

FACULTAD DE **NEGOCIOS**



Carrera de Administración y Servicios Turísticos

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS COUNTERS UBICADOS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL CARLOS MARTÍNEZ DE PINILLOS EN TRUJILLO 2021

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos.

Autora:

Vanessa Rocha Ruiz

Asesor:

Mg. Mercy Evelyn Angulo Cortejana

Trujillo- Perú

2022

DEDICATORIA

Dedico a mi abuelitos por ser parte del proceso de formación para lograr ser profesional , y a mis padres por ser el soporte y empuje cada día de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme las fuerzas y la fe para lograr mis objetivos , a mis maestros por cada aporte necesario que me brindaron para cumplir con los objetivos profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Realidad problemática.....	8
1.2. Formulación del problema.....	20
1.3. Objetivos.....	20
1.3.1. Objetivo general.....	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Hipótesis.....	21
1.4.1. Hipótesis general.....	21
1.4.2. Hipótesis nula.....	21
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	22
2.1. Tipo de investigación.....	22
2.2. Población y muestra.....	22
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	23
2.4. Procedimiento y análisis de datos.....	25
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	27
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	42
4.1 Discusión.....	42
4.2 Conclusiones.....	45
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelos de calidad de servicio y sus dimensiones	19
Tabla 2. Alfa de Cronbach.....	24
Tabla 3. Nivel de calidad de servicio en los counters ubicados en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillo en Trujillo.	50
Tabla 4. Nivel de la dimensión elementos tangibles en los counters ubicados en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillo en Trujillo.....	50
Tabla 5. Nivel de la dimensión confiabilidad en los counters ubicados en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillo en Trujillo.	51
Tabla 6. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta en los counters ubicados en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillo en Trujillo.....	51
Tabla 7. Nivel de la dimensión seguridad en los counters ubicados en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillo en Trujillo.	52
Tabla 8. Nivel de la dimensión empatía en los counters ubicados en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillo en Trujillo.	52
Tabla 9. Matriz de consistencia	54
Tabla 10. Cuadro de operacionalización	55
Tabla 11. Cronograma de actividades	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo SERVQUAL.....	19
Figura 2. Calidad de servicio de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo.....	27
Figura 3. Presentación de los counters	28
Figura 4. Estado de las máquinas de trabajo	29
Figura 5. Tecnología del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo.....	29
Figura 6. Disponibilidad de los equipos de trabajo	30
Figura 7. Aptitud de los counters.....	31
Figura 8. Tiempo adecuado de los counters en brindar el servicio	31
Figura 9. Cumplimiento de lo prometido	32
Figura 10. Educación de los counters del aeropuerto	33
Figura 11. Disposición de atención de los counters	34
Figura 12. Servicios adicionales de los counters.....	34
Figura 13. Información clara y precisa de los counters.....	35
Figura 14. Seguridad y eficacia de los counters	36
Figura 15. Explicaciones de los counters ante problemáticas	36
Figura 16. Personal capacitado de los counters.....	37
Figura 17. Confianza y veracidad de los counters.....	37
Figura 18. Amabilidad de los counters.....	38
Figura 19. Servicio individualizado	39
Figura 20. Cumplimiento de las necesidades en específico	40
Figura 21. Comprensión a las necesidades de los pasajeros.....	40
Figura 22. Trato amable de los counters del aeropuerto.....	41

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar el nivel de la calidad de servicio en los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo 2021, pues se ha visto que la industria del transporte aéreo se viene desarrollando significativamente, por lo que los pasajeros son mucho más exigentes en cuanto al servicio que reciben. Esta investigación es de tipo descriptiva-explicativa, de diseño no experimental y bajo un enfoque cuantitativo, con una población de estudio de pasajeros del aeropuerto Internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, de sus dos aerolíneas, Sky y Latam y con una muestra de 267 pasajeros. Con la técnica de la encuesta, y el instrumento del cuestionario que permitió la recolección de datos, con lo cual se obtuvo como resultado que nivel de calidad de servicio en los counters ubicados en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillo en Trujillo es medio, ya que presenta una media de 3.47 y una desviación estándar de 0.04 en cuanto a sus 5 dimensiones. Como conclusión se obtuvo que el nivel de calidad de servicio de los counters no satisface totalmente a los pasajeros, puesto que lo califican como medio, por lo que se considera importante plantear estrategias que permitan incrementar sus dimensiones con menor nivel de calificación, capacidad de respuesta y confiabilidad.

Palabras clave: *Calidad de servicio, tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.*

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el tiempo actual se observa que la industria del transporte aéreo es uno de los servicios más importantes, ya que es una actividad que se viene desarrollando significativamente en todo el mundo, el cual está directamente relacionado con el turismo.

Sin embargo, en muchas ocasiones, se presentan problemas en las aerolíneas debido a los counters, ya sea por inconvenientes en sus vuelos o horarios, trayendo consigo dificultades en el itinerario o cronograma de actividades de los pasajeros, generando así la percepción de un mal servicio. Es ahí donde radica la importancia de la calidad de servicio en los counters de los aeropuertos, ya que hoy en día las personas en el mundo son muy exigentes en cuanto al servicio que reciben, y esto puede marcar en la lealtad hacia la empresa, de tal forma que, una persona que contrata un servicio y satisface de mejor manera su necesidad sin duda volverá a optar por esa misma compañía. Según Aviación al día (2016) La industria cada vez hace más esfuerzos por mantener a los pasajeros felices tanto en la tierra como en el aire. El Aeropuerto Incheon en Corea del Sur y el Changi en Singapur empataron en el primer lugar con más de 40 millones de pasajeros al año. Son el resultado de 550.000 entrevistas en profundidad a pasajeros que se hicieron el año pasado en más de 300 aeropuertos en 80 países. A los pasajeros se les pide sus opiniones sobre 34 factores claves de servicio, como acceso, check-in, seguridad, instalaciones en el aeropuerto, comida, bebida y ventas.

En el plano internacional, desde hace algunos años el incremento de los pasajeros ha traído consigo una demanda del servicio no cubierta y esto se visualiza en quejas verbales y escritas, estos inconvenientes se han presentado de manera continua en las aerolíneas, generando un mayor nivel de insatisfacción por parte de sus usuarios, tal como se encuentra en el reportaje “TAME espera superar atraso de aviones” del diario El Universo 2012. Según

fuentes de BBC News 2015 – Mundo informa que el aeropuerto de Estados Unidos siendo uno de los más importantes del mundo y uno de los polos turísticos más atractivos de todo el planeta, viajar vía aérea puede convertirse en un problema, ya que el protocolo de counters son tediosos y el proceso de conexión para los pasajeros que llegan de otros países puede llevar mucho tiempo de espera, dado que se les pide que pasen por inmigración, que sus maletas sean revisadas nuevamente y que se sometan a todo lo indicado por la Administración de Seguridad de Transporte, incluso manifiestan que el 67% de las personas que vuelan en el aeropuerto de Estados Unidos piden el libro de reclamaciones porque el servicio que reciben por los counters es deficiente.

El aumento de pasajeros genera demoras y desmejoras que experimenta el servicio, motivo por el cual se plantea la necesidad de la revisión de unos de los procesos más críticos de los clientes como es el “chequeo – embarque”. Uno de los inconvenientes importantes corresponde al manejo de los equipajes, por el impacto que tiene en la imagen de la aerolínea, ya que también se encarga de la recepción de maletas que se almacenarán en bodega sufriendo daños o que tal vez no llegue a destino, además de las molestias para el pasajero y los costos monetarios. También problemas tales como el tema de la documentación e incluso inconvenientes entre la conexión del puente hacia el avión.

A nivel nacional, Ilustraciones Peruana Caretas señaló que diversas aerolíneas fueron sancionadas por Indecopi debido al mal servicio de los counters con los pasajeros. En el año 2017, la entrevista que realizó el diario Gestión al presidente de Indecopi, Ivo Gagliuffi, manifestó que entidades aéreas, tales como Latam Airlines, Lan Perú, Viva Air y LC Busre fueron las líneas con más reclamos por los pasajeros entre enero y octubre de 2017. En ese contexto, Gagliuffi indicó que los reclamos en este sector ascendieron exponencialmente año tras año. Según la información brindada por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), publicados en el 2017

en el Diario Gestión, Latam Perú tiene un total de 164 sanciones por un total de 406.60 UIT, seguida de Peruvian Air Line con 54 sanciones por un total de 274.24 UIT. Entre los problemas más frecuentes se encuentran la falta de idoneidad en el servicio, como el incumplimiento de este, falta de entrega de equipaje, pérdida de equipaje, cobros en exceso o no pactados, denegatoria injustificada del abordaje de pasajeros, actos de discriminación de usuarios con discapacidad, entre otras.

De acuerdo a las estadísticas oficiales publicadas en la herramienta 'Mira a quién le compras' desde junio de 2013 a mayo de 2017, el Indecopi registró 523 sanciones a empresas de aviación comercial por infringir el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Las infracciones al Libro de Reclamaciones, como por ejemplo que los establecimientos no cuenten con el Libro de Reclamaciones o el aviso del mismo o la falta de atención a los reclamos, son otras de las infracciones que a lo largo del citado período se han sancionado. Teniendo en cuenta que las aerolíneas tienen una cantidad específica de pasajeros en el aeropuerto, para atender a los usuarios, sin embargo, como las compañías en diversos casos ejecutan varios vuelos durante el día, muchas veces sucede que dos o más vuelos coinciden en el momento de realizar el check-in, ocasionando conflictos en los counters, ya que el servicio brindado por ellos no es el adecuado debido a la aglomeración de pasajeros. Como se sabe los counters en el aeropuerto se encargan de analizar todo el proceso del check-in, desde el momento que el pasajero llega al aeropuerto, hasta que finaliza de ser atendido en los mostradores, despacha su equipaje y adquiere su tarjeta de embarque. El tiempo que el pasajero demora en ejecutar todo este proceso puede ser muy largo, ya sea por motivos externos a su persona o por algún percance pertinente a él. Si este tiempo es elevado, lo que se consigue es que se acumulen muchos pasajeros, logrando así un aumentando de descontento de los pasajeros. Esto se interpreta en una disminución en el nivel de calidad en

el servicio que ofrecen diversas aerolíneas, además de reducir el tiempo que el pasajero puede disponer para hacer otras actividades en el aeropuerto.

En el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos ubicado en la ciudad de Trujillo, según fuentes del Portal de Turismo, a esta compañía se le está pidiendo reubicar el aeropuerto para evitar suspensiones de vuelos, y esto se debe a que cientos de usuarios nacionales y extranjeros se ven perjudicados debido a que existe un tráfico de pasajeros que, por la poca cantidad de counters no logran atender todas sus necesidades ya que según fuentes de Aeropuertos de Perú (AdP) se ha incrementado un 13% en promedio anual desde el 2016. Estos problemas llevan a la necesidad de evaluar de los procesos de los counters tales como aspectos de Chequeo – Embarque, con el fin de definirlos y adaptarlos al número de operaciones que se la aerolínea realiza. Teniendo en cuenta este problema, no se puede sugerir una solución eficaz sin antes se ejecute un estudio de “mejoramiento de la calidad de servicio”, con la finalidad de sugerir un proceso de mejora unificado en la calidad de servicio de los counters con los pasajeros de dicho aeropuerto en pro de mantenerse en el mercado. A pesar de lo mencionado, muchos de los clientes de las distintas aerolíneas se ven en la necesidad de continuar usando sus servicios, ya que esta forma de transporte se ha convertido hoy en día en parte de sus actividades cotidianas. Por lo tanto, el periodo de estancia en el aeropuerto es crítico ya que forma parte de la experiencia del pasajero.

Para el estudio se tomaron los siguientes antecedentes, respecto al plano internacional, En el artículo de Pincay (2020) Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador se desarrolla un enfoque pragmático y cualitativo del estudio con un método inductivo de revisión documental, analizando 13 casos de estudio que tuvieron los criterios establecidos, entre los principales resultados se encontró que las PYMES no operan de manera integrada con sistemas de calidad y métodos de evaluación para la misma concluyéndose así que las PYMES por su gran importancia en la economía

de un país deben siempre encontrarse acompañadas dentro de una mejora continua así como también practicas confiables para la evaluación de calidad dentro del modelo SERVQUAL.

Otro ejemplo que resalta la importancia de la calidad de servicio encontramos el artículo de Garmendia (2019) titulado “Satisfacción y lealtad del cliente en las operaciones domésticas de las aerolíneas colombianas” se planteó como objetivo estudiar los niveles de satisfacción y lealtad que presentan los clientes de las aerolíneas colombianas en sus vuelos domésticos. Los datos fueron recogidos en septiembre de 2018 y se obtuvieron 421 encuestas válidas. Un 84,52% de los clientes estuvieron satisfechos. Los niveles de satisfacción de los clientes leales, así como su intención de recompra son significativamente mayores al resto de los pasajeros; esto demuestra que los programas de viajero frecuente cumplen su cometido de fidelización.

