



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO

**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL
PASAJERO EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHAVEZ AÑO 2020**

**PRESENTADO POR
VICTOR MANUEL CERNA HUARACHI**

**ASESOR
ARMANDO EDGARDO FIGUEROA SANCHEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACION
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GOBERNABILIDAD**

LIMA - PERÚ

2020



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTION PÚBLICA

SECCION DE POSGRADO

**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL
PASAJERO EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE
CHAVEZ AÑO 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GOBERNABILIDAD**

PRESENTADO POR:

VICTOR MANUEL CERNA HUARACHI

ASESOR

DR. ARMANDO EDGARDO FIGUEROA SANCHEZ

LIMA, PERU

2020

DEDICATORIA

Buenos pensamientos,

Buenas palabras,

Buenas acciones.

Zarathustra

A mi madre por su permanente recuerdo y a
mí amada Carmen por ayudarme a cumplir
mis metas compartiendo mis preocupaciones
con amor.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Armando Edgardo Figueroa Sánchez,
asesor de este trabajo de investigación, por
su atención, paciencia y permanente
acompañamiento.

A mis maestros del Instituto de Gobierno.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE DE CONTENIDO.....	iv
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	x
INDICE DE GRAFICOS.....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCION.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	22
1.1 Antecedentes de la investigación.....	22
1.2 Bases teóricas.....	27
1.3 Definición de términos básicos.....	36
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	39
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	44
3.1 Diseño metodológico.....	44
3.2 Diseño muestral.....	47
3.2.1 Población y muestra.....	47

3.3 Técnicas de recolección de datos.....	49
3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información.....	52
3.5 Aspectos éticos.....	55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	56
4.1 Descripción de las variables en estudio.....	56
4.1.1 La Calidad del servicio.....	56
4.1.1.1 Resultado primera parte: evaluación de expectativas.....	56
4.1.1.2 Resultado segunda parte: evaluación de percepción.....	67
4.1.1.3 Resultado tercera parte. Preguntas generales abiertas.....	77
4.1.1.4 La calidad del servicio en general.....	81
4.1.2 La satisfacción del pasajero.....	83
4.1.2.1 Brecha E-P para Recursos tangibles.....	84
4.1.2.2 Brecha E-P para Oportunidad.....	86
4.1.2.3 Brecha E-P para Fiabilidad.....	88
4.1.2.4 Brecha E-P para Diligencia.....	90
4.1.2.5 Brecha E-P para Amabilidad.....	92
4.1.2.6 La satisfacción del pasajero en general.....	94
4.2 Relación entre las dimensiones de calidad del servicio y la satisfacción del pasajero.....	96

4.2.1 Explicación de la relación existente entre los Recursos tangibles y la satisfacción del pasajero en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020.....	97
4.2.2 Establecimiento de la relación existente entre la Oportunidad y la satisfacción del pasajero en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020.....	100
4.2.3 Explicación de la relación existente entre la Fiabilidad y la satisfacción del pasajero en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020.	103
4.2.4 Determinación de la relación existente entre la Diligencia y la satisfacción del pasajero en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020.....	106
4.2.5 Análisis de la relación existente entre la Amabilidad y la satisfacción del pasajero en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020.....	109
4.3 Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del pasajero.....	111
CAPITULO V: DISCUSION.....	116
CONCLUSIONES.....	120
RECOMENDACIONES.....	122
FUENTES DE INFORMACION.....	124
ANEXOS.....	134
ANEXO 1: VALIDACION DE INSTRUMENTOS.....	135

ANEXO 2: VALIDACION DE INSTRUMENTOS.....	136
ANEXO 3: VALIDACION DE INSTRUMENTOS.....	137
ANEXO 4: CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACION VERSION EN ESPAÑOL	138
ANEXO 5: CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACION VERSION EN INGLES	142
ANEXO 6: BASE DE DATOS EXPECTATIVAS.....	146
ANEXO 7: BASE DE DATOS PERCEPCION.....	153

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Confiabilidad primera parte instrumento: Evaluación de Expectativas....	52
Tabla 2: Confiabilidad segunda parte instrumento: Evaluación de Percepción....	53
Tabla 3: Expectativas. Estadística descriptiva de Recursos tangibles.....	57
Tabla 4: Expectativas. Estadística descriptiva de Oportunidad.....	59
Tabla 5: Expectativas. Estadística descriptiva de Fiabilidad.....	61
Tabla 6: Expectativas. Estadística descriptiva de Diligencia.....	63
Tabla 7: Expectativas. Estadística descriptiva de Amabilidad.....	65
Tabla 8: Percepción. Estadística descriptiva de Recursos tangibles.....	67
Tabla 9: Percepción. Estadística descriptiva de Oportunidad.....	70
Tabla 10: Percepción. Estadística descriptiva de Fiabilidad.....	72
Tabla 11: Percepción. Estadística descriptiva de Diligencia.....	74
Tabla 12: Percepción. Estadística descriptiva de Amabilidad.....	76
Tabla 13: País de procedencia y sexo de los encuestados.....	79
Tabla 14: Promedios Calidad del servicio.....	81
Tabla 15: Brecha Expectativa – Percepción para Recursos tangibles.....	84
Tabla 16: Brecha Expectativa – Percepción para Oportunidad.....	87
Tabla 17: Brecha Expectativa – Percepción para Fiabilidad.....	89
Tabla 18: Brecha Expectativa – Percepción para Diligencia.....	91
Tabla 19: Brecha Expectativa – Percepción para Amabilidad.....	93

Tabla 20: Promedios Satisfacción del pasajero.....	95
Tabla 21: Relación existente entre los Recursos tangibles y la Satisfacción del pasajero.....	97
Tabla 22: Correlación Pearson: Recursos tangibles y Satisfacción del pasajero.	98
Tabla 23: Relación existente entre Oportunidad y Satisfacción del pasajero....	100
Tabla 24: Correlación de Pearson: Oportunidad y Satisfacción del pasajero...	101
Tabla 25: Relación existente entre la Fiabilidad y la Satisfacción del pasajero.	103
Tabla 26: Correlación de Pearson: Fiabilidad y Satisfacción del pasajero.....	104
Tabla 27: Relación existente entre la Diligencia y la Satisfacción del pasajero.	106
Tabla 28: Correlación de Pearson: Diligencia y Satisfacción del pasajero.....	107
Tabla 29: Relación existente entre la Amabilidad y Satisfacción del pasajero...	109
Tabla 30: Correlación de Pearson: Amabilidad y Satisfacción del pasajero.....	110
Tabla 31: Relación existente entre la Calidad del servicio y la Satisfacción del pasajero.....	111
Tabla 32: Correlación Pearson: Calidad del servicio y Satisfacción del pasajero	114

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Datos generales concesión Aeropuerto Internacional Jorge Chávez....	12
Figura 2: Tráfico de pasajeros Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.....	13
Figura 3: Inversiones reconocidas Aeropuerto Internacional Jorge Chávez 2002 2018.....	13
Figura 4: Modelo Análisis de brechas del servicio SERVQUAL.....	33
Figura 5: Modelo teórico de investigación: Calidad del servicio en Aeropuerto.....	35
Figura 6: Operacionalización de variables.....	41
Figura 7: Investigación correlacional.....	45
Figura 8: Modelo para evaluación y correlación.....	45
Figura 9: Correspondencia de Brecha E-P con el nivel de satisfacción del pasajero.....	46
Figura 10: Población para la investigación.....	48
Figura 11: Distribución de la muestra.....	49
Figura 12: Distribución de preguntas por dimensión.....	51

INDIGE DE GRAFICOS

Grafico 1: Expectativas. Promedios de los indicadores de Recursos tangibles...	58
Grafico 2: Expectativas. Promedios de los indicadores de Oportunidad.....	60
Grafico 3: Expectativas. Promedios de los indicadores de Fiabilidad.....	62
Grafico 4: Expectativas. Promedios de los indicadores de Diligencia.....	64
Grafico 5: Expectativas. Promedios de los indicadores de Amabilidad.....	66
Grafico 6: Percepción. Promedios de los indicadores de Recursos tangibles.....	69
Grafico 7: Percepción. Promedios de los indicadores de Oportunidad.....	71
Grafico 8: Percepción. Promedios de los indicadores de Fiabilidad.....	73
Grafico 9: Percepción. Promedios de los indicadores de Diligencia.....	75
Grafico 10: Percepción. Promedios de los indicadores de Amabilidad.....	77
Grafico 11: País de procedencia de los encuestados.....	80
Grafico 12: Promedios Calidad del servicio.....	82
Grafico 13: Brecha E-P para Recursos tangibles.....	86
Grafico 14: Brecha E-P para Oportunidad.....	88
Grafico 15: Brecha E-P para Fiabilidad.....	90
Grafico 16: Brecha E-P para Diligencia.....	92
Grafico 17: Brecha E-P para Amabilidad.....	94
Grafico 18: Promedios Satisfacción del pasajero.....	96
Grafico 19: Relación entre Recursos tangibles y Satisfacción del pasajero.....	99

Grafico 20: Relación entre Oportunidad y Satisfacción del pasajero.....	102
Grafico 21: Relación entre Fiabilidad y Satisfacción del pasajero.....	105
Grafico 22: Relación entre Diligencia y Satisfacción del pasajero.....	108
Grafico 23: Relación entre Amabilidad y Satisfacción del pasajero.....	111
Grafico 24: Relación entre Calidad del servicio y Satisfacción del pasajero.....	114

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo establecer la existencia de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020. Se aplicó un modelo adecuado especialmente para la calidad del servicio en un aeropuerto, tomando como base la guía SERVQUAL y las brechas Expectativas – Percepción para la evaluación de la satisfacción del pasajero, el diseño elegido fue correlacional, además de no experimental. Para tal efecto, a través de cuestionarios se realizaron las encuestas a los pasajeros que se encontraban al interior del edificio central del aeropuerto. Los valores obtenidos respecto a las expectativas demostraron que para los pasajeros todos los indicadores fueron calificados como muy importantes. Por otro lado, los valores obtenidos en promedio correspondientes a la percepción de la calidad del servicio por dimensiones, para un valor máximo de (7), fueron: recursos tangibles (4.46) adecuados, oportunidad (4.44) adecuada, fiabilidad (4.73) adecuada, diligencia (6.56) adecuada y amabilidad (4.75) adecuada. La satisfacción del pasajero para: recursos tangibles (1.86) satisfecho, oportunidad (2.06) poco satisfecho, fiabilidad (1.88) satisfecha, diligencia (1.81) satisfecho y amabilidad (2.08) poco satisfecho. La mencionada relación tiene una magnitud de fuerza de correlación Alta en relación inversa, la cual fue realizada con las brechas Expectativas – Percepción y luego su correspondencia con el nivel de satisfacción del pasajero. Con p-valor < 0.005 tenemos un nivel Muy significativo al 95% de confianza. Confirmando que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del pasajero.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción del pasajero, aeropuerto.

ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the passenger at the Jorge Chávez International Airport in 2020. A suitable model was applied especially for the quality of the service at an airport, based on the SERVQUAL guide and the gaps Expectations - Perception for the evaluation of passenger satisfaction, the chosen design was correlational, as well as not experimental. For this purpose, through questionnaires, surveys were carried out with passengers who were inside the central building of the airport. The values obtained with respect to expectations showed for passengers all the indicators were rated are very important. On the other hand, the average values obtained corresponding to the perception of by dimensions, for a maximum value of (7), were: adequate tangible resources (4.46), adequate opportunity (4.44), adequate reliability (4.73), adequate diligence (6.56) and adequate kindness (4.75). Passenger satisfaction for: tangible resources (1.86) satisfied, opportunity (2.06) not very satisfied, reliability (1.88) satisfied, diligence (1.81) satisfied and kindness (2.08) not very satisfied. The aforementioned relationship has a high correlation strength magnitude in inverse relationship, which was performed with the Expectations - Perception gaps and their correspondence with the passenger satisfaction level. With p-value <0.005 we have a very significant level at 95% confidence. Confirming that there is a relationship between the quality of the service and passenger satisfaction.

Keywords: quality of service, passenger satisfaction, Airport.

INTRODUCCION

El transporte por vía aérea, es la actividad que utiliza principalmente a las aeronaves para brindar el servicio de trasladar personas, transporte de productos considerados de alto valor y en una menor cuantía carga de mercancías para el comercio, esto debido principalmente a las características propias y la capacidad de las mismas aeronaves, las cuales limitan su utilización al peso y volumen de la carga para su traslado (Padierna, 2013).

Cabe destacar que mundialmente el transporte aéreo de uso civil tiene siempre fines comerciales, en efecto esta modalidad es la más regulada por las autoridades aeronáuticas del mundo y por ello, de todas las facilidades de transporte es considerada como la más segura. Al mismo tiempo vemos que los adelantos en los equipos a bordo de las aeronaves, los sistemas de comunicaciones, los equipos electrónicos que ayudan a la vigilancia, el control y la navegación, han contribuido grandemente con la aviación.

Este servicio se extiende por todos los lugares y rincones más lejanos sobre la tierra y el mar, resulta entonces muy importante reconocer que la existencia de redes y medios modernos de transporte es una de las características que distinguen a las economías consideradas desarrolladas y representa uno de los principales objetivos de las economías que lo están menos, entonces la necesidad del desarrollo del medio aéreo la asociamos con los actuales procesos de integración en la económica mundial, la competitividad de los territorios y de sus economías, la mejora en la vida de sus habitantes y la atención de sus requerimientos. Es necesario entonces estar a la par con el desarrollo del medio aéreo ya que se requiere de la ventaja de la continuidad de este servicio, pero el mismo está

asociado y limitado por la necesidad de mantener y modernizar permanentemente costosas infraestructuras denominadas aeropuertos, las cuales hacen la diferencia con los otras formas de transporte (Gámir y Ramos, 2002).

Ante las diversas y variadas características de nuestro territorio nacional, contar con conectividad aérea es una ventaja importante para las poblaciones alejadas, porque permite desarrollar el comercio, el turismo e incluso integrarse con el resto del país. En ese importante sentido, debemos corroborar que para que exista transporte aéreo debemos contar con una sólida y ordenada aviación, y no puede existir una segura aviación si no disponemos de adecuados y suficientes aeropuertos (Torres, 2014).

En ese sentido indicaremos que las condiciones que actualmente caracterizan al transporte aéreo son el notable aumento de las solicitudes de servicios, la permanente evolución de la tecnología, y con ello, la atención de las exigencias mundiales respecto a las instalaciones requeridas en tierra. Resulta lógico entonces considerar que el aumento de solicitudes de servicios en los aeropuertos está relacionada con el desarrollo de la aviación, los adelantos en las aeronaves y de igual forma, en los avances tecnológicos de los sistemas y equipamientos aeroportuarios. En países como el nuestro, la ampliación de la infraestructura existente y la construcción de nuevos aeropuertos es inexcusable, sin embargo la falta de presupuesto debido al alto costo que significa invertir en grandes y complejos sistemas, impone que los responsables del Estado planifiquen y busquen propuestas creativas que ayuden a hacer estas importantes obras viables y además sostenibles en el tiempo (Padierna, 2013).

Para complementar la explicación recurrimos a las cifras que figuran en el reporte de la IATA, relacionado con la importancia del transporte aéreo para el Perú tomando como base el año 2018, presentaremos un análisis relacionado con los empleos generados y la contribución al PBI por parte del transporte aéreo. Si empezamos hablando de los empleos, tendremos que considerar que son alrededor de 33,000 personas las que desarrollan sus empleos directos en las aerolíneas, talleres aeronáuticos, abastecedor de servicios para la navegación aérea, operadores aeroportuarios; y otras empresas que operan en los aeropuertos como agencias, restaurantes y tiendas. Además si incluimos a sus proveedores locales de bienes y servicios, estaríamos considerando otros 68.000 puestos de trabajo adicionales. Podemos señalar entonces que el transporte aéreo soporta a otros 17.000 sueldos para sus empleados, muchos de ellos utilizados en consumo de servicios y bienes. Resulta entonces interesante tomar en cuenta a los turistas y visitantes que arriban al Perú por avión y adquieren bienes, servicios y actividades que se ofrecen localmente, sustentando en suma a 223,000 personas. En consecuencia, la IATA estima que estaríamos considerando 341,000 empleos que son engendrados por las actividades relacionadas al transporte aéreo y los usuarios que arriban a nuestro país por avión. Y si hablamos de dinero, tenemos la contribución al PBI, se calcula que las actividades relacionadas con el transporte aéreo, como son la cadena de suministro y las aerolíneas contribuyen con 1,7 millones de dólares al PBI. Por otro lado los consumos realizados por los turistas soportaron adicionales 3,3 mil millones de dólares al PBI del país. Haciendo la suma tendremos que en el año 2018 se ha generado un aporte de 5 mil millones de dólares a la economía nacional. Esta cantidad representa el 2,6 por ciento del PBI

atribuido a las actividades del transporte aéreo y por los turistas extranjeros que arriban a nuestro país por avión (IATA, 2019).

Según la investigación de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe titulada “*Transporte Aéreo como motor del desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe: Retos y propuestas de política*” se sostiene que:

Para que se pueda abastecer la demanda creciente para volar, hace falta invertir en infraestructura aeroportuaria, junto con un aumento de la capacidad de los asientos en rutas nuevas o planificadas. Los gobiernos y autoridades, operadores de aeropuertos, la comunidad aérea y otros interesados deben trabajar juntos para garantizar que haya una adecuada y oportuna planificación y ejecución de proyectos para evitar cuellos de botella en áreas críticas y solucionar los que ya existen. (CEPAL, 2017, pag.7)

En consecuencia, a medida que el transporte aéreo se ha hecho más accesible, se incrementa también la intensidad y su frecuencia de utilización. Y prueba de ello se observa en el proceso de transporte aéreo de mercancías que por los motivos antes mencionados se ha visto notablemente incrementado. Sin embargo, el modelo de transporte aéreo vigente en nuestras sociedades, presenta serios problemas relacionados con la eficiencia, calidad y sostenibilidad. En tal sentido constituye un reto de prioridad recuperar o mejorar estos parámetros, que visiblemente precisan el buen camino evolutivo del transporte aéreo (Gámir y Ramos, 2002).

Por su parte a la ciencia política se le caracteriza por su interés y esfuerzo en tratar de describir y explicar, especialmente, de cómo y por qué los gobiernos toman esas decisiones que en algún momento o en ciertas situaciones se consideran la más apropiadas. De la misma forma a la política pública le interesa mejorar esta técnica

para tomar las decisiones y con ello mejorar la calidad de las instituciones, ya que busca que estas decisiones sean siempre efectivas y beneficiosas para la población (Soto-Morales, 2019).

En relación a esto, llamamos políticas públicas a aquellas acciones de gobierno que están orientadas a los objetivos de interés netamente público, es decir para la firme atención de los problemas que son considerados de específico orden público, siendo necesario para ello la implicación activa de los ciudadanos, tanto para la definición propia del problema como para la identificación de las propuestas de solución (Corzo, 2013).

De acuerdo con el IDEA, en su publicación “*Gestión Pública*” de la Asociación Civil Transparencia nos explica que:

La gestión pública está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones. La Gestión pública se ocupa de la utilización de los medios adecuados para alcanzar un fin colectivo. Trata de los mecanismos de decisión para la asignación y distribución de los recursos públicos, y de la coordinación y estímulo de los agentes públicos para lograr objetivos colectivos. (IDEA Internacional, 2008, p.14)

Según el CEPLAN en su documento “*Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021*” se expone como: “Objetivo Estratégico Nacional N° 5. Desarrollo de una infraestructura adecuada y distribuida adecuadamente entre las regiones” (CEPLAN, 2011, p.181).

Según el MEF en su reporte “*Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019 – 2030*” nos indica que:

La Política Nacional de Competitividad y Productividad se ejecuta por intermedio de Planes que permiten articular la intervención pública y privada en temas de competitividad, para sostener el crecimiento de mediano y largo plazo y generar niveles de ingresos más altos y mayor bienestar para la población. En el Objetivo Prioritario N° 1: “Dotar al país de infraestructura económica y social de calidad. (MEF, 2019a, p.17)

Segun la publicacion titulada “*Un plan para salir de la pobreza: Plan Nacional de Infraestructura 2016 – 2025*” preparado en la Universidad del Pacífico, indica que:

Se establece que es razonable pensar que los requerimientos reales de infraestructura de un país se encuentren fuertemente ligados a la brecha de infraestructura que refleja las presiones de demanda, en el sector aeroportuario se tiene una brecha de inversión en infraestructura de US\$ 2,378 millones a largo plazo, para el periodo 2016 – 2025. (Bonifaz, Urrunaga, Aguirre & Urquizo, 2015, p.96)

Tambien según el MEF en su publicacion “*Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad – PNIC*”, elaborado con el apoyo técnico del BID y del Gobierno Británico indica que: “Este objetivo nos ha permitido identificar las mejores prácticas internacionales en temas de planeamiento y priorización, y que provee de un insumo que permite cerrar brechas claves para el desarrollo económico y social del país” (MEF, 2019b, p.9).

En la investigacion del CEPAL titulada “*Sistemas Aeroportuarios, Servicio Publico e Iniciativa Privada*”, se sostiene que: “La elección del modelo de gestión

aeroportuaria es un procedimiento complejo en el que se ha de prestar la máxima atención a cada una de las etapas si no se desea incurrir en defectos que vicien definitivamente el sistema” (Sanchez, 2011, p.10).

Para los estudios a cargo del BID, las infraestructuras publicas cumplen un rol importante para los niveles de crecimiento de las economias, es cierto que se ha intentado siempre hacer un esfuerzo inversor en las ultimas decadas, sin embargo las brechas en infraestructura, y en este caso para una infraestructura aeroportuaria sostenible, sigue siendo un freno al desarrollo. Como usuarios somos testigos que los servicios de infraestructura publica no cumplen con los niveles de provision, calidad y competitividad que corresponden a los habitantes de nuestra region y sus economias (Serebrisky y Suarez-Aleman, 2019).

Según el estudio del CEPAL titulado “*Transporte y Política Aerea en America Latina y el Caribe en el contexto del desarrollo sostenible*” sostiene que:

Anteriormente los aeropuertos eran únicamente suministradores de infraestructura y contaban con su monopolio. A inicios de los años 90 se dio inicio a una predisposición para liberar y poder privatizar los aeropuertos, recurriendo a la figura de concesión o privatización. Los países entonces encontraron una alternativa de solución frente al desborde del tráfico aéreo y la obligación de financiamiento para la inversión en infraestructura aeroportuaria, transformando la gestión de los aeropuertos en un negocio, con actividades diversificadas para clientes con distintas necesidades. (CEPAL, 2015, p. 3)

Según el BID en la investigación denominada “*Perfil de las asociaciones público-privadas en aeropuertos de América Latina y el Caribe: Principales cifras y*

tendencias del sector”, nos explica que hasta gran parte del siglo pasado el crecimiento de las obras de infraestructura obedecía al esquema de Obra Pública Tradicional (OPT) caracterizándose en que el sector privado participaba de manera separada en las etapas de diseño, construcción u operación de la infraestructura. Luego más adelante a inicios de este siglo se han venido presentando esquemas alternativos donde el privado toma especialmente un rol coordinado, denominadas *Asociaciones Publico Privadas APP*, mediante las cuales se gestiona de manera frecuente e integral todas las fases del diseño, construcción, operación, prestación de servicios y mantenimiento de los activos. Adicionalmente se indica que la aplicación de un esquema Asociación Publico Privada APP se desarrolla en base a dos conceptos clave: la gestión de riesgos y el rendimiento. La experiencia reciente nos indica que el éxito de estas APP se concentra en la capacidad de generar buenos contratos, con incentivos correctos y donde la relación entre el público y privado es beneficiosa para ambas partes, y por ende para el conjunto de la sociedad (Suarez-Alemán, Astesiano y Ponce de León, 2020).

Según el MEF, en su documento “*Asociaciones Públicas Privadas*”, específicamente en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1362, artículo 29, se expone que:

Las Asociaciones Público Privadas (APP) en el Perú se constituyen como una de las modalidades de participación de la inversión privada, en la que se distribuyen de manera adecuada los riesgos del proyecto y se destinan recursos preferentemente del sector privado, para la implementación de proyectos en los que se garanticen Niveles de Servicios óptimos para los

usuarios. Esta modalidad se implementa mediante Contratos de largo plazo.
(MEF, 2019c, p.13)

En la investigación titulada “*Algunos impactos generales de los contratos de concesión sobre las operaciones de las empresas operadoras de las infraestructuras de transporte y sobre los consumidores en el Perú*”, se sostiene que: “Una política de concesiones que no atrae inversiones necesarias y que más bien no es efectiva sería insuficiente para el crecimiento de un país, por más que sea sólido económica e institucionalmente” (Aguirre, 2012, p. 283).

Hasta la década de los noventa todos los aeropuertos en el Perú fueron administrados por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (CORPAC), y con la finalidad de promover la inversión privada, y así mejorar la calidad y seguridad de los servicios brindados y de la infraestructura aeroportuaria, se emprendió un proceso de transferencia de actividades productivas al sector privado mediante la concesión de algunos aeropuertos, actualmente tres concesiones se encuentran en explotación: Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Primer grupo de Aeropuertos de provincia y Segundo grupo de Aeropuertos de provincia (OSITRAN, 2018a, p.7).

De acuerdo a la investigación “*Tratamiento del Endeudamiento Garantizado Permitido en los Contratos de Concesión de Infraestructura de Transporte Aeroportuario*” se indica que:

El desarrollo de la infraestructura de transportes requiere altos montos de inversión, por lo que para lograr su desarrollo y crecimiento se requiere

tanto de la inversión pública como de la inversión privada. Es dentro de este contexto colaborativo entre los sectores público y privado que, en general, el financiamiento de la infraestructura le corresponde a este último y se le transfiere la responsabilidad de la provisión del servicio, percibiendo a cambio una remuneración a través de pagos de usuarios o de transferencias al Gobierno, o una mezcla de ambos. (Elías, 2015, p.118)

En el artículo titulado *“Desarrollo de la Infraestructura de Aeropuertos en el Perú”* se indica que:

Los procesos de concesión de aeropuertos en el Perú han sido oportunos, en la medida que se han adelantado, siquiera un poco, al espectacular crecimiento económico que exhibe el Perú. Sea porque en un esquema de APP, el Estado ya no se endeuda para desarrollar la infraestructura. Se libera así presupuesto público para brindar otros servicios. (Barrantes, 2012, p. 216)

En el artículo titulado *“Los Fundamentos económicos de las concesiones de infraestructura y servicios públicos”* se indica que:

Una APP es una alternativa que tiene el Estado para aprovechar una infraestructura que representa un buen nivel de rentabilidad social. En esta figura el inversionista tiene bajo su responsabilidad la construcción, ampliación, modernización y operación a cambio de lo cual recibe pagos periódicos por parte del Estado. Para lograr el compromiso del inversionista privado, es clave la credibilidad del compromiso de pago del Estado. En el caso de los aeropuertos en el Perú, este se ha logrado a través de un

esquema de redistribución de recursos dentro del sector. (Barrantes, 2009, p.336)

Según el OSITRAN, en su publicación “*Informe de desempeño 2018 Aeropuerto Internacional Jorge Chavez*” se tiene que:

El Contrato de Concesión para la construcción, mejora, conservación y explotación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH) fue suscrito entre el Estado Peruano, actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, concedente o MTC), y LAP el 14 de febrero de 2001. La vigencia inicial del referido contrato fue de 30 años, con la posibilidad de ser prorrogado por períodos adicionales de 10 años, hasta por un plazo máximo de 60 años. Asimismo, la naturaleza de la concesión es de tipo auto-sostenible e involucra un compromiso de inversión de USD 1 061,5 millones. (OSITRAN, 2018b, p.5)

En la siguiente Figura 1 se presenta importante información sobre la Concesión:

DATOS GENERALES	
CONCESION AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHAVEZ	
Empresa Concesionaria	Lima Airport Partners S.R.L.
Accionistas	Fraport AG Frankfurt Airport Services Worldwide: 80,01% International Finance Corporation (IFC): 19,99%
Modalidad Tipo de concesión	Auto-sostenible
Firma del contrato	14 de febrero de 2001
Factor de competencia	Mayor retribución al Estado (46,511% de los Ingresos Brutos)
Compromiso de inversión	USD 1 061,5 millones de dólares (inc. IGV)
Inversión realizada al 2018	USD 347,6 millones de dólares (inc. IGV)
Fecha inicio de explotación	14 de febrero del 2001
Vigencia de la concesión	40 años
Numero de adendas	7

Figura 1: Datos generales concesión Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Fuente: Informe de desempeño 2018. Gerencia de Regulación de Estudios Económicos. OSITRAN.

El Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH) durante el 2018, por el movimiento de aeronaves, carga transportada y tráfico de pasajeros, siguió considerado como el más importante aeropuerto del Perú. Los niveles incrementados respecto al 2017 fueron: 7,4% en tráfico de pasajeros, 3,2% en movimiento de aeronaves y 0,68% en carga transportada.

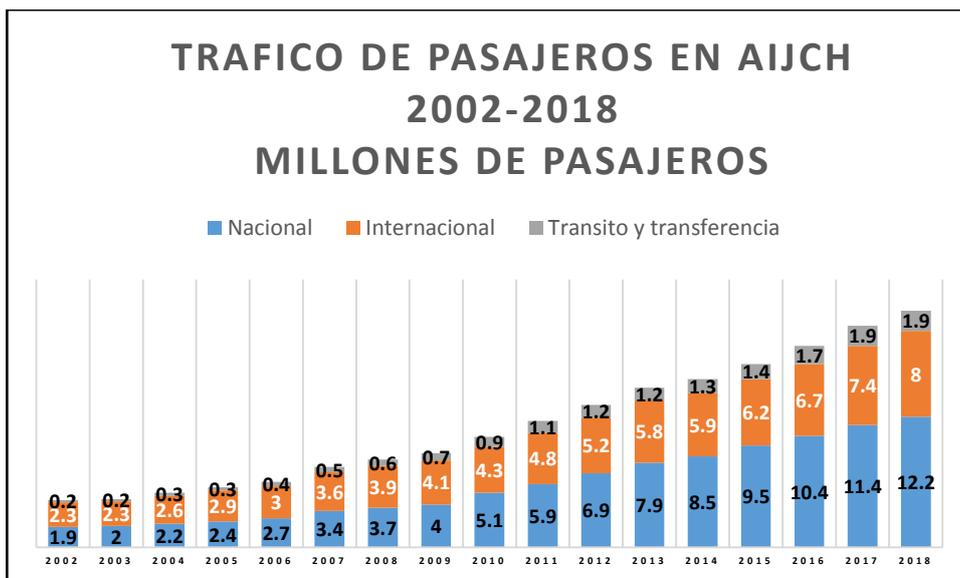


Figura 2: Tráfico de pasajeros Aeropuerto Internacional Jorge Chávez 2002 - 2018
Fuente: Informe de desempeño 2018. Gerencia de Regulación de Estudios Económicos. OSITRAN

En año 2018, para efectuar obras en el terminal y la plataforma, el concesionario ejecutó inversiones reconocidas por USD 2,1 millones.



