



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO A PASAJEROS EN LA RUTA BOGOTÁ-
CUSCO- BOGOTÁ DE AEROLÍNEA AVIANCA, 2017

Presentado por:

Br. Johanna Sánchez Calderón.

Para optar al Título Profesional:

Licenciada en Turismo

Asesor:

Dr. José Alipio Gonzales Ríos.

CUSCO- PERÚ

2017



RESUMEN

El transporte aéreo comercial es una actividad que se desarrolla y crece notoriamente en el Perú, y durante los últimos años se observa un crecimiento significativo el cual está directamente relacionado con el desarrollo del turismo.

El presente trabajo de investigación se centra en determinar la importancia de la operación de la nueva ruta Bogotá – Cusco – Bogotá de la Aerolínea Avianca ya que al operar esta nueva ruta el aeropuerto Alejandro Velasco Astete, que abre una puerta de ingreso adicional a visitantes que llegan a Perú por motivo del Turismo.

El principal objetivo de estudio es conocer las ventajas percibidas en la optimización de servicio a pasajeros que utilizan la ruta Bogotá- Cusco- Bogotá de la aerolínea Avianca entre los meses de enero a marzo y la generación de confianza en el Servicio a Pasajero, tales como son la satisfacción, comunicación, calidad de servicio, estos tres factores fueron propuestos para ser incorporados para este estudio.

Uno de los factores más relevantes al momento de adquirir un servicio o producto, es la confianza del consumidor en este caso del pasajero, la cual de no existir hace menos probable que ocurra el intercambio y menos que exista lazos de lealtad.

Para llevar a cabo esta investigación cuantitativa, se confeccionó una encuesta elaborada para medir las variables mencionadas anteriormente. Esta encuesta se realizó una muestra probabilística de 194 pasajeros que utilizaron el servicio en la ruta de Bogotá – Cusco, la encuesta se llevó a cabo en el aeropuerto Alejandro Velasco Astete.

Las conclusiones en promedio que el 70% de viajeros están de acuerdo con la optimización de servicio de la aerolínea Avianca y las propuestas concretas que agreguen valor a la compañía con el afán de mejorar la calidad de servicio y la experiencia de viaje de los pasajeros.

Palabras claves: Optimización de Servicio al Pasajero.



ABSTRAC

Commercial air transport is an activity that develops and grows notably in Peru, and during the last years there has been a significant growth which is directly related to the development of tourism.

This work of thesis focuses on determining the importance of the operation of the new route Bogota - Cusco - Bogota of the Avianca airline, since when Alejandro Velasco operates on this new route the airport You Take hold opens a door of additional revenue visitors who come to Peru for motive of the Tourism development.

The main objective of the study is to explain the perceived advantages in the optimization of service to passengers using the Bogotá-Cusco-Bogotá route of the airline Avianca between the months of January to March and the generation of trust in the Passenger Service, such as are satisfaction, communication, quality of service, these three factors were proposed to be incorporated for this study.

One of the most relevant factors at the moment of acquiring a service or product, is the confidence of the consumer in this case of the passenger, which if not existing makes the exchange less likely to occur and unless loyalty ties exist.

To carry out this quantitative research, an elaborate survey was prepared to measure the variables mentioned above. This survey was conducted in person to a probabilistic sample of 194 passengers who used the service on the Bogotá - Cusco route, the survey was carried out at the Alejandro Velasco Astete airport.

The conclusions in an average that 70% of the travelers are in agreement with the optimization of the service of the airline Avianca and the proposals are in the company with the eagerness to improve the quality of service and the experience of trip of the passengers.

Keywords: Optimization of Passenger Service.