En cuanto al plano nacional encontramos la tesis titulada “Calidad de servicio en aerolíneas de la ciudad de Tarapoto, 2019”, el cual tuvo como principal objetivo establecer la aerolínea que cuenta con mejor calidad de servicio en la ciudad de Tarapoto al 2019. El diseño de investigación es de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 102 pasajeros. En cuanto a los resultados, Peruvians lidera la participación porcentual al contrastar las condiciones por cada dimensión en estudio, encontrándose que los pasajeros sienten un mayor nivel de aceptación en el servicio al ser comparado con la aerolínea Viva Airlines, en cuanto al nivel de tangibilidad al 63% frente al 39%, en cuanto al nivel de fiabilidad se encuentra en 68% frente 18% de la empresa Viva Airlines. De acuerdo a la capacidad de respuesta, se tiene un valor de 69% de preferencia para la empresa Peruvians frente el 26% de Viva Airlines. Para el nivel de seguridad se considera el 71% para Peruvians y para Viva Airlines es sólo el 25%, con ello se demuestra la preferencia en cuanto a la calidad del servicio para la Aerolínea Peruvians en la Ciudad de Tarapoto. (Mozombite et al. 2019)

Así mismo la tesis de Herazo y Huamancayo (2018) titulada “Relación de la calidad de servicio, la satisfacción y lealtad de marca de los clientes de Latam en vuelos nacionales en el 2017”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre esas 3 variables en los clientes de LATAM del Aeropuerto Jorge Chávez en sus rutas nacionales en el 2017 para lo cual se empleó la metodología de enfoque cuantitativo de tipo correlacional y descriptivo bajo un diseño no experimental transversal, la muestra estuvo conformada por 385 personas, de los cuales 194 fueron de sexo masculino y 192 del sexo femenino. Los resultados de los cuestionarios, y su posterior evaluación por medio del estadígrafo (Spearman’s rho), comprobaron la alta correlación entre estas variables, con un resultado de 0.955, por lo otro lado bajo la dimensión elementos tangibles se obtuvo como resultado bajo Alfa de Cronbach de 0.960, con la dimensión fiabilidad, 0,946; con la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo un resultado de 0,944, así mismo con la penúltima dimensión seguridad arrojó un resultado de 0,955 y por última dimensión de empatía se obtuvo 0,939. Por lo que resulta que la calidad de servicio tiene relación muy significativa con la satisfacción y la lealtad a la marca por parte de los clientes de Latam.

En la tesis de Bueno y Landa (2019) titulada Relación entre calidad de servicio y lealtad del cliente hacia las aerolíneas que operan en el Aeropuerto Francisco Carlé de Jauja se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la lealtad del cliente en las aerolíneas que operan en el Aeropuerto de Jauja, Francisco Carlé, así mismo, se presentó un estudio bajo un enfoque metodológico mixto con un diseño transversal y de corte correlacional, teniendo como muestra sujeta al estudio a 385 individuos. Del mismo modo la investigación presenta como conclusiones que existe entre la calidad de servicio y la lealtad del cliente en las aerolíneas que operan en el aeropuerto Francisco Carlé – Jauja. Al 95% de confianza y al haber obtenido un resultado de relación de las brechas de las

variables equivalente a 376.537, valor mayor a 9.488, se demuestra que hay suficiente evidencia empírica para determinar que existe relación positiva entre ambas variables. (p.73)

Y por último se encuentra el plano local Mendoza (2019) en su estudio titulado “Las estrategias de low cost y su relación con la satisfacción del cliente en la aerolínea Latam – Trujillo en el año 2018”, se planteó como objetivo determinar si las estrategias de low cost de la aerolínea Latam, tienen relación en la satisfacción de sus clientes, en la ciudad de Trujillo en el año 2018. Se empleó la metodología de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio correlacional. Como resultado se halló que no existe relación alguna entre las variables low cost y satisfacción del cliente, dado que, a través de la prueba Rho de Spearman indica un nivel de significancia de 0,231 y el coeficiente de relación de 0.072, valor con el que se puede afirmar que no existe relación entre las variables, por lo que las estrategias de low cost que ejecuta la aerolínea Latam no afecta en la satisfacción de los clientes de la aerolínea en mención.

Izquierdo, L. & Lino C. (2017) en su investigación titulada “Nivel de calidad de servicio en el área de counters de la empresa de Transporte expreso interprovincial Dorado S.A.C Trujillo, 2017” se planteó como objetivo medir el nivel de calidad de servicio en el área counters de la empresa de transporte expreso interprovincial Dorado SAC. Se utilizó el diseño descriptivo, empleando la técnica de la encuesta la misma que contó con 22 ítems para la recolección de datos, validados por medio de la aplicación del coeficiente de Alfa de Cronbach. Se consideró como población objetivo a 200 clientes, determinándose una muestra de 132 clientes de la empresa. Los resultados han permitido medir el nivel de calidad de servicio en el área de counters de la empresa de transporte expreso interprovincial Dorado SAC.

Para comenzar hablar de calidad de servicio, se tiene que saber el concepto de calidad y el concepto de servicio. Según la Real Academia de Lengua Española (2014) calidad es

“El conglomerado de propiedades intangibles que hacen posible calificar su valor”. Para reforzar esta definición, Montilla (2003) define la calidad como la percepción que tienen los consumidores en base a algo (producto o servicio), el cual estos tengan la capacidad para satisfacer sus propias necesidades. Por otro lado, Zeithami (1988) conceptualiza la calidad como “el alto nivel de abstracción más que un atributo específico de un producto”.

En cuanto al servicio, la real academia española lo define como el ejercicio y consecuencias de servir. Kotler (1977) señala que es una actividad intangible que es otorgado por una parte para ofrecer a otra, la cual puede ser físico o no. Otros autores como Fisher y Navarro mencionan que el servicio es “el conjunto de actividades, que se brindan para su venta”. (Fisher y Navarro, 1994).

Para complementar las definiciones, Grönroos, igualmente señala que el servicio es una actividad pero que está enfocada en brindar soluciones a los problemas de los clientes. (Grönroos, 2007). En la literatura revisada se encuentran diversos autores que definen la calidad del servicio tales como Christian Grönroos (1984), quién menciona que es una acción natural intangible, que se basa no solo en la relación que exista entre los clientes y trabajadores, sino también, se enfoca en como el empleador brinda diferentes soluciones a los problemas de sus clientes. Para lo cual, este autor utiliza un modelo bidimensional para el estudio esta variable “calidad del servicio”, que consiste en una “calidad técnica”, que se basa en el funcionamiento del servicio, por otro lado, la segunda dimensión es la “calidad funcional”, es decir, percepciones subjetivas sobre el proceso de entrega de un producto. Otro autor, que define la calidad del servicio son Vargas & Luzángela (2011), estas autoras se enfocan en las peculiaridades de los servicios, y las divide en cuatro:

- Carácter perecedero: Los servicios no pueden estar acumulados, ni se pueden reponer, y mucho menos revender.

- Heterogeneidad: Consiste en cómo es la relación que tiene el trabajador que brinda el servicio al cliente.
- Inseparabilidad: Se basa en que constantemente el servicio que se ofrece no se puede separar del vendedor que es quien lo produce.
- Intangibilidad: Reside en que los servicios no se pueden apreciar antes de ser adquiridos, por ende, es más difícil saber si el cliente estará o no satisfecho.

Los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) interpretan la calidad del servicio en base a la “diferencia entre el servicio esperado y el servicio entregado” y este concepto surge a raíz que los consumidores perciben la calidad relativa de los servicios, y lo comparan con el desempeño de la organización, con sus propias expectativas, incluso con las experiencias. Estos autores elaboraron un modelo SERQUAL para mejorar la calidad de los servicios que brindan distintas entidades. Este modelo se basa en cinco criterios, tales como: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Estos criterios, permiten evaluar el servicio que brinda una organización.

Jiménez (2010) señala que el aspecto más importante para definir la estabilidad de la empresa es la opinión de los consumidores sobre el producto o servicio que reciben. Por lo que este autor, define, que la calidad del servicio es obligatoria para poder competir con otras organizaciones, ya que, en base a este, se verán los resultados a largo plazo. Además, considera, que la estrategia para lograr un excelente servicio es conseguir la lealtad de los clientes y esto se logrará únicamente disminuyendo experiencias desagradables con los clientes y no cumpliendo con sus expectativas.

La calidad de servicio trae consigo diversos beneficios como, por ejemplo; Los consumidores son más leales, lo que ayuda en el aumento de mercado y así mejorar la rentabilidad, se generan ventas con mayor continuidad, permite generar ahorros en presupuestos tanto de publicidad, marketing, existen menor cantidad de quejas, excelente

reputación de la empresa, aumento de productividad en los trabajadores, ya que, los clientes responden de manera positiva a sus iniciativas, mejor las relaciones entre los trabajadores.

Existen hoy en día diferentes modelos que tienen sus propias dimensiones las cuales buscan brindar información sobre como el cliente evalúa la calidad de un servicio. En este caso, se tomarán en cuenta los 3 modelos más reconocidos, que en común tienen su objetivo principal, el cual es, señalar que la calidad del servicio es la diferencia entre lo que espera el cliente y los beneficios del servicio. Entre los 3 modelos encontramos:

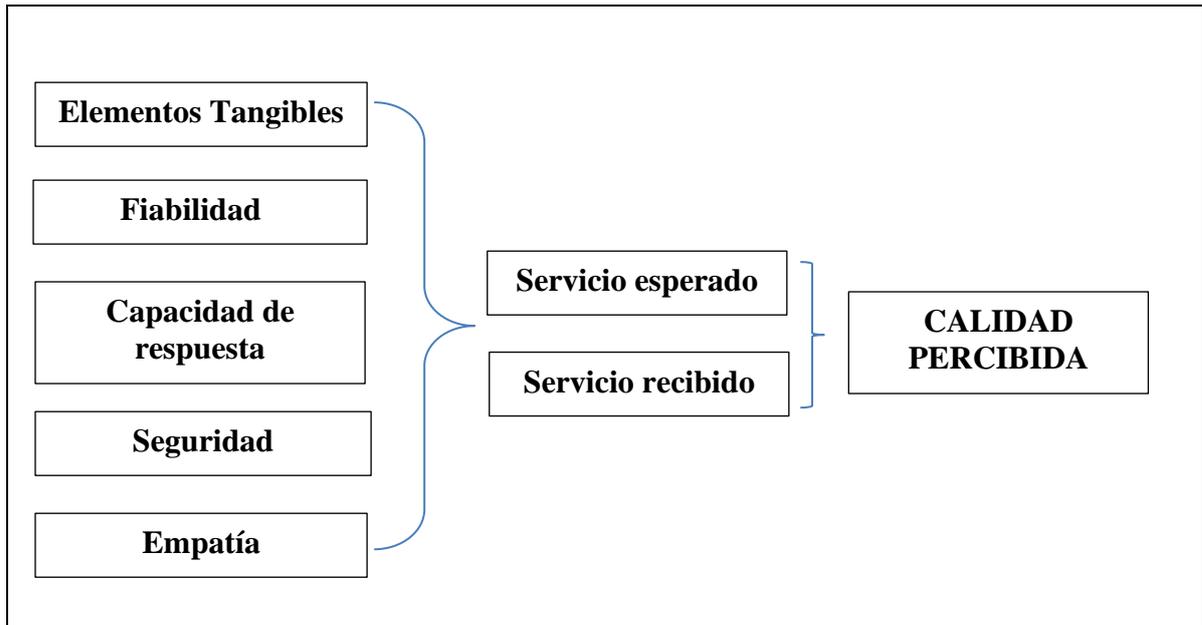
- El modelo de Grönross: Este modelo se basa en dos aspectos:
 - Calidad Técnica: Se enfoca en el resultado del proceso al momento que se realiza la prestación del servicio, es decir, lo que los consumidores reciben.
 - Calidad funcional: Se basa como se realiza la prestación de servicio, como, por ejemplo, el comportamiento de los trabajadores. Este autor, determina que mayor determinación es este aspecto, porque se enfoca en la relación este el trabajador y el consumidor.
- Modelo SERVPERF: Este modelo les pertenece a los autores Cronin & Taylor (1992), el cual consiste en la relación que hay entre calidad del servicio, satisfacción del cliente y propósitos de compra. Es decir, este modelo solo hace énfasis en las percepciones de los clientes.
 - El orden causal entre calidad del servicio y satisfacción del cliente.
 - Impacto entre calidad del servicio y satisfacción del cliente en base a los propósitos de compra.
- Modelo SERVQUAL: Este modelo es de los autores Parasuraman, Zeithami y Berry (1988). Lo que identifica a este modelo son sus cinco dimensiones, ya que son el sustento de su teoría, ya que considera que la calidad del servicio es un elemento abstracto. Sus 5 dimensiones son:

- Tangibilidad: Hace diferencias sobre diversos aspectos, tales como, el accionar de la organización, la relación que lo que muestra la empresa (tangible). Muestra las diferencias de lo que percibe el consumidor con lo que brinda la empresa, están pueden ser apariencias físicas, equipos, materiales e incluso la apariencia de los trabajadores.
- Confiabilidad: Destreza para llevar a cabo el servicio brindado de manera minuciosa y honrada. Esta dimensión se enfoca en varios aspectos, tales como si la empresa cumple con lo prometido a sus clientes, muestra interés en solucionar problemas, el tiempo en realizar un servicio es el adecuado.
- Capacidad de respuesta: Se enfoca en las actitudes de los trabajadores para asesorar al cliente y brindarles el servicio (disposición para con el cliente). Por ejemplo, aspectos como: los trabajadores informan a sus clientes el tiempo de demora del servicio, si siempre tienen disposición de ayudar o brindar soluciones, si responden a las preguntas de los consumidores.
- Seguridad: Capacidad que tienen los trabajadores para que al momento de brindar el servicio este transmita confianza y veracidad. En esta dimensión también encontramos aspectos tales como el comportamiento de los trabajadores (brindando confianza, seguridad, amabilidad, conocimiento suficiente para asesorar a los clientes).
- Empatía: Servicio particularizado que brindan las organizaciones a los clientes. Es decir, servicio individualizado y personalizado, la organización se interesa en satisfacer los intereses de los consumidores y cumplir con sus necesidades específicas.

Este modelo se resume en el siguiente esquema:

PERCEPCION – EXPECTATIVA=SATISFACCION

- Si la percepción es mayor a la expectativa hay satisfacción en el servicio.
- Si lo recibido es menor a lo esperado hay insatisfacción en el servicio.
- Si lo recibido (percepción) es igual a lo esperado (expectativo) hay una mínima satisfacción por el servicio.



Extraído de: A. Parasuraman, Valerie A Zeithami, & Leonard L. Berry (1985)

Figura 1. Modelo SERVQUAL.