Figura 3: Inversiones reconocidas Aeropuerto Internacional Jorge Chávez 2002 - 2018
Fuente: Informe de desempeño 2018. Gerencia de Regulación de Estudios Económicos. OSITRAN

Un dato importante es que al 31 de diciembre de 2018, OSITRAN reconoció que el concesionario ha invertido USD 349,7 millones, habiendo alcanzado con ello el 32,95% de la inversión total comprometida por LAP.

Dentro de este orden de ideas vemos que los recursos asignados para el aeropuerto son encauzados por medio de las mencionadas concesiones, siendo entonces importante revisar si el diseño y ejecución de estos contratos atienden realmente a los usuarios con más facilidades y buen nivel de calidad.

Confirmamos entonces que como parte de los contratos de concesión se deben cumplir con importantes inversiones en infraestructura y servicios, siendo entonces labor de la gestión pública comprobar que estas mejoras correspondientes a la calidad se relacionan con la satisfacción del pasajero en el aeropuerto.

Las organizaciones deben orientarse a conseguir el beneficio de sus clientes, cumpliendo sus expectativas, adaptando de manera continua el servicio o producto que espera recibir y su relación con la satisfacción. Entonces el proceso indicado es identificar los requerimientos y ante un servicio evaluar como se cumple y mediante una medición llegar a verificar el nivel de satisfacción.

En tal sentido, la presente investigación tomó como Línea de investigación: Los Sistemas Administrativos del Estado, que actúa promoviendo la eficacia y eficiencia en la gestión pública de los recursos.

Es conocido que por la naturaleza del servicio los pasajeros muchas veces pasan varias horas en las instalaciones del aeropuerto, durante este tiempo el pasajero hace uso de las instalaciones, se relaciona, participa y consume diversos tipos de servicios. Siendo entonces el principal compromiso del concesionario del

aeropuerto ofrecer espacios cómodos, modernos, con el uso de nueva tecnología, calidad y que se cumplan las exigencias de seguridad.

Con esta concesión la administración del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ha presentado mejoras en su infraestructura, mejoras en algunos servicios para los usuarios que hacen uso de las áreas. Sin embargo, vemos que las inversiones asociadas a las obras en el aeropuerto, según las dimensiones de la calidad consideradas, deben confirmar si estas mejoras y cambios tienen un efecto real en el pasajero.

Esta investigación aplicada analizó que indicadores de calidad el pasajero valora y espera recibir, y que indicadores percibe, y luego se analizó la brecha entre ambos resultados. Luego se determinó la correspondencia con la escala de satisfacción del pasajero. Se cuenta entonces con información valiosa para que sea de conocimiento de las empresas y de los pasajeros como principal consumidor. Asimismo de forma muy especial para las entidades del estado responsables del sector como parte de la gestión pública que le permita sugerir estrategias requeridas por un aeropuerto de esa categoría. Entonces en el contexto planteado la presente investigación se constituyó como un importante estudio

La investigación fue válidamente científica en vista que existían vacíos en el conocimiento sobre el tema, la explicación era insuficiente y a veces contradictoria cuando se observaban los hechos. Se trató de un argumento descriptivo en vista que se observó, describió y analizó las dimensiones deacritas.

Se formuló la siguiente pregunta como problema general:

¿Existe relación entre la Calidad del servicio y la Satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020?

Asimismo los siguientes problemas específicos:

PE1. ¿Existe relación entre los Recursos tangibles y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020?

PE2. ¿Existe relación entre la Oportunidad y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020?

PE3. ¿Existe relación entre la Fiabilidad y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020?

PE4. ¿Existe relación entre la Diligencia y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020?

PE5. ¿Existe relación entre la Amabilidad y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020?

Los objetivos se plantearon coherentemente con los problemas, siendo el objetivo general:

Establecer la existencia de relación entre la Calidad del servicio y la Satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020.

Siendo los objetivos específicos:

OE1. Explicar la existencia de relación entre los Recursos tangibles y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020.

OE2. Establecer la existencia de relación entre la Oportunidad y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020.

OE3. Explicar la existencia de relación entre la Fiabilidad y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020.

OE4. Determinar la existencia de relación entre la Diligencia y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020.

OE5. Analizar la existencia de relación entre la Amabilidad y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020.

Si lo vemos desde el campo teórico, esta investigación pone a disposición información relevante para las empresas que deben adaptar de manera permanente y continua el servicio ofertado a las exigencias de estos. Por eso resultó de mucha importancia analizar las expectativas y la percepción, cumpliéndose los objetivos de confirmar la relación de la dimensiones de calidad con la satisfacción del pasajero.

En el aporte metodológico, se tomaron como base los modelos PSQM y SERVQUAL y se aplicó un modelo multidimensional especialmente adaptado para analizar el servicio aeroportuario. Mediante la utilización del instrumento para la evaluación se obtuvieron dos bases de datos, una primera correspondiente a las expectativas y una segunda para la percepción. Ambas partes se encuentran separadas en el respectivo cuestionario que fuera resuelto con el apoyo de las respuestas de los pasajeros, se establecieron las brechas en la calidad del servicio en este aeropuerto, producto de la relación de las siguientes cinco (05) dimensiones: Recursos tangibles, Oportunidad, Fiabilidad, Diligencia y Amabilidad. Del resultado de las brechas se obtuvo su respectiva correspondencia definida para el establecimiento del nivel de satisfacción del pasajero.

El presente trabajo de investigación aplicada es de utilidad para el gobierno central en especial para el sector Transportes y Comunicaciones y el regulador OSITRAN habiendo establecido conclusiones que ponen en evidencia si se está cumpliendo

con los requisitos considerados en la ejecución de los contratos de la concesión aeroportuaria, de acuerdo con las políticas y planes del sector, y como una retroalimentación fundamental para las organizaciones que operan en este aeropuerto. Al mismo tiempo servirá como antecedente para futuras investigaciones y para consulta de funcionarios y estudiantes interesados en el tema.

La presente investigación resulta de gran importancia para las actividades aeronáuticas, siendo parte de ello la calidad del servicio en nuestro principal Aeropuerto. Para tal efecto nos interesó la satisfacción de pasajero, que es el principal usuario de la infraestructura y de los servicios que ahí se brindan.

Siendo así, la presente investigación se justificó por los efectos positivos que ha ofrecido su ejecución, tiene la relevancia social requerida por las organizaciones que necesitan conocer la percepción respecto al servicio ofrecido a los pasajeros. Como implicancia práctica se aplicó el instrumento de la investigación directamente a los pasajeros permitiendo llegar a recolectar información sobre las dimensiones y que de los resultados obtenidos sean utilizados para identificar las expectativas, desviaciones y deficiencias que el pasajero declara como es su percepción.

Esta investigación beneficiará directamente a toda la cadena de usuarios de los servicios aeroportuarios: al concesionario, a las empresas aéreas, a las empresas de servicios, a los pasajeros, y para los organismos estatales como son MTC y OSITRAN. También aporta recomendaciones adecuadas que servirán para corregir las desviaciones encontradas para un adecuado control de los medios a través de su uso eficiente y con ello mejorar la competitividad.

Fue conveniente la ejecución de esta investigación, en vista tiene trascendencia para nuestra sociedad, tal como se dijo anteriormente sus resultados serán de uso general y con ello se beneficiará a todos los involucrados en la cadena del transporte aéreo. Su alcance tiene proyección social ya que ayudará a resolver los actuales problemas que se presentan en este aeropuerto, con esta investigación se llena un vacío de conocimiento permitiendo conocer en mayor medida las dimensiones correspondientes a la calidad del servicio, los niveles de satisfacción del pasajero, además de su relación entre ellas. Se tuvo la posibilidad de una exploración fructífera que obtuvo resultados, producto de la aplicación directa de la encuesta a los pasajeros que utilizaron los servicios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Esta investigación fue viable a razón de que el investigador cuenta con los conocimientos y especialización en Aeropuertos, la experiencia en diversas localidades tanto militares como civiles, como experto consultor de la “Organización de la Aviación Civil Internacional” (OACI) y de Proyectos Aeroportuarios con CORPAC, en la modernización del Control del Tránsito Aéreo en el Perú. Se contó con el acceso a la información oficial y actualizada proveniente de OSITRAN (reportes, boletines e informes de desempeño) y la disponible del concesionario “Lima Airport Partners S.R.L.” (LAP) a diciembre 2018. Se utilizaron con los recursos humanos, financieros y materiales que fueron necesarios, además del apoyo y colaboración de los pasajeros que amablemente respondieron el cuestionario objeto del estudio.

Entre las limitaciones que superó el investigador para el desarrollo del estudio fue que en el “Registro Nacional de Trabajos de Investigación – RENATI” de la “Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU”, se

encontraron muy pocas tesis o trabajos de investigación relacionados con el tema. Los trabajos encontrados fueron principalmente Reportes de Organismos Internacionales y los pocos trabajos nacionales provienen de Revistas especializadas de Universidades, en su mayoría son de orden local, y utilizan con dificultad un análisis cuantitativo y/o cualitativo, sino de orden general.

Se hizo uso a lo establecido en la “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, ley N° 27806, solicitando formalmente hasta en tres oportunidades al OSITRAN datos específicos requeridos, siendo una limitación el hecho de que todas las solicitudes de información tuvieron que ser hechas mediante trámite formal y su atención se realizó en el plazo límite de los 10 días útiles para cada solicitud, afectando parcialmente el tiempo inicialmente planificado.

La estructura de este informe de investigación es la siguiente:

En el capítulo I se exhibieron los principales antecedentes que son las investigaciones relacionadas con nuestras variables de estudio, las bases teóricas referidas a la calidad del servicio, los modelos disponibles y la satisfacción del pasajero, y finalmente los términos básicos que se utilizaron.

En el capítulo II, se encuentran las preguntas y la operacionalización de esta investigación con las variables y sus dimensiones.

En el capítulo III, se presenta la metodología aplicada para esta investigación, diseño metodológico, diseño muestral para los pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez que permitió la recolección de los datos mediante la encuesta, además de las principales técnicas estadísticas y métodos para el procesamiento de los datos recabados.

En el capítulo IV, están desarrollados y presentado los resultados encontrados, así como su análisis e interpretación.

En el capítulo V, se tiene la discusión de nuestros resultados, contrastando los principales datos con aquellos que se presentaron en los antecedentes.

Para culminar, con estos resultados se elaboraron las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

(Guerra y Vásquez, 2015) en su trabajo “*Calidad de servicio y la satisfacción del pasajero turista en el aeropuerto de Iquitos en el periodo Abril-Mayo 2015*”, indica que:

“La investigación sirvió para determinar si el servicio ofrecido en el Aeropuerto “Coronel FAP Francisco Secada Vignetta” de Iquitos, satisfizo a los pasajeros, evaluando los atributos que el pasajero usuario espera y valora. El objetivo general fue determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del pasajero turista en el aeropuerto de Iquitos. El esquema de trabajo desarrollado por los investigadores estuvo conformado por la aplicación de una encuesta dirigida a los pasajeros que arribaron al aeropuerto para abordar un vuelo. Y luego la revisión de fuentes secundarias apoyándose en las metodologías y teorías de otros investigadores. El enfoque fue cuantitativo, siendo su alcance descriptivo y correlacional. La base fue el modelo del cuestionario SERVQUAL, para evaluar expectativas y percepción del turista utilizando las cinco dimensiones. El cuestionario estuvo conformado por 22 preguntas normalizadas, orientadas a la recolección de la información proveniente de una muestra de 81 pasajeros turistas. La información recolectada se procesó con ayuda del paquete estadístico SPSS Windows. Posteriormente se procedió al análisis de los datos y se elaboró los cuadros y gráficos necesarios para presentar la información. Finalmente la investigación permitió obtener las características o los indicadores que tienen mayor influencia en la calidad del servicio y la satisfacción del pasajero turista. En

las conclusiones vemos que existe una relación estadísticamente significativa entre las cinco dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía; con la satisfacción de los pasajeros turistas en el aeropuerto de la ciudad de Iquitos en el periodo Abril – Mayo 2015”.

(Giles y Gómez, 2016) en su trabajo “*Relación entre las características del turista y su percepción acerca de la calidad del servicio en el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, Arequipa.2016*”, indica que:

“La investigación se orientó a demostrar que la calidad percibida sobre los servicios brindados a los turistas en el Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón” difiere según sus características socioeconómicas. El objetivo principal fue determinar la relación existente entre las características socioeconómicas que el turista pertenece y su percepción sobre el servicio recibido. Se trató de una básica investigación, de corte transversal y relacional. El método elegido fue SERVQUAL por medio de 05 dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. Se empleó una encuesta mediante el cuestionario estandarizado y validado de 27 preguntas que incluyen las variables e indicadores del estudio. Se recopilaron los datos directamente de una muestra de 382 turistas. Finalmente mediante la asociación estadística, se obtuvieron los resultados que incluyen de donde proviene la mayoría de los pasajeros turistas nacionales e internacionales, la edad promedio, su nivel de ingresos y su condición civil de soltero o casado. Asimismo los valores de los indicadores y el nivel de satisfacción hallados por el servicio recibido y los grupos generacionales con mayor exigencia a la hora de recibir el servicio.

En las conclusiones vemos que la mayor brecha entre la expectativa y la percepción del servicio ofertado por el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón en el 2016 está dada por la empatía, elementos tangibles y confiabilidad del servicio. Los elementos con menores brechas están integrados por la capacidad de respuesta y la seguridad del empleado al momento de comunicarse con el turista. En manera general la brecha global entre la expectativa y la percepción del turista representa un 22.8% de diferencia con respecto a lo que el turista debiese recibir, lo cual representa un margen significativo para alcanzar la excelencia en la calidad del servicio”.

(Fernández, 2018) en su trabajo “*Calidad de servicio percibido por colaboradores externos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez – 2017*”, indica que:

“La investigación estuvo orientada a conocer los niveles de calidad que es percibida por un grupo especial de usuarios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, como son los colaboradores externos. El objetivo principal fue determinar el nivel de calidad para el servicio percibido por los respectivos colaboradores externos del Aeropuerto, haciendo la comparación en función a su procedencia, sexo, grupos etarios y nivel de educación. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental y transversal. El método elegido fue de los factores de la calidad del servicio, basado en 04 dimensiones: actitud del servicio, elementos tangibles, competencia personal y empatía. Se empleó la observación, la entrevista y la encuesta. El cuestionario estuvo compuesto por 52 preguntas aplicándose a una muestra de 381 colaboradores externos. La muestra incluye a personas de diferente sexo y clasificado en 05 grupos etarios con edades desde los 20 a los 60 años. Los resultados se obtuvieron con el programa

estadístico SPSS, obteniendo los niveles de calidad percibida, las dimensiones que son de mayor aceptación. En las conclusiones vemos que los niveles de Calidad de servicio percibido por los colaboradores externos del aeropuerto internacional Jorge Chávez año 2017, el 31.2% de la muestra perciben una baja calidad de servicio; el 26.5% de la muestra perciben una moderada calidad de servicio; el 33.9% de la muestra perciben una alta calidad de servicio y el 8.4% de la muestra perciben una excelente calidad de servicio. Las dimensiones de mayor explicación de la calidad de servicio: Actitud de servicio (43.9%), Elementos tangibles (30.4%), Competencias personales (21.9%) y finalmente, Empatía (12.2%)”.

(Arratea y Gonzales, 2018) en su investigación “*La gestión del Aeropuerto de Huánuco Alférez FAP David Figueroa Fernandini y sus deficiencias administrativas y operativas periodo 2018*”, se indica que:

“La investigación tuvo como base el método científico para demostrar la situación actual del Aeropuerto “Alférez FAP David Figueroa Fernandini” de la ciudad de Huánuco. El objetivo principal fue determinar si existen deficiencias administrativas y operativas en este Aeropuerto en el año 2018, que perjudiquen su propio desarrollo y el de la región. Se trató de una investigación cuantitativa de tipo descriptiva, no experimental y de variante transversal. El método elegido fue de estudio sistemático que incluye las técnicas de observación, encuesta para el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación planificada y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos. Para ello se menciona la utilización del modelo SERVQUAL según las siguientes dimensiones de calidad de servicio percibida: empatía, sensibilidad, tangibilidad, confiabilidad y seguridad. El

cuestionario estuvo compuesto por 07 preguntas aplicándose a una muestra de 100 personas seleccionadas al azar que hace uso del aeropuerto. En las conclusiones vemos que está demostrado que las demoras, suspensiones y cancelaciones de los vuelos son atribuidas a las deficiencias administrativas y operativas del uso del aeropuerto, de igual forma al exceso de control a los pasajeros y a los precios que cobran las aerolíneas”.

(Cruz, 2019), en su investigación “*Calidad de servicio en el aeropuerto internacional Alejandro Velasco Astete Cusco – 2018*”, indica que:

“La investigación se orientó a conocer como es la calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional “Alejandro Velasco Astete” del Cusco, siendo este su principal objetivo. La investigación fue considerada básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo. Tomo como base el modelo SERVQUAL para calidad del servicio con las siguientes 05 dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía. La técnica fue de encuesta utilizando un cuestionario de 34 preguntas aplicado a una muestra de 240 turistas. Los datos se analizaron mediante el software estadístico SPSS V20. Los resultados sirvieron para comparar cada una de las dimensiones propuestas en el modelo. En las conclusiones vemos que sobre la máxima medida de (5.00), la variable Calidad de Servicio, calificó como inadecuado con un promedio de (2.50) siendo la medida de las dimensiones: Elementos tangibles (2.62), Confiabilidad (2.41), Capacidad de respuesta (2.51) Aseguramiento (2.399 y Empatía (2.59) según la escala de medición”.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Los Aeropuertos

Tal como se indica en las Regulaciones Aeronáuticas del Perú RAP1:” Definiciones y abreviaturas” se define al Aeródromo como “Área definida de tierra o de agua (que incluye todas sus edificaciones, instalaciones y equipos) destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves” (RAP1, 2018, p.1). Luego un Aeródromo es un área específica y con límites definidos, la cual puede ser de tierra o de agua que se usa principalmente para el movimiento de aeronaves, es decir para su despegue o aterrizaje. En esta área se puede contar con simples instalaciones o con complejas edificaciones y además con sofisticados equipos de apoyo para llevar a cabo sus actividades. Por otro lado en la “*Ley de Aeronáutica Civil del Perú*” se define al termino Aeropuerto como “el aeródromo de uso público que cuenta con edificaciones, instalaciones, equipos y servicios destinados de forma habitual a la llegada, salida y movimiento de aeronaves, pasajeros y carga en su superficie” (Ley N° 27261, 2001, p.9).

Por su parte en *Ingeniería Aeroportuaria* se refiere al Aeropuerto como aquel aeródromo que cuenta con instalaciones permanentes especialmente destinadas para el servicio público y en estas instalaciones también se cuenta con servicios comerciales para la atención regular y el bienestar de los pasajeros. Asimismo se especifica que las instalaciones de un aeropuerto se pueden diferenciar en dos partes: instalaciones denominadas *lado aire* (air side) orientadas al servicio de las aeronaves tales como: pistas, hangares y zonas de parqueo; y las instalaciones denominadas *lado tierra* (land side) orientadas al servicio del pasajero tales como: zona de terminales, área comercial, áreas de servicios y otros (Belmar, 2013).

Es importante también mencionar que en la “*Ley de Aeronáutica Civil del Perú*”, las áreas mencionadas que forman parte de un Aeropuerto son consideradas protegidas, por lo tanto son invulnerables e intangibles, asimismo las zonas que se encuentran alrededor son de uso restringido (Ley N° 27261, 2001, p.9).

En la investigación *Planeación interdisciplinaria urbano-ambiental para aeropuertos* se comenta en forma especial que un terminal aeroportuario es considerado como el principal punto de unión y contacto entre los aviones y los pasajeros con sus respectivos equipajes para llevar a cabo un viaje (Padierna, 2013).

1.2.2 Las Concesiones Aeroportuarias en el Perú

La infraestructura de los aeropuertos siempre es requerida para un buen servicio, pero sin embargo su implementación es considerada una inversión de alto costo. A lo largo de las últimas décadas esto significó que el Estado asumiera dicha inversión para una lista de aeropuertos, tanto para su construcción, ampliación y/o modernización, como para su respectivo mantenimiento, incluyéndose en esta lista nuestro más importante aeropuerto internacional de Lima. La “*Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (CORPAC)*” era la entidad estatal responsable de su construcción, mantenimiento y operación. Al inicio de los años noventa se tuvo una creciente inflación y una baja recaudación tributaria, lo que conllevó a que se vean afectadas económicamente las empresas públicas. Muchos expertos de la época también comentaron que a todo esto se sumó un ineficiente uso de los recursos destinados (Fernández, 2017).

Todos estos hechos obligaron al sector responsable salir en la búsqueda de algunas alternativas de solución que el país necesitaba para no abandonar los aeropuertos, tan es así que se propuso recurrir, como en otros países de la región,

es decir la Asociación Público Privada (APP) a la participación en los servicios considerados públicos al sector privado mediante inversión en contratos de concesión. Mediante estas acciones se buscaría modernizar la infraestructura para el transporte aeroportuario, mejorar la seguridad y la calidad en los servicios. La transferencia al sector privado estuvo a cargo de PROINVERSIÓN. Actualmente en el Perú se tienen vigentes tres (3) contratos para un total de dieciocho (18) aeropuertos entregados en concesión (OSITRAN, 2018a).

1.2.3 La Calidad del Servicio

Sus definiciones se relacionan mayormente con el cumplimiento de expectativas, necesidades o requerimientos que el usuario espera recibir y esto sin duda se vincula a su percepción sobre el tema, luego conseguir el servicio con muy pocos errores o cero defectos (Zeithami y Bitner, 2002).

Por otro lado también podemos afirmar que la variable calidad del servicio se define por la asociación que tiene con sus numerosos componentes, atributos o dimensiones como por ejemplo: producto sin defectos, credibilidad, precio justo, nivel de confianza, rapidez en su entrega o cortesía del personal a cargo (Lovelock, Reynoso, Dándrea, Huete y Wirtz, 2011).

En tal sentido, se debe conocer y evaluar las dimensiones de la variable calidad del servicio, para finalmente obtener el nivel de satisfacción del usuario (Herrera, 2014).

1.2.4 La Satisfacción del cliente

En principio cuando hablamos de satisfacción podríamos inferir que se trata de un tema subjetivo, sin embargo se tienen trabajos cuyo esfuerzo estuvo dirigido a obtener una definición y nivel de medición, relacionando

Las expectativas del cliente (espera recibir) con lo que ha recibido (percepción) (Harrington, 1997). Para una organización es muy importante que se evalúe el respectivo nivel de satisfacción que surge de comparar el servicio recibido por sus clientes con sus expectativas (Drucker, 1990).

Para un adecuado estudio de la satisfacción se puede poner en práctica una relación general que proviene básicamente de dos componentes: primero la expectativa que se obtiene de la valoración de lo que se espera recibir y segundo la percepción que es la valoración del servicio recibido. En tal sentido si la percepción es mayor o igual que las expectativas obtendremos satisfacción (Oliver, Rusto y Varki, 1997).

1.2.5 Relación entre la Calidad del servicio y la Satisfacción del consumidor

En concordancia con la documentación revisada encontramos importantes relaciones como la indicada por Duque (2005) quien luego de hacer un minucioso análisis, en pocas palabras concluye expresando que la relación parte del entendimiento propio del concepto de servicio, refiriéndose como *servicio* a la actividad y sus beneficios que brinda, finalmente denominado satisfacción del consumidor. Asimismo se entiende por servicio al cliente, cuando se refiere claramente que se trata de la relación entre las expectativas del cliente y la empresa que las hace efectivas, se refiere entonces a la satisfacción.

Al revisar la teoría sobre el comportamiento de compra, vemos que existen argumentos que toman en consideración esta relación, los cuales explican que la implementación de las dimensiones que se consideran elementos de la calidad conduce a la condición de satisfacción del consumidor (Oliver, 1999; Cronin, Brady y Hult, 2000).

En diversos estudios sobre calidad encontramos una estrecha relación entre las dimensiones identificadas y su influencia en la estudiada satisfacción del consumidor (Falk, Hammerschmidt y Schepers, 2010; Gonzales y Brea, 2006). Hay que hacer notar que dependiendo del tema a tratar nos encontraremos con diversos factores (dimensiones) de la calidad que pudieran definir esta relación con la satisfacción del consumidor, los cuales sin duda forman parte de modelos multidimensionales, permitiendo con ello contar con información estratégica valiosa para evaluar nuestras variables, consideradas importantes para la toma de decisiones (Oliver, Rust y Varki, 1997; Lethinen y Leithinen, 1991). Así pues tal como también se indica la percepción nos permite conocer en forma efectiva como se recibe el servicio, cuya función final es satisfacer al consumidor (Oliver, Rust y Varki, 1997).

Asimismo se expresa que para estimar la calidad encontramos que expectativa se considera un parámetro muy importante (Schiembri y Samberg, 2002; Juran, 1992). Si partimos de la necesidad de satisfacer a nuestros clientes debemos sin duda evaluar los factores (dimensiones) que definen la calidad basándonos en la opinión de los directamente receptores del servicio (Morales y Hernández, 2004).

En consecuencia donde se busca explicar las conductas del consumidor se considera como fundamental la relación entre la percepción de lo que uno considera de calidad y las expectativas respecto a la calidad, determinados por los juicios

deseados de satisfacción de los consumidores (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1993). En tal sentido si se requiere de una referencia para la medición de la satisfacción del consumidor, esta se debe establecer entonces como la comparación entre expectativas y percepción, esto se denomina “paradigma de disconformidad” (Oliver, Rust y Varki, 1997).

En ese contexto son varias las investigaciones que establecen modelos que ponen en conocimiento que existe una variable multidimensional denominada calidad del servicio y de otra como satisfacción del usuario, basada principalmente en la percepción y en algunos casos con la expectativa por parte del consumidor, entre los más significativos figuran: Kano (1984); Grönroos (1984); Parasuraman Zeithaml y Berry (1985); Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988); Lethinen y Lethinen (1991); y; Cronin y Taylor (1992). Sin embargo son dos los modelos que consideramos serán de mayor utilidad para nuestra investigación, en vista que utilizan de manera frecuente el “paradigma disconformidad” (Mora, 2011).

Sobre el particular, en primer lugar nos referimos al denominado “*Modelo de la Calidad Percibida (PSQM)*”, básicamente la investigación desarrolla el llamado también “Modelo brecha de la imagen”, en vista que la estimación del servicio planteado por Grönroos (1984) se basa en la brecha que existe entre dos dimensiones importantes denominadas imágenes. Una primera imagen relacionada con la que el usuario desea encontrar (expectativas) y una segunda imagen que se obtiene de experimentar directamente del servicio (percepción). Este Modelo de la escuela nórdica se utiliza básicamente para las decisiones mediante el estudio de la reducción de la mencionada brecha y muestra también los factores que afectan a la misma (Mora, 2011).

En segundo lugar tenemos al “*Modelo del Análisis de las Brechas del Servicio (SERVQUAL)*”, cuyo eje central define a la quinta brecha, como la diferencia entre el servicio esperado (expectativas) y el servicio recibido por el consumidor (percepción). Se entiende por expectativa a lo que los consumidores esperan recibir esto por medio del conocimiento que obtienen a través de sus experiencias recibidas mediante los servicios, por otro lado se entiende por percepción como se recibe el servicio. Este Modelo de la escuela norteamericana se utiliza para conducir las estrategias y tomar decisiones. Por consiguiente para llegar a lograr tener un servicio considerado de excelencia se requiere reducir la mencionada brecha, expectativa y percepción (Mora, 2011).

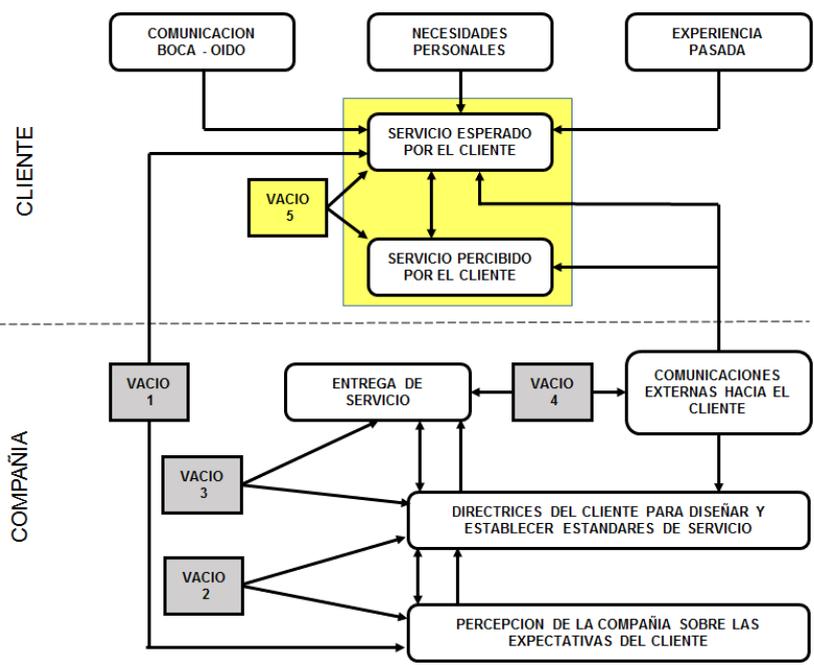


Figura 4: Modelo Análisis de brechas del servicio SERVQUAL
 Fuente: (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 26).

El Modelo llamado SERVQUAL tiene a disposición un cuestionario básico general estandarizado para ser utilizado en la evaluación de la calidad. Esta medición utiliza

las cinco dimensiones siguientes: elementos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

1.2.6 Modelo teórico de la investigación (Aeropuertos)

Empezamos diciendo que la estimación de la *Calidad del servicio en un aeropuerto* debe ser un proceso permanente, ya que por lo que esta actividad aeronáutica representa, se requiere de un monitoreo continuo, en busca de garantizar y mantener los altos niveles de servicio que se debe brindar a los usuarios en las distintas áreas y dependencias, que en este caso son principalmente a los pasajeros. Además es importante recalcar que la forma como el operador aeroportuario entrega los diferentes servicios que se pueden encontrar en un aeropuerto, tiene una afectación significativa no solo en los resultados económicos sino también en la relación con los pasajeros con quienes se interactúa en forma ineludible (Blázquez, 2014).

Cabe considerar por otra parte, que la *satisfacción del pasajero* es siempre tomado en cuenta como un indicador clave para la evaluación del desempeño respecto a la operación de un aeropuerto. En ese particular sentido, la medición de la satisfacción mediante la comparación de cada uno de los atributos (dimensiones) que el pasajero más valora, pone de manifiesto que un servicio entregado al pasajero pueda ser calificado como excelente, es actualmente un activo muy importante para un aeropuerto. Podríamos entonces indicar que una experiencia agradable en un aeropuerto contribuye a un viaje placentero y define en cierta forma la impresión acerca de un país visitado, así como también el cumplimiento de los objetivos de la empresa responsable de las operaciones del aeropuerto. Por esta razón, tener conocimiento sobre el nivel de satisfacción del pasajero en un

aeropuerto tiene un gran valor comercial y estratégico (Zeithami, Bitner & Gremier, 2009).

