



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO EN LA LÍNEA AÉREA AVIANCA Y
LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA RUTA CUSCO –
LIMA – CUSCO, 2017**

Presentado por:

**Bach. FLOR DE MARIA QUIROZ
VALDERRAMA**

Para optar al Título Profesional de:

LICENCIADA EN TURISMO

Asesora:

Mg. ANAHI NAJAR OBANDO

CUSCO – PERÚ

2017



Título : Calidad del servicio en la línea aérea Avianca y la satisfacción del cliente en la ruta Cusco – Lima – Cusco, 2017.

Autor : - Flor de María Quiroz Valderrama

Fecha : 26-06-2018

Resumen

El presente trabajo de Investigación intitulado “ CALIDAD DEL SERVICIO EN LA LINEA AEREA AVIANCA Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA RUTA CUSCO – LIMA –CUSCO, 2017” tiene como objetivo principal determinar y conocer la calidad del servicio que brinda la línea aérea Avianca en la ruta Cusco-Lima-Cusco en relación a la satisfacción del cliente, ya que la calidad del servicio debe ser una constante para la prestación de los servicios aéreos, la cual a su vez debe ir acompañada con la tecnología y la modernidad en virtud de lograr el objetivo empresarial de logra y la satisfacción del cliente, para este estudio se ha considerado básicamente el modelo SERVQUAL que define la calidad del servicio como “la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes y las expectativas que sobre este se habían formado previamente” (Zeithaml, Parsuraman, Berry, 1993:26), enunciando 5 dimensiones de la calidad, tales como: la fiabilidad, la tangibilidad, la seguridad, la empatía y la capacidad de respuesta; luego del análisis de los resultados se puede afirmar que la calidad de los servicios de esta línea aérea es buena, pero a su vez requiere implementar permanentemente acciones para mejorar la calidad del servicio ya que las líneas aéreas en la ruta Cusco lima Cusco están permanentemente expuestas a problemas en las operaciones de embarque y desembarque como consecuencia de clima y condiciones geográficas. La presente investigación es de tipo cuantitativo puesto que considera como su objeto de estudio problemas susceptibles de medición, análisis estadístico y control experimental, de un nivel descriptivo correlacional debido a que tiene como propósito medir el grado de relación entre las variables de estudio y de diseño no experimental, ya que no se alteró ninguna variable con el propósito de modificar el comportamiento de las variables de estudio.

Palabras clave: CALIDAD, SATISFACCION DEL CLIENTE, CLIENTE, LINEA AEREA, EMPRESA AVIANCA



Abstract

This research work entitled "QUALITY OF THE SERVICE IN AVIANCA AIRLINE, AND THE CUSTOMER SATISFACTION IN THE SKYWAY FROM CUSCO TO LIMA ROUNDTRIP, 2017" has as a main objective to determine how the quality of the service provided by the Avianca airline in Cusco-Lima round trip is, in concordance to the customer satisfaction, because, as we know, the quality in service is a must in the provision of services inside an airline, in this purpose, this service must be gone according to the technology and modernity in order to achieve the customer satisfaction as a business objective. This study has been considered the SERVQUAL model, which is the one that defines the quality of the service as "the difference between the real customers perceptions and the expectations that on this had previously been formed" (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1993: 26), sketching out 5 dimensions of quality, such as: reliability, tangibility, safety, empathy and responsiveness. After the analysis of the results, it can be said that the quality of the service in this airline is good, however it requires a permanent implement of some actions to improve the quality of the service due along the flights from Cusco to Lima, airlines are permanently exposed. to problems in boarding and landing operations as a result of the weather and some other geographical conditions. This research work is a quantitative one, because it considers as its object of study problems open to be measured, statistical analysis and experimental control in a correlational descriptive level in which the purpose is to measure the relationship level between the variable of study and the not experimental design variable. In this work variables were not changed in order to modify the behavior of the study variables.

Keywords: QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, CLIENT, AIRLINE, AVIANCA CORPORATION.