Tabla 1.

Modelos de calidad de servicio y sus dimensiones

MODELOS	DIMENSIONES
Grönroos (1984)	1. Calidad técnica 2. Calidad funcional
SERVQUAL (1988) Parazuramam, Zeithaml & Berry	1. Elementos tangibles 2. Fiabilidad 3. Capacidad de respuesta 4. Seguridad 5. Empatía
SERVPERF (1992) Cronin & Taylor	Este modelo contiene las 5 dimensiones que el modelo SERVQUAL, pero lo diferente que estos autores se enfocan en percepciones y no en expectativas.
Los Tres Componentes (1994) Rust & Oliver	1. Características del servicio 2. Entrega del servicio 3. Ambiente del servicio

Nota fuente: Barrantes Santos, Fanny (2017)

1.2. Formulación del problema

- ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de la calidad de servicio en los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles en los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.
- Determinar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión confiabilidad en el servicio brindado por los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.
- Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta de los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.
- Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión seguridad en los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.
- Determinar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión empatía en los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H1: El nivel de calidad del servicio es alto en los counters ubicados en el aeropuerto internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021

1.4.2. Hipótesis nula

H2: El nivel de calidad del servicio es bajo en los counters ubicados en el aeropuerto internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que presenta este estudio es descriptiva explicativa, ya que busca medir de manera pormenorizada los niveles que presentan la calidad de servicio en los counters ubicados en el aeropuerto internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo; y como lo menciona Bernal (2006) un estudio de tipo descriptivo hace referencia a la descripción, registro y estudio e interpretación de una realidad en específico, asociándolo al diagnóstico. El propósito de la investigación descriptiva es presentar un hecho haciendo énfasis a sus características detalladas. El esquema correspondiente a este tipo de investigación es:



Dónde:

M: Pasajeros de las aerolíneas Sky y Latam.

Ox: Nivel de calidad de servicio de los counters.

Asimismo, el diseño de investigación es no experimental, ya que no se va a manipularla variable en estudio, sino que los hechos serán observados para posteriormente ser analizados, tal como menciona Fernández, Hernández y Baptista (2006) que refiere la investigación no experimental como las variables que no son sometidas a algún control ni intervención. Este estudio presenta un enfoque cuantitativo porque se hará un análisis cuántico de variables, tal como lo menciona Sampieri (2003), que hace uso del recojo de datos para ensayar la hipótesis con base numérica, a través de cuestionarios.

2.2. Población y muestra

La población es infinita y está compuesta por todos los pasajeros del aeropuerto Internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, de sus dos aerolíneas, Sky y

Latam. La muestra está conformada por los pasajeros del aeropuerto. Para llegar al resultado de esta muestra se realizó la fórmula de poblaciones infinitas.

$$n = \frac{(Z^2) \times P \times Q}{(d^2)}$$

Dónde:

- Z: Nivel de confianza (95%, es decir, $Z = 1.96$)
- P: Probabilidad a favor 0.50
- Q: Probabilidad en contra 0.50
- Margen de error: 0.06

$$n = \frac{(1.96^2) \times 0.50 \times 0.50}{(0.06^2)}$$
$$n = \frac{(3.8416) \times 0.50 \times 0.50}{(0.0036)}$$
$$n = \frac{0.9604}{0.0036} = 267$$

- Obteniendo como resultado una muestra de 267 personas.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para la recolección de datos que va a permitir el desarrollo de esta investigación, se utilizó la técnica de la encuesta, bajo el instrumento de cuestionario para poder determinar el nivel de la calidad de servicio en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo.

La encuesta de esta investigación estuvo dirigida a 267 pasajeros de las aerolíneas de Sky y Latam del aeropuerto Internacional Carlos Martínez de Pinillo en Trujillo; por lo que se consideró una cantidad de 20 preguntas, las cuales son de tipo ordinal bajo el modelo de escala de tipo Likert; el índice de esta escala es:

Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Indeciso (3); De acuerdo (4);

Totalmente de acuerdo (5).

Los ítems que conforman la encuesta están relacionados con las seis dimensiones de la variable calidad de servicio. En cuanto a la primera dimensión elementos tangibles, está conformado con un total de 4 preguntas (del número 1 Al n°4); la dimensión confiabilidad conformada con 4 preguntas (del número 5 al n°8); los ítems del n°9 al n°13 conciernen a la dimensión capacidad de respuesta; así mismo la dimensión seguridad está conformada por 3 preguntas la cuáles son los ítems 14, 15 y 16; y, por último, la dimensión empatía concierne las últimas 4 preguntas.

La información obtenida fue de forma cuantitativa y procesada a través de gráficos estadísticos en Microsoft Excel, Para ello, el procesamiento de los niveles se realizó a través de medias y desviación estándar.

2.3.1. Confiabilidad

Para comprobar que el instrumento es confiable, brindando seguridad para la obtención de los resultados, se hizo a través de una muestra piloto de 15 encuestas aplicadas. Se considera que el instrumento es confiable cuando el resultado es más cerca. Para determinar la confiabilidad se utilizó la fórmula en Microsoft Excel de Alfa de Cronbach considerando la varianza total y la sumatoria de las varianzas de cada ítem.

Tabla 2.

Alfa de Cronbach

Número de ítems	20
Sumatoria de las varianzas de cada ítem	25.46
Varianza total	157.07
Alfa de Cronbach	0.88

El resultado obtenido en el instrumento que mide las dimensiones de inteligencia emocional fue de 0,88; que según los rangos que están establecidos por George & Mallery (2002) corresponde a una excelente fiabilidad, lo que quiere decir, que el instrumento otorga seguridad y confianza para medir la variable Inteligencia emocional.

2.4. Procedimiento y análisis de datos

- Para el desarrollo de esta investigación, primero se solicitó el permiso correspondiente al Aeropuerto Martínez de Pinillos dónde se llevó a cabo este estudio.
- Primero la encuesta fue aplicada a 15 pasajeros la cual conformó la muestra piloto para determinar la fiabilidad del instrumento, obteniendo así, valores aprobatorios para su aplicación general, esta fiabilidad se obtuvo después de aplicar la fórmula de alfa de Cronbach en Excel, teniendo en cuenta la varianza de cada ítem.
- Posteriormente, la encuesta fue aplicada a la totalidad de la muestra. Teniendo en cuenta que el estudio es cuantitativo se llevó a cabo la codificación de los datos, para ello se hizo uso de la hoja de cálculo Excel lo que facilitó la representación concisa de los datos obtenidos.
- Para el análisis de datos y dar respuesta a los objetivos considerando que están por niveles, se utilizó el método de ranqueo, la cual consistió en obtener la media y la desviación estándar por cada indicador de cada una de las 6 dimensiones de la variable calidad del servicio.
- Con el método de ranqueo se pudo cumplir los objetivos ya que por cada ítem se determinó el nivel, la cual estuvo estructura de la siguiente manera: Nivel Alto (A), Nivel Medio (M), Nivel Bajo (B), considerando la escala de Likert del cuestionario; se concluyó que; Totalmente en desacuerdo (1) y en desacuerdo (2), pertenecen al nivel bajo, Indeciso (3) conciernen a un nivel medio, y De acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5) pertenecen al nivel alto.

2.4.1. Aspectos éticos:

El trabajo de investigación concierne lineamientos éticos para su ejecución:

- Para la obtención de los datos se tuvo el consentimiento legal por parte de la administración del aeropuerto de Trujillo.
- Todos los resultados obtenidos serán únicamente utilizados por el investigador principal, siendo recopilados de forma anónima, basándose en la privacidad y confidencialidad de los pasajeros.
- La información que se ha obtenido para el desarrollo de la investigación, extraído de autores, están debidamente citados, respetando los derechos de autor.
- El instrumento antes de su aplicación pasó por un filtro de fiabilidad, aprobado bajo la prueba estadística de Alfa de Cronbach.
- El trabajo ha cumplido con todos los procesos del método científico, asegurando que el estudio sirva como guía metodológica. Así mismo, servirá como antecedentes para próximas investigaciones.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

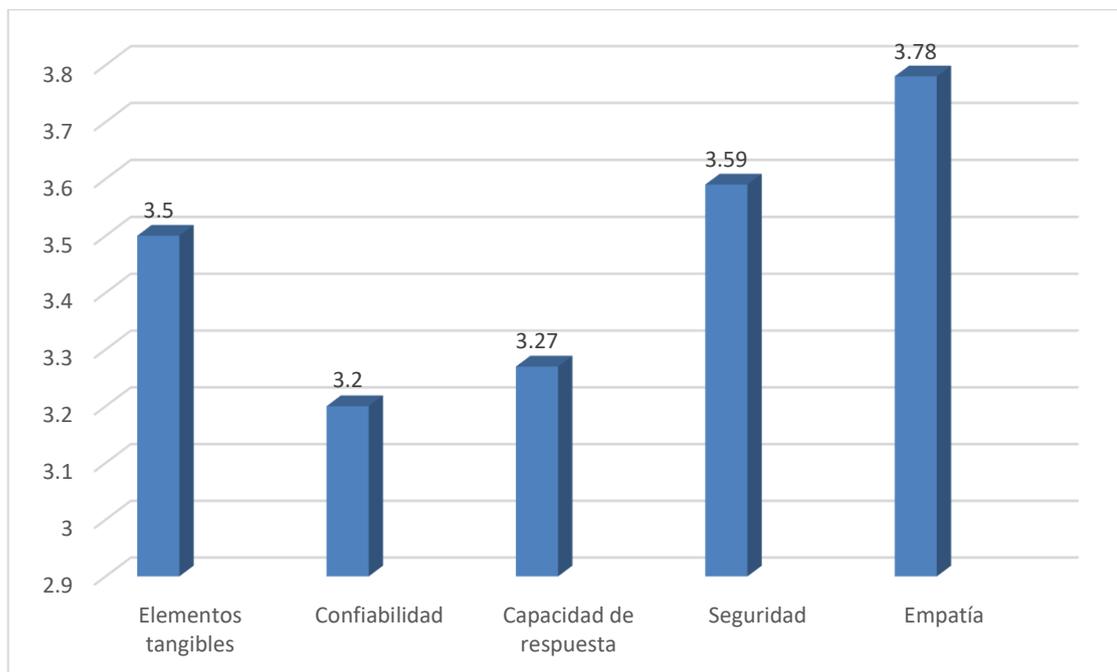
En este capítulo, se muestra el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos bajo el método de ranqueo.

3.1. Objetivo General: Determinar el nivel de la calidad de servicio en los counters ubicados en el aeropuerto internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.

En la siguiente tabla se puede observar los niveles de cada dimensión de la variable calidad de servicio, que se evaluaron en la encuesta dirigida a los pasajeros del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillo en Trujillo. El nivel de calidad de servicio es medio.

Figura 2.

Calidad de servicio de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo.



Nota. En esta figura se aprecia el nivel de la calidad de servicio de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo considerando con 5 dimensiones, en donde se observa que el nivel de confiabilidad es bajo por lo que los pasajeros consideran no brindan un servicio en un tiempo considerable. Por otro lado, se observa que el nivel de empatía es alto, es decir, brindan un trato amable y considerado.

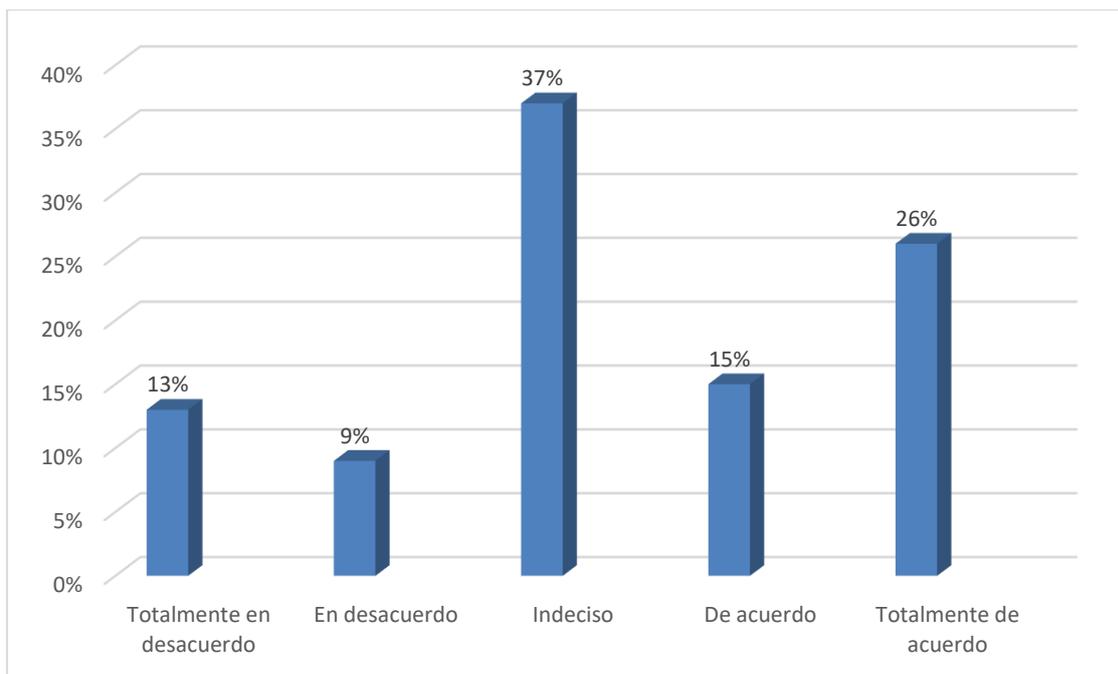
3.2. Objetivos específicos:

3.2.1. Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles en los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.

En la siguiente tabla se puede observar el nivel de la dimensión elementos tangibles, que se evaluaron en la encuesta dirigida a los pasajeros del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillo en Trujillo. El nivel de dimensión elementos tangibles es Alto.