Por consiguiente, como guía lógica se utiliza la base teórica de los modelos PSQM y SERVQUAL anteriormente expuestas, consideramos que la forma más adecuada para examinar el servicio aeroportuario es utilizando el método de las brechas, para tal fin adaptamos el presente modelo multidimensional, instrumento que utiliza las cinco dimensiones siguientes de la calidad del servicio en un Aeropuerto: Recursos tangibles, Oportunidad, Fiabilidad, Diligencia y Amabilidad. Desarrollándose las encuestas con el apoyo directo de los pasajeros, Creándose dos bases de datos, una correspondiente a las expectativas y otra referente a la percepción, las mismas permitirán establecer las respectivas brechas y con ello su correspondencia respecto al nivel de satisfacción del pasajero en este aeropuerto.



Figura 5: Modelo teórico de la investigación (Calidad del servicio en Aeropuerto).
Fuente: Adecuación propia.

1.3 Definición de términos básicos

A continuación se definen los términos utilizados:

Amabilidad: Se refiere al comportamiento que resulta de ser solidario y afectuoso con otras personas. La amabilidad es un sustantivo abstracto que se refiere a tener la calidad de amable. Por eso engloba diversas actitudes como simpatía, generosidad, compasión y altruismo. Conociendo las necesidades del cliente, las empresas deben encontrar la mejor solución, para ello se recurre a una atención personalizada. El servicio debe ser ejecutado de manera amable, agradable y humano.

Calidad: Es el nivel que la empresa espera alcanzar. Cumplimiento de requisitos. Capacidad relacionada con la efectividad, eficiencia o excelencia que se le asigna a ciertas cosas o servicios (Zeithami y Bitner, 2002).

Calidad del servicio: Se refiere al cumplimiento con el mínimo de defectos y errores, de los requisitos exigidos por el cliente. Cliente aplica su percepción sobre ella (Zeithami y Bitner, 2002).

Calidad percibida: se refiere a la opinión subjetiva y personal que tiene el consumidor sobre un servicio o producto. Por lo tanto es multidimensional y se puede medir (Alcalde, 2015).

Cliente: Sujeto a quien está dirigido un servicio o producto (Bailón, 2014). Persona destinataria de un servicio o utilizador de un objeto (Carreto, 2008).

Diligencia: Disposición para resolver con interés lo que ha de hacerse. Alude a los conocimientos, habilidades, interés y atención prestado por los encargados. Los servicios deben ser ejecutados con sensibilidad, esmero y cuidado.

Expectativa: Deseos de como se espera un servicio. Lo que los consumidores esperan recibir por medio del conocimiento obtenido a través de su experiencia. Es considerado como punto de referencia para comparación (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

Fiabilidad: Capacidad de ejecución del servicio ofrecido con precisión y confianza (Bados, 2014). Competencia para realizar una actividad en forma cuidadosa y fiable. Cumplimiento debe ser veraz, seguro, preciso y exacto.

Oportunidad: Se refiere al tiempo adecuado para la ejecución de un servicio. Momento cierto y necesario para realizar o conseguir algo. Disposición para atender en forma rápida, demostrando voluntad de ayuda. Ejecución en plazo considerable y a favor del cliente, denominado tiempo de espera.

Percepción: Apreciación de cómo se recibe un servicio. Por medio de los sentidos se recibe información del entorno (Camisón, 2006).

Recursos tangibles: Son todos aquellos bienes físicos que se pueden detectar su presencia. Lo tangible es todo aquello que podemos percibir a través de nuestros sentidos. Es lo que podemos ver o tocar, están considerados. Instalaciones, equipos, materiales incluso el personal especialista.

Satisfacción: Se refiere a que si un a cumplido con atender mis necesidades (Zeithami y Bitner, 2002).

Satisfacción del cliente: Es la apreciación personal del consumidor respecto a que si un servicio atendió mis expectativas (Zeithami y Bitner, 2002).

Sensibilidad: Actitud d ayuda a clientes y proporcionar una atención esmerada (Zeithami y Bitner, 2002).

Servicios: Se refiere a la actividad que se produce en beneficio del consumidor (Duque, 2005). Los empleados esperan solucionar los problemas de sus clientes mediante una cercana interacción (Grönroos, 1994). “Es el trabajo realizado para otras personas” (Colunga, 1995, p.25). “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997, p.656).

Servicio al cliente: Relación entre el cliente y la empresa basada en la instauración y gestión de expectativas (Duque, 2005). “Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (Horovitz, 1990, p.7). “Aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad” (Peel, 1993, p.24).

SERVQUAL: Guía que a partir de la relación entre expectativas y percepción determina la brecha de la calidad del servicio (Mora, 2011).

CAPITULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Las preguntas de la investigación son:

PG. ¿Existe relación entre la Calidad del servicio y la Satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020?

El problema de la investigación se centra en dos (02) variables:

- 1) Calidad del servicio
- 2) Satisfacción del pasajero

PE1. ¿Existe relación entre los Recursos tangibles y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020?

PE2. ¿Existe relación entre la Oportunidad y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020?

PE3. ¿Existe relación entre la Fiabilidad y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020?

PE4. ¿Existe relación entre la Diligencia y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020?

PE5. ¿Existe relación entre la Amabilidad y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020?

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDA
CALIDAD DEL SERVICIO	RECURSOS TANGIBLES	Suficiente área total y unidades de proceso (N° de counters) para el Check in.	Diseño Likert Escala del 1 al 7
		Adecuada área total en la sala de control de seguridad.	
		Suficiente N° de posiciones para migraciones en salidas internacionales.	
		Adecuada área total en las salas de embarque (nacional o internacional).	
		Suficiente N° de fajas para recojo de equipajes (nacional o internacional).	
		Suficiente N° de unidades de rayos x en aduanas internacionales.	
		Suficientes asientos en hall de llegadas (nacionales o internacionales).	
		Suficientes asientos en hall de espera para salidas.	
		Suficientes servicios higiénicos en todas las áreas e instalaciones.	
		Suficientes coches para el traslado de equipajes.	
		Suficientes letreros y señales que permiten una fácil ubicación y traslado dentro de las instalaciones.	
		OPORTUNIDAD	
	Razonable tiempo máximo de espera en cola para control de seguridad rayos x en salida.		
	Razonable tiempo máximo de espera en cola para migraciones en salida.		
	Razonable tiempo máximo de espera en cola para aduanas salida.		
	Razonable tiempo máximo de espera para devolución de equipajes llegada.		
	CONFIABILIDAD	Pantallas de buen tamaño con información completa y precisa.	
		Suficientes módulos de información para ayuda del pasajero.	
		Encargados con conocimiento suficiente para atender consultas en forma precisa.	
		Paneles de información de vuelos veraz y permanentemente actualizada.	
		Encargados presten los servicios prometidos.	
		Encargados otorguen confianza a los pasajeros.	
		Suficiente personal disponible al interior de las instalaciones para brindar información y solucionar problemas.	
		Suficiente personal para seguridad y control.	
	DILIGENCIA	Suficiente personal para atención en los módulos.	
		Procedimiento adecuado para cómodo embarque.	
		Horario de atención las 24 horas.	
Permanente limpieza en áreas y servicios higiénicos.			
Encargados en todo momento bien presentados.			
Encargados se esmeran en prestar servicios sin errores.			

	AMABILIDAD	Encargados resuelvan problemas oportunamente y con amabilidad.		
		Suficiente personal para atención y supervisión de una oportuna atención.		
		Encargados priorizan un servicio personalizado para atención de solicitudes.		
		Encargado comprenda las necesidades del pasajero		
		Áreas con suficiente iluminación y ventilación que permita una estancia agradable.		
SATISFACCION DEL PASAJERO	EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	Deseos de cómo se espera un servicio	Diseño Likert Escala del 1 al 7 De: Poco importante A: Muy importante	Brecha E-P Escala del 0 al 4 De: Muy satisfecho A: Insatisfecho
	PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	Apreciación de cómo se recibe un servicio	Diseño Likert Escala del 1 al 7 De: Inadecuado A: Muy adecuado	

Figura 6: Operacionalización de las variables
Fuente: Elaboración propia

➤ **Calidad del servicio**

Definición conceptual:

Se refiere al cumplimiento con el mínimo de defectos y errores, de los requisitos exigidos por el cliente. Cliente aplica su percepción sobre ella (Zeithami y Bitner, 2002). Es un compuesto multidimensional que puede ser evaluado (Lovelock, Reynoso, Dándrea, Huete y Wirtz, 2011).

Definición operacional:

Según el modelo aeroportuario, la calidad del servicio será evaluada mediante las siguientes cinco (05) dimensiones: Recursos tangibles, Oportunidad, Fiabilidad, Diligencia y Amabilidad.

- 1. Recursos tangibles:** El servicio debe contar con las facilidades como instalaciones, equipos y señalización apropiada.

2. **Oportunidad:** Se refiere al tiempo adecuado para la ejecución de un servicio, denominado tiempo de espera.
3. **Fiabilidad:** Capacidad de ejecución del servicio ofrecido con precisión y confianza.
4. **Diligencia:** Disposición para resolver con interés lo que ha de hacerse con sensibilidad, esmero y cuidado.
5. **Amabilidad:** Se refiere al comportamiento que resulta de ser solidario y afectuoso con otras personas.

➤ **Satisfacción del pasajero**

Definición conceptual:

Es la apreciación personal del consumidor respecto a que si un servicio atendió mis expectativas (Zeithami y Bitner, 2002).

Definición operacional:

Satisfacción del pasajero no se calcula directamente, sino primero con el cálculo de la Brecha E-P, que es la diferencia de los promedios de la expectativa y de los promedios de la percepción, para cada dimensión. Luego el valor representativo de la Brecha E-P tiene una correspondencia inversa con respecto a la satisfacción del pasajero, esto quiere decir que, a menor valor de Brecha mayor Satisfacción; y a mayor valor de Brecha menor Satisfacción. Entonces las dimensiones con mayor valor de Brecha E-P son aquellas que tienen menor o poca satisfacción del pasajero.

Finalmente, el nivel de satisfacción del cliente es inversamente proporcional a la diferencia (brecha) entre las expectativas del pasajero sobre el servicio y el

desempeño percibido por el mismo pasajero sobre el mismo servicio de una organización (Harrington, 1997). Luego el cálculo de la brecha se establece mediante:

- 1. Expectativas de la calidad del servicio:** Deseos de como se espera un servicio.
- 2. Percepción de la calidad del servicio:** Apreciación de cómo se recibe un servicio.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1 Diseño metodológico

Aplicamos una investigación básica en vista que generó conocimiento, la misma que estableció la relación entre las variables y finalmente diagnosticó una realidad.

El estudio realizado tuvo un *enfoque cuantitativo* con alcance de tipo descriptivo, el cual se llevó a cabo por medio del levantamiento de información y su posterior tratamiento por métodos estadísticos, efectuando la mencionada descripción y explicación de los resultados.

Lo consideramos cuantitativo por los siguientes motivos: su objetivo fue medir y estimar valores; tuvo un uso elevado de la estadística; utilizó un instrumento estructurado de tres partes, dos partes con preguntas cerradas y una tercera parte con tres preguntas abiertas; la muestra fue de 139 pasajeros, la cual fue calculada por fórmula; el tipo de análisis fue numérico estadístico; Se comprobó su fiabilidad y validez, finalmente generó los resultados esperados.

La investigación tuvo como propósito: En primer lugar, Analizar qué tan importantes para los pasajeros son las 05 dimensiones determinadas para medir la calidad del servicio como *expectativas*; en segundo lugar, como los pasajeros *perciben* estas cinco (05) dimensiones, para tal efecto se crearon dos bases de datos, una correspondiente a las expectativas (Anexo 6) y la otra referente a la percepción (Anexo 7), las mismas sirvieron para obtener sus datos descriptivos y posteriormente establecer las respectivas brechas E-P y con ello luego su correspondencia acordada para determinar el nivel de satisfacción del pasajero en este aeropuerto.

Se trató de un estudio de alcance *correlacional* y se representó de la siguiente forma:

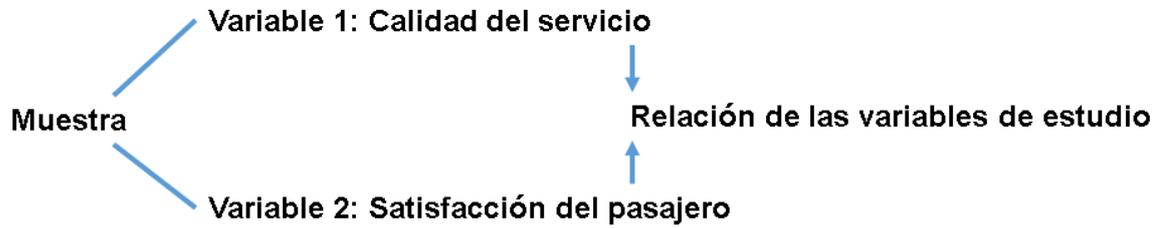


Figura 7: Investigación correlacional
Fuente: Elaboración propia

La satisfacción del pasajero no se calculó directamente sino se estableció primero mediante el cálculo de la Brecha E-P, producto de la diferencia de los promedios de la expectativa y de los promedios de la percepción, para cada dimensión.

En la Figura 8 se muestra el mencionado modelo valido para los cálculos y análisis de la investigación.

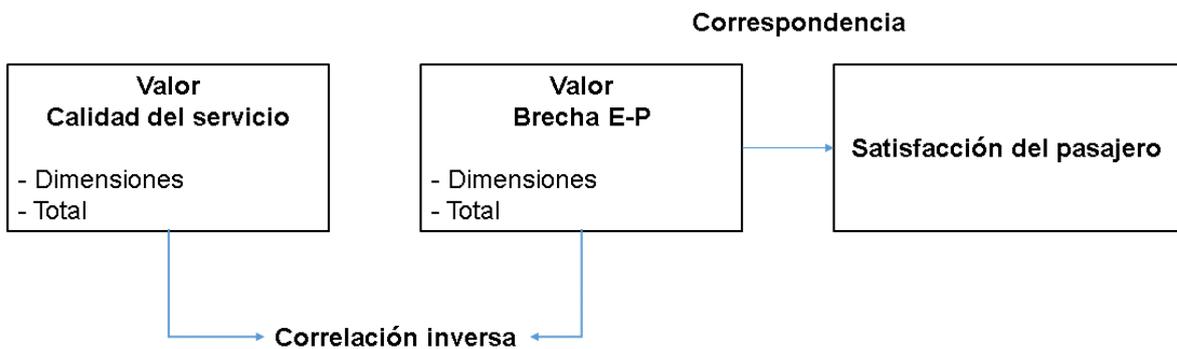


Figura 8: Modelo para evaluación y correlación
Fuente: Elaboración propia

Luego el valor representativo de la Brecha E-P tuvo una correspondencia inversa con respecto a la satisfacción del pasajero, esto quiere decir que, a menor valor de Brecha mayor Satisfacción; y a mayor valor de Brecha menor Satisfacción.

Entonces las dimensiones con mayor valor de Brecha E-P son aquellas que tienen menor o poca satisfacción del pasajero.

Entonces para la evaluación de las dimensiones y la correlación entre la Calidad del servicio con la satisfacción del pasajero se realizó primero con las Brechas de Expectativas – Percepción de cada dimensión y del total, las cuales tienen su correspondencia respecto al nivel de satisfacción del pasajero.

La correlación inversa consiste en que: ante una expectativa constante, a medida que una dimensión de la calidad del servicio percibida aumenta, la brecha disminuye y luego esa cantidad tiene una correspondencia que representa una mayor satisfacción.

Es decir, a menor brecha E-P, mayor satisfacción del pasajero.

Por lo tanto en el análisis de resultados se utilizaron los siguientes valores de correspondencia del Valor Brecha E-P con el nivel de Satisfacción del pasajero:

Valor Brecha E -P			
0 a 0.99	1 a 1.99	2 a 2.99	3 a 3.99
Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
0	1	2	3
			4

Figura 9: Correspondencia de Brecha E-P con nivel de Satisfacción del pasajero
Fuente: Elaboración propia

Para establecer si existen las relaciones, se utilizaron los promedios de los valores de los indicadores correspondientes a cada dimensión de la variable Calidad del servicio proveniente de la información recuperada de la evaluación de *percepción* y los promedios de los valores brechas E-P correspondientes a la Satisfacción del pasajero.

3.2 Diseño maestra

3.2.1 Población y muestra

Población:

Estuvo constituida por los pasajeros, mayores de 18 años (mujeres y hombres) que hicieron uso del Aeropuerto y viajaban a través de las aerolíneas comerciales, ubicándolos al interior del Aeropuerto.

Según (OSITRAN, 2018b), “Informe de desempeño 2018 del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, el movimiento de pasajeros al interior del Aeropuerto fue clasificado en 5 diferentes segmentos:

1. Pasajeros peruanos y extranjeros que viajan al interior (salidas nacional)
2. Pasajeros peruanos y extranjeros que llegan del interior (llegadas nacional)
3. Pasajeros peruanos y extranjeros que viajan al exterior (salidas internacional)
4. Pasajeros peruanos y extranjeros que llegan del exterior (llegadas internacional)
5. Pasajeros en tránsito / transferencia (tránsito)”.

En base al cuadro que se presenta a continuación se tuvo una población anual y una población aproximada para las dos (02) semanas, como tiempo programado para la aplicación de la encuesta:

Segmento	Población anual	Población en dos semanas
SALIDAS INTERNACIONAL	3'626,346	139,474
SALIDAS NACIONAL	5'729,865	220,379
LLEGADAS INTERNACIONAL	3'735,606	143,677
LLEGADAS NACIONAL	5'621,798	216,223
TRANSITO	1'890,635	72,716
TOTAL	18'903,250	727,048

Figura 10: Población para la investigación

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar se tuvo una población aproximada de movimiento de 727,048 pasajeros para las dos (02) semanas de tiempo que duró la investigación.

Muestra:

Calculo del tamaño de la muestra

Población finita

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

n = Muestra a encuestar

Para Nivel de confianza correspondiente al 95%, en tablas: Z= 1.96

p = Probabilidad de ocurrencia = 0.10

q = Probabilidad de no ocurrencia = 0.90

E = Precisión o error permitido = 5% = 0.05

N = Tamaño de la población = 727,048

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.10) \cdot (0.90) \cdot (727,048) + (0.05)^2 \cdot (727,047)}{(0.05)^2 \cdot (727,047) + (1.96)^2 \cdot (0.10) \cdot (0.90)} = \frac{251,372.483712}{1,817.963244} = 138.27$$

n = 139 pasajeros

Por medio de una selección *aleatoria* la muestra estuvo distribuida de la siguiente manera:

Segmento	Muestra	Hombre	Mujer
SALIDAS INTERNACIONAL	30	15	15
SALIDAS NACIONAL	30	15	15
LLEGADAS INTERNACIONAL	30	15	15
LLEGADAS NACIONAL	30	15	15
TRANSITO	19	10	09
TOTAL	139	70	69

Figura 11: Distribución de la muestra
Fuente: Elaboración propia

3.3 Técnicas de recolección de datos

El cuestionario

El cuestionario se dividió en tres (03) partes:

Primera parte: Expectativas

Para evaluar los deseos de como los pasajeros esperan un servicio. La primera parte del cuestionario de calidad del servicio utilizó el diseño Likert para cada pregunta del 1 al 7 que va desde lo “Poco importante”, “Importante” hasta “Muy importante”, de la siguiente manera:

Poco importante		Importante			Muy importante	
1	2	3	4	5	6	7

Segunda parte: Percepción

Para medir la apreciación de como reciben un servicio los pasajeros. La segunda parte del cuestionario de calidad del servicio utilizó diseño Likert para cada pregunta del 1 al 7 que va desde “Inadecuado”, “Adecuado” hasta “Muy adecuado”.

Inadecuado		Adecuado			Muy adecuado	
1	2	3	4	5	6	7

Tercera parte: Al final se han incluido tres preguntas de carácter abierto:

1. ¿Qué atributos (indicadores) recomendaría usted para mejorar la calidad del servicio en este aeropuerto?
2. ¿Cuál es su sexo? M () F ().
3. ¿Cuál es su nacionalidad?

El cuestionario se elaboró en versión español (Anexo 4) y en versión inglés (Anexo 5) y se sometió a una prueba piloto simple de comprensión para una muestra de 10 personas. El cuestionario (instrumento) fue debidamente validado por 3 expertos tal como figura en Anexo 1, Anexo 2 y Anexo 3.

La primera y segunda parte del cuestionario estuvo conformada por 35 preguntas cerradas cada una, correspondientes a los indicadores de cada dimensión identificada para la calidad del servicio y se distribuyeron de la siguiente forma:

Dimensión	Preguntas
Recursos tangibles	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11.
Oportunidad	12, 13, 14, 15 y 16.
Fiabilidad	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24.
Diligencia	25, 26, 27, 28, 29 y 30.
Amabilidad	31, 32, 33, 34 y 35.

Figura 12: Distribución de preguntas por dimensión
Fuente: Elaboración propia

Los datos obtenidos de la tercera parte, correspondiente a las 3 preguntas abiertas sirvieron para información y también su análisis estadístico.

La ejecución del cuestionario

La obtención de los datos se realizó encuestando en forma individual a cada pasajero, los cuales se encontraban en: las colas mientras esperan ser atendidos en los counters (mostradores), en las zonas públicas, o en las puertas antes de ingresar a las zonas de embarque o de salida de pasajeros. Antes de realizar la encuesta a los pasajeros que en forma voluntaria accedieron a colaborar se les comunicó sobre el objetivo de la presente investigación y se les solicitó su respectivo consentimiento verbal para contribuir, asimismo se les explicó las instrucciones para responder las alternativas del cuestionario. Según la muestra conformada por 139 pasajeros, se llevó la recuperación de la información del 03 al 16 de febrero 2020 (2 semanas consecutivas), tanto en horario diurno como nocturno, según la programación de los horarios de vuelos nacionales e internacionales. En los itinerarios se identificó que las horas pico son alrededor del mediodía y de la media noche.

3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información

Se tomaron las siguientes acciones:

1. En una página Excel se cargaron las respuestas de los encuestados de forma separada, la primera parte: instrumento para las expectativas y segunda parte instrumento para la percepción, correspondientes a cada una de las dimensiones de la variable calidad del servicio, según la codificación asignada (1 al 7).
2. Siendo el enfoque netamente cuantitativo, por la naturaleza de los datos, se consideraron las siguientes acciones:
 - a. Análisis de la consistencia de los datos recolectados y confirmación de la confiabilidad de los instrumentos de preguntas cerradas. Aplicación del procedimiento estadístico Alfa de Cronbach.

Tabla 1: Confiabilidad primera parte del instrumento: Evaluación de Expectativas

Estadística de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,897	35

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez, año 2020

Tal como se muestra en la Tabla 1, luego de la aplicación del procedimiento estadístico de confiabilidad de Cronbach para el caso de expectativas (primera parte), se ha obtenido un índice de confianza de 89.7%, el cual es considerado bueno, entonces se puede afirmar que los datos recolectados para la presente investigación son muy concisos y confiables, por lo cual se puede continuar con el análisis.

Tabla 2: Confiabilidad segunda parte del instrumento: Evaluación de Percepción

Estadística de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,974	35

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez, año 2020

De igual forma como se muestra en la Tabla 2, posterior a la aplicación del procedimiento estadístico de confiabilidad de Cronbach para el caso de percepción (segunda parte), se ha obtenido un índice de confianza de 97.4 %, el cual es considerado excelente, entonces afirmamos que los datos recolectados son muy concisos y confiables, por lo que se puede continuar también con el análisis.

b. Luego con la base de datos en Excel y con la utilización del software especializado para estadística SPSS versión 25 en español, se realizó el procesamiento que constó de las siguientes partes:

- Análisis descriptivo de los indicadores, dimensiones y variables. Detalle por pregunta (indicadores), detalle por dimensión y resumen por variable. En las tablas de estadística descriptiva se presentó la información ordenada de la siguiente manera:
 - Pregunta: código asignado
 - Indicador: resumen del nombre del indicador
 - Min: valor mínimo
 - Max: valor máximo

- Med: valor promedio
 - Var: valor varianza
 - Desv: desviación estándar
 - Comparación de los valores promedio de cada uno de los indicadores que forman parte de cada dimensión de la variable calidad del servicio para las expectativas y la percepción. Estos resultados se presentan en sus respectivas tablas y gráficos, y los correspondientes a los estadísticos obtenidos.
 - Calculo de las Brechas entre Expectativa – Percepción de cada una de las dimensiones para luego confirmarlo con su respectiva correspondencia para obtener el nivel de satisfacción del pasajero.
- c. Las técnicas inferenciales para “establecer la existencia de relación entre Calidad del servicio y la Satisfacción del pasajero” (en este caso por medio de las Brechas E-P) fueron:
- Por tratarse de valores cuantitativos continuos, para las relaciones entre los valores promedios de las dimensiones obtenidos de la *percepción* para la calidad del servicio: recursos tangibles, oportunidad, fiabilidad, diligencia y amabilidad; con los valores (numérico) de las brechas E-P los cuales tienen su respectiva correspondencia con la satisfacción del pasajero, se utilizó la técnica de cálculo de la correlación de Pearson.
 - De igual forma para la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del pasajero, se realizó por medio de los valores (numérico) de las Brechas E-P, que tiene su respectiva correspondencia con la satisfacción del pasajero, se utilizó también la técnica de cálculo de la correlación de Pearson.

3.5 Aspectos Éticos

Se dio cumplimiento a las normas establecidas por el Instituto de Gobierno y Gestión Pública de la Universidad San Martín de Porres, respecto al derecho intelectual de los autores y fuentes de información. Asimismo la información producto de las encuestas es verídica y no ha sido alterada. De igual forma los resultados de los datos estadísticos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Descripción de las variables en estudio

Se aprecian los resultados correspondientes a las variables de estudio: La calidad del servicio y la satisfacción del pasajero. La calidad del servicio se evaluó según las expectativas y la percepción de cada uno de los indicadores de las dimensiones. Por otro lado la satisfacción del pasajero será la brecha entre las expectativas y la percepción anteriormente evaluada, en vista que este valor numérico tiene su correspondencia con el nivel de satisfacción del pasajero.

4.1.1 La calidad del servicio

En la descripción de la calidad del servicio se presentan sus dimensiones: Recursos tangibles, Oportunidad, Fiabilidad, Diligencia y Amabilidad, obteniéndose sus valores promedios.

4.1.1.1 Resultado primera parte: Evaluación de Expectativas

El cuestionario aplicado, correspondiente a esta primera parte, tiene consistencia interna en vista que ha sido validado por el juicio de expertos (ver Anexo 1, Anexo 2 y Anexo 3) y se considera confiable por el siguiente Coeficiente Alfa de Cronbach (α) = 0.8971415764, (89.7% bueno) confiabilidad Alta.

4.1.1.1.1 Descripción de los indicadores de Recursos tangibles

Los resultados promedios de las expectativas respecto a los Recursos tangibles se encuentran en la Tabla 3, cuyos valores están en el rango de 6 y 7, lo cual representa que los indicadores de esta dimensión todos son calificados como muy importantes.

Tabla 3: Expectativas. Estadística descriptiva de Recursos tangibles

Pregunta	Indicador	Mín	Max	Med	Var	Desv
RECTAN01	Área total y unidades de proceso	6	7	6.49	0.248	0.498
RECTAN02	Área total sala control de seguridad	5	7	6.36	0.284	0.533
RECTAN03	Posiciones para migraciones	5	7	6.15	0.303	0.55
RECTAN04	Área total salas de embarque	6	7	6.6	0.233	0.483
RECTAN05	Fajas para recojo de equipajes	5	7	6.13	0.283	0.532
RECTAN06	Unidades de rayos x en aduanas	4	7	6.02	0.432	0.657
RECTAN07	Asientos en hall de llegadas	5	7	6.34	0.254	0.504
RECTAN08	Asientos hall de espera salidas	5	7	6.55	0.293	0.541
RECTAN09	Servicios higiénicos	5	7	6.26	0.399	0.632
RECTAN10	Coches para traslado de equipajes	4	7	6.03	0.499	0.707
RECTAN11	Letreros y señales ubicación	5	7	6.63	0.282	0.531

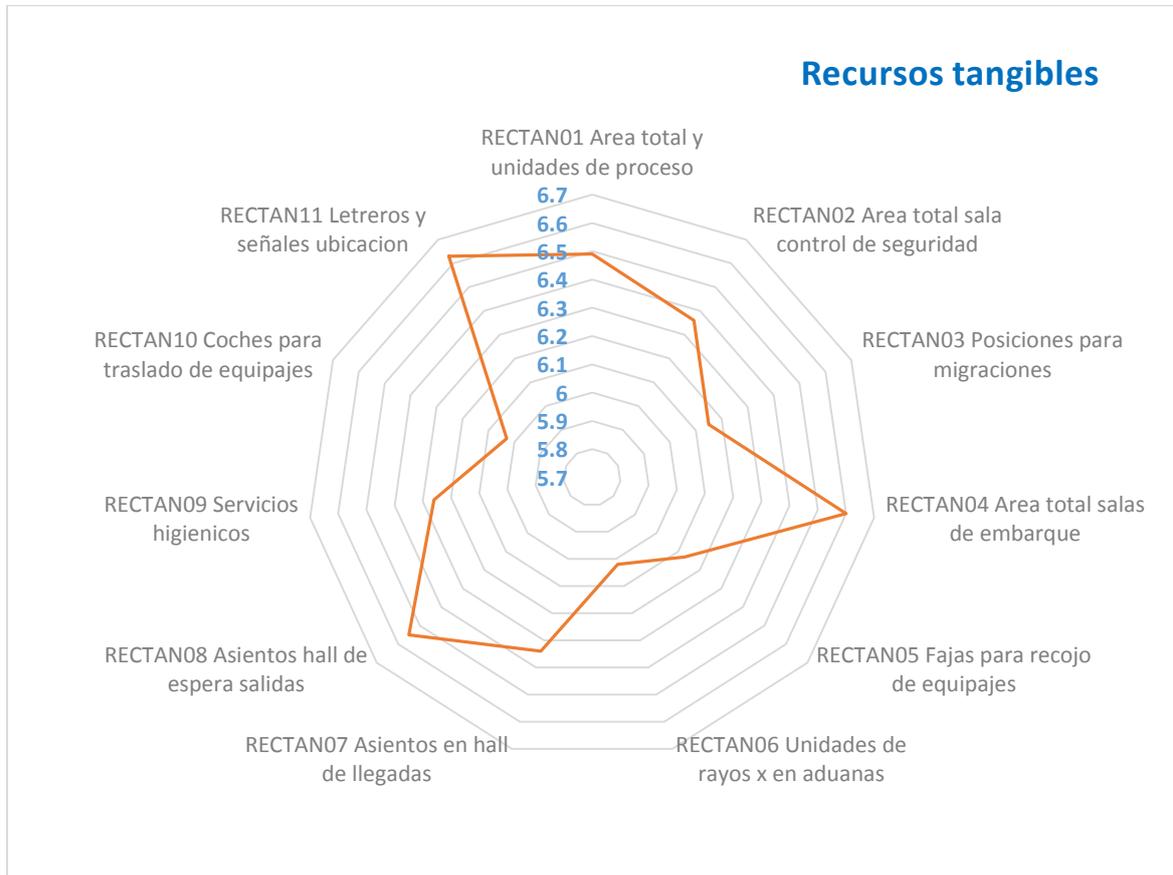
Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

A pesar que todos los indicadores presentan un promedio considerados como muy importantes, los encuestados le dan un mayor nivel de importancia al: Área total salas de embarque (6.6) y Asientos hall de espera salidas (6.55). Y le dan un menor nivel de importancia a: Coches para traslado de equipajes (6.03) y Unidades de rayos x en aduanas (6.02).

