



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO

“Calidad de Servicio en el Área de Ventas de LATAM AIRLINES”

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

AUTOR:

MATTA SÁNCHEZ, RICARDO LEONCIO

ASESOR:

Mg. RUIZ PALACIOS MIGUEL ANGEL

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS Y CENTROS DE ESPARCIMIENTOS

LIMA – PERÚ

2017 - II

Página del Jurado

.....

Presidente:

DOC. TOVAR ZACARIAS CARLOS

.....

Secretario:

Mg. CASTILLO CANALES BRAULIO

.....

Vocal:

Mg. BALBIN CONDOR JORGUE

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a mi madre por su apoyo incondicional, comprensión y formación que me brinda a lo largo de mi vida, es mi ejemplo a seguir.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a Dios por cuidarme y guiarme en este camino a lo largo de mi formación profesional como Administrador ya que sin su cuidado no hubiese podido realizar el presente trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ricardo Leoncio Matta Sánchez, estudiante de la Carrera Profesional de Administración en turismo y hotelería, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 45333493, con la tesis titulada **“Calidad de Servicio en el Área de Ventas de LATAM AIRLINES”** declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) 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), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 30 de Noviembre del 2017.

Ricardo Leoncio Matta Sánchez

DNI: 45333493

Presentación

Señor Presidente

Señores miembros del jurado calificador:

Presento la tesis intitulada “Calidad de Servicio en el área de Ventas de LATAM AIRLINES”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de LICENCIADO.

Consciente que nuestra profesión hoy en día se ha vuelto muy importante en nuestro país y que debemos ejercerlo con responsabilidad y ética, realizo este estudio en el área de ventas de LATAM AIRLINES en el Aeropuerto Jorge Chávez - Callao para tratar de entender mejor los problemas causados por la deficiencia en la Calidad de servicio. Espero que el presente trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone la introducción. En el capítulo dos se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestra los resultados. El cuarto capítulo, las conclusiones. Finalizando con las recomendaciones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio, finalizando con referencias bibliográficas y anexos.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	49
1.5. Justificación del estudio.....	50
1.6. Objetivos	51

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1. Tipo de estudio.....	53
2.2. Diseño de Investigación	53
2.3. Operacionalización de la variable.....	54
2.4. Población, muestreo y muestra	55
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad.....	56

2.6. Método de análisis de datos.....	56
2.7. Aspectos éticos	56
CAPITULO III	
RESULTADOS.....	58
CAPITULO IV	
DISCUSIÓN	88
CAPITULO V	
CONCLUSIONES.....	92
CAPITULO VI	
RECOMENDACIONES	95
CAPITULO VII	
REFERENCIAS	98
ANEXOS	99

Índice de tablas

Tabla 1: Totales	56
Tabla 2: Tangibilidad	57
Tabla 3: Fiabilidad	58
Tabla 4: Capacidad de Respuesta	59
Tabla 5: Seguridad	60
Tabla 6: Empatía	61
Tabla 7: El area de ventas de LATAM AIRLINES cuenta con equipos de apariencia moderna.....	62
Tabla 8: Las instalaciones fisicas del area de ventas de LATAM AIRLINES son como modernas,limpias,organizadas y aptas para ofrecer un buen servicio	63
Tabla 9: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES tienen una apariencia aseada (limpia)	64
Tabla 10: Existen materiales suficientes para la presentacion del servicio en el area de ventas de LATAM AIRLINES	65
Tabla 11: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.....	66
Tabla 12: Cuando se presenta algun problema en el area de ventas, los colaboradores siempre muestran sincero interes en solucionarlo.....	67
Tabla 13: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES constantemente prestan bien un servicio	68
Tabla 14: Cotidianamente los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES ofrecen un servicio eficiente.....	69
Tabla 15: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES, no cometen errores en su servicio	70
Tabla 16: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES informan puntualmente y con exactitud cuando se llevan a cabo el servicio	71
Tabla 17: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES ofrecen un servicio rapido y agil.....	72
Tabla 18: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES siempre están dispuestos a ayudarlo.....	73