Figura 3.

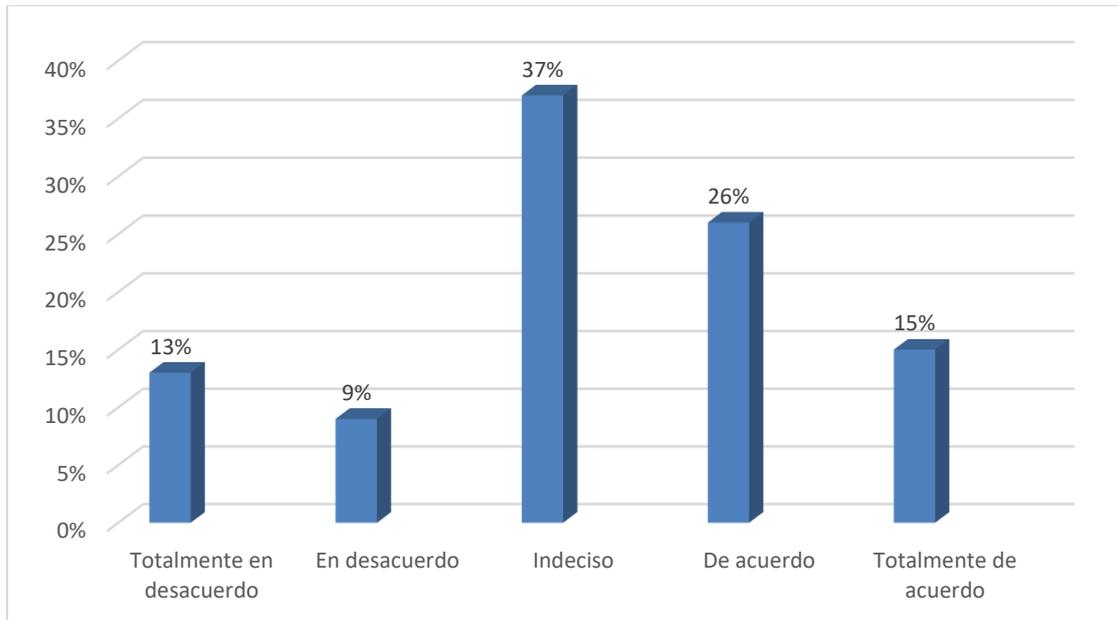
Presentación de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos En Trujillo



Nota. En esta figura se aprecia que el 37% de los encuestados se encuentran indecisos ante la presentación de los counters, por otro lado, el 15% considera que está de acuerdo y el 26% totalmente de acuerdo por lo que consideran que la presentación de los counters es pulcra, mostrando limpieza en su vestimenta.

Figura 4

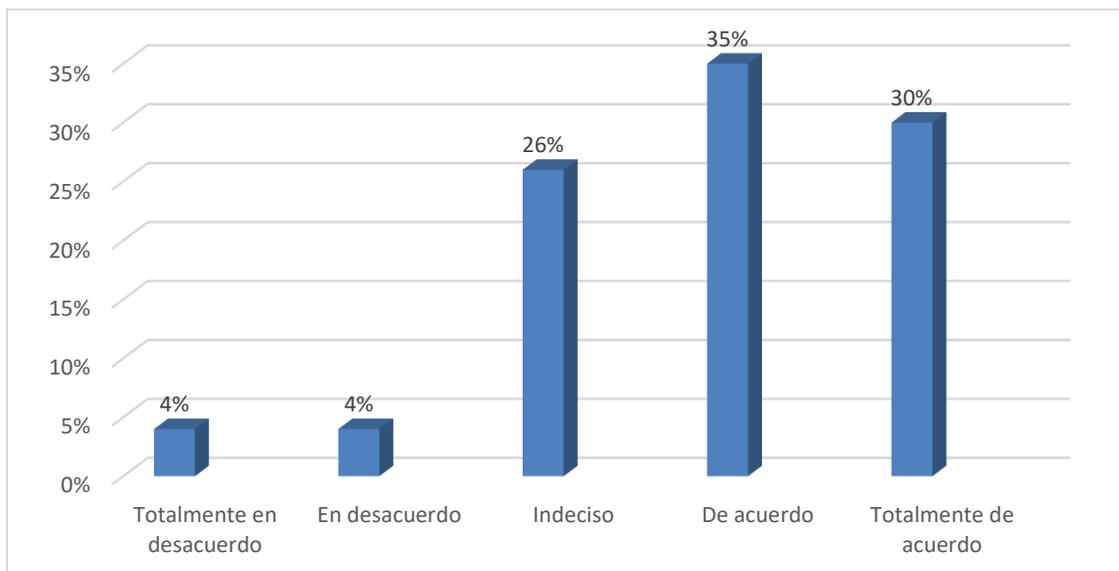
Estado de las máquinas de trabajo del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos En Trujillo



Nota. En esta figura se aprecia que el 37% de los encuestados se encuentran indecisos ante las instalaciones físicas por lo que consideran que no son totalmente atractivas. Por otro lado, el 25% está de acuerdo con el estado de las máquinas del trabajo sin embargo señalan que a veces surgen dificultades.

Figura 5.

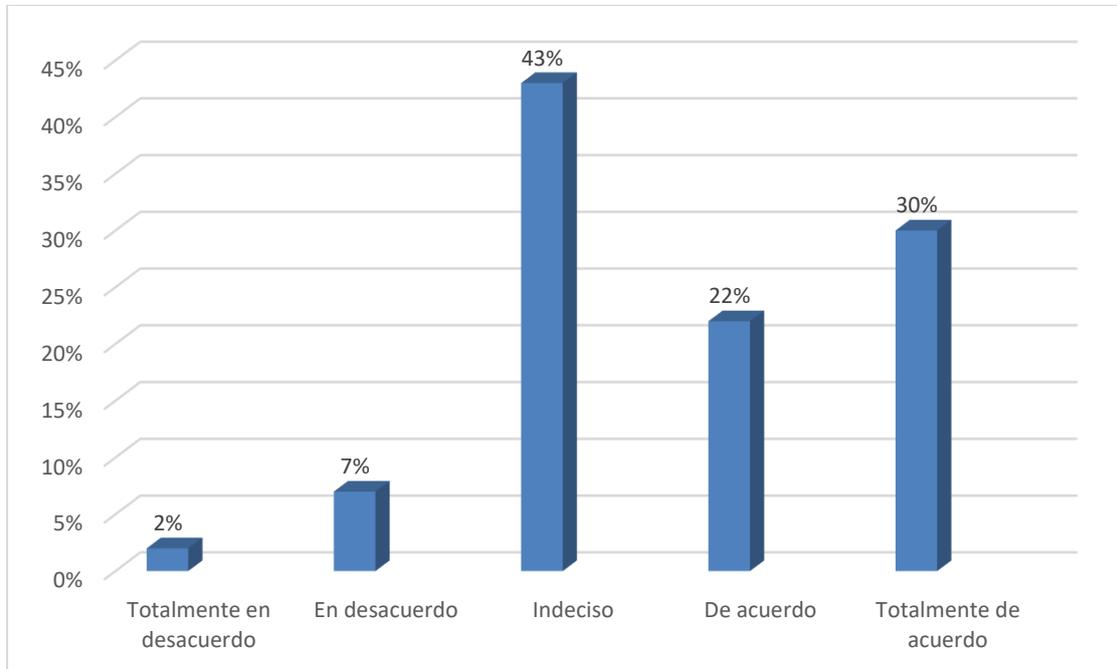
Tecnología del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos En Trujillo



Nota. En esta figura se aprecia en cuanto a la tecnología del aeropuerto de Trujillo, los pasajeros están en un 35% de acuerdo, y un 30% totalmente de acuerdo, considerando que

los aspectos tecnológicos de la empresa les facilita diversos trámites, algunos de ellos siendo de forma virtual, evitando así largas colas.

Figura 6. Disponibilidad de los equipos del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos En Trujillo.

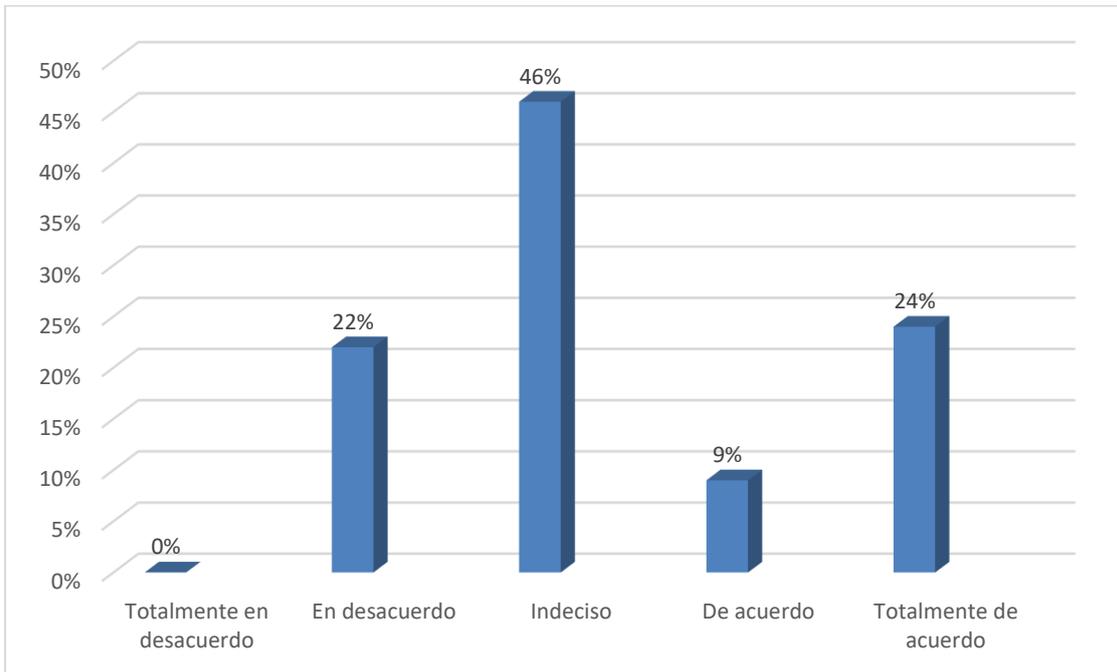


Nota. En esta figura se muestra que el 43% se encuentra indeciso ante la disponibilidad de los equipos, mientras el 52% considera que está de acuerdo y totalmente de acuerdo, señalando que existen diversas herramientas que les permiten obtener sus pasajes y servicios adicionales en un tiempo corto.

3.2.2. Determinar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión confiabilidad en el servicio brindado por los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.

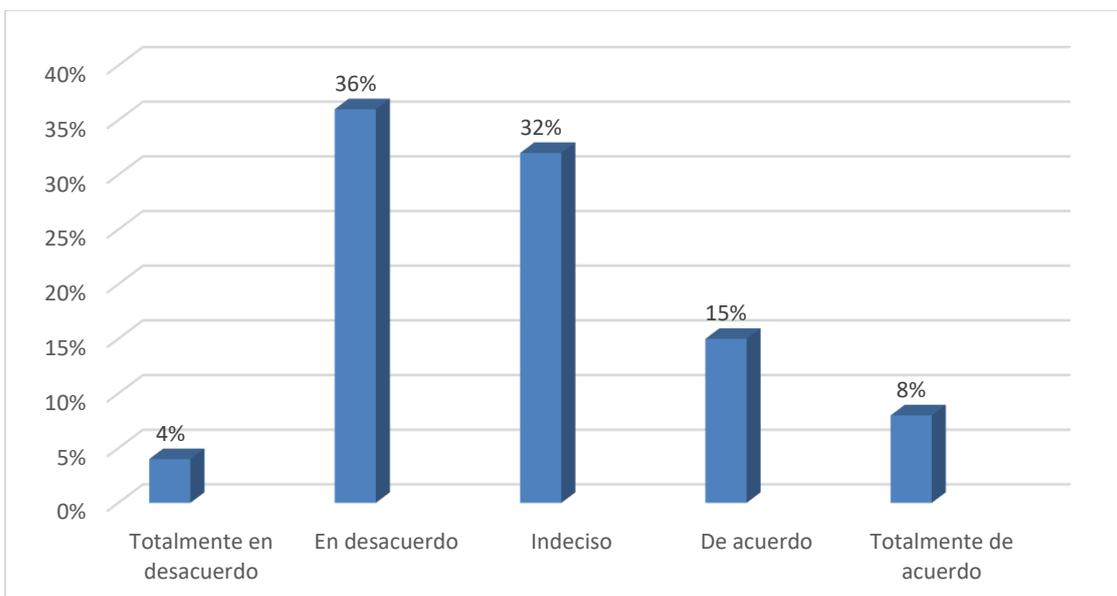
En la siguiente tabla se puede observar el nivel de la dimensión confiabilidad que se evaluaron en la encuesta dirigida a los pasajeros del aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo. El nivel de dimensión confiabilidad es Medio.

Figura 7.
Aptitud de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos En Trujillo.