Los resultados promedios de los indicadores de los Recursos tangibles presentados en la Tabla 3, también se observan en el siguiente Grafico1.

Grafico 1: Expectativas. Promedios de los indicadores de Recursos tangibles



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.1.1.2 Descripción de los indicadores de Oportunidad

Los resultados promedios de las expectativas respecto a la Oportunidad se encuentran en la Tabla 4, cuyos valores están en el rango de 6 y 7, lo cual representa que los indicadores de esta dimensión todos son calificados como muy importantes.

Tabla 4: Expectativas. Estadística descriptiva de Oportunidad

Pregunta	Indicador	Min	Max	Med	Var	Desv
OPORTU01	Tiempo máximo cola check in	6	7	6.78	0.189	0.435
OPORTU02	Tiempo máximo cola rayos x	5	7	6.39	0.307	0.554
OPORTU03	Tiempo máximo cola migraciones	5	7	6.59	0.294	0.542
OPORTU04	Tiempo máximo cola aduanas	4	7	6.42	0.326	0.571
OPORTU05	Tiempo máximo devolución equipajes	5	7	6.36	0.278	0.528

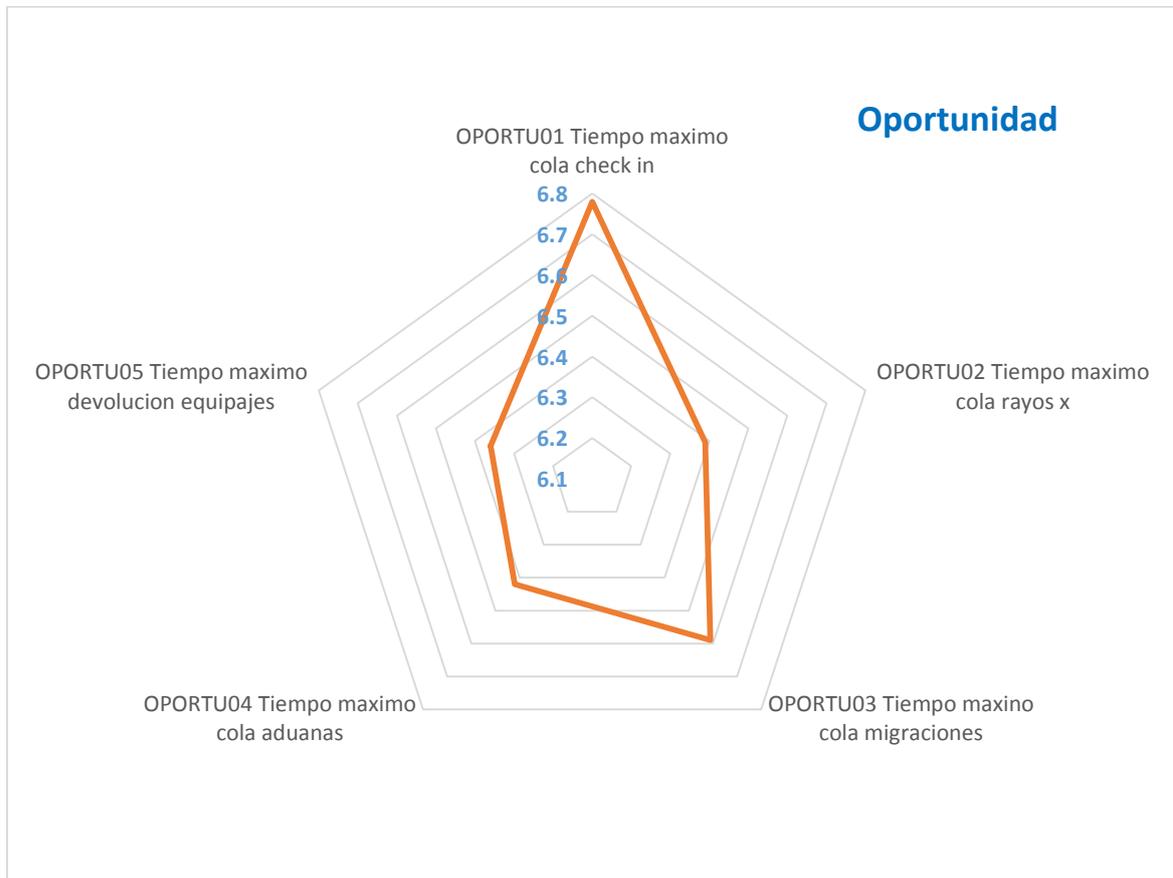
Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

A pesar que todos los indicadores presentan un promedio considerados como muy importantes, los encuestados le dan un mayor nivel de importancia al: Tiempo máximo en cola check in (6.78) y Tiempo máximo en cola migraciones (6.59). Y le dan un menor nivel de importancia a: Tiempo máximo en cola rayos x (6.39) y Tiempo máximo para devolución equipajes (6.36).

Los valores promedios de los indicadores de Oportunidad presentados en la Tabla 4, se presentan en el siguiente Grafico 2.

Grafico 2: Expectativas. Promedios de los indicadores de Oportunidad



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.1.1.3 Descripción de los indicadores de Fiabilidad

Los resultados promedios de las expectativas respecto a la Fiabilidad se encuentran en la Tabla 5, cuyos valores están en el rango de 6 y 7, lo cual representa que los indicadores de esta dimensión todos son calificados como muy importantes.

Tabla 5: Expectativas. Estadística descriptiva de Fiabilidad

Pregunta	Indicador	Min	Max	Med	Var	Desv
FIABIL01	Pantallas información	5	7	6.58	0.294	0.542
FIABIL02	Módulos de información	5	7	6.52	0.292	0.54
FIABIL03	Conocimiento para atender consultas	6	7	6.63	0.248	0.498
FIABIL04	Paneles de información de vuelos	6	7	6.67	0.246	0.496
FIABIL05	Servicios prometidos	6	7	6.72	0.239	0.489
FIABIL06	Confianza a los pasajeros	5	7	6.73	0.266	0.516
FIABIL07	Personal para información	6	7	6.55	0.246	0.496
FIABIL08	Personal para seguridad y control	6	7	6.55	0.239	0.489

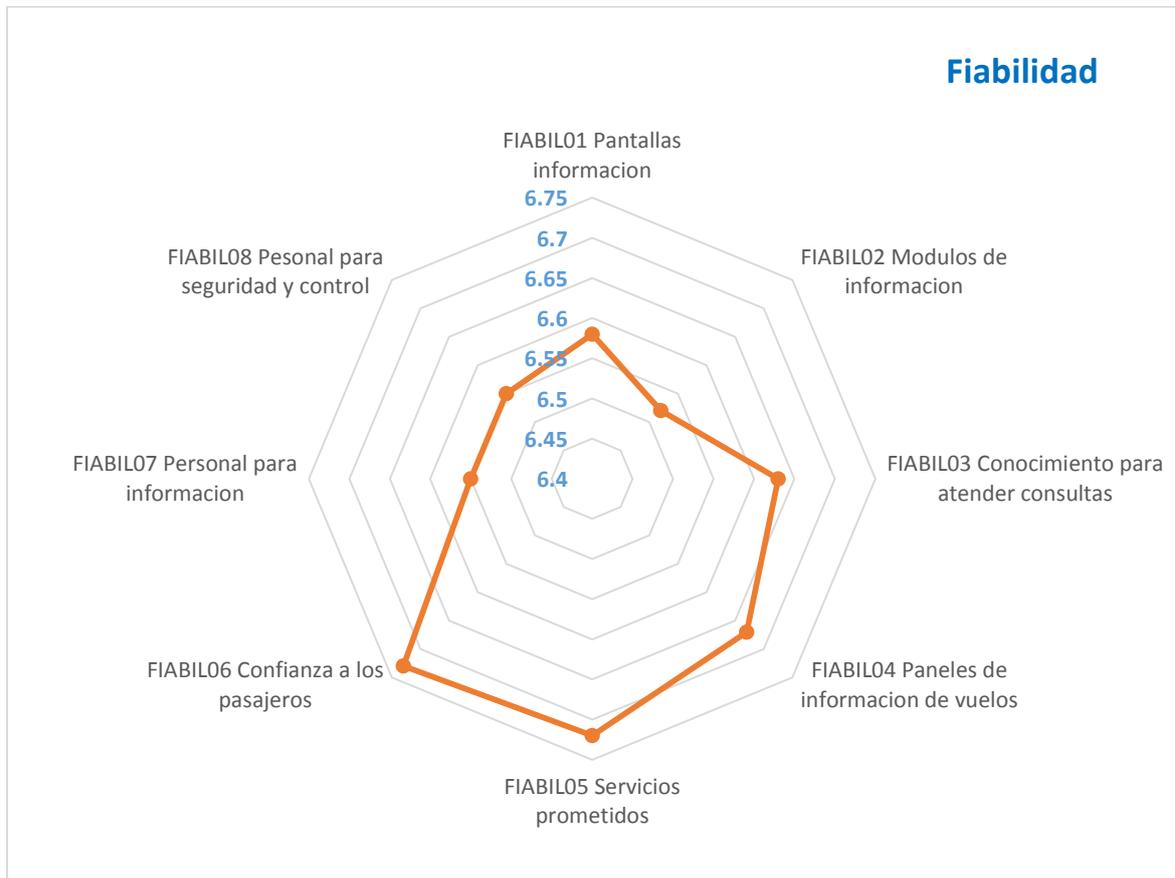
Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

A pesar que todos los indicadores presentan un promedio considerados como muy importantes, los encuestados le dan un mayor nivel de importancia al: Confianza a los pasajeros (6.73) y Servicios prometidos (6.72). Y le dan un menor nivel de importancia a: Personal para seguridad y control (6.55), Personal para información (6.55) y Módulos de información (6.52).

Los resultados promedios de los indicadores de Fiabilidad presentados en la Tabla 5, se observan en el siguiente Grafico 3.

Grafico 3: Expectativas. Promedios de los indicadores de Fiabilidad



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.1.1.4 Descripción de los indicadores de Diligencia

Los resultados promedios de las expectativas respecto a la Diligencia se encuentran en la Tabla 6, cuyos valores están en el rango de 6 y 7, lo cual representa que los indicadores de esta dimensión todos son calificados como muy importantes.

Tabla 6: Expectativas. Estadística descriptiva de Diligencia

Pregunta	Indicador	Min	Max	Med	Var	Desv
DILIGE01	Personal atención módulos	6	7	6.7	0.247	0.497
DILIGE02	Procedimiento embarque	5	7	6.64	0.295	0.543
DILIGE03	Horario de atención 24H	5	7	6.52	0.271	0.52
DILIGE04	Limpieza áreas y Servicios higiénicos	6	7	6.47	0.209	0.457
DILIGE05	Encargados bien presentados	5	7	6.43	0.276	0.526
DILIGE06	Servicios sin errores	5	7	6.65	0.338	0.581

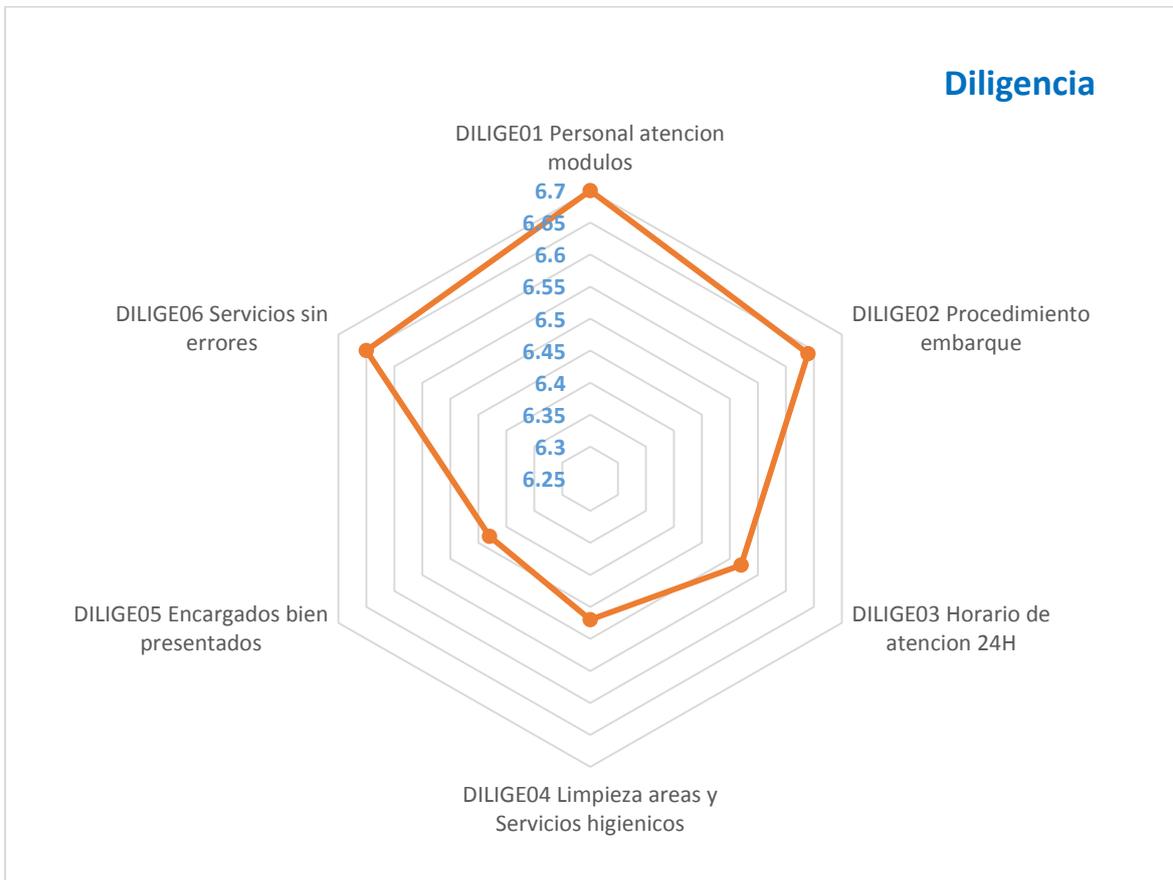
Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

A pesar que todos los indicadores presentan un promedio considerados como muy importantes, los encuestados le dan un mayor nivel de importancia al: Personal atención módulos (6.7) y Servicios sin errores (6.65). Y le dan un 0 menor nivel de importancia a: Limpieza áreas y Servicios higiénicos (6.47) y Encargados bien presentados (6.43).

Los valores promedios de los indicadores de Diligencia presentados en la Tabla 6, también se observan en el siguiente Grafico 4.

Grafico 4: Expectativas. Promedios de los indicadores de Diligencia



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.1.1.5 Descripción de los indicadores de Amabilidad

Los resultados promedios de las expectativas respecto a la Amabilidad se encuentran en la Tabla 7, cuyos valores están en el rango de 6 y 7, lo cual representa que los indicadores de esta dimensión todos son calificados como muy importantes

Tabla 7: Expectativas. Estadística descriptiva de Amabilidad

Pregunta	Indicador	Min	Max	Med	Var	Desv
AMABIL01	Resuelvan problemas	6	7	6.87	0.215	0.463
AMABIL02	Supervisión oportuna	6	7	6.78	0.246	0.496
AMABIL03	Servicio personalizado	6	7	6.76	0.25	0.5
AMABIL04	Comprenda necesidades	6	7	6.9	0.22	0.469
AMABIL05	Iluminación y ventilación	6	7	6.78	0.249	0.499

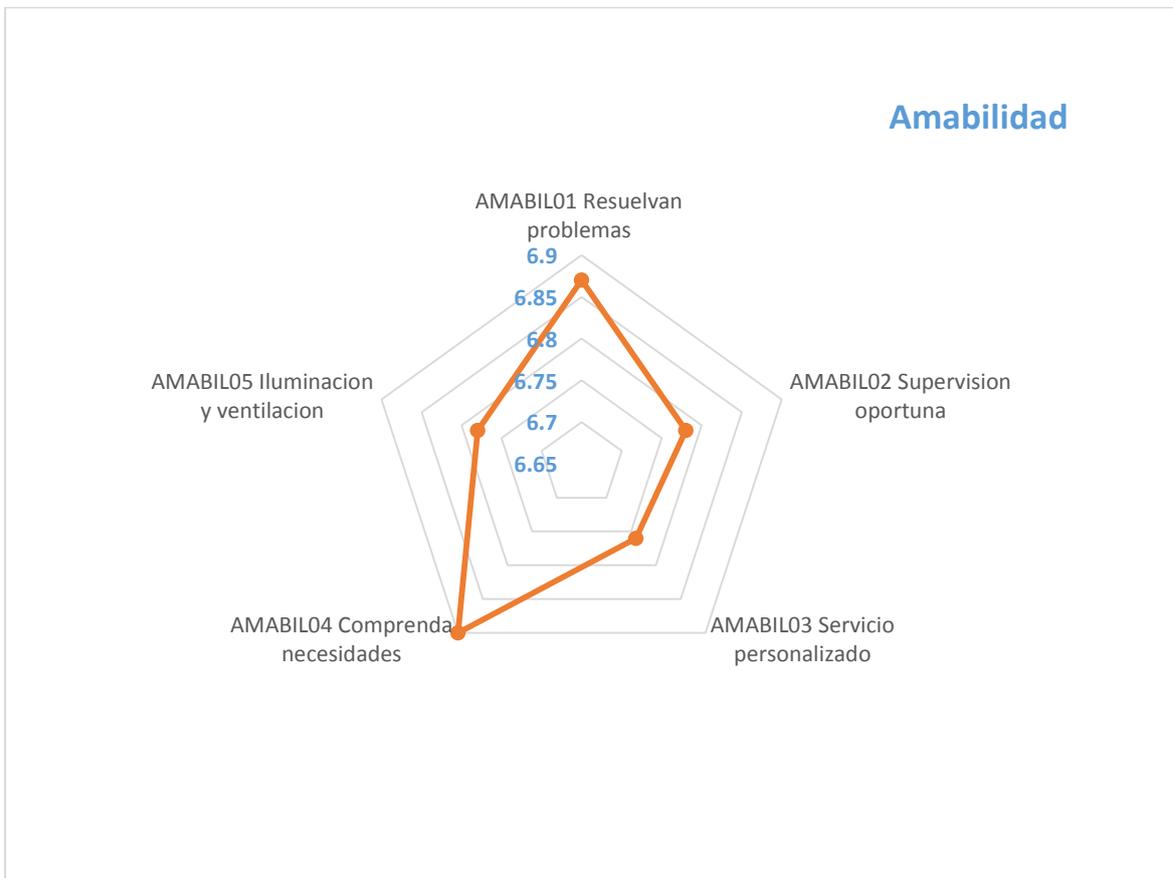
Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

A pesar que todos los indicadores presentan un promedio considerados como muy importantes, los encuestados le dan un mayor nivel de importancia al: Comprenda necesidades (6.9) y Resuelvan problemas (6.87). Y le dan un menor nivel de importancia a: Supervisión oportuna (6.78) y Servicio personalizado (6.76).

Los valores promedios de los indicadores de Amabilidad presentados en la Tabla 7, también se observan en el siguiente Grafico 5.

Grafico 5: Expectativas. Promedios de los indicadores de Amabilidad



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.1.2 Resultado segunda parte: Evaluación de Percepción

El cuestionario aplicado, correspondiente a esta segunda parte, tiene consistencia interna en vista que ha sido validado por el juicio de expertos (ver Anexo 1, Anexo 2 y Anexo 3) y se considera confiable por el siguiente Coeficiente Alfa de Cronbach (α) = 0.9747197723, (97.4% excelente) confiabilidad Alta.

4.1.1.2.1 Descripción de los indicadores de Recursos tangibles

Tabla 8: Percepción. Estadística descriptiva de Recursos tangibles

Pregunta	Indicador	Min	Max	Med	Var	Desv
RECTAN01	Área total y unidades de proceso	3	7	4.36	0.567	0.753
RECTAN02	Área total sala control de seguridad	3	7	4.39	0.443	0.666
RECTAN03	Posiciones para migraciones	3	6	3.35	0.55	0.742
RECTAN04	Área total salas de embarque	3	6	4.41	0.665	0.815
RECTAN05	Fajas para recojo de equipajes	2	7	4.67	0.814	0.902
RECTAN06	Unidades de rayos x en aduanas	3	6	4.52	0.642	0.801
RECTAN07	Asientos en hall de llegadas	3	6	4.26	0.718	0.847
RECTAN08	Asientos hall de espera salidas	3	7	4.43	0.842	0.917
RECTAN09	Servicios higiénicos	2	7	4.88	0.972	0.985
RECTAN10	Coches para traslado de equipajes	3	7	4.86	0.872	0.934
RECTAN11	Letreros y señales ubicación	3	7	4.96	0.774	0.879

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

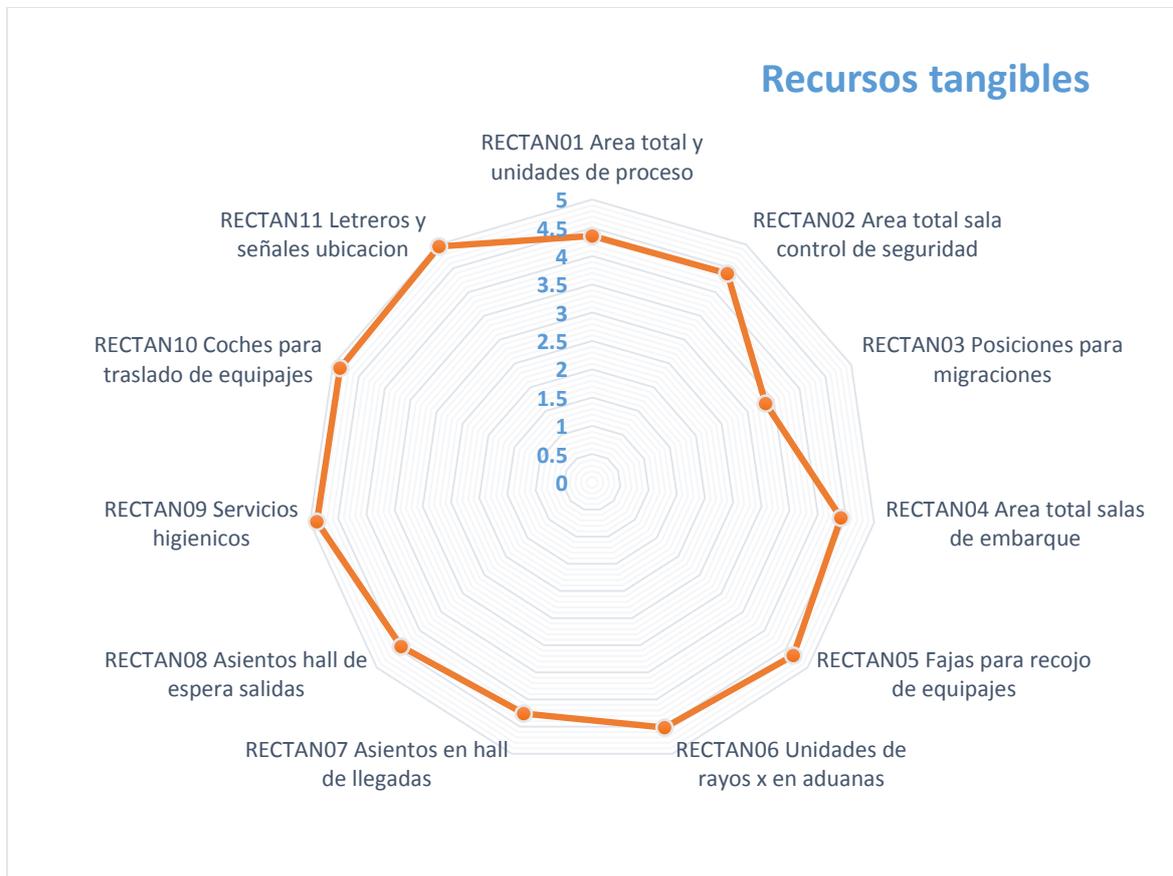
Los resultados promedios de la percepción respecto a los Recursos tangibles se encuentran en la Tabla 8, cuyos valores están en el rango de 3 y 5, lo cual representa que los indicadores de esta dimensión todos son calificados como adecuados.

A pesar que todos los indicadores presentan un promedio considerados como adecuados, los encuestados le dan un mayor nivel de aprobación (adecuación) a: los Letreros y señales de ubicación (4.98) y a los Servicios higiénicos (4.88).

Y le dan un menor nivel de aprobación (adecuación) a los Asientos en hall de llegadas (4.26) y a las Posiciones para migraciones (3.35).

Los valores promedios, de los indicadores de Recursos tangibles presentados en la Tabla 8, también se observan en el siguiente Grafico 6.

Grafico 6: Percepción. Promedios de los indicadores de Recursos tangibles



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.1.2.2 Descripción de los indicadores de Oportunidad

Los resultados promedios de la percepción respecto a la Oportunidad se encuentran en la Tabla 9, cuyos valores están en el rango de 4 y 5, lo cual representa que los indicadores de esta dimensión todos son calificados como adecuados.

A pesar que todos los indicadores presentan un promedio considerados como adecuados, los encuestados le dan un mayor nivel de aprobación (adecuación) al

Tiempo máximo de cola en aduanas (4.47) y al Tiempo máximo de devolución de equipajes (4.53). Y le dan un menor nivel de aprobación (adecuación) al Tiempo máximo en cola de migraciones (4.41) y Tiempo máximo en cola para check in (4.38).

Tabla 9: Percepción. Estadística descriptiva de Oportunidad

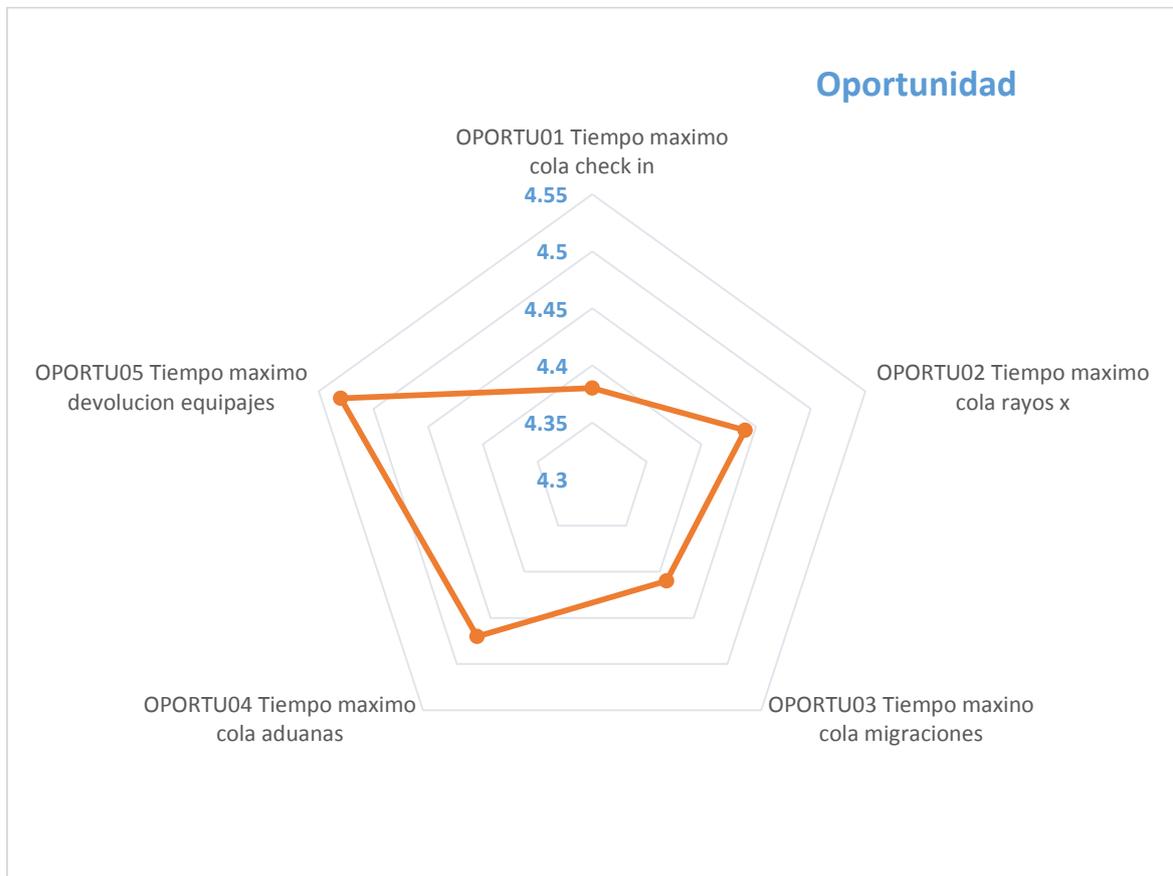
Pregunta	Indicador	Min	Max	Med	Var	Desv
OPORTU01	Tiempo máximo cola check in	3	7	4.38	0.804	0.896
OPORTU02	Tiempo máximo cola rayos x	3	7	4.44	0.582	0.763
OPORTU03	Tiempo máximo cola migraciones	3	6	4.41	0.576	0.759
OPORTU04	Tiempo máximo cola aduanas	3	6	4.47	0.584	0.764
OPORTU05	Tiempo máximo devolución equipajes	3	6	4.53	0.627	0.791

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

Los valores promedios, de los indicadores de Oportunidad presentados en la Tabla 9, también se observan en el siguiente Grafico 7.

Grafico 7: Percepción. Promedios de los indicadores de Oportunidad



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.1.2.3 Descripción de los indicadores de Fiabilidad

Los resultados promedios de la percepción respecto a la Fiabilidad se encuentran en la Tabla 10, cuyos valores en su mayoría están en el rango de 4 y 5, lo cual representa que los indicadores de esta dimensión casi todos son calificados como adecuados.

