel de calidad en el servicio en el área de check-in de pasajeros en la empresa de transporte aéreo LATAM en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez, se concluye que el nivel de la calidad es media, en donde las dimensiones de los tangibles, fiabilidad y la empatía son de alto nivel en relación a la calidad, mientras que las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta arrojaron un nivel medio.

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

## **Abstract**

The present research entitled "Quality of service in the check-in area at the Latam air transport company at the Jorge Chávez International Airport", had as general objective to determine the level of quality in the service in the check-in area Of passengers in the air transport company LATAM, in response to the problem: What is the level of quality of service in the check-in area at the LATAM air transport company at Jorge Chavez International Airport?

The research was developed with a quantitative approach of basic type, cross-sectional, under a descriptive design, with a non-experimental design, in which the sample consisted of 384 clients (passengers) of the Latam airline. The instruments were validated and validity and reliability were demonstrated using the expert technique and Cronbach's alpha. The survey was used as the collection method and the Likert scale was used for the measurement of the variable.

With regard to the general objective: To determine the level of quality of service in the area of passenger check-in at the LATAM air transport company at Jorge Chavez International Airport, it is concluded that the quality level is average, where The dimensions of the tangibles, reliability and empathy are of a high level in relation to quality, while the dimensions of security and responsiveness showed a medium level.

Key words: quality of service, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empath