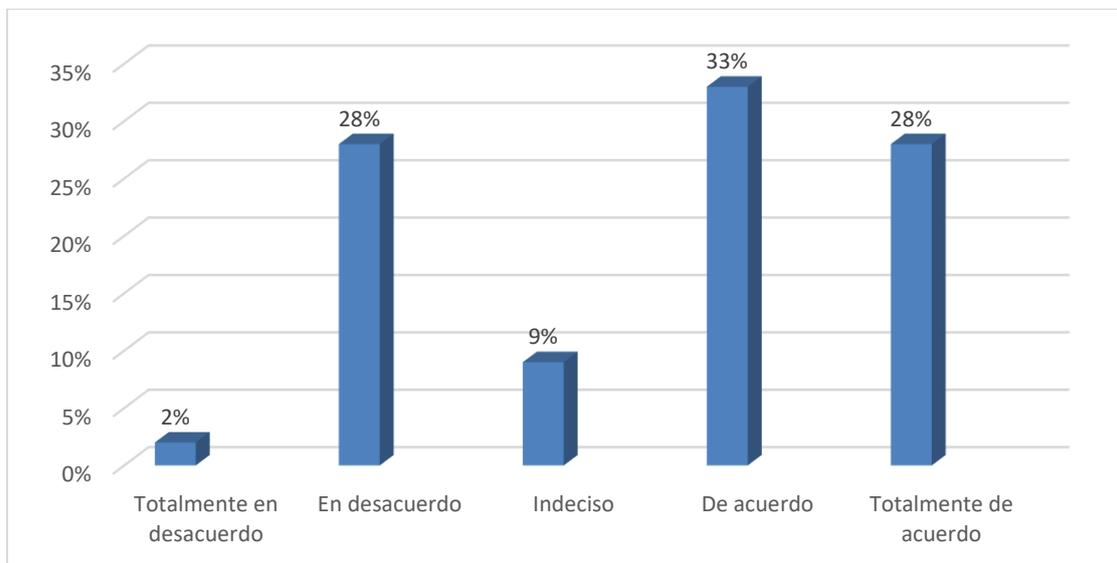
Nota. En esta figura que aprecia el 46% se encuentra indeciso antes la aptitud de los counters del aeropuerto de Trujillo, señalando que no se encuentran totalmente satisfechos con la capacidad del trabajador en cumplir sus funciones, por otro lado, solo el 24% está satisfechos con la aptitud del counters al momento de brindar el servicio.

Figura 8.
Tiempo adecuado de los counters del aeropuerto Carlos Martinez de Pinillos de Trujillo en brindar el servicio.



Nota. En esta figura se aprecia el tiempo en el que brindan el servicio los counters no es considerable, ya que el 36% se encuentra en desacuerdo y el 32% indeciso, señalando que no existe un orden ocasionado así se presenten contratiempos, por lo que el caunter no concluye el servicio en el tiempo establecido.

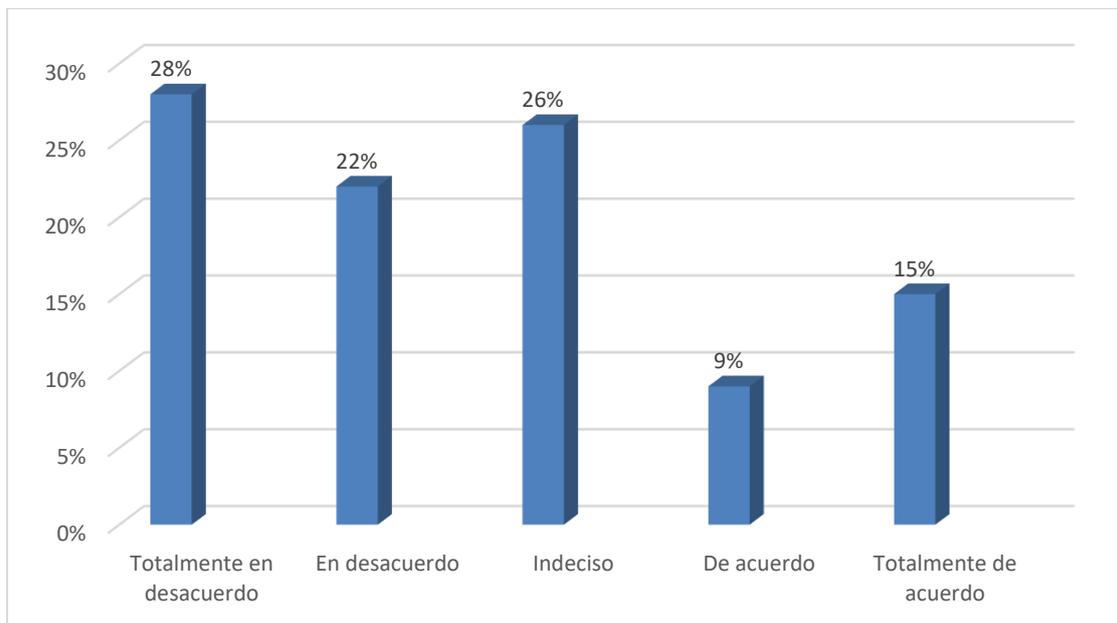
Figura 9.
Cumplimiento de lo prometido.



Nota. En esta figura se aprecia que los counters a pesar de las deficiencias que existen en el trabajo, cumplen con lo prometido y se refleja el 33% que señala estar de acuerdo y el 28% totalmente en desacuerdo, señalando que ante un problema de gravedad buscan una solución y la cumplen.

Figura 10.

Educación de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo.



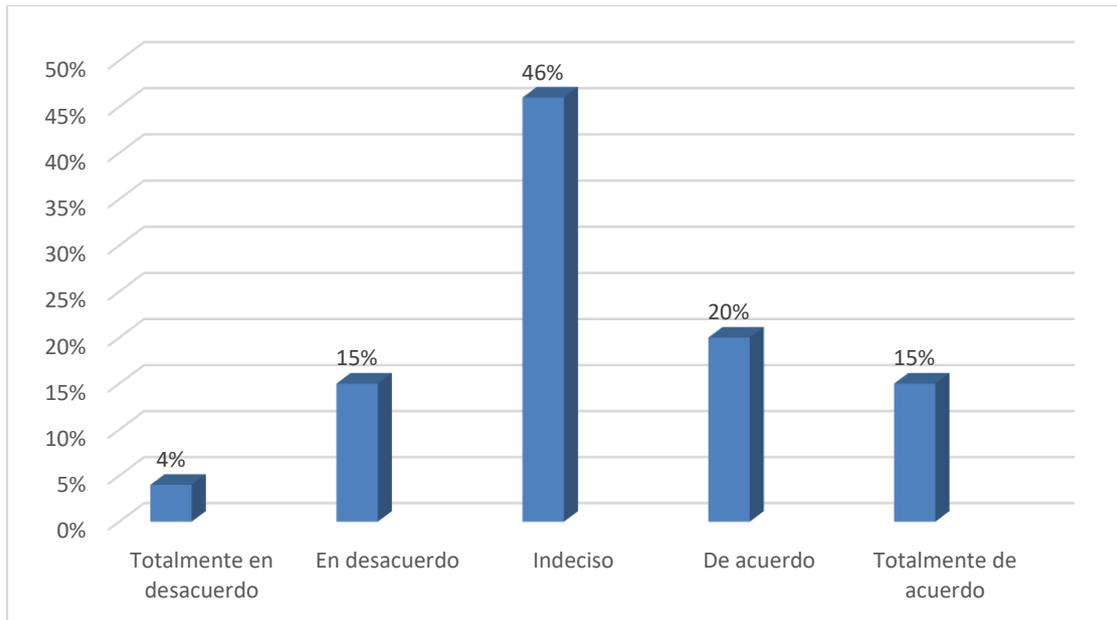
Nota. En esta figura se aprecia la educación de los counters ante los pasajeros, señalando el 28% que están totalmente en desacuerdo en que los counters atienden de forma oportuna y con educación; ya que en muchas ocasiones por la aglomeración y la presión de los pasajeros tienden a ser desatentos y en ocasiones descortés.

3.2.3. Definir el nivel de la calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta de los counters ubicados en el aeropuerto internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.

En la siguiente tabla se puede observar el nivel de la capacidad de respuesta que se evaluaron en la encuesta dirigida a los pasajeros del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo. El nivel de dimensión capacidad de respuesta es medio.

Figura 11.

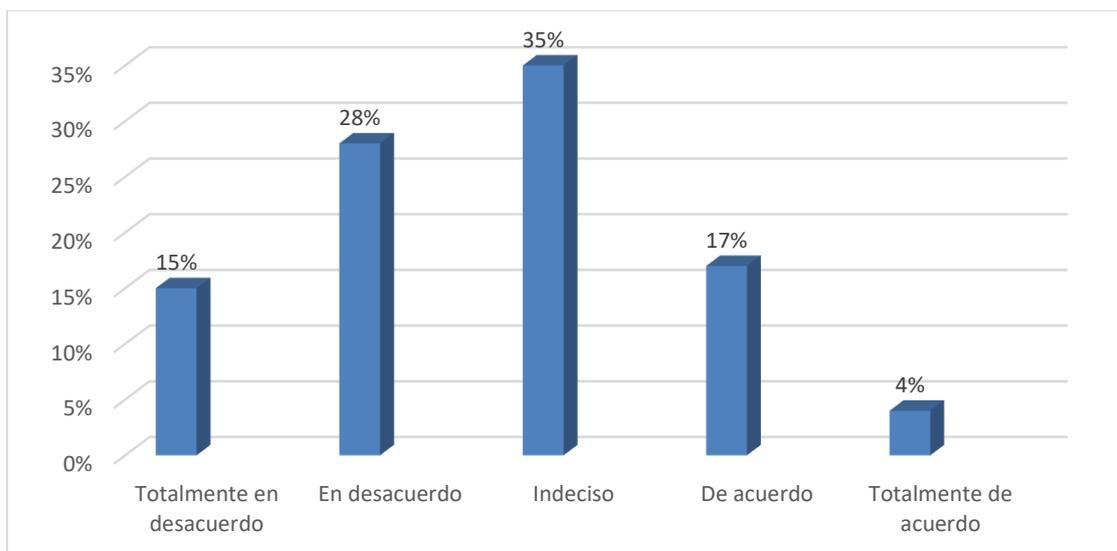
Disposición de atención de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo.



Nota. En esta figura se aprecia que la disposición de los counters no es inmediata al momento de brindar la atención a los pasajes del aeropuerto, ya que el 46% de los encuestados consideran que la actitud del trabajador es deficiente al brindar asesoría.

Figura 12.

Servicios adicionales de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo

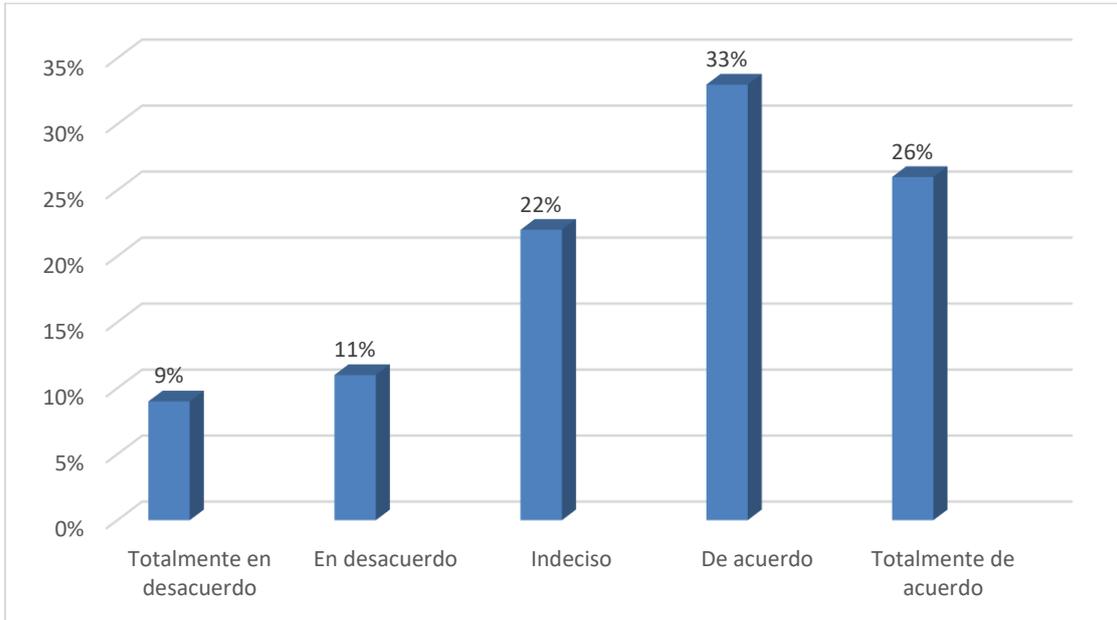


Nota. En esta figura se aprecia los counters no brindan servicios adicionales a los pasajeros del aeropuerto de Trujillo, en la encuesta aplicada el 35% se muestra indeciso, mientras que

el 15% totalmente en desacuerdo y 28% en desacuerdo; ya que señalan que no existe un post servicios, por lo que no brindan una buena experiencia al pasajero

Figura 13.

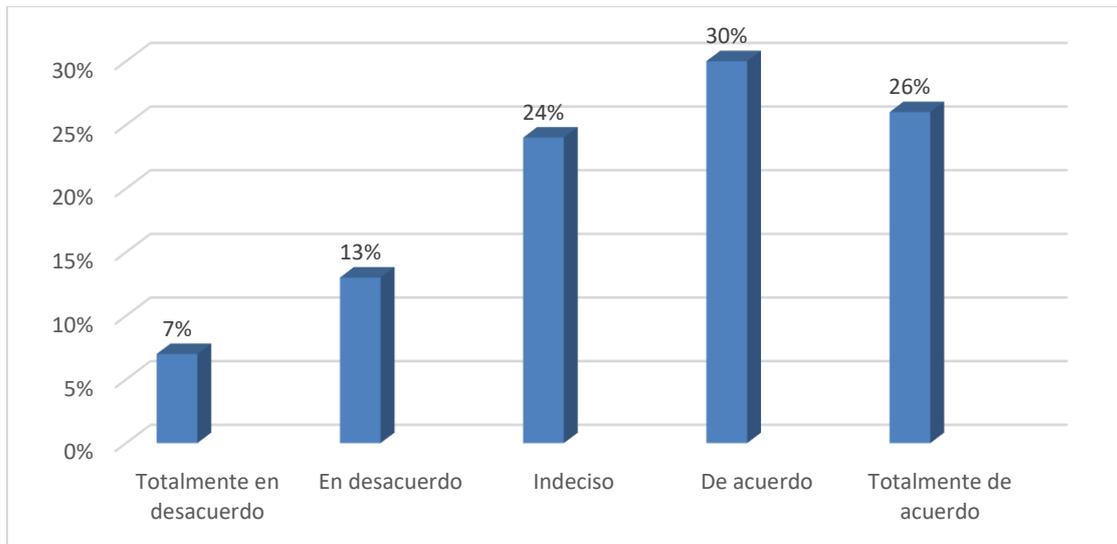
Información clara y precisa de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo.