Tabla 10: Percepción. Estadística descriptiva de Fiabilidad

Pregunta	Indicador	Min	Max	Med	Var	Desv
FIABIL01	Pantallas información	4	6	5.1	0.627	0.792
FIABIL02	Módulos de información	3	7	4.54	0.611	0.782
FIABIL03	Conocimiento para atender consultas	4	6	4.84	0.665	0.815
FIABIL04	Paneles de información de vuelos	4	7	4.89	0.72	0.848
FIABIL05	Servicios prometidos	2	7	4.56	0.769	0.877
FIABIL06	Confianza a los pasajeros	3	6	4.56	0.594	0.771
FIABIL07	Personal para información	2	7	4.57	0.622	0.789
FIABIL08	Personal para seguridad y control	3	6	4.78	0.648	0.805

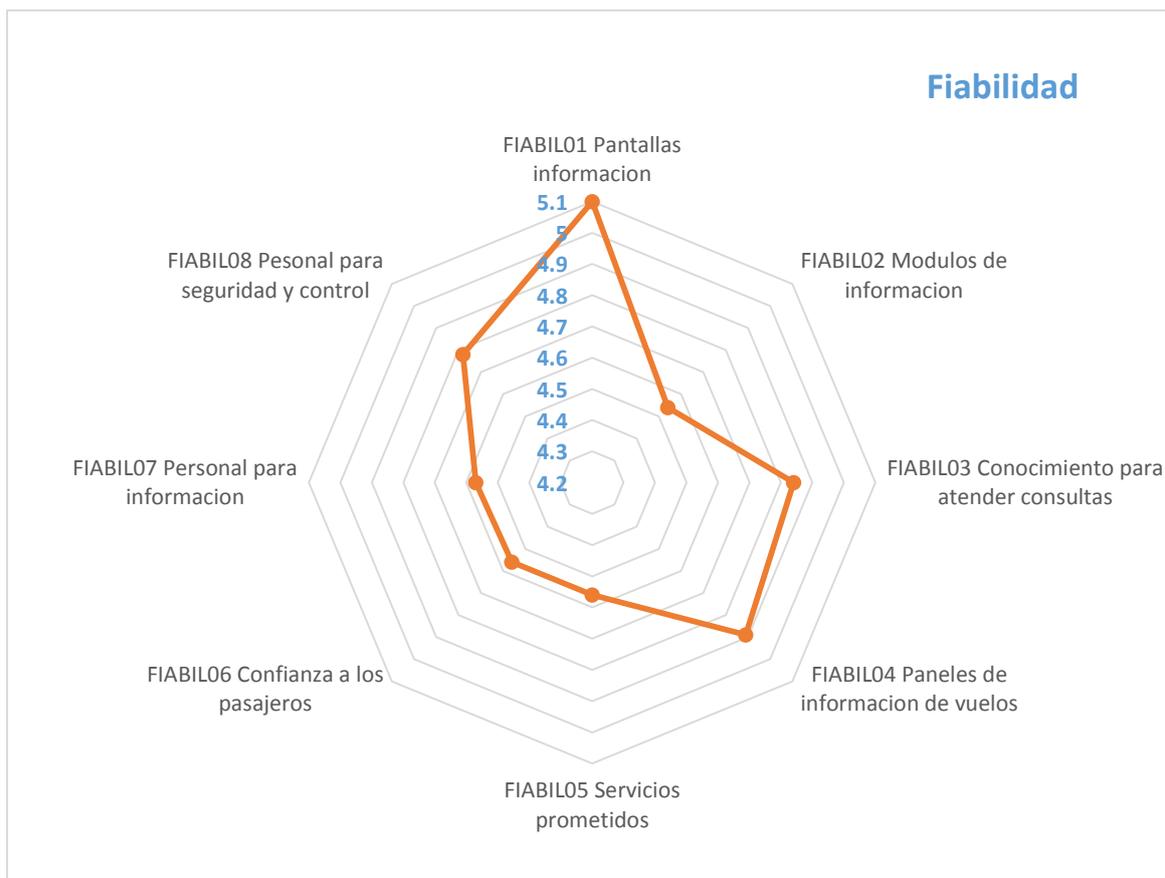
Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia.

A pesar que todos los indicadores presentan un promedio considerados como adecuados, los encuestados le dan un nivel de aprobación de muy adecuado a las pantallas de información (5.1) y un mayor nivel de aprobación (adecuación) para los paneles de información de los vuelos (4.89). Y le dan un menor nivel de aprobación (adecuación) a los Servicios prometidos (4.56) y a la Confianza a los pasajeros (4.56).

Los valores promedios, de los indicadores de Fiabilidad presentados en la Tabla 10, también se aprecian en el siguiente Grafico 8.

Grafico 8: Percepción. Promedios de los indicadores de Fiabilidad



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.1.2.4 Descripción de los indicadores de Diligencia

Los resultados promedios de la percepción respecto a la Diligencia se encuentran en la Tabla 11, cuyos valores en su mayoría están en el rango de 4 y 5, lo cual representa que los indicadores de esta dimensión casi todos son calificados como adecuados.

Tabla 11: Percepción. Estadística descriptiva de Diligencia

Pregunta	Indicador	Min	Max	Med	Var	Desv
DILIGE01	Personal atención módulos	2	6	4.51	0.715	0.845
DILIGE02	Procedimiento embarque	3	7	4.46	0.583	0.763
DILIGE03	Horario de atención 24H	3	6	4.91	0.775	0.88
DILIGE04	Limpieza áreas y Servicios higiénicos	3	6	4.76	0.685	0.828
DILIGE05	Encargados bien presentados	4	7	5.14	0.718	0.847
DILIGE06	Servicios sin errores	2	7	4.72	0.837	0.915

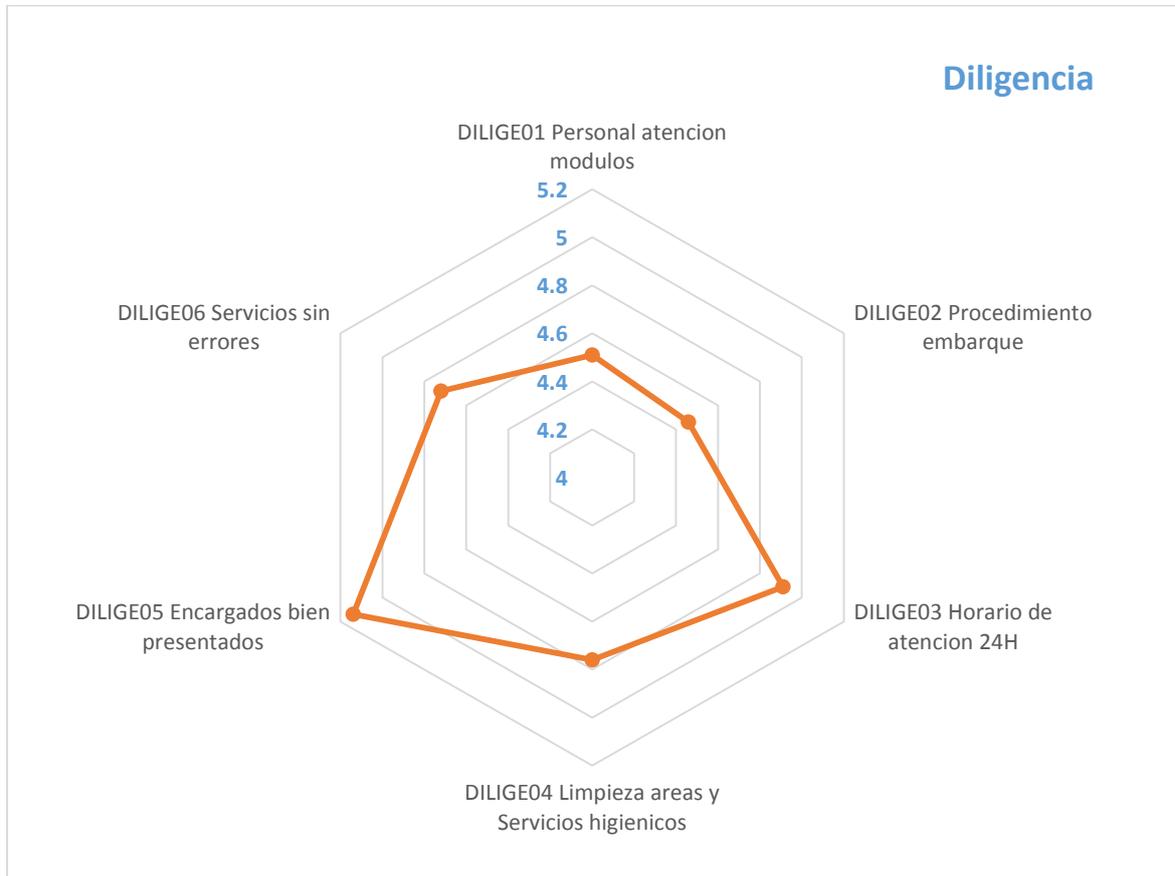
Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

A pesar que todos los indicadores presentan un promedio considerados como adecuados, los encuestados le dan un nivel de aprobación de muy adecuado a Encargados bien presentados (5.14) y un mayor nivel de aprobación (adecuación) para Horario de atención de 24 horas (4.91). Y le dan un menor nivel de aprobación (adecuación) al Procedimiento de embarque (4.46) y al Personal para atención en los módulos (4.51).

Los resultados promedios, de los indicadores de Diligencia presentados en la Tabla 11, se observan en el siguiente Grafico 9.

Grafico 9: Percepción. Promedios de los indicadores de Diligencia



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.1.2.5 Descripción de los indicadores de Amabilidad

Los resultados promedios de la percepción respecto a la Oportunidad se encuentran en la Tabla 12, cuyos valores están en el rango de 4 y 5, lo cual representa que los indicadores de esta dimensión todos son calificados como adecuados.

Tabla 12: Percepción. Estadística descriptiva de Amabilidad

Pregunta	Indicador	Min	Max	Med	Var	Desv
AMABIL01	Resuelvan problemas	2	6	4.89	0.778	0.882
AMABIL02	Supervisión oportuna	2	6	4.73	0.805	0.897
AMABIL03	Servicio personalizado	3	7	4.72	0.692	0.832
AMABIL04	Comprenda necesidades	2	7	4.52	0.729	0.854
AMABIL05	Iluminación y ventilación	3	6	4.91	0.963	0.981

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

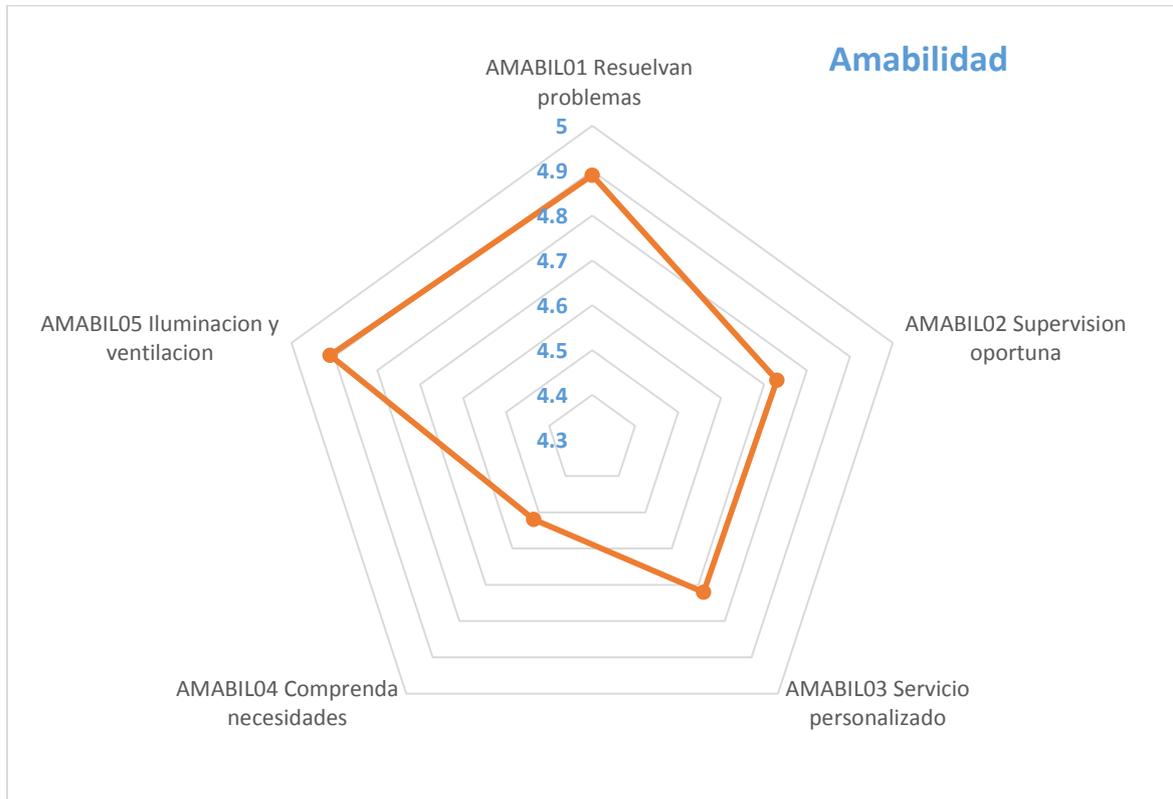
Elaboración: Propia

A pesar que todos los indicadores presentan un promedio considerados como adecuados, los encuestados le dan un mayor nivel de aprobación (adecuación) a la Iluminación y ventilación (4.91) y a que Resuelvan sus problemas (4.89).

Y le dan un menor nivel de aprobación (adecuación) al Servicio personalizado (4.72) y a que Comprendan sus necesidades (4.52).

Los valores promedios, de los indicadores de Amabilidad presentados en la Tabla 12, también se observan en el siguiente Grafico 10.

Grafico 10: Percepción. Promedios de los indicadores de Amabilidad



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.1.3 Resultado tercera parte: Preguntas generales abiertas

El resultado se resume de la siguiente manera:

1) Que otros atributos (indicadores) recomendaría para mejorar en este aeropuerto,

la información recolectada más importante es la siguiente:

1. Implementar con áreas verdes
2. Más módulos de información

3. Entregar folletos sobre facilidades del aeropuerto y turismo
4. Mayor cantidad de cajeros automáticos
5. Mayor cantidad de mesas en patio de comidas
6. Zona de descanso con ambientes apropiados
7. Más casas de cambio
8. Implementar zona para adultos mayores y con problemas de salud, con mejores asientos
9. Instalar pantallas para ver TV
10. Más zonas de acceso a wifi y cargadores para celular
11. Zonas de entretenimiento. Juegos para niños
12. Más servicios para forrado de equipajes con plástico
13. Señalización del tópico medico

2) Sexo de las personas entrevistadas:

Masculino: 64. Femenino: 75. Total: 139

3) Países de procedencia:

Perú, USA, Venezuela, Chile, Canadá, Argentina, Brasil, Colombia, Francia y Ecuador.

En la Tabla 13 se presenta el País de procedencia y sexo de los entrevistados.

Tabla 13: País de procedencia y sexo de los encuestados

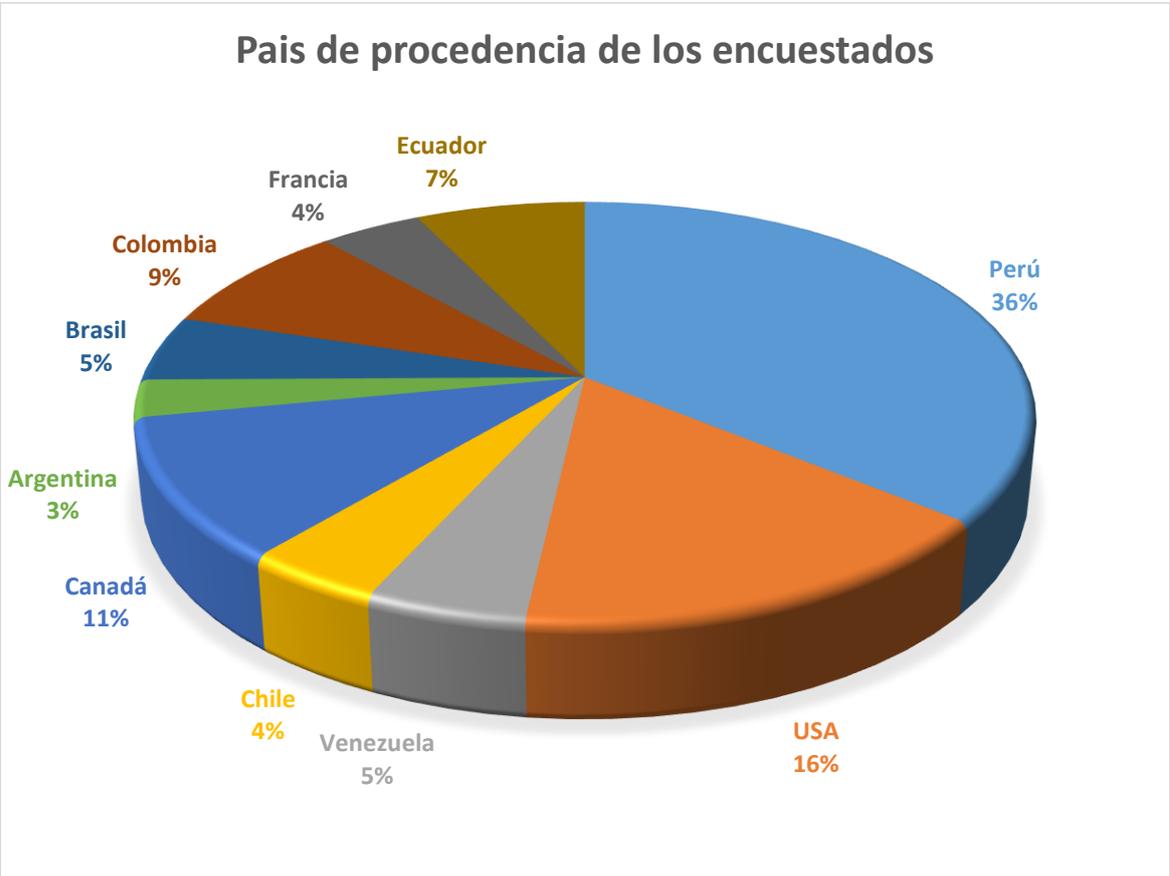
N°	País de procedencia	Masculino	Femenino	Total	%
01	Perú	17	33	50	36
02	USA	15	07	22	16
03	Venezuela	05	02	07	5
04	Chile	04	02	06	4
05	Canadá	09	06	15	11
06	Argentina	02	02	04	3
07	Brasil	05	02	07	5
08	Colombia	05	07	12	9
09	Francia	02	04	06	4
10	Ecuador	06	04	10	7
Totales		70	69	139	100

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

Resultado correspondiente a los países de procedencia de los entrevistados se presentan en la Tabla 13 también se observan en el siguiente Grafico 11.

Grafico 11: País de procedencia de los encuestados



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.1.4 La Calidad del servicio en general

La descripción de la calidad del servicio en general se presenta en la Tabla 14, mediante sus valores promedios para cada una de las dimensiones: Recursos tangibles, Oportunidad, Fiabilidad, Diligencia y Amabilidad. Tendremos que para las *expectativas* todas las dimensiones se califican como muy importantes y para la *percepción* se le reconocen a todas las dimensiones con la aprobación de adecuado.

Tabla 14: Promedios Calidad del servicio

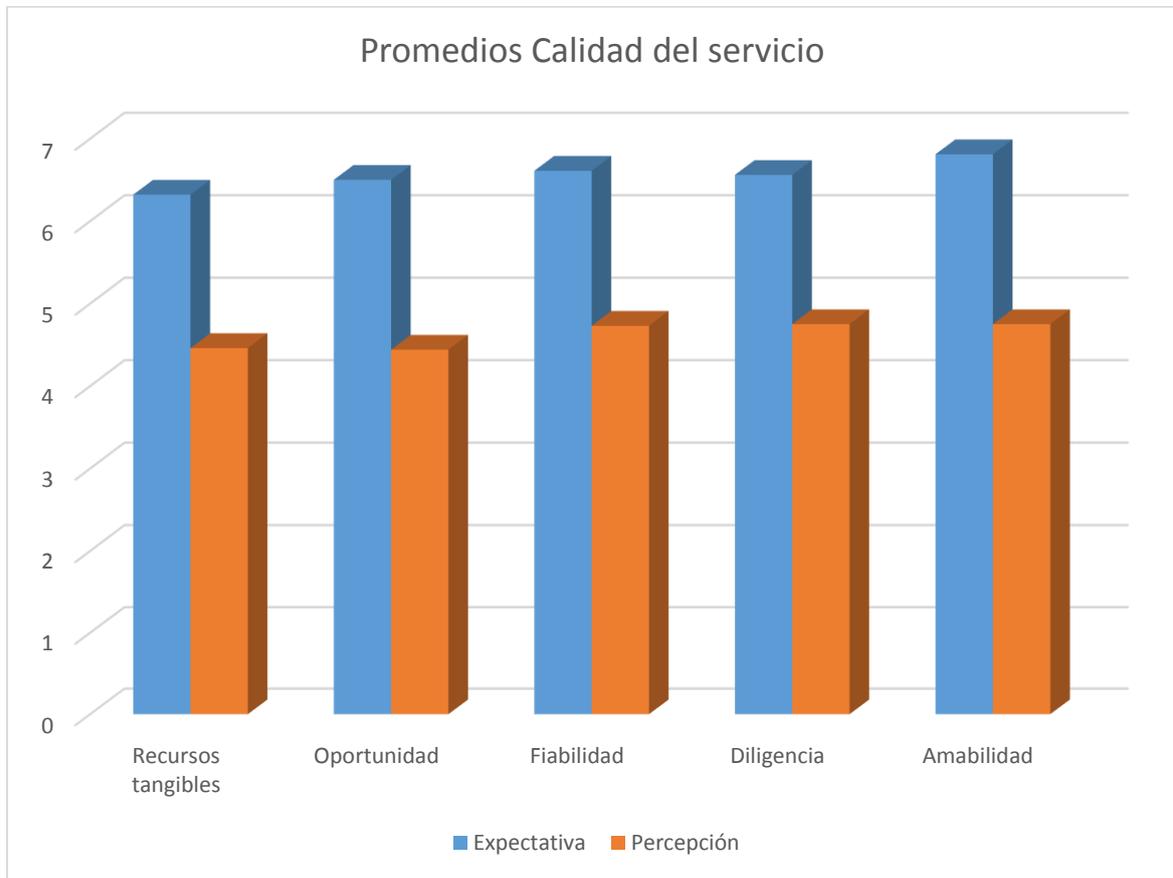
N°	Dimensiones	Expectativas		Percepción	
		Valor	Calificativo	Valor	Calificativo
1	Recursos tangibles	6.32	Muy importante	4.46	Adecuado
2	Oportunidad	6.50	Muy importante	4.44	Adecuado
3	Fiabilidad	6.61	Muy importante	4.73	Adecuado
4	Diligencia	6.56	Muy importante	4.75	Adecuado
5	Amabilidad	6.81	Muy importante	4.75	Adecuado

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

Los datos promedios de los entrevistados por dimensiones de la calidad del servicio se presentan en la Tabla 14 y también se observa incluyendo su comparación en el siguiente Grafico 12.

Gráfico 12: Promedios Calidad del servicio



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.2 La Satisfacción del pasajero

Tal como se indicó en la metodología aplicada en este trabajo de investigación, la satisfacción del pasajero no se calculó directamente sino se estableció mediante el cálculo de la Brecha E-P, producto de la diferencia de los promedios de la expectativa y de los promedios de la percepción, para cada dimensión.

Luego ese valor representativo de la Brecha E-P tiene una correspondencia inversa con respecto a la satisfacción del pasajero, esto quiere decir que, a menor valor de Brecha mayor Satisfacción; y a mayor valor de Brecha menor Satisfacción. Entonces las dimensiones con mayor valor de Brecha E-P son aquellas que tienen menor o poca satisfacción del pasajero.

En tal sentido, todas las comparaciones relacionadas con la satisfacción del pasajero se hicieron primero con la Brecha E-P respectiva y luego se obtuvo su correspondencia para obtener el nivel de Satisfacción del pasajero.

Según la metodología aplicada, recordamos lo indicado en la Figura 9 donde se establece la siguiente escala de correspondencia entre la Brecha E-P con el nivel de Satisfacción del pasajero que se empleó en la presente investigación:

Valor Brecha E -P				
0 a 0.99	1 a 1.99	2 a 2.99	3 a 3.99	
Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
0	1	2	3	4

4.1.2.1 Brecha Expectativa - Percepción para Recursos tangibles

En la Tabla 15 apreciamos para cada indicador (pregunta) de Recursos tangibles la diferencia de los promedios entre Expectativa y Percepción denominada Brecha E-P y su correspondiente cualitativo.

Tabla 15: Brecha Expectativa - Percepción para Recursos tangibles

Indicador	Promedio Expectativa	Promedio Percepción	Satisfacción del pasajero	
			Brecha E-P	Calificativo
Área total y unidades de proceso	6.49	4.36	2.13	Poco satisfecho
Área total sala control de seguridad	6.36	4.39	1.97	Satisfecho
Posiciones para migraciones	6.15	3.35	2.8	Poco satisfecho
Área total salas de embarque	6.6	4.41	2.19	Poco satisfecho
Fajas para recojo de equipajes	6.13	4.67	1.46	Satisfecho
Unidades de rayos x en aduanas	6.02	4.52	1.5	Satisfecho
Asientos en hall de llegadas	6.34	4.26	2.08	Poco satisfecho
Asientos hall de espera salidas	6.55	4.43	2.12	Poco satisfecho
Servicios higiénicos	6.26	4.88	1.38	Satisfecho

Coches para traslado de equipajes	6.03	4.86	1.17	Satisfecho
Letreros y señales ubicación	6.63	4.96	1.67	Satisfecho

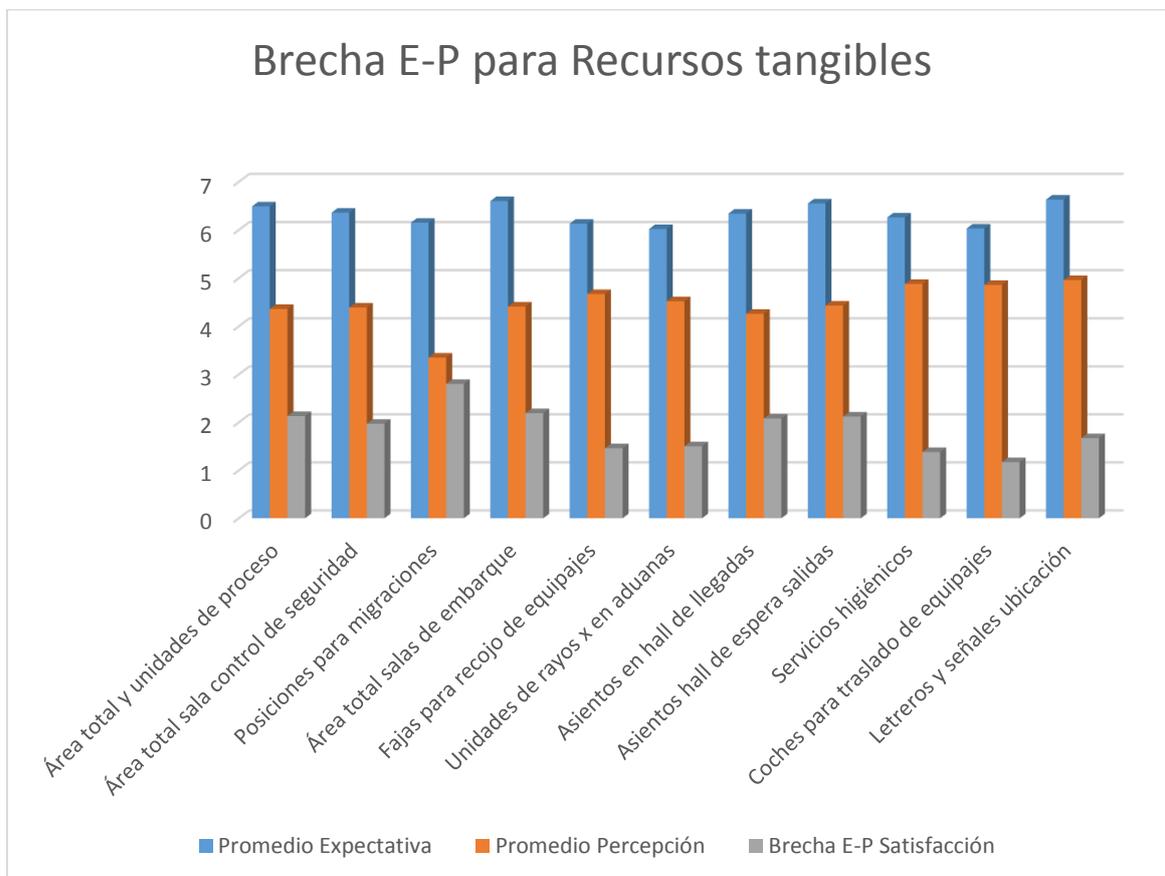
Fuente: Base de datos de la investigación

Elaboración: Propia.

En la Tabla 15 encontramos que se tiene *poca satisfacción* en: Área total y unidades de proceso, Posiciones para migraciones, Área total en salas de embarque, Asientos en hall de llegadas y Asientos en hall de espera salidas.

Los resultados de Brecha Expectativa - Percepción para Recursos tangibles proveniente de la diferencia de los promedios de los datos obtenidos se presentan en la Tabla 15 y también se observa incluyendo su comparación en el siguiente Grafico 13.

Gráfico 13: Brecha E-P para Recursos tangibles



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.2.2 Brecha Expectativa - Percepción para Oportunidad

En la Tabla 16 apreciamos para cada indicador (pregunta) de Oportunidad la diferencia de los promedios entre Expectativa y Percepción denominada Brecha E-P y su correspondiente cualitativo.