Tabla 19: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES no estan demasiado ocupados para responder a sus preguntas	74
Tabla 20: El comportamiento de los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES, le inspira confianza	75
Tabla 21: Se siente seguro en las transacciones de pago que realiza en el area de ventas de LATAM AIRLINES	76
Tabla 22: Todos los colaboradores del area de ventas siempre son amables con usted	77
Tabla 23: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	78
Tabla 24: El personal le ofrece una atencion personalizada	79
Tabla 25: El area de ventas de LATAM AIRLINES tiene horarios de apertura y cierre adecuados.....	80
Tabla 26: Los colaboradores comprenden sus solicitudes y su necesidad de informacion.....	81
Tabla 27: Los colaboradores realizan un adecuado seguimiento ante algun inconveniente	82
Tabla 28: Los colaboradores del area de ventas cumplen con los intereses del cliente.....	83

Índice de gráficos

Grafico 1: Totales	56
Grafico 2: Tangibilidad	57
Grafico 3: Fiabilidad	58
Grafico 4: Capacidad de Respuesta	59
Grafico 5: Seguridad	60
Grafico 6: Empatía.....	61
Grafico 7: El area de ventas de LATAM AIRLINES cuenta con equipos de apariencia moderna.....	62
Grafico 8: Las instalaciones fisicas del area de ventas de LATAM AIRLINES son como modernas,limpias,organizadas y aptas para ofrecer un buen servicio	63
Grafico 9: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES tienen una apariencia aseada (limpia)	64
Grafico 10: Existen materiales suficientes para la presentacion del servicio en el area de ventas de LATAM AIRLINES	65
Grafico 11: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.....	66
Grafico 12: Cuando se presenta algun problema en el area de ventas, los colaboradores siempre muestran sincero interes en solucionarlo.....	67
Grafico 13: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES constantemente prestan bien un servicio	68
Grafico 14: Cotidianamente los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES ofrecen un servicio eficiente.....	69
Grafico 15: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES, no cometen errores en su servicio	70
Grafico 16: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES informan puntualmente y con exactitud cuando se llevan a cabo el servicio	71
Grafico 17: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES ofrecen un servicio rapido y agil.....	72
Grafico 18: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES siempre estan dispuestos a ayudarlo.....	73

Grafico 19: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES no estan demasiado ocupados para responder a sus preguntas	74
Grafico 20: El comportamiento de los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES, le inspira confianza	75
Grafico 21: Se siente seguro en las transacciones de pago que realiza en el area de ventas de LATAM AIRLINES	76
Grafico 22: Todos los colaboradores del area de ventas siempre son amables con usted.....	77
Grafico 23: Los colaboradores del area de ventas de LATAM AIRLINES tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	78
Grafico 24: El personal le ofrece una atencion personalizada	79
Grafico 25: El area de ventas de LATAM AIRLINES tiene horarios de apertura y cierre adecuados.....	80
Grafico 26: Los colaboradores comprenden sus solicitudes y su necesidad de informacion.....	81
Grafico 27: Los colaboradores realizan un adecuado seguimiento ante algun inconveniente	82
Grafico 28: Los colaboradores del area de ventas cumplen con los intereses del cliente.....	83

Resumen

En la investigación titulada “Calidad de servicio en el área de ventas de LATAM AIRLINES” se puso como objetivo general determinar el nivel de calidad de servicio que se percibe en el área de ventas de LATAM AIRLINES como respuesta al problema formulado ¿Cuál es la calidad de servicio en el área de ventas de LATAM AIRLINES?

La presente investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal, bajo un diseño descriptivo en el cual la muestra estuvo conformada por 322 clientes .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 variables.

Con respecto al objetivo general: determinar el nivel de calidad de servicio en el área de ventas de LATAM AIRLINES, se concluyó que el nivel de la calidad es media, en donde las dimensión de la empatía es de alto nivel en relación a la calidad, mientras que las dimensiones de los tangibles, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta arrojaron un nivel medio.

Palabras Clave:

Calidad de servicio, ventas, Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Abstract

In the research entitled "Quality of service in the sales area of LATAM AIRLINES", the general objective was to determine the level of quality of service perceived in the sales area of LATAM AIRLINES as a response to the problem formulated. What is the quality service in the sales area of LATAM AIRLINES?

The present research was developed with a quantitative approach with a non - experimental cross - sectional design, under a descriptive design in which the sample consisted of 322 clients. The instruments were validated and validity and reliability were demonstrated through the technique of experts and Cronbach's alpha. The survey was used as the collection method and the Likert scale was used for the measurement of variables.

With regard to the general objective: to determine the level of quality of service in the sales area of LATAM AIRLINES, it was concluded that the level of quality is average, where the dimension the empathy are high level in relation to quality, while the tangibles, reliability , security and responsiveness dimensions showed a medium level.

Keywords:

Quality of service, sales, Tangibility, reliability, responsiveness, security, empathy.