Nota. En esta figura se refleja que el 33% señala estar de acuerdo con la información brindada a los pasajeros, ya que es clara y precisa, logrando así que tengas dudas y evitar contratiempos.

Figura 14.

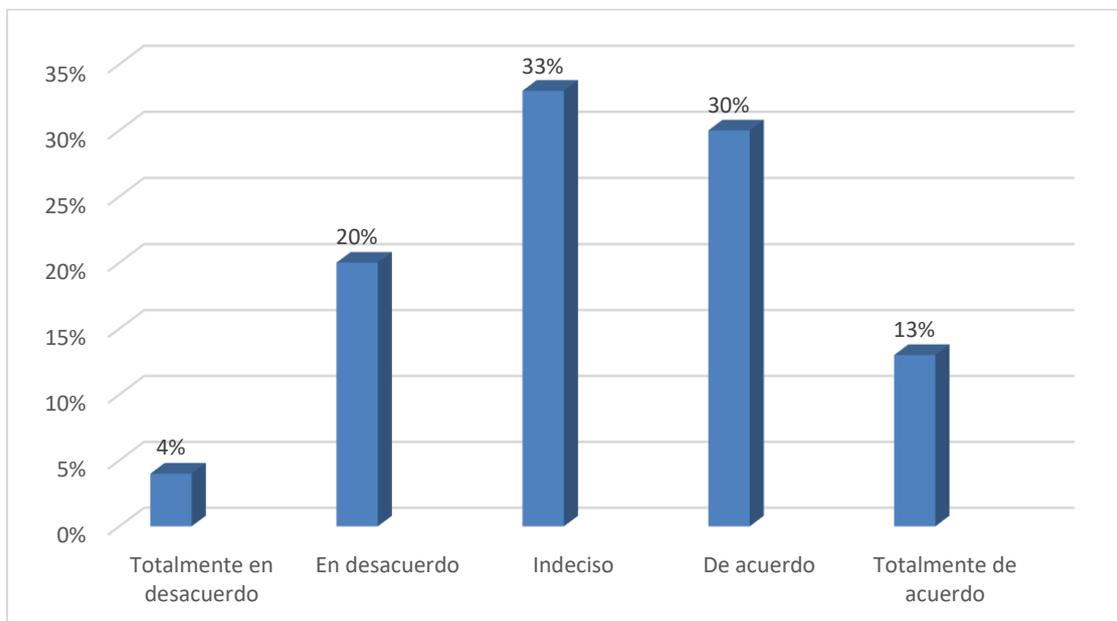
Seguridad y eficacia de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo.



Nota. En esta figura se refleja que el 30% de los pasajeros están de acuerdo con el servicio brindado por los counters ya que señalan que existe eficacia, y el 26% están totalmente de acuerdo, mostrando satisfacción en el servicio recibido.

Figura 15.

Explicaciones ante problemáticas de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo.



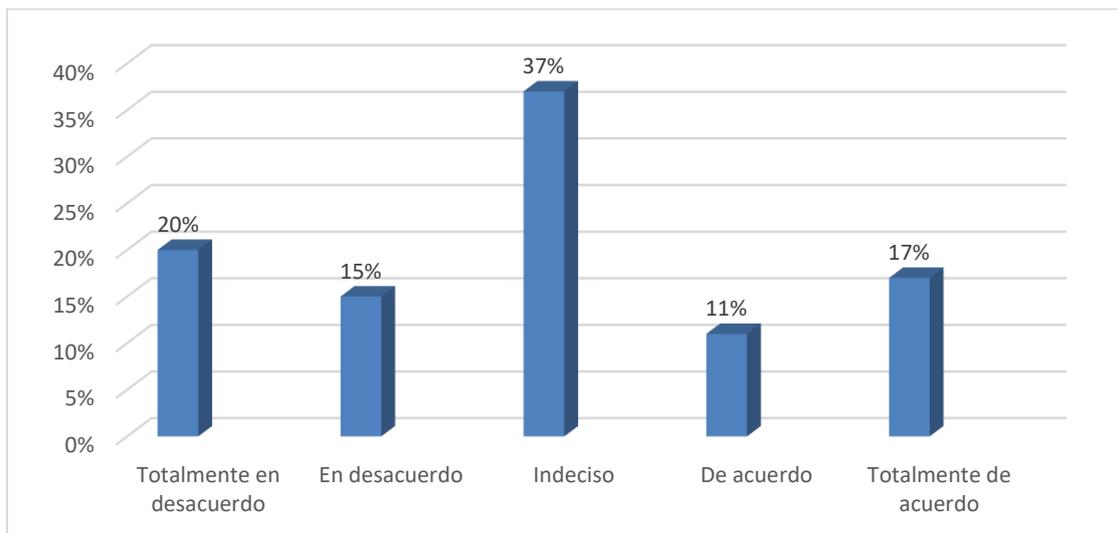
Nota. En esta figura se aprecia que solo el 30% de los encuestados señalan que, ante alguna negación de una solicitud, los counters brindan información sobre ello y explicando el detalle. Mientras que el 33% se muestra indeciso y el 20% en desacuerdo, ya que señalan que no revisen alguna explicación adicional ni aclaran sus dudas ante alguna circunstancia.

3.2.4. Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión seguridad en los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.

En la siguiente tabla se puede observar el nivel de la dimensión seguridad, que se evaluaron en la encuesta dirigida a los pasajeros del aeropuerto Martínez de Pinillo en Trujillo. El nivel de dimensión seguridad es Alto.

Figura 16.

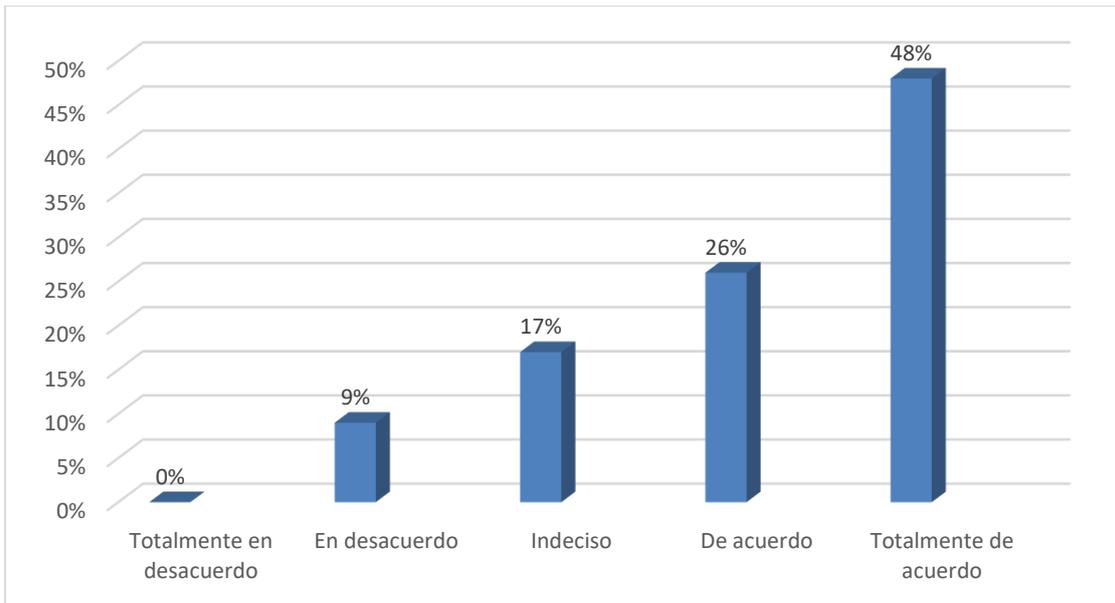
Personal capacitado del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo.



Nota. En esta figura se aprecia que el 37% de encuestados señalan que el personal no se encuentra totalmente capacitado, mientras que el 15% está en desacuerdo y el 20% totalmente en desacuerdo; por lo que señalan que los counters del aeropuerto no logran contestar todas sus dudas.

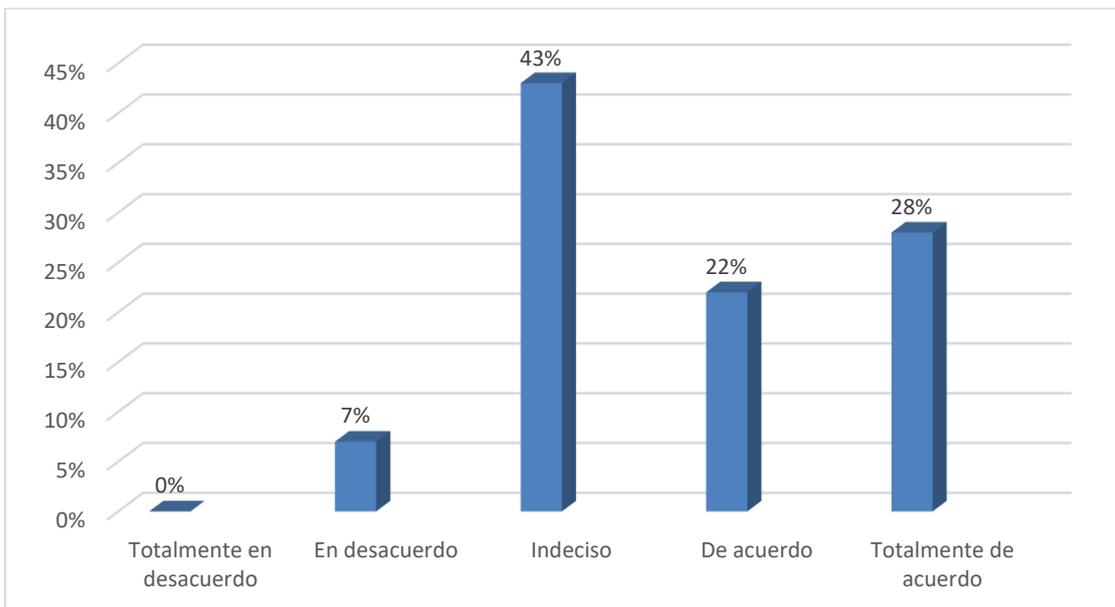
Figura 17.

Confianza y veracidad de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo.



Nota. En esta gráfica se muestra que el 48% de los pasajeros del aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, brindan confianza al momento de brindar sus servicios, pese a que en ocasiones no logran satisfacer todas sus dudas, transmiten en sus respuestas confianza y veracidad.

Figura 18. Amabilidad de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo.



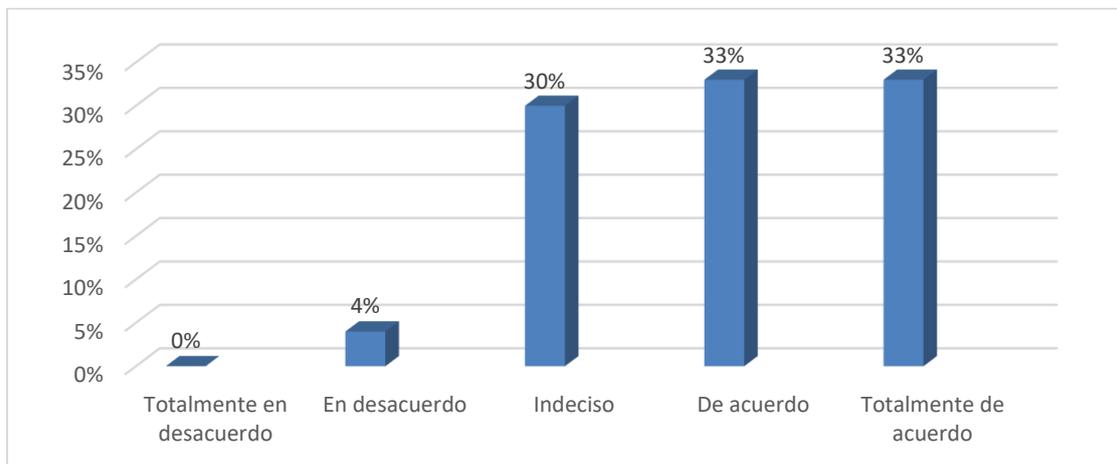
Nota. En esta grafica se muestra el 43% de los pasajeros encuestados se muestran indecisos ante la amabilidad de los counters, y esto mayormente se da cuando existe aglomeraciones y tienden hacer desatentos, sin embargo, el 22% señala estar de acuerdo y el 28% totalmente de acuerdo, mostrando sentirme satisfechos con la atención recibida.

3.2.5. Determinar el nivel de la calidad de servicio de la dimensión empatía en los counters ubicados en el aeropuerto internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.

En la siguiente tabla se puede observar el nivel de la dimensión empatía, que se evaluaron en la encuesta dirigida a los pasajeros del aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo. El nivel de dimensión empatía es Alto.