Tabla 16: Brecha Expectativa - Percepción para Oportunidad

Indicador	Promedio Expectativa	Promedio Percepción	Satisfacción del pasajero	
			Brecha E-P	Calificativo
Tiempo máximo cola check in	6.78	4.38	2.4	Poco satisfecho
Tiempo máximo cola rayos x	6.39	4.44	1.95	Satisfecho
Tiempo máximo cola migraciones	6.59	4.41	2.18	Poco satisfecho
Tiempo máximo cola aduanas	6.42	4.47	1.95	Satisfecho
Tiempo máximo devolución equipajes	6.36	4.53	1.83	Satisfecho

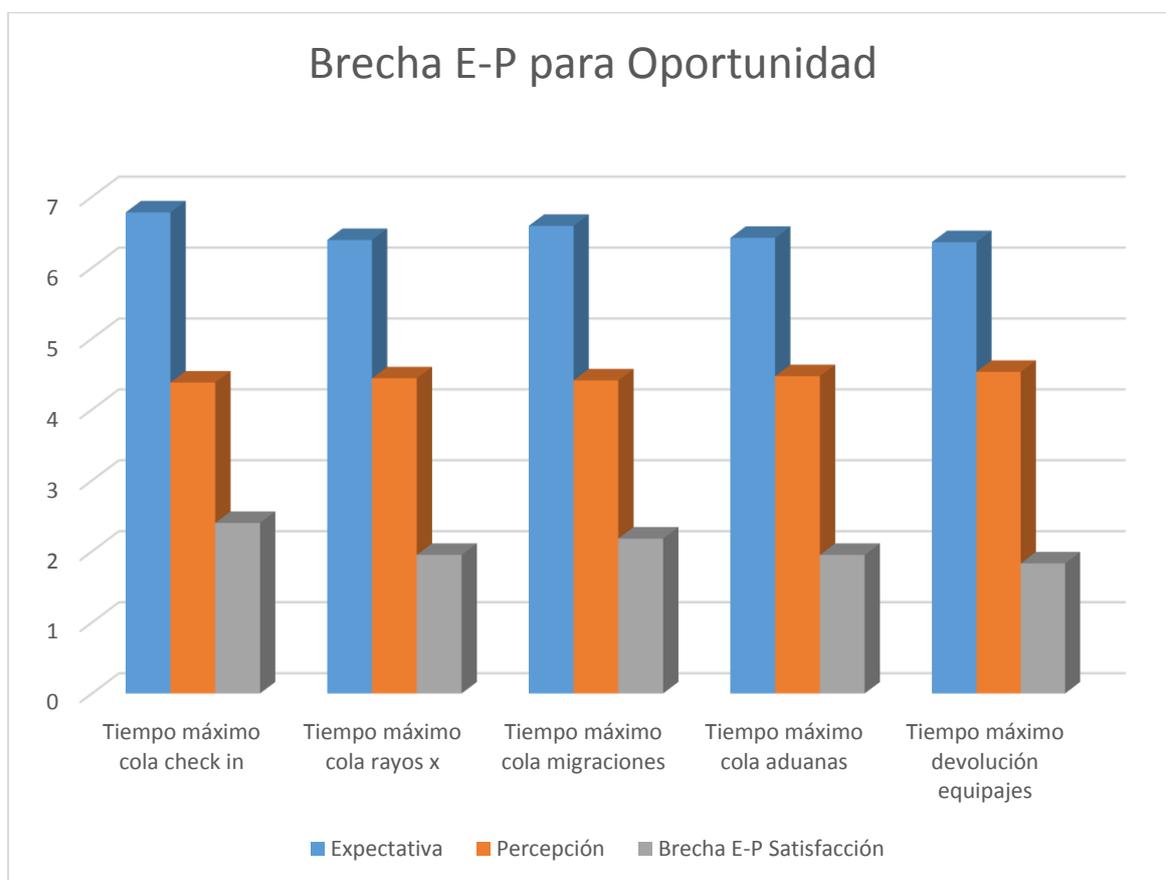
Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

En la Tabla 16 encontramos que se tiene *poca satisfacción* en: Tiempo máximo en cola para check in y Tiempo máximo en cola para migraciones.

Los resultados de Brecha Expectativa - Percepción para Oportunidad proveniente de la diferencia de los promedios de los datos recolectados se presentan en la Tabla 16 y también se observa incluyendo su comparación en el siguiente Grafico 14.

Gráfico 14: Brecha E-P para Oportunidad



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.2.3 Brecha Expectativa - Percepción para Fiabilidad

En la Tabla 17 apreciamos para cada indicador (pregunta) de Fiabilidad la diferencia de los promedios entre Expectativa y Percepción denominada Brecha E-P y su correspondiente cualitativo.

Tabla 17: Brecha Expectativa - Percepción para Fiabilidad

Indicador	Promedio Expectativa	Promedio Percepción	Satisfacción del pasajero	
			Brecha E-P	Calificativo
Pantallas información	6.58	5.1	1,48	Satisfecho
Módulos de información	6.52	4.54	1.98	Satisfecho
Conocimiento para atender consultas	6.63	4.84	1.79	Satisfecho
Paneles de información de vuelos	6.67	4.89	1.78	Satisfecho
Servicios prometidos	6.72	4.56	2.16	Poco satisfecho
Confianza a los pasajeros	6.73	4.56	2.17	Poco satisfecho
Personal para información	6.55	4.57	1.98	Satisfecho
Personal para seguridad y control	6.55	4.78	1.77	Satisfecho

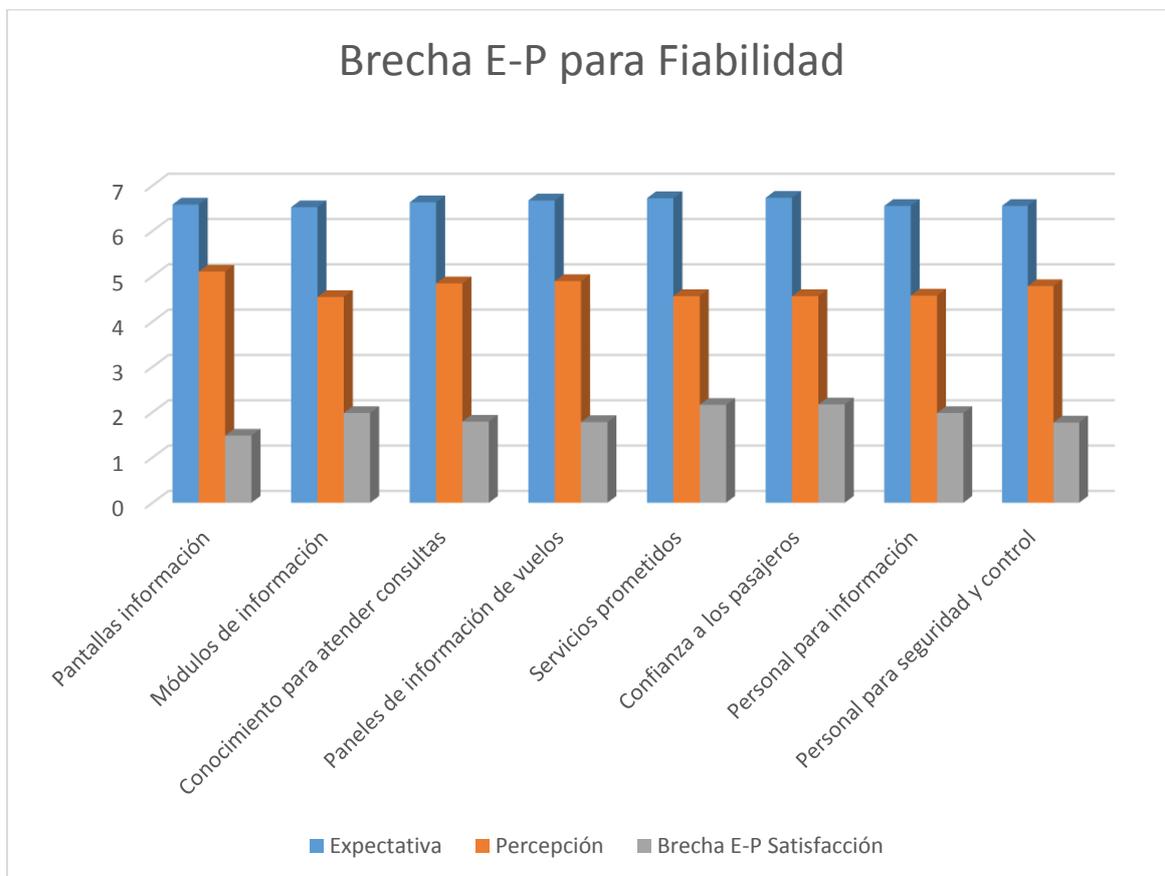
Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

En la Tabla 17 encontramos que se tiene *poca satisfacción* en: Servicios prometidos y Confianza a los pasajeros.

Los resultados de Brecha Expectativa - Percepción para Fiabilidad proveniente de la diferencia de los promedios de los datos recolectados se presentan en la Tabla 17 y también se observa incluyendo su comparación en el siguiente Grafico 15.

Gráfico 15: Brecha E-P para Fiabilidad



Fuente: Base de datos de la investigación

Elaboración: Propia

4.1.2.4 Brecha Expectativa - Percepción para Diligencia

En la Tabla 18 apreciamos para cada indicador (pregunta) de Diligencia la diferencia de los promedios entre Expectativa y Percepción denominada Brecha E-P y su correspondiente cualitativo.

Tabla 18: Brecha Expectativa - Percepción para Diligencia

Indicador	Promedio Expectativa	Promedio Percepción	Satisfacción del pasajero	
			Brecha E-P	Calificativo
Personal atención módulos	6.7	4.51	2.19	Poco satisfecho
Procedimiento embarque	6.64	4.46	2.18	Poco satisfecho
Horario de atención 24H	6.52	4.91	1.61	Satisfecho
Limpieza áreas y Servicios higiénicos	6.47	4.76	1.71	Satisfecho
Encargados bien presentados	6.43	5.14	1.29	Satisfecho
Servicios sin errores	6.65	4.72	1.93	Satisfecho

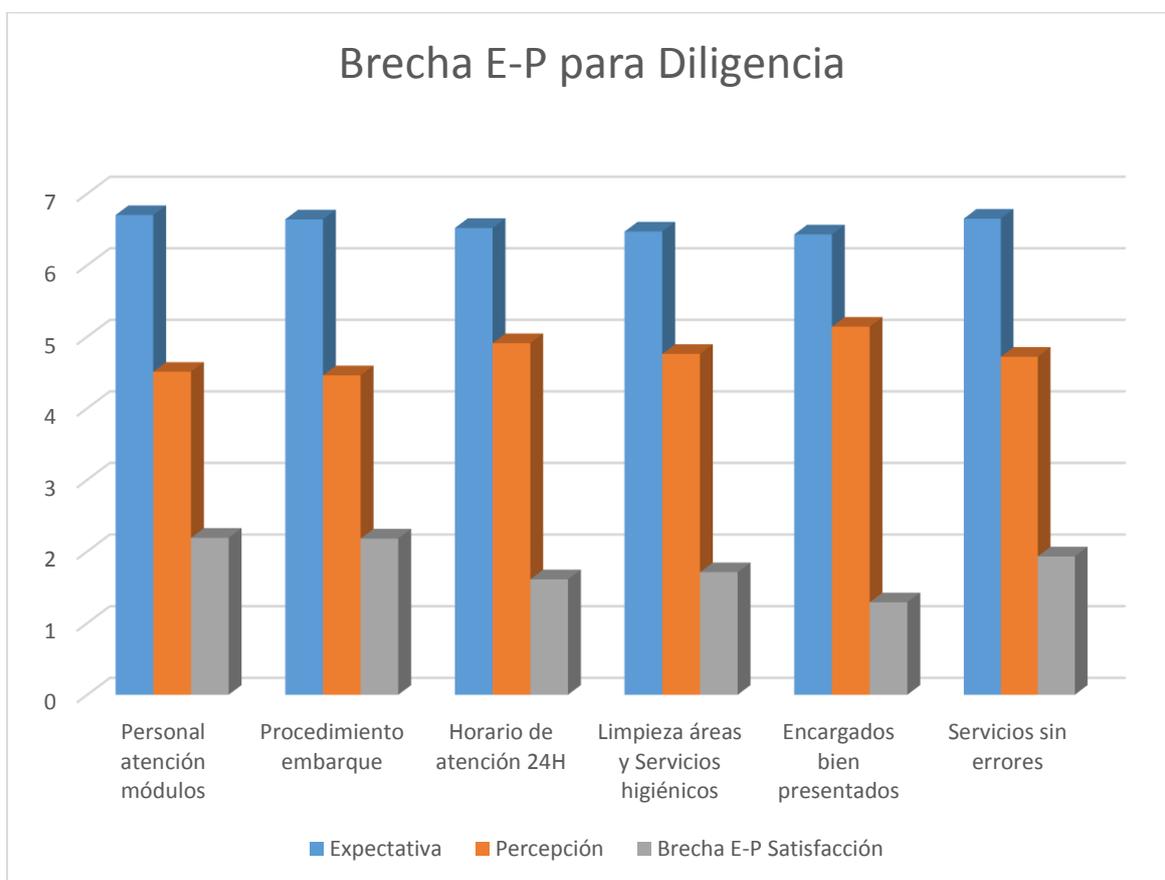
Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

En la Tabla 18 encontramos que se tiene *poca satisfacción* en: Personal para atención de módulos y Procedimiento para embarque.

Los resultados de Brecha Expectativa - Percepción para Diligencia proveniente de la diferencia de los promedios de los datos recolectados se presentan en la Tabla 18 y también se observa incluyendo su comparación en el siguiente Grafico 16.

Gráfico 16: Brecha E-P para Diligencia



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.2.5 Brecha Expectativa - Percepción para Amabilidad

En la Tabla 19 apreciamos para cada indicador (pregunta) de Amabilidad la diferencia de los promedios entre Expectativa y Percepción denominada Brecha E-P y su correspondiente cualitativo.

Tabla 19: Brecha Expectativa - Percepción para Amabilidad

Indicador	Promedio Expectativa	Promedio Percepción	Satisfacción del pasajero	
			Brecha E-P	Calificativo
Resuelvan problemas	6.87	4.8	2.07	Poco satisfecho
Supervisión oportuna	6.78	4.73	2.05	Poco satisfecho
Servicio personalizado	6.76	4.72	2.04	Poco satisfecho
Comprenda necesidades	6.9	4.52	2.38	Poco satisfecho
Iluminación y ventilación	6.78	4.91	1.87	Satisfecho

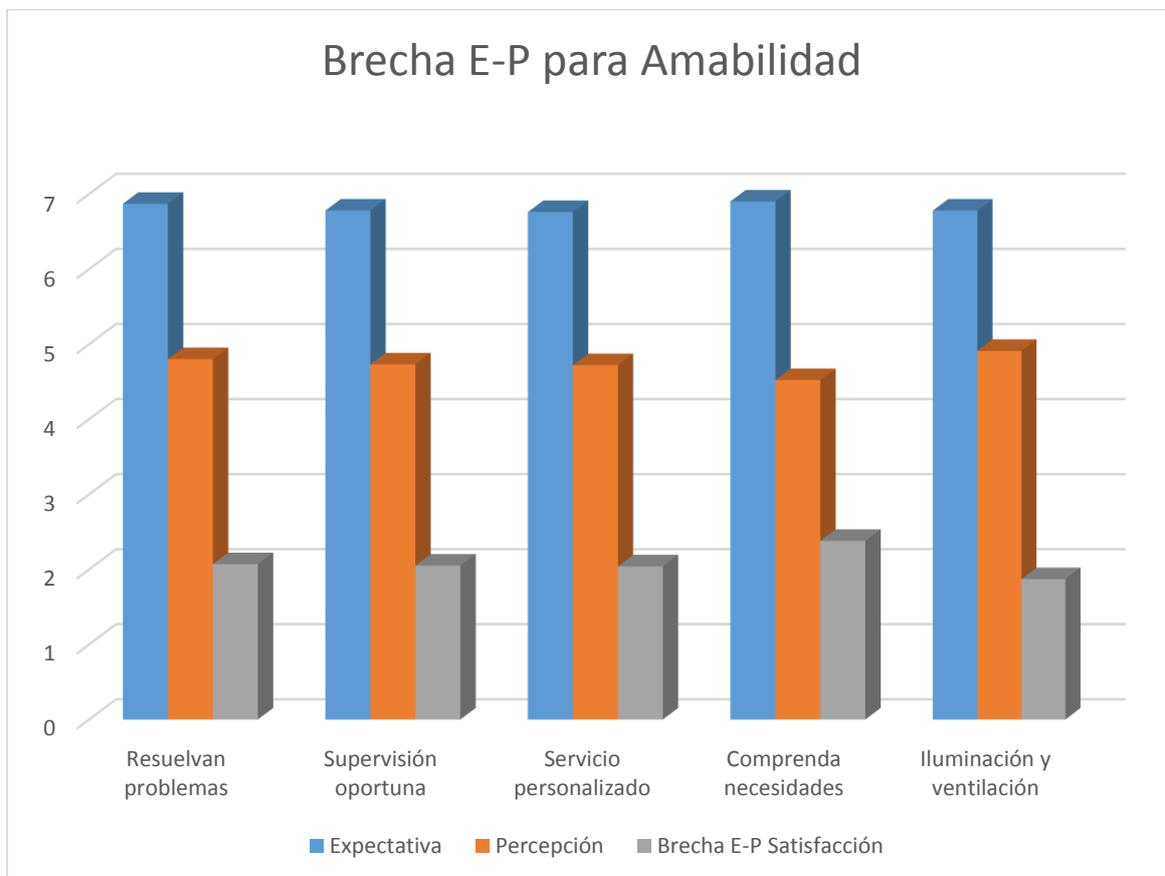
Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

En la Tabla 19 encontramos que se tiene *poca satisfacción* en: Resuelvan problemas, Supervisión oportuna, servicio personalizado y Comprenda necesidades.

Los resultados de Brecha Expectativa - Percepción para Diligencia proveniente de la diferencia de los promedios de los datos recolectados se presentan en la Tabla 19 y también se observa incluyendo su comparación en el siguiente Grafico 17.

Gráfico 17: Brecha E-P para Amabilidad



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.1.2.6 La Satisfacción del pasajero en general

La Satisfacción del pasajero en general se puede apreciar en la Tabla 20, donde se presentan los promedios obtenidos de las Brechas E-P por dimensiones.

Tabla 20: Promedios Satisfacción del pasajero

N°	Dimensiones	Satisfacción del pasajero	
		Valor	Calificativo
1	Recursos tangibles	1.86	Satisfecho
2	Oportunidad	2.06	Poco satisfecho
3	Fiabilidad	1.88	Satisfecho
4	Diligencia	1.81	Satisfecho
5	Amabilidad	2.08	Poco satisfecho

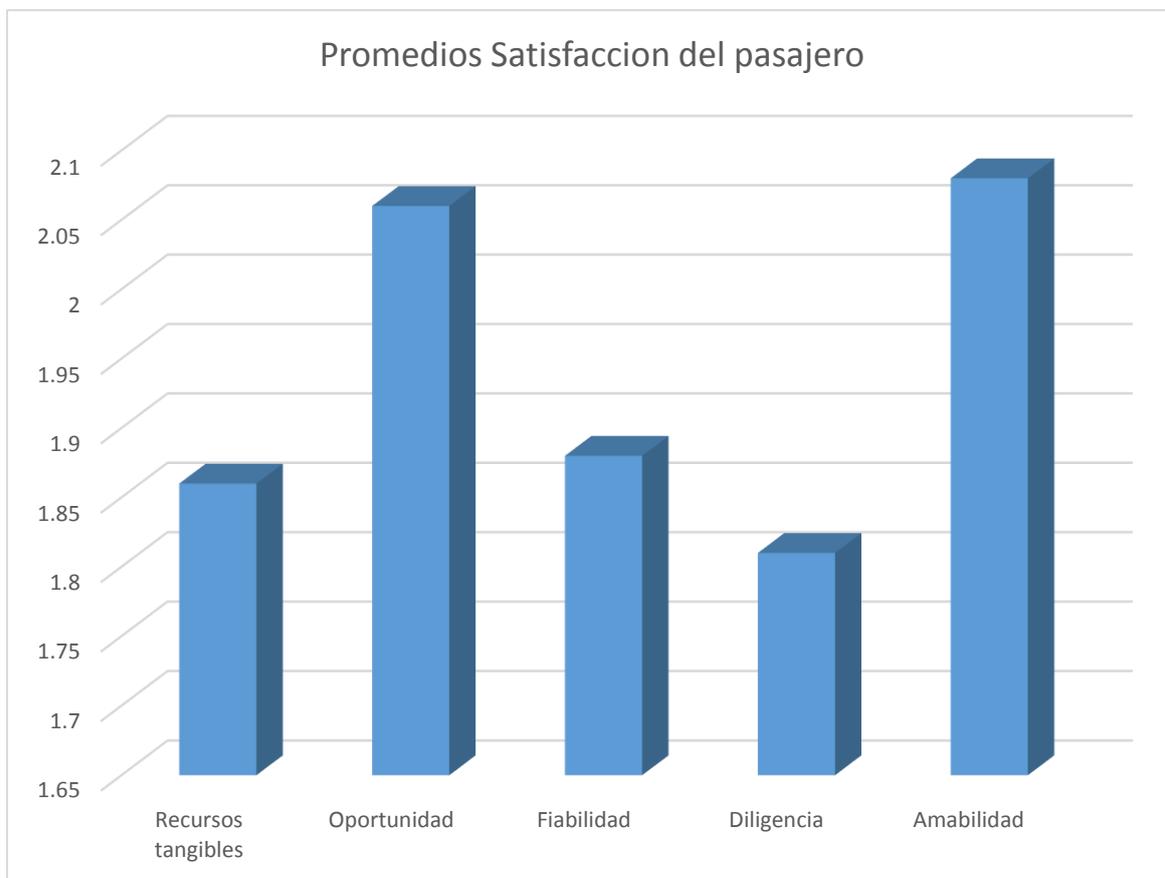
Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

En la Tabla 20 encontramos que se tiene *poca satisfacción* en las dimensiones: Oportunidad y Diligencia. Recordando que a mayor valor de brecha menor satisfacción.

Los resultados de los promedios de la Brecha Expectativa - Percepción para las dimensiones se presentan en la Tabla 20 y también se en el siguiente Grafico 18.

Gráfico 18: Promedios Satisfacción del pasajero



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.2 Relación entre las dimensiones de Calidad del servicio y la Satisfacción del pasajero

Para establecer si existe esta relación, hemos utilizado los promedios de los valores de los indicadores correspondientes a cada dimensión de la variable Calidad del servicio proveniente de la información recuperada de la evaluación de percepción y los promedios de los valores correspondientes a la Satisfacción del pasajero.

Luego para determinar si existe una relación recíproca entre cada una de las dimensiones de la Calidad del servicio y la variable Satisfacción del pasajero (por medio de la Brecha E-P), hemos utilizado la Correlación de Pearson. Esta herramienta nos ayuda a comprobar si entre las dos, existe una correlación estadística significativa. Para el cálculo correspondiente utilizamos el programa SPSS versión 25 en español. Con estos resultados se cumplió con los objetivos de la presente investigación:

4.2.1 Explicación de la relación existente entre los Recursos tangibles y la Satisfacción del pasajero en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Tabla 21: Relación existente entre los Recursos tangibles y la Satisfacción del pasajero

Indicador	Recursos tangibles	Satisfacción del pasajero
Área total y unidades de proceso	4.36	2.13
Área total sala control de seguridad	4.39	1.97
Posiciones para migraciones	3.35	2.8
Área total salas de embarque	4.41	2.19
Fajas para recojo de equipajes	4.67	1.46
Unidades de rayos x en aduanas	4.52	1.5
Asientos en hall de llegadas	4.26	2.08
Asientos hall de espera salidas	4.43	2.12
Servicios higiénicos	4.88	1.38

Coches para traslado de equipajes	4.86	1.17
Letreros y señales ubicación	4.96	1.67

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia.

De los valores promedio provenientes de la Tabla 21, con la ayuda del SPSS se obtuvo la información y formato original de la Tabla 22 respecto a la correlación.

Tabla 22: Correlación de Pearson: Recursos tangibles y la Satisfacción del pasajero

Correlaciones

		PROM RECURSOS TANGIBLES	PROM SATISFACCION DEL PASAJERO
PROM RECURSOS TANGIBLES	Correlación de Pearson	1	-,882**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	11	11
PROM SATISFACCION DEL PASAJERO	Correlación de Pearson	-,882**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	11	11

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

De estos datos se interpretó que:

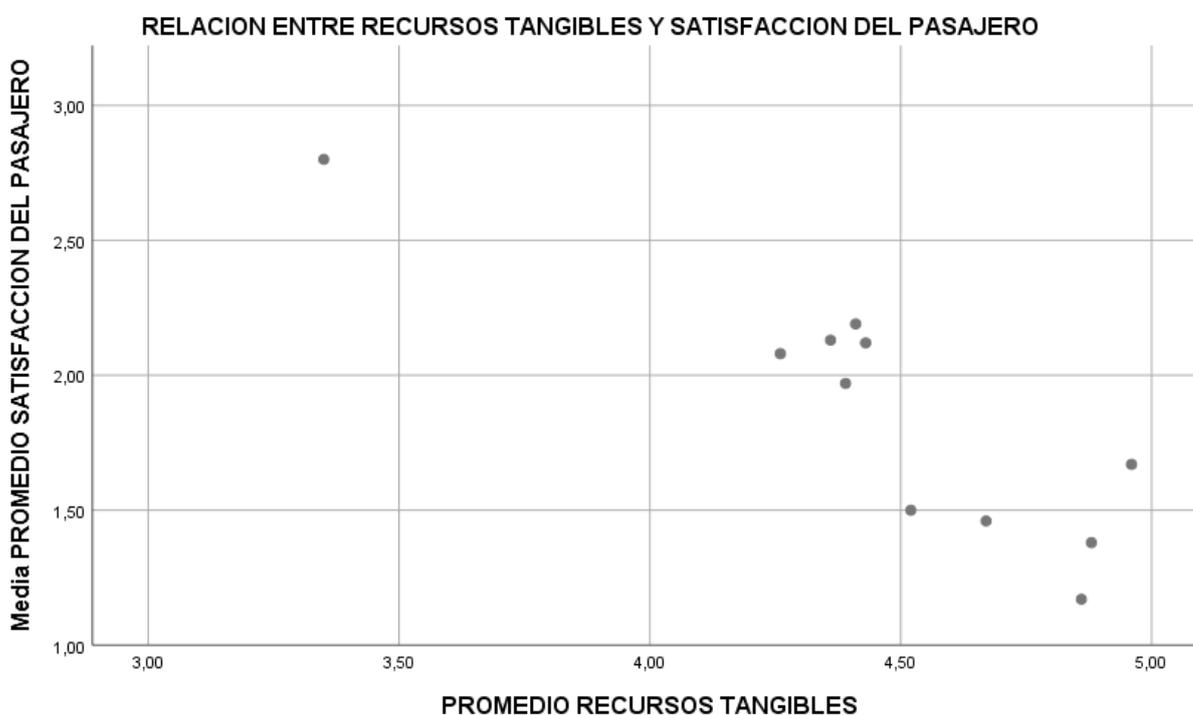
- El valor de la Correlación (-.882) indica que tiene una magnitud de fuerza de correlación Alta, correspondiente al 88.2%. El signo negativo (-) indica

una dependencia total entre las 2 variables llamada relación inversa, esto significa que cuando una de las variables aumenta la otra disminuye en proporción constante.

- El valor Sig. (bilateral) o también llamado p-valor, se refiere al valor de significancia. El cual debe ser menor que 5% ($\alpha = 0.05$) es decir para una probabilidad de error 5% y 95% de seguridad.

En este caso: $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$, lo que resulta ser muy significativa, al 95% de confianza, la relación entre Recursos tangibles y Satisfacción del pasajero (por medio de la brecha E-P), por lo que los resultados no son producto del azar.

Gráfico 19: Relación entre Recursos tangibles y Satisfacción del pasajero



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.2.2 Establecimiento de la relación existente entre la Oportunidad y la Satisfacción del pasajero en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Tabla 23: Relación existente entre Oportunidad y la Satisfacción del pasajero

Indicador	Oportunidad	Satisfacción del pasajero
Tiempo máximo cola check in	4.38	2.4
Tiempo máximo cola rayos x	4.44	1.95
Tiempo máximo cola migraciones	4.41	2.18
Tiempo máximo cola aduanas	4.47	1.95
Tiempo máximo devolución equipajes	4.53	1.83

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

De los valores promedio provenientes de la Tabla 23, con la ayuda del SPSS se obtuvo la información y formato original de la Tabla 24 respecto a la correlación.

Tabla 24: Correlación de Pearson: Oportunidad y la Satisfacción del pasajero

		PROM OPORTUNIDAD	PROM SATISFACCION DEL PASAJERO
PROM OPORTUNIDAD	Correlación de Pearson	1	-,915*
	Sig. (bilateral)		,029
	N	5	5
PROM SATISFACCION DEL PASAJERO	Correlación de Pearson	-,915*	1
	Sig. (bilateral)	,029	
	N	5	5

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

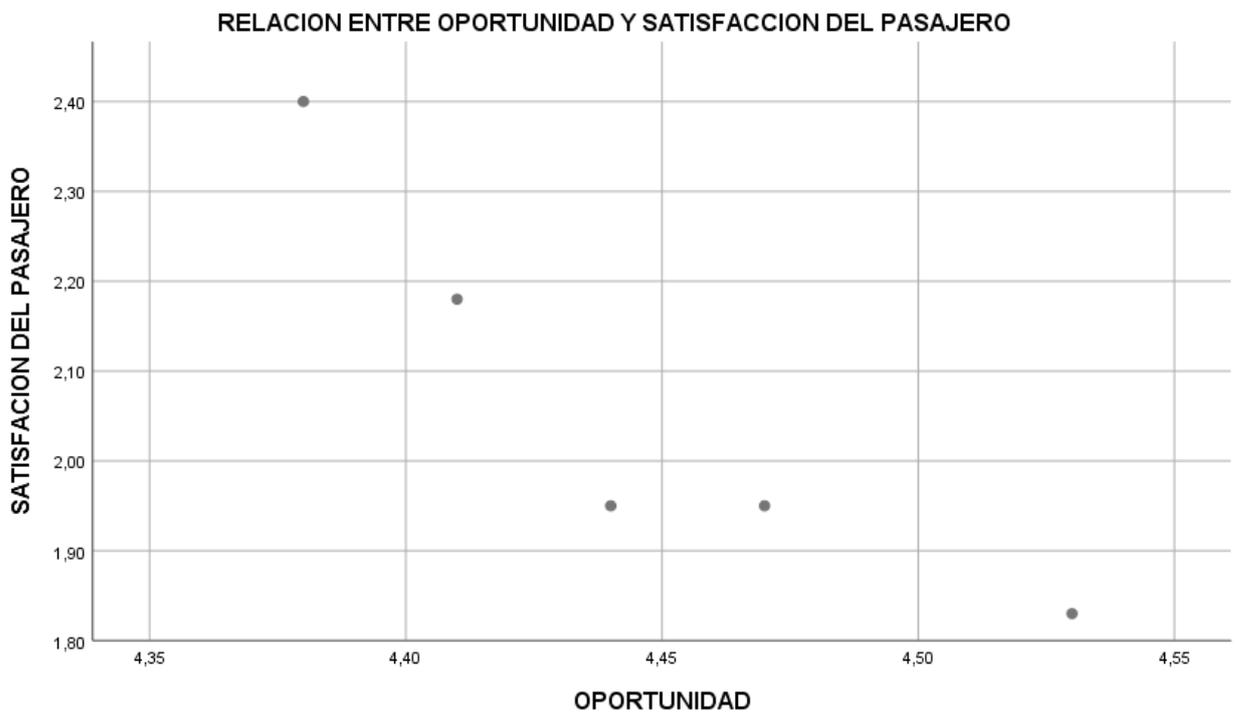
De estos datos se interpretó que:

- El valor de la Correlación (-.915) indica que tiene una magnitud de fuerza de correlación Alta, correspondiente al 91,5%. El signo negativo (-) indica una dependencia total entre las 2 variables llamada relación inversa, esto significa que cuando una de las variables aumenta la otra disminuye en proporción constante.
- El valor Sig. (bilateral) o también llamado p-valor, se refiere al valor de significancia. El cual debe ser menor que 5% ($\alpha = 0.05$) es decir para una probabilidad de error 5% y 95% de seguridad.

En este caso: $p\text{-valor} = 0,029 < \alpha = 0,05$, lo que resulta ser muy significativa, al 95% de confianza, la relación entre Oportunidad y

Satisfacción del pasajero (por medio de la brecha E-P), por lo que los resultados no son producto del azar.

Gráfico 20: Relación entre Oportunidad y Satisfacción del pasajero



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.2.3 Explicación de la relación existente entre la Fiabilidad y la Satisfacción del pasajero en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Tabla 25: Relación existente entre la Fiabilidad y la Satisfacción del pasajero

Indicador	Fiabilidad	Satisfacción del pasajero
Pantallas información	5.1	1.48
Módulos de información	4.54	1.98
Conocimiento para atender consultas	4.84	1.79
Paneles de información de vuelos	4.89	1.78
Servicios prometidos	4.56	2.16
Confianza a los pasajeros	4.56	2.17
Personal para información	4.57	1.98
Personal para seguridad y control	4.78	1.77

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

De los valores promedio provenientes de la Tabla 25, con la ayuda del SPSS se obtuvo la información y formato original de la Tabla 26 respecto a la correlación.

Tabla 26: Correlación de Pearson: Fiabilidad y la Satisfacción del pasajero

		PROM FIABILIDAD	PROM SATISFACCION DEL PASAJERO
PROM FIABILIDAD	Correlación de Pearson	1	-,937**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	8	8
PROM SATISFACCION DEL PASAJERO	Correlación de Pearson	-,937**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	8	8

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

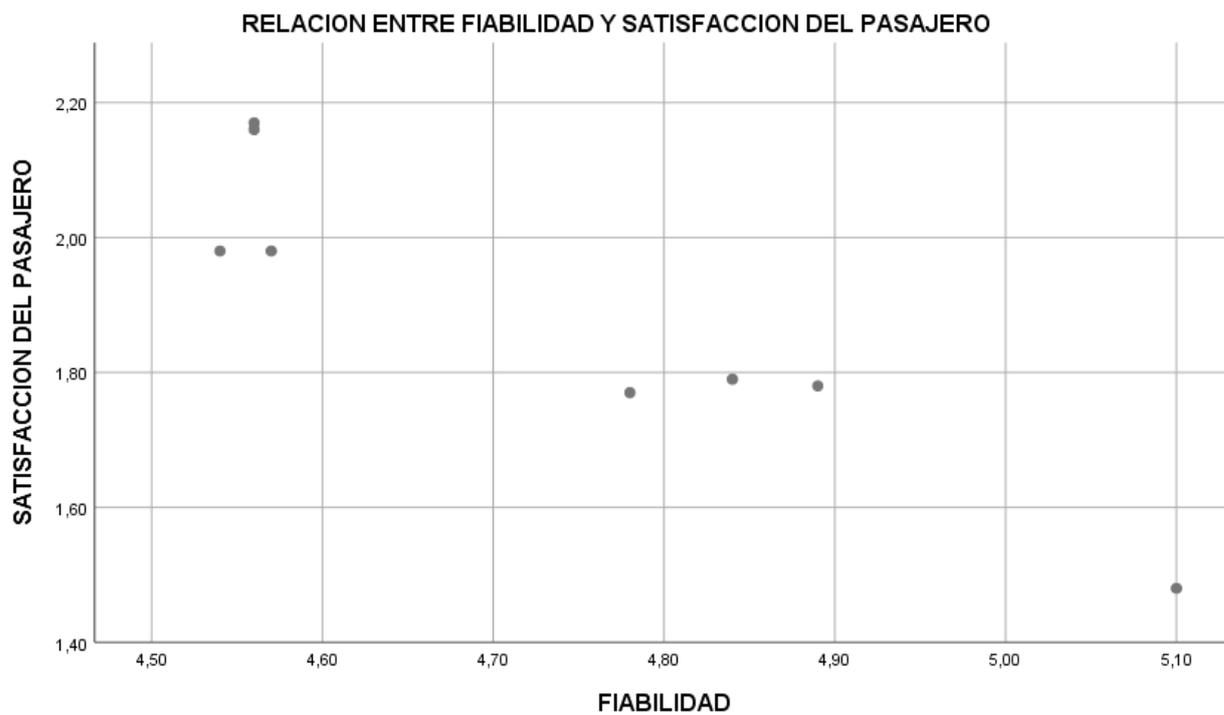
Elaboración: Propia

De estos datos se interpretó que:

- El valor de la Correlación (-.937) indica que tiene una magnitud de fuerza de correlación Alta, correspondiente al 93,7%. El signo negativo (-) indica una dependencia total entre las 2 variables llamada relación inversa, esto significa que cuando una de las variables aumenta la otra disminuye en proporción constante.
- El valor Sig. (bilateral) o también llamado p-valor, se refiere al valor de significancia. El cual debe ser menor que 5% ($\alpha = 0.05$) es decir para una probabilidad de error 5% y 95% de seguridad.

En este caso: $p\text{-valor} = 0,001 < \alpha = 0,05$, lo que resulta ser muy significativa, al 95% de confianza, la relación entre Oportunidad y Satisfacción del pasajero (por medio de la brecha E-P), por lo que los resultados no son producto del azar.

Gráfico 21: Relación entre Fiabilidad y Satisfacción del pasajero



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.2.4 Determinación de la relación existente entre la Diligencia y la Satisfacción del pasajero en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Tabla 27 : Relación existente entre la Diligencia y la Satisfacción del pasajero

Indicador	Diligencia	Satisfacción del pasajero
Personal atención módulos	4.51	2.19
Procedimiento embarque	4.46	2.18
Horario de atención 24H	4.91	1.61
Limpieza áreas y Servicios higiénicos	4.76	1.71
Encargados bien presentados	5.14	1.29
Servicios sin errores	4.72	1.93

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

De los valores promedio provenientes de la Tabla 27, con la ayuda del SPSS se obtuvo la información y formato original de la Tabla 28 respecto a la correlación.

Tabla 28: Correlación de Pearson: Diligencia y la Satisfacción del pasajero

		PROM DILIGENCIA	PROM SATISFACCION DEL PASAJERO
PROM DILIGENCIA	Correlación de Pearson	1	-,986**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	6	6
PROM SATISFACCION DEL PASAJERO	Correlación de Pearson	-,986**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	6	6

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

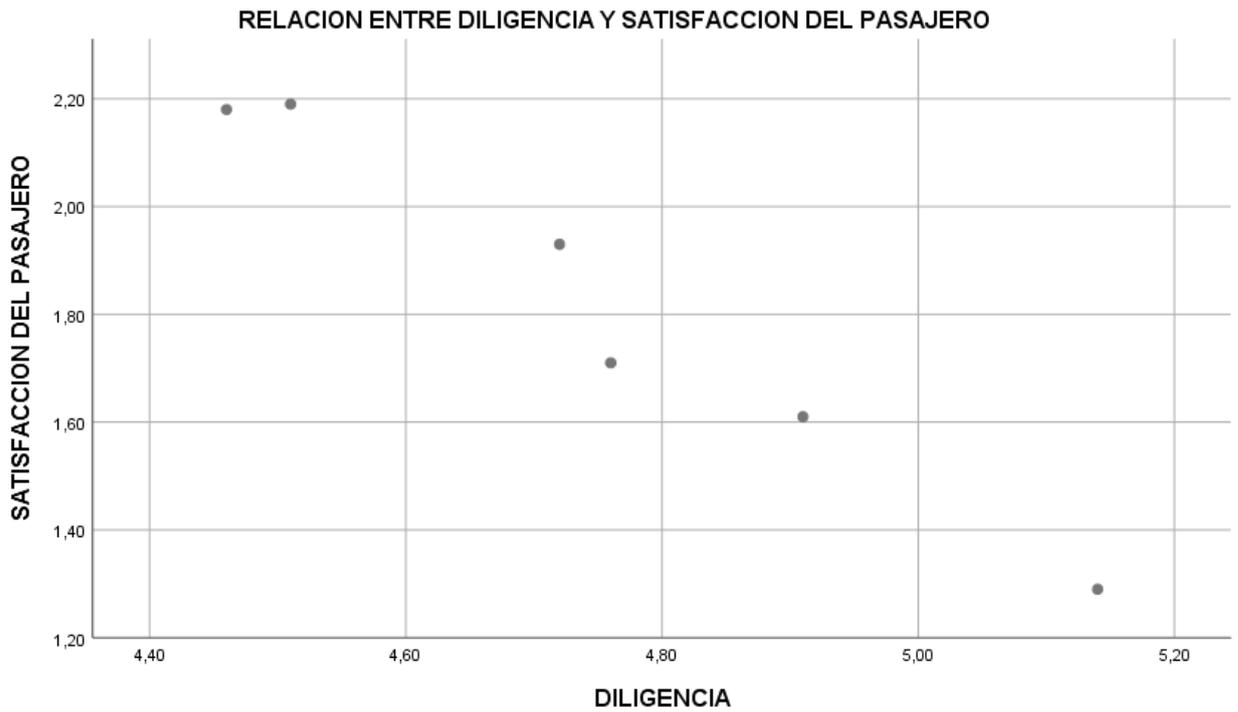
De estos datos se interpretó que:

- El valor de la Correlación (-.986) indica que tiene una magnitud de fuerza de correlación Alta, correspondiente al 98,6%. El signo negativo (-) indica una dependencia total entre las 2 variables llamada relación inversa, esto significa que cuando una de las variables aumenta la otra disminuye en proporción constante.
- El valor Sig. (bilateral) o también llamado p-valor, se refiere al valor de significancia. El cual debe ser menor que 5% ($\alpha = 0.05$) es decir para una probabilidad de error 5% y 95% de seguridad.

En este caso: p-valor = 0,000 < $\alpha = 0,05$, lo que resulta ser muy significativa, al 95% de confianza, la relación entre Oportunidad y

Satisfacción del pasajero (por medio de la brecha E-P), por lo que los resultados no son producto del azar.

Gráfico 22: Relación entre Diligencia y Satisfacción del pasajero



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.2.5 Análisis de la relación existente entre la Amabilidad y la Satisfacción del pasajero en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Tabla 29: Relación existente entre la Amabilidad y la Satisfacción

Indicador	Amabilidad	Satisfacción del pasajero
Resuelvan problemas	4.8	2.07
Supervisión oportuna	4.73	2.05
Servicio personalizado	4.72	2.04
Comprenda necesidades	4.52	2.38
Iluminación y ventilación	4.91	1.87

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

De los valores promedio provenientes de Tabla 29, con la ayuda del SPSS se obtuvo la información y formato original de la Tabla 30 respecto a la correlación.

Tabla 30: Correlación de Pearson: Amabilidad y la Satisfacción del pasajero

		PROM AMABILIDAD	PROM SATISFACCION DEL PASAJERO
PROM AMABILIDAD	Correlación de Pearson	1	-,960**
	Sig. (bilateral)		,010
	N	5	5
PROM SATISFACCION DEL PASAJERO	Correlación de Pearson	-,960**	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	5	5

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

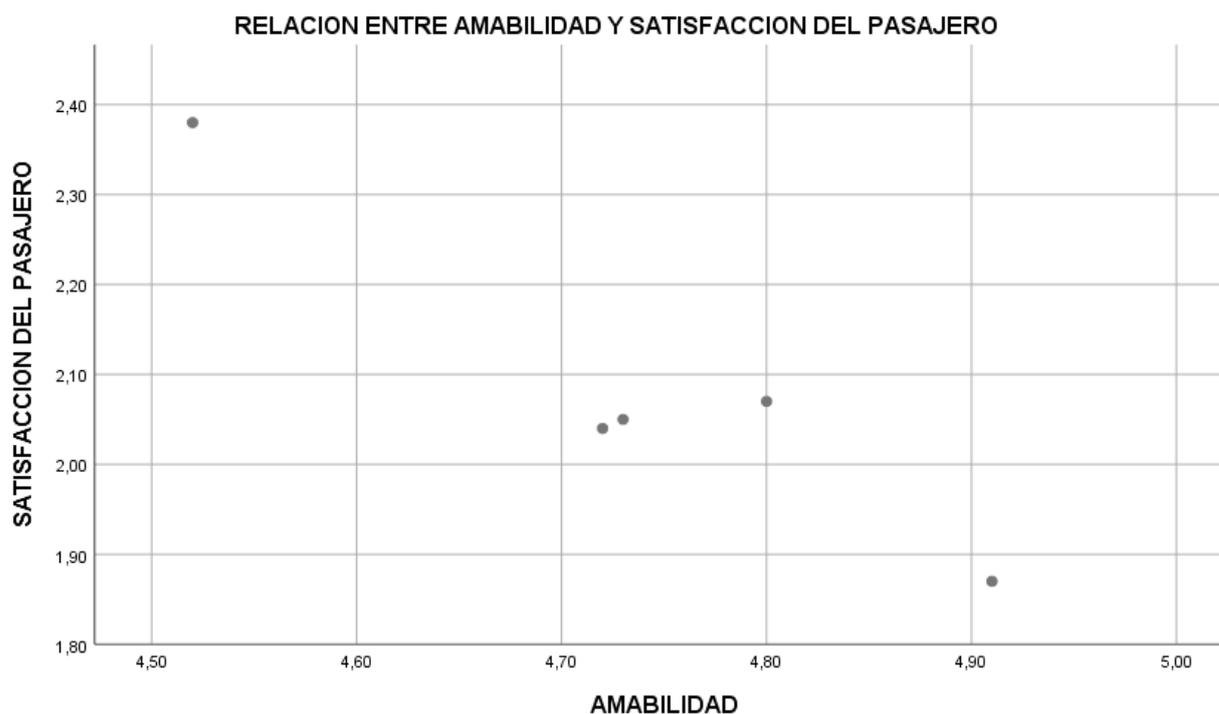
Elaboración: Propia

De estos datos se interpretó que:

- El valor de la Correlación (-.960) indica que tiene una magnitud de fuerza de correlación Alta, correspondiente al 96,0%. El signo negativo (-) indica una dependencia total entre las 2 variables llamada relación inversa, esto significa que cuando una de las variables aumenta la otra disminuye en proporción constante.
- El valor Sig. (bilateral) o también llamado p-valor, se refiere al valor de significancia. El cual debe ser menor que 5% ($\alpha = 0.05$) es decir para una probabilidad de error 5% y 95% de seguridad.

En este caso: $p\text{-valor} = 0,010 < \alpha = 0,05$, lo que resulta ser muy significativa, al 95% de confianza, la relación entre Oportunidad y Satisfacción del pasajero (por medio de la brecha E-P), por lo que los resultados no son producto del azar.

Gráfico 23: Relación entre Amabilidad y Satisfacción del pasajero



Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

4.3 Relación entre la Calidad del servicio y la Satisfacción del pasajero

Tabla 31: Relación entre la Calidad del servicio y la Satisfacción del pasajero

N°	Preguntas	Calidad del servicio	Satisfacción del pasajero
01	Área total y unidades de proceso	4.36	2.13
02	Área total sala control de seguridad	4.39	1.97
03	Posiciones para migraciones	3.35	2.8
04	Área total salas de embarque	4.41	2.19
05	Fajas para recojo de equipajes	4.67	1.46

06	Unidades de rayos x en aduanas	4.52	1.5
07	Asientos en hall de llegadas	4.26	2.08
08	Asientos hall de espera salidas	4.43	2.12
09	Servicios higiénicos	4.88	1.38
10	Coches para traslado de equipajes	4.86	1.17
11	Letreros y señales ubicación	4.96	1.67
12	Tiempo máximo cola check in	4.38	2.4
13	Tiempo máximo cola rayos x	4.44	1.95
14	Tiempo máximo cola migraciones	4.41	2.18
15	Tiempo máximo cola aduanas	4.47	1.95
16	Tiempo máximo devolución equipajes	4.53	1.83
17	Pantallas información	5.1	1.48
18	Módulos de información	4.54	1.98
19	Conocimiento para atender consultas	4.84	1.79
20	Paneles de información de vuelos	4.89	1.78

21	Servicios prometidos	4.56	2.16
22	Confianza a los pasajeros	4.56	2.17
23	Personal para información	4.57	1.98
24	Personal para seguridad y control	4.78	1.77
25	Personal atención módulos	4.51	2.19
26	Procedimiento embarque	4.46	2.18
27	Horario de atención 24H	4.91	1.61
28	Limpieza áreas y Servicios higiénicos	4.76	1.71
29	Encargados bien presentados	5.14	1.29
30	Servicios sin errores	4.72	1.93
31	Resuelvan problemas	4.8	2.07
32	Supervisión oportuna	4.73	2.05
33	Servicio personalizado	4.72	2.04
34	Comprenda necesidades	4.52	2.38
35	Iluminación y ventilación	4.91	1.87

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia.

De los valores promedio provenientes de Tabla 31, con la ayuda del SPSS se obtuvo la información y formato original de la Tabla 32 respecto a la correlación.

Tabla 32: Correlación de Pearson: Calidad del servicio y la Satisfacción del pasajero

		CALIDAD DEL SERVICIO	SATISFACCION DEL PASJERO
CALIDAD DEL SERVICIO	Correlación de Pearson	1	-,766**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
SATISFACCION DEL PASJERO	Correlación de Pearson	-,766**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 139 pasajeros en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020

Elaboración: Propia

De estos datos se interpretó que:

- El valor de la Correlación (-.766) indica que tiene una magnitud de fuerza de correlación Alta, correspondiente al 76,6%. El signo negativo (-) indica una dependencia total entre las 2 variables llamada relación inversa, esto significa que cuando una de las variables aumenta la otra disminuye en proporción constante.
- El valor Sig. (bilateral) o también llamado p-valor, se refiere al valor de significancia. El cual debe ser menor que 5% ($\alpha = 0.05$) es decir para una probabilidad de error 5% y 95% de seguridad.

En este caso: p-valor =0,000 < $\alpha = 0,05$, lo que resulta ser muy significativa, al 95% de confianza, la relación entre Oportunidad y

CAPITULO V: DISCUSION

A continuación se analizan, comparan e interpretan los resultados obtenidos, con los de otros autores y realidades, referidos a la calidad del servicio y la satisfacción del pasajero en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez año 2020.

La investigación se hizo con un modelo adecuado especialmente para la calidad del servicio en aeropuerto, el cual estuvo basado en el modelo SERVQUAL y utilizando las brechas Expectativas – Percepción para la evaluación de la satisfacción del pasajero. Los valores obtenidos en promedio correspondientes a la percepción de la calidad del servicio por dimensiones, para un valor máximo de (7), son: recursos tangibles (4.46) adecuados, oportunidad (4.44) adecuada, fiabilidad (4.73) adecuada, diligencia (6.56) adecuada y amabilidad (4.75) adecuada. La satisfacción del pasajero para: recursos tangibles (1.86) satisfecho, oportunidad (2.06) poco satisfecho, fiabilidad (1.88) satisfecha, diligencia (1.81) satisfecho y amabilidad (2.08) poco satisfecho. La correlación calidad del servicio y la satisfacción del pasajero, tiene una magnitud de fuerza de correlación Alta en relación inversa, la cual fue realizada con las brechas Expectativas – Percepción y su correspondencia con el nivel de satisfacción del pasajero. Con p-valor < 0.005 tenemos un nivel muy significativo al 95% de confianza.

Los resultados de esta investigación difieren con (Cruz, 2019), en su investigación “*Calidad de servicio en el aeropuerto internacional Alejandro Velasco Astete Cusco – 2018*”, donde indicó que:

La investigación se orientó a conocer como es la calidad de servicio en el Aeropuerto del Cusco, tomo como base el modelo SERVQUAL con 6 dimensiones. Sobre la máxima medida de (5.00), la variable calidad de servicio (2.50) calificó como inadecuado según la escala de medición, siendo

la medida de las dimensiones las siguientes: elementos tangibles (2.62) ni adecuados ni inadecuados, confiabilidad (2.41) inadecuada, capacidad de respuesta (2.51) inadecuada, aseguramiento (2.39) inadecuado y empatía (2.59) inadecuada según la escala de medición.

Diferimos entonces porque se trata de otro aeropuerto, otro año, otro modelo de investigación, en mayor parte de otras dimensiones y sobretodo de otros resultados.

Los resultados de esta investigación difieren con (Giles y Gómez, 2016), en su tesis "*Relación entre las características del turista y su percepción acerca de la calidad del servicio en el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, Arequipa.2016*", donde indicó que:

La investigación se orientó a demostrar que la calidad percibida por el segmento de turistas con respecto a los servicios brindados en el Aeropuerto de Arequipa, tomo como base el modelo SERVQUAL con 5 dimensiones. Sobre la máxima medida de (5.00), siendo la medida de las dimensiones las siguientes: seguridad (3.97), capacidad de respuesta (3.88), confiabilidad (3.83), elementos tangibles (3.82) y empatía (3.79). En la máxima medida de (10), la satisfacción según la media obtenida es de (7.73) considerada como Muy bueno.

Diferimos entonces porque se trata de otro aeropuerto, otro año, otro modelo de investigación, en mayor parte de otras dimensiones, sin embargo los resultados obtenidos son parecidos.

Los resultados de esta investigación difieren con (Guerra y Vásquez, 2015) en su investigación “*Calidad de servicio y la satisfacción del pasajero turista en el aeropuerto de Iquitos en el periodo Abril-Mayo 2015*”, donde indicó que:

La investigación consistió en determinar si el pasajero está satisfecho con el servicio ofrecido en el Aeropuerto de Iquitos, tomo como base el modelo SERVQUAL con 5 dimensiones y utilizo un instrumento para las expectativas y percepción, preguntando directamente sobre la satisfacción del pasajero. Los valores obtenidos están relacionados con el valor de significancia (p) relación significativa entre calidad del servicio y satisfacción del pasajero. Los resultados obtenidos son los mismos para las 5 dimensiones son: elemento tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía ($p=0.000 < \alpha = 0.05$) relación estadísticamente significativa.

Diferimos entonces porque se trata de otro aeropuerto, otro año, otro modelo de investigación, en mayor parte de otras dimensiones y sobretodo de otros resultados.

Los resultados de esta investigación difieren con (Fernández, 2018), en su investigación “*Calidad de servicio percibido por colaboradores externos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez – 2017*”, donde indicó que:

La investigación estuvo orientada a conocer los niveles de calidad que es percibida por un grupo especial de usuarios del Aeropuerto como son los colaboradores externos, tomo como base el modelo SERVQUAL con 4 dimensiones. Se obtuvo la información de la calidad del servicio. Los resultados respecto a los niveles de calidad del servicio percibido por colaboradores externo son: baja calidad (31.2%), moderada calidad (26.5%),

alta calidad (33.9%) y excelente calidad (8.4%). Al establecer valores Beta, cuál de las dimensiones es el factor de mayor explicación de la calidad del servicio, tenemos: actitud del servicio (43.9%), elementos tangibles (30.4%), competencias personales (21.9%) y empatía (12.2%).

A pesar que se trata del mismo aeropuerto, diferimos entonces porque está dirigido a otro sector, otro año, otro modelo de investigación, de otras dimensiones y sobretodo de otros resultados en diferente presentación.

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye lo siguiente:

PRIMERA: En la evaluación de expectativas, en promedio los encuestados respondieron que todos los indicadores que formaron parte de la encuesta los consideraron como Muy importantes.

SEGUNDA: Todas las dimensiones de la Calidad del servicio fueron consideradas como Adecuadas sin embargo las dimensiones Oportunidad y Amabilidad obtuvieron Poca satisfacción.

TERCERA: Los Recursos tangibles están relacionados con la Satisfacción del pasajero por haberse encontrado una Alta correlación inversa de (-.882) con la Brecha E-P, la cual tiene su correspondencia con el nivel de satisfacción del pasajero. Esta relación por su valor de significancia bilateral (0.000) es considerada muy significativa, al 95% de confianza.

CUARTA: La Oportunidad está relacionada con la Satisfacción del pasajero por haberse encontrado una Alta correlación inversa de (-.915) con la Brecha E-P, la cual tiene su correspondencia con el nivel de satisfacción del pasajero. Esta relación por su valor de significancia bilateral (0.029) es considerada muy significativa, al 95% de confianza.

QUINTA: La Fiabilidad está relacionada con la Satisfacción del pasajero por haberse encontrado una Alta correlación inversa de (-.937) con la Brecha E-P, la cual tiene su correspondencia con el nivel de satisfacción del pasajero. Esta relación por su valor de significancia bilateral (0.001) es considerada muy significativa, al 95% de confianza.

SEXTA: La Diligencia está relacionada con la Satisfacción del pasajero por haberse encontrado una Alta correlación inversa de (-.986) con la Brecha E-P, la cual tiene su correspondencia con el nivel de satisfacción del pasajero. Esta relación por su valor de significancia

bilateral (0.000) es considerada muy significativa, al 95% de confianza.

SEPTIMA: La Amabilidad está relacionada con la Satisfacción del pasajero por haberse encontrado una Alta correlación inversa de (-.960) con la Brecha E-P, la cual tiene su correspondencia con el nivel de satisfacción del pasajero. Esta relación por su valor de significancia bilateral (0.010) es considerada muy significativa, al 95% de confianza.

OCTAVA: La Calidad del servicio está relacionada con la Satisfacción del pasajero por haberse encontrado una Alta correlación inversa de (-.766) con la Brecha E-P, la cual tiene su correspondencia con el nivel de satisfacción del pasajero. Esta relación por su valor de significancia bilateral (0.000) es considerada muy significativa, al 95% de confianza.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda mejorar en los siguientes indicadores para una mayor Satisfacción del pasajero:

- Suficiente número de posiciones para migraciones en salidas internacionales.
- Adecuada área total en las salas de embarque (nacional o internacional).
- Suficientes asientos en hall de espera para salidas.
- Razonable tiempo máximo de espera en cola para Check in.
- Razonable tiempo máximo de espera en cola para migraciones en salida.
- Encargados presten los servicios prometidos.
- Encargados otorguen confianza a los pasajeros.
- Suficiente personal para atención en los módulos.
- Ponga en práctica un procedimiento adecuado para cómodo embarque.
- Encargados resuelvan problemas oportunamente y con amabilidad.
- Suficiente personal para atención y supervisión en forma oportuna.
- Encargados prioricen un servicio personalizado para atención de solicitudes.
- Encargado comprenda las necesidades del pasajero.

SEGUNDA: Se recomienda difundir los resultados de la presente investigación por cuanto existe una relación significativa entre las dos variables investigadas.

TERCERA: Se recomienda que los organismos responsables hagan un seguimiento más cercano a los indicadores mencionados en esta investigación, con la finalidad de exigir al Concesionario LAP implemente las mejoras necesarias.

CUARTA: Se recomienda realizar otra investigación con respecto a la Calidad del servicio y la satisfacción de las aerolíneas que hacen uso de las facilidades e instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Aguirre, J. (2012). *Algunos impactos generales de los contratos de concesion sobre las operaciones de las empresas operadoras de las infraestructuras de transporte y sobre los consumidores en el Perú*. Revista de Derecho Administrativo PUCP. Núm. 12 (2012): Tomo 1. (pp. 273 – 284). Recuperado de:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/162>
94

Alcántara, M. (1994). *Gobernabilidad, crisis y cambio*. Elementos para el estudio de los sistemas políticos en épocas de crisis y cambio. 1ra Edición. Centro de Estudios Políticos y Constitucionales. Madrid.

Arratea, R y Gonzales, A. (2018). *La gestión del Aeropuerto de Huánuco Alférez FAP David Figueroa Fernandini y sus deficiencias administrativas y operativas periodo 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Huanuco.2018.

Bados, A. (2014). *Resolución de Problemas*. Barcelona: Universitat de Barcelona.

Bailon, N. (2014). *Gestiopolis*. Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>

Barrantes, R. (2009). *Los Fundamentos economicos de las concesiones de Infraestructura y Servicios publicos*. Revista de Derecho Administrativo PUCP. Num.7 (2009). (pp. 329 – 337). Recuperado de:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/140>

31

Barrantes, R. (2012). *Desarrollo de la infraestructura de Aeropuertos en el Peru*.
Revista de Derecho Administrativo PUCP. Num.12 (2012). (pp. 209-220).

Recuperado de:

<http://revistas.pucp.pe.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13504/14130>

Belmar, M. (2013). *Ingeniería Aeroportuaria*. Tema 2: Concepto de Aeropuerto.
Universitat Politècnica de Valencia. España. Recuperado de:

<https://ingenieriaaeroportuaria.blogs.upv.es/2013/02/08/tema-2-concepto-de-aeropuerto/>

Blázquez, A. (2014). *La comercialización del producto "turismo deportivo*.
Dimensión Empresarial, 12(2). (pp. 46-58).

Bonifaz, J.L; Urrunaga, R; Aguirre, J. y Urquiza, C. (2015). *Un plan para salir de la pobreza: Un plan para salir de la pobreza: Plan Nacional de Infraestructura 2016 - 2025*. Escuela de Gestion Publica. Universidad del Pacifico. Lima Octubre 2015. Asociacion para el Fomento de la Infraestructura Nacional AFIN. Recuperado de:

https://www.proyectosapp.pe/RepositorioAPS/0/2/JER/SF_HUANCAYO_HUANCAVELICA/plan_nacional_infraestructura_2016_2025_2.pdf

Carreto, J. (2008). *Comportamiento del consumidor*. Recuperado de:

<http://uprocomportamientoconsumidor.blogspot.com/2008/11/la-satisfaccion-de-lasnecesidades.html>

CEPAL - Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2015). *Transporte y Política Aérea en América Latina y el Caribe en el contexto del desarrollo*

sostenible. Boletín FAL. Edición N° 341. Número 5 (2015). Unidad de Servicios de Infraestructura USI. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38921/S1500816_es.pdf

CEPAL - Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2017). *Transporte Aéreo como motor del desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe: Retos y propuestas de política*. Boletín FAL. Edición N° 359 Número 7, 2017. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43411/1/S1800006_es.pdf

CEPLAN - Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2011). *Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021*. Lima. Recuperado de: https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/plan-bicentenario-el-peru-hacia-el-2021/

Corzo, J. F. (2013). *Diseño de políticas públicas*. México. Editorial IEXE Universidad.

Cronin, J., y Taylor, S. (1992, July). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. The Journal of Marketing, 56(3). (pp. 55-68).

Cronin, J., y Taylor, S. (1994, January). *Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service*. The Journal of Marketing, 58(1) (pp.125-131).

Cronin, J., Brady, M. K. Jr. y Hult, T. (2000). *Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Behavioral Intention in Service Environments*. Journal of Retailing, 76(2) (pp. 193-218).