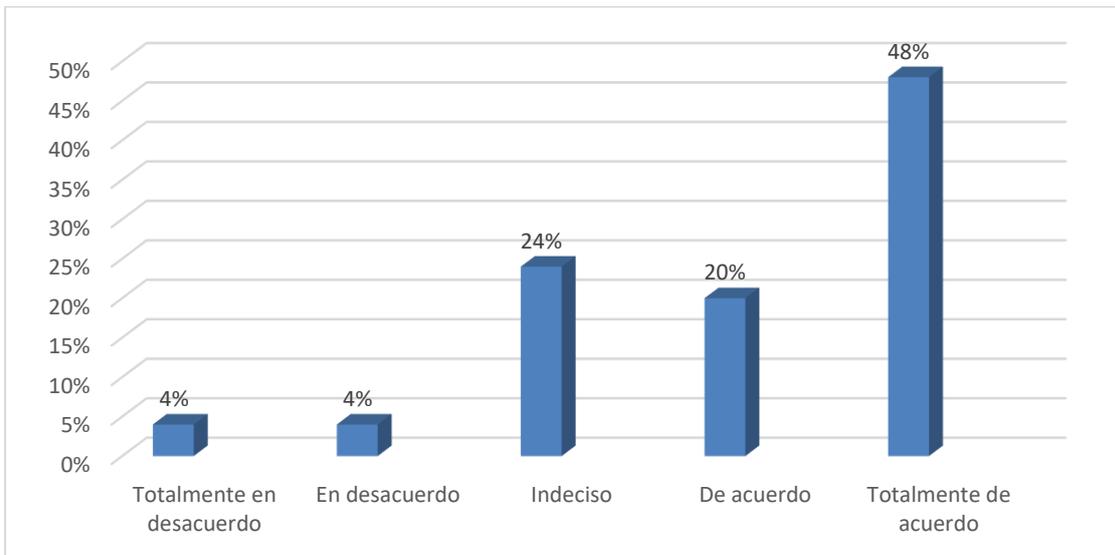
Figura 19.

Servicio individualizado de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo



Nota. En esta grafica se muestra el 66% de los pasajeros del aeropuerto de Trujillo reciben una atención individualizada, es decir, hay un trato directo tomando en cuenta necesidades, preferencias de los pasajeros; por otro lado, solo el 4% se encuentra en desacuerdo, ya que señalan que no tienen una respuesta rápida por parte de los counters.

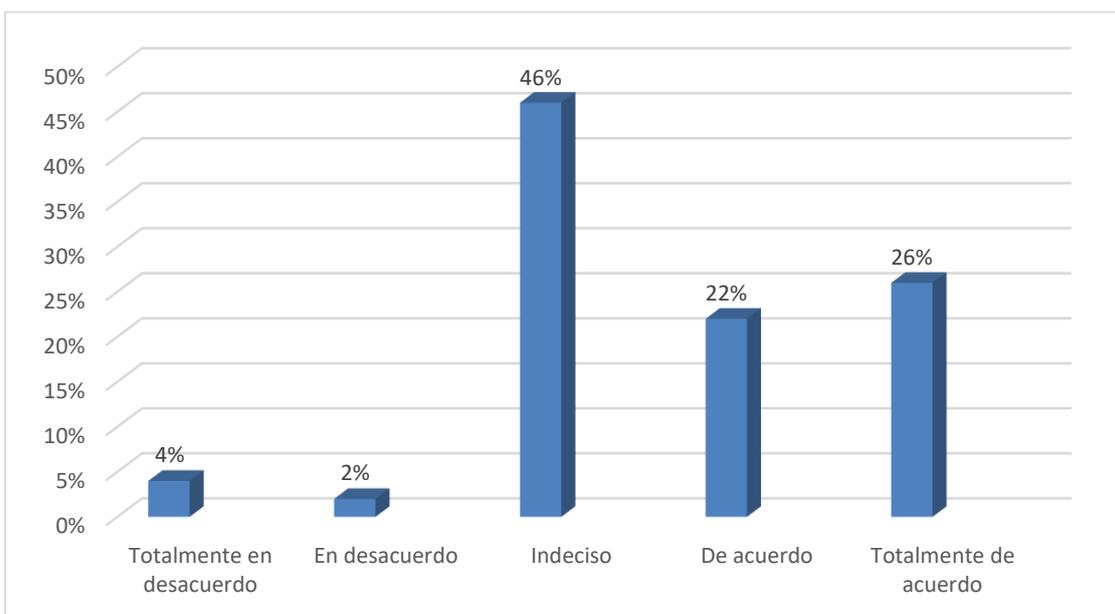
Figura 20.
Cumplimiento de las necesidades en específico



Nota. Se puede apreciar en esta figura que el 48% de los pasajeros encuestados señalan que los counters cumplen con sus necesidades específicas, es decir, son escuchados con atención, solucionan sus problemas y aclaran sus dudas; mientras que el 20% señala estar de acuerdo y el 24% indeciso.

Figura 21.

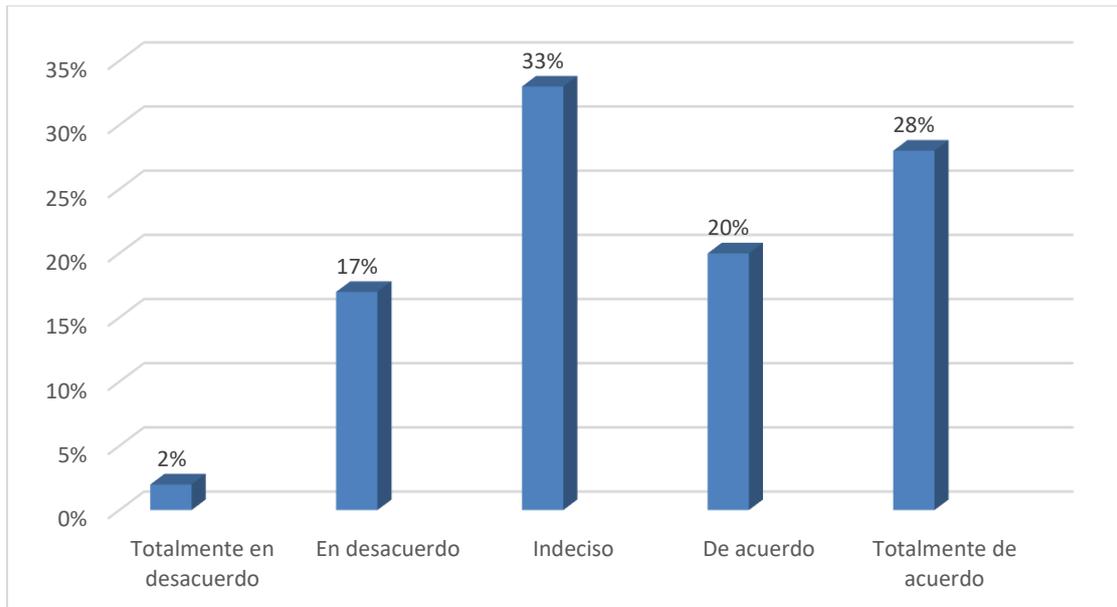
Comprensión a las necesidades de los pasajeros del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo.



Nota. Se puede apreciar en esta figura que el 26% de los pasajeros sienten que los counters comprenden y cumplen con sus necesidades, es decir, sienten que se ponen en su lugar, reciben información oportuna, mientras que solo el 4% está totalmente en desacuerdo y el 2% en desacuerdo, señalando que los counters no cumplen con sus expectativas.

Figura 22.

Trato amable de los counters del aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos de Trujillo.



Nota. En esta figura se observa el 33% de los pasajeros no se sienten satisfechos con la amabilidad de los counters del aeropuerto de Trujillo, mientras que el 20% está de acuerdo y el 28% totalmente de acuerdo, señalando que los counters tienen una actitud adecuada, son imparciales y se expresan con respeto.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Teniendo en cuenta a las figuras y tablas analizadas, muestra que la dimensión elementos tangibles presenta una media de 3.50, ya que sus indicadores como presentación de los trabajadores y estado de las máquinas de trabajo presentan un nivel medio, lo cual quiere decir que el valor que el cliente le otorga a la presencia de una infraestructura moderna (elementos tangibles) no es crucial ni relevante al momento de evaluar la calidad quiere decir su valor es neutro. Esto coincide de manera indirecta con lo dicho por Herazo y Huamancayo (2018), en donde los autores muestran en sus conclusiones que los elementos tangibles no tienen una relación con la satisfacción de los clientes de Latam. Los resultados de la prueba (Spearman's rho), comprobaron la falta de correlación entre estas variables lo cual alega según se entiende: los pasajeros no le brindan vital importancia a los temas de infraestructura y demás relacionados al momento de evaluar su satisfacción mostrando así una falta de relación entre ambos elementos coincidente con los resultados mostrados en el presente estudio.

Los pasajeros del aeropuerto internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo se muestran inconformes con la dimensión confiabilidad ya que este tuvo un valor medio de 3.20. Estos resultados se contraponen a los resultados obtenidos en la investigación de Mendoza (2019), en la que refleja que la dimensión confiabilidad, ha sido calificada como inadecuado con un nivel de significancia de 0,231 con el que se puede afirmar que ser una aerolínea low cost no afecta a la satisfacción de los clientes del mismo modo en el presente estudio se visualiza un valor neutro “indiferente por parte del cliente “respecto al ser o no ser una aerolínea low cost.

Además, según la percepción de los pasajeros sobre la capacidad de respuesta de los counters ante diversas problemáticas los cuales califican el servicio como medio con una

puntuación de 3.27, ya que, según los pasajeros encuestados, no brinda servicios adicionales. Este resultado se asemeja ligeramente con investigaciones relacionadas de los autores Castro, Mozombite y Castillo (2019), donde obtuvieron como resultado que la aerolínea Peruvians lidera ante otras aerolíneas en cuanto a la capacidad de respuesta con una preferencia de 69% ante las otras aerolíneas. Puesto que en ambas investigaciones los encuestados manifestaron que la capacidad de respuesta de los counters es media-alta lo cual quiere decir que para los pasajeros responder a tiempo y de manera acertada es valorado y considerado en el momento de evaluar el servicio.

En cuanto a la dimensión seguridad de los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillo en Trujillo se encontró que, el nivel de seguridad es alto, teniendo un nivel de confianza, veracidad y amabilidad alto, con una puntuación de 3.59; este resultado coincide significativamente con Bueno, A. & Landa, B. (2019) quienes revelan que la calidad de servicio tiene relación muy significativa con la satisfacción y la lealtad a la marca por parte de los clientes, con resultados de 0,995 en cuanto a la dimensión seguridad, que permite concluir que existe relación positiva entre la seguridad y la lealtad de los clientes hacia las aerolíneas que operan en el aeropuerto Francisco Carle de Jauja.

En lo que refiere a la presente investigación, la percepción de los pasajeros se determina que el nivel de empatía de los counters es alto, con una media de 3.78, ya que los pasajeros mencionan, que los counters cumplen con sus necesidades en específico, comprenden sus necesidades, brindan servicio individualizado con un trato amable. Sumado a ello, el 66% de los encuestados manifestaron que reciben una atención personalizada, es decir, hay un trato directo tomando en cuenta necesidades, preferencias de los pasajeros; por otro lado, solo el 4% se encuentra en desacuerdo, ya que señalan que no tienen una respuesta rápida por parte de los counters. Coincidiendo con lo que mencionan los autores Parasuraman,



Zeithami y Berry (1988), afirmando que la empatía es brindar un servicio particularizado que brindan las organizaciones a los clientes. Es decir, servicio individualizado y personalizado, la organización se interesa en satisfacer los intereses de los consumidores y cumplir con sus necesidades específicas.

4.2 Conclusiones

- Se determinó que el nivel de calidad de servicio en los counters ubicados en el aeropuerto internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo es medio, con una puntuación de 3.47, por ello, se considera importante plantear estrategias que permitan que los counters tengan mayor capacidad de respuesta.
- Se identificó que el nivel de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles en los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021 es alto, con una puntuación de 3.50, sin embargo, se considera importante mejorar el estado de las máquinas de trabajo y la presentación de los trabajadores.
- Se determinó que el nivel de la calidad de servicio en la dimensión confiabilidad en el servicio brindado por los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021 es medio, con una puntuación de 3.20. Es por ello que se sugiere plantear estrategias para mejorar las competencias de los counters, así mismo, estrategias que permitan ser mas efectivos en el tiempo de respuesta brindada a los clientes.
- Se definió que el nivel de la calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta de los counters ubicados en el aeropuerto internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021 es medio, con una puntuación de 3.27. Por lo que se considera importante que la empresa brinde servicios adicionales e implementar estrategias para que los counters tengan mayor disposición para brindar apoyo.

- Se identificó que el nivel de la calidad de servicio en la dimensión seguridad en los counters ubicados en el aeropuerto Internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021 es alto, con una puntuación de 3.59. Sin embargo, es importante que la empresa invierta en mas capacitaciones para sus trabajadores.
- Se determinó que el nivel de la calidad de servicio de la dimensión empatía en los counters ubicados en el aeropuerto internacional Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021, es alto, con una puntuación de 3.78. Por ello es necesario seguir reforzando a través de estrategias, a fin que los counters puedan personalizar mas sus servicios.

REFERENCIAS

- Alfonso Yanelys. (2019, 5 de junio). *Calidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion>
- Alteco Consultores Desarrollo y Gestión (s.f.). Calidad de servicio y prestaciones principales. <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- Alteco Consultores Desarrollo y Gestión (s.f.). El modelo SERVQUAL de calidad de servicio. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/#:~:text=El%20modelo%20SERVQUAL%20de%20Calidad%20de%20Servicio%20mide%20lo%20que,ese%20servicio%20en%20esas%20dimensiones>
- Castro, N; Mozombite, G; Castillo, J. (2019). Calidad de servicio en aerolíneas de la ciudad de Tarapoto, 2019 [Tesis para obtener el título de Bachiller en Administración, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35771/B_Castro_GN-Mozombite_PGP-Castillo_RJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ceupe Magazine (s.f.). ¿Qué es la calidad de servicio? <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>
- Gazerra, M & Lombardo, L. (2017). Calidad percibida en empresas de transporte aéreo, Vol. 16, núm. 3, pp. 361-372, <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180713893006.pdf>
- Giraldo, C; Muñoz, T; Valderrama, A & Zapata, S (2017). La calidad percibida del servicio. Un análisis de las infraestructuras aeroportuarias. *Dimensión empresarial* 15(1 Especial), 217-226. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6068516>
- Hussain, Kashif; E & Erdogan H (2017). Percepción de la calidad del servicio de la calidad del servicio en las empresas aéreas del norte de Chipre. Una aplicación del análisis lineal

de patrones Estudios y Perspectivas en Turismo, vol. 16, núm. 3, pp. 341-357,
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180713893005>

Ibarra, L & Paredes, D (2016). La Calidad en el servicio y su efecto en la lealtad y satisfacción del pasajero en las aerolíneas de bajo costo; Sonora, México. Vol 2, N° 1, pp. 38-63, <https://revistas.uclave.org/index.php/agora/article/view/223/112>

Lerner, M (s.f.). Calidad de servicio: Factor clave de competitividad.
<https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-clave-de-competitividad/>

Marketing de servicios (2007, 30 de Julio). 15 beneficios de una buena atención al cliente.
<https://www.marketingdeservicios.com/15-beneficios-de-una-buena-atencion-al-cliente/>

Mejías, A. (2005). Modelo para medir la calidad del servicio en los estudios universitarios de postgrado. Vol 9, N°34.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212005000200004

Mendoza, C. (2019). Las estrategias Low Cost y su relación con la satisfacción del cliente en la aerolínea Latam-Trujillo en el año 2018. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte].
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23798/Mendoza%20Chavez%20Cecilia_PARCIAL.pdf?sequence=9&isAllowed=y

Parasuraman, A & Zeithmal, V.A. (1991). Understanding customer expectations for service. Sloan Management Review pp. 39-48.

Sevilla, C. (2016). La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de casa verde Gourmet en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos, Distritos de Huanchaco, 2016. [Tesis para optar el grado de licenciado en Administración, Universidad Nacional de Trujillo].

https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5294/sevilladavila_claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zeithalm, V.A, Parasuraman, A. & Berry. (1993) La Calidad Total en la Gestión de los Servicios. Editorial Díaz de Santos.

Zeithaml, V.A. (1988). "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value, Journal of Marketing, vol.52, jul.

Bueno Larrazabal, Angela P. y Landa Oré Beatriz (2019) Relación entre calidad de servicio y lealtad de cliente hacia las aerolíneas que operan en el aeropuerto Francisco Carle-Jauja. [Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7099/3/IV_FCE_318_T_E_Bueno_Landa_2019.pdf

Pincay-Morales, Yolanda M. y Parra-Ferrié, Cecilia (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador.
[file:///C:/Users/alror/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/alror/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747%20(1).pdf)

Herazo Pachas, Gonzalo y Huamancayo Balarezo (2018) Relación de la Calidad de servicio, la satisfacción y lealtad de la marca de los clientes de latam en vuelos nacionales en el 2017. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/941ec735-547f-4832-9da0-340811bef011>

BBC NEW MUNDO 2015, ¿Por qué tanta gente odia los aeropuertos de EE.UU.?
https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/11/151130_sociedad_aeropuertos_estados_unidos_quejas_frustracion_mr

Aviación al día. (03 marzo 2016) Los aeropuertos con mejor calidad de servicios.
<https://aviacionaldia.com/2016/03/los-aeropuertos-con-mejor-calidad-de-servicios.html>

ANEXOS

Tabla 3.

Nivel de calidad de servicio en los counters ubicados en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo.

<i>Variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Nivel</i>
Calidad de servicio	Elementos tangibles	3.50	0.14	A
	Confiabilidad	3.20	0.13	M
	Capacidad de respuesta	3.27	0.09	M
	Seguridad	3.59	0.20	A
	Empatía	3.78	0.12	A
Total		3.47	0.04	M

Nota. El nivel de calidad de servicio es medio, con una media de 3.47 y con una desviación estándar de 0.04.

Tabla 4.

Nivel de la dimensión elementos tangibles en los counters ubicados en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo.

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Nivel</i>
Elementos tangibles	Presentación de los trabajadores	3.33	1.32	M
	Estado de las máquinas de trabajo	3.22	1.21	M
	Tecnología	3.83	1.06	A
	Disponibilidad de los equipos	3.63	1.02	A
Total		3.50	0.14	A

Nota. En cuanto a la dimensión elementos tangibles se aprecia que sus 2 de sus indicadores presentan un nivel medio, y 2 indicadores un nivel alto, por lo que el nivel de elementos tangibles es Alto con un promedio de 3.50 y una desviación estándar de 0.14.

Tabla 5.

Nivel de la dimensión confiabilidad en los counters ubicados en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo.

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Nivel</i>
Confiabilidad	Aptitud del trabajador en solucionar un problema	3.35	1.08	M
	Tiempo adecuado en brindar el servicio	3.26	1.16	M
	Cumplimiento de lo prometido	3.57	1.24	A
	Educación de los counters	2.61	1.39	M
Total		3.20	0.13	M

Nota. En cuanto a la dimensión confiabilidad, se aprecia que sus 3 de sus indicadores presentan un nivel medio, y el indicador cumplimiento de prometido presenta un nivel Alto; con un promedio de 3.20 y una desviación estándar de 0.13.

Tabla 6.

Nivel de la dimensión capacidad de respuesta en los counters ubicados en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo.

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Nivel</i>
Capacidad de respuesta	Disposición de los counters para brindar apoyo	3.26	1.04	M
	Servicios adicionales	2.67	1.08	M
	Información clara y precisa	3.57	1.24	A
	Seguridad eficaz	3.57	1.20	A
	Explicaciones ante problemáticas	3.28	1.07	M
Total		3.27	0.09	M

Nota. En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, se aprecia que sus 3 de sus indicadores presentan un nivel medio, y 2 indicadores presentan un nivel alto; con un promedio de 3.27 y una desviación estándar de 0.09.

Tabla 7.

Nivel de la dimensión seguridad en los counters ubicados en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo.

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Nivel</i>
<i>Seguridad</i>	Personal capacitado	2.91	1.33	B
	Confianza y veracidad	4.13	1	A
	Amabilidad	3.72	0.96	A
Total		3.59	0.20	A

Nota. En cuanto a la dimensión seguridad, se aprecia que tiene un nivel alto, con una media de 3.59 y una desviación estándar de 0.20.

Tabla 8.

Nivel de la dimensión empatía en los counters ubicados en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos en Trujillo.

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Nivel</i>
<i>Empatía</i>	Servicio individualizado y personalizado	3.93	0.90	A
	Cumplimiento con las necesidades específicas	4.02	1.14	A
	Comprensión a las necesidades	3.63	1.04	A
	Trato amable y considerado	3.54	1.15	A
Total		3.78	0.12	A

Nota. En cuanto a la dimensión empatía, se aprecia que todos sus indicadores tienen un nivel alto, con una media de 3.78 y una desviación estándar con 0.12.

Anexo 2: Encuesta dirigida a los colaboradores de los counters del Aeropuerto Martínez de Pinillos de Pinillos

FACULTAD DE NEGOCIOS – ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS

Buen día señor (a), Soy bachiller de la carrera profesional de Administración y Servicios Turísticos de la Universidad Privada del Norte. Estoy realizando una investigación sobre “Análisis de la calidad de servicio en los counters ubicados en el Aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021” para optar el título profesional de licenciada en Administración y Servicios Turísticos. Es por eso que su opinión será de mucha importancia. Le agradezco de ante mano por su tiempo.

Edad: _____

Género: Masculino

Femenino

Seleccione su respuesta		1 Muy en desacu erdo	2 En desacu erdo	3 Indecis o	4 De	5 Mu y de acu erdo
CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿Los colaboradores tienen una presentación pulcra?					
2	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?					
3	¿La empresa tiene equipos de tecnología de apariencias moderna?					
4	¿Los equipos de la empresa están siempre disponibles?					
DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD						
5	¿Cuándo usted tiene un problema, el counters tiene un sincero interés en ayudarlo?					
6	¿El counters concluye el servicio en el tiempo prometido?					
7	Cuándo el counters le promete hacer algo en un determinado tiempo ¿lo cumple?					
8	¿Los counters atienden oportunamente y con educación a los pasajeros?					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
9	¿Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los pasajeros?					
10	¿Considera que los counters brindan servicios adicionales a sus pasajeros?					
11	¿La información que recibe por parte de los counters es clara y precisa?					
12	¿El servicio con urgencias cuenta con counters de seguridad eficaz?					
13	En caso de negación de la solicitud, ¿recibe por parte de los counters una explicación?					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD						
14	¿Considera que los colaboradores tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los pasajeros?					
15	¿Los colaboradores le transmiten confianza?					
16	¿Los colaboradores son siempre amables con los pasajeros?					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA						
17	¿Recibe una atención individualizada por parte de los counters?					
18	¿Los counters escuchan con atención sus necesidades?					
19	¿Los counters comprenden y cumplen con sus necesidades específicas?					
20	¿Recibe un trato amable y considerado?					

Tabla 9.
Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO: Análisis de la calidad del servicio en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	V. 1	<p>1. Tipo (Enfoque) de Investigación Cuantitativo</p> <p>2. Tipo: Nivel de Investigación o alcance del conocimiento Descriptiva explicativa</p> <p>3. Diseño de la Investigación: No experimental</p> <p>4. Marco Muestral: Registro de counters del aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo.</p> <p>5. Población: 08 Counters de las aerolíneas, Sky y Latam ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.</p> <p>6. Muestra: Los 08 counters de las dos aerolíneas, Sky y Latam ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.</p> <p>7. Técnicas: Encuesta</p> <p>8. Instrumentos: Cuestionario</p>
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo 2021?	Determinar el nivel de la calidad de servicio en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo 2021.	<p>Hi: El nivel de la calidad del servicio es alto en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.</p> <p>Ho: El nivel de la calidad del servicio es bajo en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.</p>	Calidad de servicio	
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos	2. Hipótesis Específicas (opcional):		
Problema Específico 1	Objetivo Específico 1	Hipótesis Específico 1		
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021?	Identificar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.	El nivel de los elementos tangibles es alto en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.		
Problema Específico 2	Objetivo Específico 2	Hipótesis Específico 2		
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la dimensión confiabilidad en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021?	Determinar el nivel de la calidad de servicio en la dimensión confiabilidad en el servicio brindado por los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.	El nivel de la confiabilidad es alto en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.		
Problema Específico 3	Objetivo Específico 3	Hipótesis Específico 3		
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021?	Definir el nivel de la calidad de servicio en la dimensión de capacidad de respuesta de los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.	El nivel de la capacidad de respuesta es alto en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.		
Problema Específico 4	Objetivo Específico 4	Hipótesis Específico 4		
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la dimensión seguridad en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021?	Identificar el nivel de calidad de servicio en la dimensión de seguridad en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.	El nivel de seguridad es alto en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.		
Problema Específico 5	Objetivo Específico 5	Hipótesis Específico 5		
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la dimensión empatía en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021?	Determinar el nivel de calidad de servicio en la dimensión empatía en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.	El nivel de empatía es alto en los counters ubicados en el aeropuerto Martínez de Pinillos en Trujillo, 2021.		

Tabla 10.
Cuadro de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
Calidad del Servicio	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) interpretan la calidad del servicio en base a la “diferencia entre el servicio esperado y el servicio entregado”	La calidad del servicio será medida a través del instrumento del cuestionario tipo Likert dirigida a los pasajeros del aeropuerto y a los trabajadores de counters.	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de los trabajadores - Estado de las máquinas de trabajo - Tecnología - Disponibilidad de los equipos 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Los colaboradores tienen una presentación pulcra? - ¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas? - ¿La empresa tiene equipos de tecnología de apariencias moderna? - ¿Los equipos de la empresa están siempre disponibles?
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitud del trabajador en solucionar un problema - Tiempo adecuado en brindar el servicio - Cumple lo prometido - Educación de los counters 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuándo usted tiene un problema, el counters tiene un sincero interés en ayudarlo? - ¿El counters concluye el servicio en el tiempo prometido? - Cuando el counters le promete hacer algo en un determinado tiempo ¿lo cumple? - ¿Los counters atienden oportunamente y con educación a los pasajeros?
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición de los trabajadores para brindar apoyo - Servicios adicionales - Información clara y precisa - Seguridad eficaz - Explicaciones ante problemáticas 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los pasajeros? - ¿Considera que los counters brindan servicios adicionales a sus pasajeros? - ¿La información que recibe por parte de los counters es clara y precisa? - ¿El servicio con urgencias cuenta con counters de seguridad eficaz? - En caso de negación de la solicitud, ¿recibe por parte de los counters una explicación?
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado - Confianza y veracidad - Amabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera que los colaboradores tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los pasajeros? - ¿Los colaboradores le transmiten confianza? - ¿Los colaboradores son siempre amables con los pasajeros?
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio individualizado y personalizado - Cumplimiento con las necesidades específicas - Comprensión a las necesidades - Trato amable y considerado 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Recibe una atención individualizada por parte de los counters? - ¿Los counters escuchan con atención sus necesidades? - ¿Los counters comprenden y cumplen con sus necesidades específicas? - ¿Recibe un trato amable y considerado?

Tabla 11.
Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDADES	TIEMPO (SEMANAS)															
		SEPTIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Identificación del tema	■															
2	Redacción del título	■															
3	Aprobación del título		■														
4	Definir el enunciado del problema y construcción de la realidad problemática			■	■												
5	Construcción de los antecedentes y justificación					■	■										
6	Construcción del marco teórico							■	■								
7	Formulación del marco conceptual y marco metodológico									■							
8	Operacionalización de variables									■							
9	Formulación de hipótesis y objetivos										■						
10	Recolección de datos y tratamiento de datos										■						
11	Análisis de resultados y contrastación de hipótesis											■	■				
12	Formulación de conclusiones y recomendaciones													■	■		
13	Presentación del proyecto de tesis															■	
14	Aprobación del proyecto de tesis															■	
15	Sustentación del proyecto de tesis																■