- Cruz, L. (2019). *Calidad de servicio en el aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete Cusco – 2018*. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración. Universidad Anida del Cusco.
- Druker, P. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Buenos Aires. Argentina. Editorial Sudamericana
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista INNOVAR. (pp.64-80). Universidad Nacional de Colombia.
- Elías, S (2015). *Tratamiento del endeudamiento garantizado permitido en los contratos de concesión de Infraestructura de Transporte Aeroportuario*. Revista Derecho y Sociedad PUCP. Núm. 45 (2015). (pp.117 – 124). Recuperado de:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/15231/15699>
- Falk, T., Hammerschmidt, M., & Schepers, J. (2010). *The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics*. Journal of the Academy of Marketing Science, 38(3). (pp. 288-302).
- Fernandez, A. (2017). *Modificación de contratos de concesión de infraestructura de transporte: Una propuesta para la participación de los usuarios e interesados*. Tesis para optar el grado académico de magister en regulación de los servicios públicos. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. 2017.
- Fernández, C. (2018). *Calidad de Servicio percibido por colaboradores externos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez – 2017*. Tesis para optar el Título

Profesional de Licenciado en Psicología con mención en Psicología Organizacional. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima. 2017.

Gamir, A. y Ramos, D. (2002). *Transporte Aéreo y Territorio*. España. Editorial Ariel geografía.

Giles, A. y Gómez, M. (2016). *Relación entre las características del turista y su percepción acerca de la calidad del servicio en el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, Arequipa ,2016*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciadas en Turismo y Hotelería. Universidad Católica de Santa María. Arequipa. 2016.

Giraldo-Velásquez, C.M. Muñoz-Vélez, T.; Valderrama, A y Zapata-Aguirre, S. (2017). *La calidad percibida del servicio. Un análisis de las infraestructuras aeroportuarias*. Revista Dimensión Empresarial, N°15. Vol.1 Especial. (pp. 217-226). Recuperado de:

<http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.1386>

González, A. y Brea, F. (2006). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor: Su evaluación en el ámbito del turismo termal*. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(1). (pp. 251-272).

Gonzales, L., Carmona, M.A. y Rivas, M.A. (2007). *Guía para la satisfacción directa de la satisfacción de los clientes*. IAT Instituto Andaluz de Tecnología. España.

Grönroos, C (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

Guerra, R. y Vásquez, N (2015). *Calidad de servicio y la satisfacción del pasajero turista en el aeropuerto de Iquitos en el periodo Abril-Mayo 2015*. Tesis para optar el título de licenciado en negocios internacionales y turismo .Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Escuela de Negocios Internacionales y Turismo. Iquitos. 2015.

Harrington, H (1997). *Administración total del mejoramiento continuo: la nueva generación*. 1ra Edición. McGraw-Hill / Interamericana. Santa Fe de Bogotá.

Herrera, J. (2014). *Gerencia del Servicio*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

IATA – Asociación Internacional de Transporte Aéreo (2019). *La importancia del Transporte Aéreo para el Perú*. Recuperado de:

Clasec.lima.icao.int/2019-pub/IATA/2019/Peru_Espanish_19.pdf

IDEA Internacional - Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral (2008). *Gestión Pública*. Asociación Civil Transparencia. Programa de Formación: Desarrollo de Capacidades para el Fortalecimiento de las Organizaciones Políticas. Lima Perú. Recuperado de:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9506FA981DDF086405257C2B0056BEF1/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9506FA981DDF086405257C2B0056BEF1/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)

Juran, J. M. (1992). *Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services*. (4a Ed.). Free Press.

Kano, N. (1984). *Attractive Quality and Must-be Quality*. Quality JSQC, 14(2).

Lethinen, U. y Lethinen, J. O. (1991). *Two Approaches to Service Quality Dimensions*. The Service Industries Journal, 11(3). (pp. 287-303).

Ley N° 27261 (2001). *Ley de Aeronáutica Civil del Perú*. Recuperado de:

https://portal.mtc.gob.pe/comunicaciones/concesiones/normas/servicios_postales/documentos/z1_AeronauticaCivil.pdf

Lovelock, C. (1990). *Services Marketing*. Series in Marketing. New Jersey. USA. Prentice Hall.

Lovelock, C., Reynoso, J., Dándrea, G., Huete, L. M. y Wirtz, J. (2011). *Administración de Servicios*. México. Editorial Pearson.

MEF - Ministerio de Economía y Finanzas (2019a). *Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019 - 2030*. Decreto Supremo 237-2019-EF. Lima. Recuperado de:

https://www.mef.gob.pe/concdecompetitividad/Plan_Nacional_de_Competitividad_y_Productividad_PNCP.pdf

MEF - Ministerio de Economía y Finanzas (2019b). *Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad - PNIC*. Lima. Recuperado de:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_privada/planes/PNIC_2019.pdf

MEF - Ministerio de Economía y Finanzas (2019c). *Asociaciones Públicas Privadas*. Recuperado de:

<https://www.mef.gob.pe/es/component/content/article?id=3971>

Mora, C (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. REMARK. Revista Brasileira de Marketing. Sao Paulo. Brasil. Volumen 10 N° 2. (pp. 146 – 162).

Morales S. V. y Hernández, A. (2004). *Calidad y Satisfacción en los servicios: Conceptualización*. Efe deportes Revista Digital, 10(73).

Oliver, R. L., Rust, R. T. y Varki, S. (1997). *Customer delight: foundations, findings, and managerial insight*. Journal of Retailing, 73(3). (pp. 311-336).

Oliver, R. L. (1999). *Whence Consumer Loyalty*. Journal of Marketing, 63. (Special issue). (pp. 33-44).

OSITRAN - Organismo Supervisor de la Inversion en Infraestructura de Transporte de uso Publico (2018a). *Analisis de las concesiones aeroportuarias*. Documento de trabajo N°6. Gerencia de Regulacion y Estudios Economicos. Lima. Recuperado de:

<https://www.ositran.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/Documento-de-Trabajo-N6-Analisis-de-aeropuertos.pdf>

OSITRAN - Organismo Supervisor de la Inversion en Infraestructura de Transporte de uso Publico (2018b). *Informe de desempeño 2018 Aeropuerto Internacional Jorge Chavez*. Gerencia de Regulación y Estudios Económicos. Lima. Recuperado de:

https://www.ositran.gob.pe/wp-content/uploads/2017/12/ID2018_LAP.pdf

Padierna, C (2013). *Planeación interdisciplinaria urbano-ambiental para aeropuertos*. Tesis que para obtener el grado de Ingeniero Civil. Facultad de Ingeniería. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de:

<http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/5905/Tesis.pdf.pdf?sequence=1>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49 (4). (pp. 41-50).

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. *Journal of Retailing*, 64 (1). (pp. 12-40).
- Regulaciones Aeronáuticas del Perú (2018). *RAP 1- Definiciones y abreviaturas*. Revisión 16. DGAC Perú.
- Sanchez, B. (2011). *Sistemas Aeroportuarios, Servicio Publico e Iniciativa Privada*. Division de Recursos Naturales e Infraestructura. Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL. Serie 154. Santiago de Chile. Recuperado de:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6356/1/S1100093_es.pdf
- Schiembri, S., y Sandberg, J. (2002). *Service quality and the consumer's experience: towards an interpretative approach*. *Marketing Theory*. 2(2). (pp. 189-205).
- Serebrisky, T. y Suarez-Alemán, A. (2019). *¿Puede la región hacer más y hacerlo mejor? Un análisis de frontera de eficiencia de la infraestructura económica*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Soto-Morales, R. (2019). *Economía, comercio y aviación*. El nido del águila. Ciudad de México. 18 de julio 2019. Recuperado de:
<http://a21.com.mx/index.php/el-nido-del-aguila/2019/07/18/economia-comercio-y-aviacion-i>
- Suarez-Alemán, A.; Astesiano, G. y Ponce de León, O. (2020). *Perfil de las Asociaciones Público – Privadas en aeropuertos de América Latina y el*

caribe: Principales cifras y tendencias del sector. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de:

<http://dx.doi.org/10.18235/0002136>

Torres, J. (2014). *Tesis Aeropuerto.* Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de:

[es.slideshare.net/JuanTorres126/tesis-aeropuerto-31188462](https://www.slideshare.net/JuanTorres126/tesis-aeropuerto-31188462)

Zeithalm, V.; Berry, L. y Parasuraman, A. (1993). *The nature and determinants of customer expectations of services.* Journal of the Academy of Marketing Science, 21(1) (pp. 1-12).

Zeithami, A. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa.* 3ra edición. D.F. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana de España.

Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Services Marketing.* New York. USA. Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1: VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Informe de juicio de experto sobre instrumento de investigación

- I. Datos generales
- Título de la investigación: LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL PASAJERO EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGR CHAVEZ AÑO 2020
 - Apellidos y nombres del experto: AUGUSTO JESUS ROMAN OROZCO MORI
 - Grado académico: CONTADOR PÚBLICO. AUDITOR. DOCENTE UNIVERSITARIO
 - Institución en la que trabaja el experto: GEYER KABEL PERU SAC
 - Cargo que desempeña: JEFE DE FINANZAS
 - Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO
 - Autor del instrumento: VICTOR MANUEL CERNA HUARACHI
- II. Aspectos de validación
Muy deficiente (1). Deficiente (2). Aceptable (3). Buena (4). Excelente (5).

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento, permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionad con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENSIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
	SUBTOTAL					08 40
	TOTAL	48				

III. OPINION DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACION: 4.8 (Excelente).

Lima, enero 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 06629574

ANEXO 2: VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Informe de juicio de experto sobre instrumento de investigación

I. Datos generales

- Título de la investigación: LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL PASAJERO EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGR CHAVEZ AÑO 2020
- Apellidos y nombres del experto: JAIME RICARDO PIO STAPLETON VALDIVIA
- Grado académico: LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION AEROSPACIAL. MAESTRIA EN ADMINSTRACION.
- Institución en la que trabaja el experto: ACTIVIDAD PRIVADA
- Cargo que desempeña: CONSULTOR AUDITOR EN TEMAS AERONAUTICOS
- Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO
- Autor del instrumento: VICTOR MANUEL CERNA HUARACHI

II. Aspectos de validación

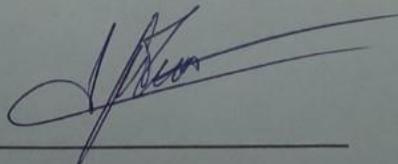
Muy deficiente (1). Deficiente (2). Aceptable (3). Buena (4). Excelente (5).

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento, permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionad con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENSIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
	SUBTOTAL				08	40
	TOTAL	48				

III. OPINION DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACION: 4.8 (Excelente).

Lima, enero 2020



FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 02833959

ANEXO 3: VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Informe de juicio de experto sobre instrumento de investigación

- I. Datos generales
- Título de la investigación: LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL PASAJERO EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGR CHAVEZ AÑO 2020
 - Apellidos y nombres del experto: JESUS NICOLAS LEON LAMAS
 - Grado académico: INGENEIRO DE SISTEMAS. MAGISTER EN ADMINISTRACION.
 - Institución en la que trabaja el experto: ACTIVIDAD PRIVADA
 - Cargo que desempeña: CONSULTOR. AUDITOR. DOCENTE UNIVERSITARIO.
 - Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO
 - Autor del instrumento: VICTOR MANUEL CERNA HUARACHI
- II. Aspectos de validación
Muy deficiente (1). Deficiente (2). Aceptable (3). Buena (4). Excelente (5).

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento, permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionad con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENSIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					04	45
TOTAL		49				

III. OPINION DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACION: 4.9 (Excelente).

Lima, enero 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 08800957

ANEXO 4:

CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACION: VERSION EN ESPAÑOL

Estimado pasajero el siguiente cuestionario es componente esencial de un trabajo de investigación que busca relacionar la calidad del servicio con la satisfacción del pasajero en este Aeropuerto.

PRIMERA PARTE: EVALUACION DE EXPECTATIVAS

De acuerdo a sus expectativas que atributos esperaría encontrar en este Aeropuerto. Asignar puntaje del 1 al 7 según el grado de importancia:

¿CUÁN IMPORTANTE SON PARA USTED LOS SIGUIENTES ATRIBUTOS (INDICADORES) DEL SERVICIO EN UN AEROPUERTO CALIFICADO DE PRIMER NIVEL?

	¿Cuán importante es para usted que.....?	Poco importante		Importante			Muy Importante	
		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuenta con suficiente área total y unidades de proceso (N° de counters) para el Check in.	1	2	3	4	5	6	7
2	Disponga de una adecuada área total en la sala de control de seguridad.	1	2	3	4	5	6	7
3	Tenga suficiente N° de posiciones para migraciones en salidas internacionales.	1	2	3	4	5	6	7
4	Tenga una adecuada área total en las salas de embarque (nacional o internacional).	1	2	3	4	5	6	7
5	Cuenta con suficiente N° de fajas para recojo de equipajes (nacional o internacional).	1	2	3	4	5	6	7
6	Disponga de suficiente N° de unidades de rayos x en aduanas internacionales.	1	2	3	4	5	6	7
7	Tenga suficientes asientos en hall de llegadas (nacionales o internacionales).	1	2	3	4	5	6	7
8	Tenga suficientes asientos en hall de espera para salidas.	1	2	3	4	5	6	7
9	Disponga de suficientes servicios higiénicos en todas las áreas e instalaciones.	1	2	3	4	5	6	7
10	Ponga a disposición suficientes coches para el traslado de equipajes.	1	2	3	4	5	6	7
11	Tenga suficientes letreros y señales que permitan una fácil ubicación y traslado dentro de las instalaciones.	1	2	3	4	5	6	7
12	Se atienda en un razonable tiempo máximo de espera en cola para Check in.	1	2	3	4	5	6	7
13	Se atienda en un razonable tiempo máximo de espera en cola para control de seguridad rayos x en salida.	1	2	3	4	5	6	7
14	Se atienda en un razonable tiempo máximo de espera en cola para migraciones en salida.	1	2	3	4	5	6	7

15	Se atienda en un razonable tiempo máximo de espera en cola para aduanas salida.	1	2	3	4	5	6	7
16	Se resuelva en un razonable tiempo máximo de espera para devolución de equipajes llegada.	1	2	3	4	5	6	7
17	Se cuente con pantallas de buen tamaño con información completa y precisa.	1	2	3	4	5	6	7
18	Posea suficientes módulos de información para ayuda del pasajero.	1	2	3	4	5	6	7
19	Encargados posean conocimiento suficiente para atender consultas en forma precisa.	1	2	3	4	5	6	7
20	Cuenten con paneles de información de vuelos con datos veraces y permanentemente actualizados.	1	2	3	4	5	6	7
21	Encargados presten los servicios prometidos.	1	2	3	4	5	6	7
22	Encargados otorguen confianza a los pasajeros.	1	2	3	4	5	6	7
23	Se cuente con suficiente personal disponible al interior de las instalaciones para brindar información y solucionar problemas.	1	2	3	4	5	6	7
24	Se cuente con suficiente personal para seguridad y control.	1	2	3	4	5	6	7
25	Se disponga de suficiente personal para atención en los módulos.	1	2	3	4	5	6	7
26	Se ponga en práctica un procedimiento adecuado para cómodo embarque.	1	2	3	4	5	6	7
27	Se aplique un horario de atención de 24 horas.	1	2	3	4	5	6	7
28	Se aprecie permanente limpieza en áreas y servicios higiénicos.	1	2	3	4	5	6	7
29	Se aprecie que encargados en todo momento estén bien presentados.	1	2	3	4	5	6	7
30	Se aprecie que encargados se esmeran en prestar servicios sin errores.	1	2	3	4	5	6	7
31	Se aprecie que encargados resuelvan problemas oportunamente y con amabilidad.	1	2	3	4	5	6	7
32	Se disponga de suficiente personal para atención y supervisión en forma oportuna.	1	2	3	4	5	6	7
33	Encargados prioricen un servicio personalizado para atención de solicitudes.	1	2	3	4	5	6	7
34	Encargado comprenda las necesidades del pasajero.	1	2	3	4	5	6	7
35	Se disponga de áreas con suficiente iluminación y ventilación que permita una estancia agradable.	1	2	3	4	5	6	7

SEGUNDA PARTE: EVALUACION DE LA PERCEPCION

De acuerdo con lo que usted percibió del servicio durante su permanencia en este Aeropuerto. Asignar puntaje del 1 al 7 según el nivel de acuerdo.

**SEGÚN LO QUE PERCIBIO DURANTE SU PERMANENCIA EN ESTE AEROPUERTO
¿CUANTO ESTA USTED DE ACUERDO CON LOS SIGUIENTES ATRIBUTOS (INDICADORES)
PERCIBIDOS DE ESTE SERVICIO?**

	Este Aeropuerto.....	Inadecuado		Adecuado			Muy Adecuado	
1	Cuenta con suficiente área total y unidades de proceso (N° de counters) para el Check in.	1	2	3	4	5	6	7
2	Dispone de una adecuada área total en la sala de control de seguridad.	1	2	3	4	5	6	7
3	Tiene suficiente N° de posiciones para migraciones en salidas internacionales.	1	2	3	4	5	6	7
4	Tiene una adecuada área total en las salas de embarque (nacional o internacional).	1	2	3	4	5	6	7
5	Cuenta con suficiente N° de fajas para recojo de equipajes (nacional o internacional).	1	2	3	4	5	6	7
6	Dispone de suficiente N° de unidades de rayos x en aduanas internacionales.	1	2	3	4	5	6	7
7	Tiene suficientes asientos en hall de llegadas (nacionales o internacionales).	1	2	3	4	5	6	7
8	Tiene suficientes asientos en hall de espera para salidas.	1	2	3	4	5	6	7
9	Dispone de suficientes servicios higiénicos en todas las áreas e instalaciones.	1	2	3	4	5	6	7
10	Pone a disposición suficientes coches para el traslado de equipajes.	1	2	3	4	5	6	7
11	Tiene suficientes letreros y señales que permiten una fácil ubicación y traslado dentro de las instalaciones.	1	2	3	4	5	6	7
12	Se atiende en un razonable tiempo máximo de espera en cola para Check in.	1	2	3	4	5	6	7
13	Se atiende en un razonable tiempo máximo de espera en cola para control de seguridad rayos x en salida.	1	2	3	4	5	6	7
14	Se atiende en un razonable tiempo máximo de espera en cola para migraciones en salida.	1	2	3	4	5	6	7
15	Se atiende en un razonable tiempo máximo de espera en cola para aduanas salida.	1	2	3	4	5	6	7
16	Se resuelve en un razonable tiempo máximo de espera para devolución de equipajes llegada.	1	2	3	4	5	6	7
17	Se cuenta con pantallas de buen tamaño con información completa y precisa.	1	2	3	4	5	6	7
18	Posee suficientes módulos de información para ayuda del pasajero.	1	2	3	4	5	6	7

19	Encargados poseen conocimiento suficiente para atender consultas en forma precisa.	1	2	3	4	5	6	7
20	Cuentan con paneles de información de vuelos veraz y permanentemente actualizada.	1	2	3	4	5	6	7
21	Encargados prestan los servicios prometidos.	1	2	3	4	5	6	7
22	Encargados otorgan confianza a los pasajeros.	1	2	3	4	5	6	7
23	Se cuenta con suficiente personal disponible al interior de las instalaciones para brindar información y solucionar problemas.	1	2	3	4	5	6	7
24	Se cuenta con suficiente personal para seguridad y control.	1	2	3	4	5	6	7
25	Se dispone de suficiente personal para atención en los módulos.	1	2	3	4	5	6	7
26	Se pone en práctica procedimiento adecuado para cómodo embarque.	1	2	3	4	5	6	7
27	Se aprecia horario de atención de 24 horas.	1	2	3	4	5	6	7
28	Se aprecia permanente limpieza en áreas y servicios higiénicos.	1	2	3	4	5	6	7
29	Se aprecia que encargados en todo momento están bien presentados.	1	2	3	4	5	6	7
30	Se aprecia que encargados se esmeran en prestar servicios sin errores.	1	2	3	4	5	6	7
31	Se aprecia que encargados resuelvan problemas oportunamente y con amabilidad.	1	2	3	4	5	6	7
32	Se dispone de suficiente personal para atención y supervisión de una oportuna atención.	1	2	3	4	5	6	7
33	Encargados priorizan un servicio personalizado para atención de solicitudes.	1	2	3	4	5	6	7
34	Encargado comprende las necesidades del pasajero	1	2	3	4	5	6	7
35	Se dispone de áreas con suficiente iluminación y ventilación que permita una estancia agradable.	1	2	3	4	5	6	7

TERCERA PARTE: PREGUNTAS GENERALES ABIERTAS

1. ¿Qué otros atributos (indicadores) recomendaría usted que se podría mejorar en este aeropuerto?

2. Sexo: M () F ()

3. ¿Cuál es su país de procedencia: -----

ANEXO 5:

RESEARCH QUESTIONNAIRE: ENGLISH VERSION

Dear passenger, the following questionnaire is an essential component of a research work that seeks to link the quality of service with passenger satisfaction at this Airport.

FIRST PART: ASSES EXPECTATIONS

According to your expectations what attributes you would expect to find in this Airport. Assign score from 1 to 7 according to the degree of importance:

HOW IMPORTANT ARE THE FOLLOWING ATTRIBUTES (INDICATORS) OF THE SERVICE AT A FIRST LEVEL QUALIFIED AIRPORT?

	How important is it to you that	Less important		Important			More Important	
1	Have sufficient total area and process units (No. of counters) for Check in.	1	2	3	4	5	6	7
2	Have an adequate total area in the security control room.	1	2	3	4	5	6	7
3	Have enough N ° of positions for migrations in international departures.	1	2	3	4	5	6	7
4	Have an adequate total area in the departure lounges (national or international).	1	2	3	4	5	6	7
5	Have enough number of strips to collect luggage (national or international).	1	2	3	4	5	6	7
6	Have sufficient No. of x-ray units at international customs.	1	2	3	4	5	6	7
7	Have enough seats in the arrivals hall (national or international).	1	2	3	4	5	6	7
8	Have enough seats in the waiting hall for departures.	1	2	3	4	5	6	7
9	Have sufficient hygienic services in all areas and facilities.	1	2	3	4	5	6	7
10	Make enough cars available for luggage transfer.	1	2	3	4	5	6	7
11	Have sufficient signs and signals to allow for easy location and transportation within the facility.	1	2	3	4	5	6	7
12	It is served in a reasonable maximum waiting time in line for Check in.	1	2	3	4	5	6	7
13	It is attended in a reasonable maximum waiting time in line for x-ray security control on departure.	1	2	3	4	5	6	7
14	It is served in a reasonable maximum queue time for outbound migrations.	1	2	3	4	5	6	7

15	It is served in a reasonable maximum waiting time in line for customs exit.	1	2	3	4	5	6	7
16	It is resolved within a reasonable maximum waiting time for arrival baggage return.	1	2	3	4	5	6	7
17	There are good-sized screens with complete and accurate information.	1	2	3	4	5	6	7
18	Has enough information modules for passenger assistance.	1	2	3	4	5	6	7
19	Those in charge possess sufficient knowledge to answer queries accurately.	1	2	3	4	5	6	7
20	Have flight information panels with accurate and permanently updated data.	1	2	3	4	5	6	7
21	Managers provide the promised services.	1	2	3	4	5	6	7
22	Managers give passengers confidence.	1	2	3	4	5	6	7
23	There are enough personnel available inside the facilities to provide information and solve problems.	1	2	3	4	5	6	7
24	Sufficient personnel are in place for security and control.	1	2	3	4	5	6	7
25	Sufficient personnel are available to attend the modules.	1	2	3	4	5	6	7
26	An appropriate procedure for comfortable boarding is implemented.	1	2	3	4	5	6	7
27	A 24-hour service schedule applies.	1	2	3	4	5	6	7
28	Permanent cleaning in hygienic areas and services is appreciated.	1	2	3	4	5	6	7
29	It is appreciated that managers at all times are well presented.	1	2	3	4	5	6	7
30	It is appreciated that managers strive to provide services without errors.	1	2	3	4	5	6	7
31	It is appreciated that managers solve problems promptly and with kindness.	1	2	3	4	5	6	7
32	Sufficient staff are available for timely care and supervision.	1	2	3	4	5	6	7
33	Managers prioritize a personalized service for requests.	1	2	3	4	5	6	7
34	Manager understands the needs of the passenger.	1	2	3	4	5	6	7
35	There are areas with enough lighting and ventilation to allow a pleasant stay.	1	2	3	4	5	6	7

SECOND PART: ASSES PERCEPTION OF SERVICE QUALITY

According to what you received from the service during your stay at this Airport. Assign score from 1 to 7 according to the level of agreement

**ACCORDING TO WHAT YOU RECEIVED DURING YOUR STAY AT THIS AIRPORT.
HOW MUCH DO YOU AGREE WITH THE FOLLOWING ATTRIBUTES (INDICATORS) PERCEIVED OF THIS SERVICE?**

	This Airport	Inadequate		Suitable			Very suitable	
1	It has enough total area and process units (number of counters) for Check in.	1	2	3	4	5	6	7
2	It has an adequate total area in the security control room.	1	2	3	4	5	6	7
3	It has enough N ° of positions for migrations in international departures.	1	2	3	4	5	6	7
4	It has an adequate total area in the departure lounges (national or international).	1	2	3	4	5	6	7
5	It has enough number of strips to collect luggage (national or international).	1	2	3	4	5	6	7
6	It has enough N ° of x-ray units in international customs.	1	2	3	4	5	6	7
7	It has enough seats in the arrivals hall (national or international).	1	2	3	4	5	6	7
8	It has enough seats in the waiting hall for departures.	1	2	3	4	5	6	7
9	It has enough hygienic services in all areas and facilities.	1	2	3	4	5	6	7
10	It makes enough cars available for the transfer of luggage.	1	2	3	4	5	6	7
11	It has enough signs and signals that allow an easy location and transfer within the facilities.	1	2	3	4	5	6	7
12	It is served in a reasonable maximum waiting time in line for Check in.	1	2	3	4	5	6	7
13	It is served in a reasonable maximum waiting time in line for x-ray security control on departure.	1	2	3	4	5	6	7
14	Served within a reasonable maximum queue time for outbound migrations.	1	2	3	4	5	6	7
15	It is served in a reasonable maximum waiting time in line for customs exit.	1	2	3	4	5	6	7
16	It is resolved within a reasonable maximum waiting time for arrival baggage return.	1	2	3	4	5	6	7
17	Good size screens with complete and accurate information.	1	2	3	4	5	6	7
18	Has enough information modules for passenger assistance.	1	2	3	4	5	6	7

19	Those in charge have sufficient knowledge to answer queries accurately.	1	2	3	4	5	6	7
20	They have truthful and permanently updated flight information panels.	1	2	3	4	5	6	7
21	Managers provide promised services.	1	2	3	4	5	6	7
22	Managers give passengers confidence.	1	2	3	4	5	6	7
23	There are enough personnel available inside the facilities to provide information and solve problems.	1	2	3	4	5	6	7
24	There are enough personnel for security and control.	1	2	3	4	5	6	7
25	Sufficient personnel are available to attend the modules.	1	2	3	4	5	6	7
26	Proper procedure for comfortable boarding is implemented.	1	2	3	4	5	6	7
27	24 hours service is appreciated.	1	2	3	4	5	6	7
28	Permanent cleaning in hygienic areas and services is appreciated.	1	2	3	4	5	6	7
29	It is appreciated that managers at all times are well presented.	1	2	3	4	5	6	7
30	It is appreciated that managers strive to provide services without errors.	1	2	3	4	5	6	7
31	It is appreciated that managers solve problems promptly and with kindness.	1	2	3	4	5	6	7
32	Sufficient personnel are available for care and supervision of timely care.	1	2	3	4	5	6	7
33	Managers prioritize a personalized service for requests.	1	2	3	4	5	6	7
34	Manager understands passenger needs.	1	2	3	4	5	6	7
35	There are areas with enough lighting and ventilation to allow a pleasant stay.	1	2	3	4	5	6	7

PART THREE: OPEN GENERAL QUESTIONS

1. What other attributes (indicators) would you recommend that could be improved at this Airport?

2. Sex: M () F ()

3. What is your country of origin

ANEXO 6: BASE DE DATOS EXPECTATIVAS

EXPECTATIVAS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 35 de 35 variables

	RT0 1	RT0 2	RT0 3	RT0 4	RT0 5	RT0 6	RT0 7	RT0 8	RT0 9	RT1 0	RT1 1	OPC 1	OPC 2	OPC 3	OPC 4	OPC 5	FI01	FI02	FI03	FI04	FI05	FI06	FI07	FI08	DI01	DI02	DI03	DI04	DI05	DI06	AM 01	AM 02	AM 03	AM 04	AM 05	var	var	var	var				
1	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7								
2	7	6	6	7	7	6	6	7	6	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6						
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7							
4	6	7	5	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7							
5	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7							
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7					
7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7						
8	7	6	6	6	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6						
9	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	4	5	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7				
10	6	6	7	7	6	6	5	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7					
11	6	6	6	7	6	5	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6						
12	6	6	6	6	5	6	7	7	6	4	7	7	6	6	6	6	7	5	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	5	5	7	6	6	7	7								
13	7	7	7	6	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	6	5	7	7	6	6	7	6	6	7	5	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6				
14	6	7	5	7	5	5	6	5	7	7	6	7	5	5	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	5	6	7	7	6	6							
15	7	7	7	7	6	7	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7				
16	7	6	6	7	5	5	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6						
17	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6						
18	7	6	6	7	7	6	6	7	6	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7						
19	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7						
20	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7							
21	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7							
22	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7							

Vista de datos Vista de variables

Área de información IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Windows Taskbar: File Explorer, Chrome, Word, Teams, Zoom, Firefox, Calculator, Word, System Tray: ESP LAA, 12:07 p.m., 10/12/2020



Visible: 35 de 35 variables

	RTD 1	RTD 2	RTD 3	RTD 4	RTD 5	RTD 6	RTD 7	RTD 8	RTD 9	RT1 0	RT1 1	OPC 1	OPC 2	OPC 3	OPC 4	OPC 5	FI01	FI02	FI03	FI04	FI05	FI06	FI07	FI08	DI01	DI02	DI03	DI04	DI05	DI06	AM 01	AM 02	AM 03	AM 04	AM 05	var	var	var	var		
67	7	6	6	7	6	5	6	7	6	5	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7						
68	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7					
69	6	6	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7						
70	7	5	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6						
71	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7						
72	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7							
73	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7							
74	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7						
75	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6					
76	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6						
77	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6						
78	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6						
79	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7				
80	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7					
81	7	7	6	7	7	5	7	7	5	5	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7					
82	7	7	6	7	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7					
83	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7					
84	7	6	6	7	7	6	6	7	6	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6					
85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7					
86	6	7	5	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7					
87	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7					
88	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7				

Vista de datos Vista de variables



Visible: 35 de 35 variables

	RTD 1	RTD 2	RTD 3	RTD 4	RTD 5	RTD 6	RTD 7	RTD 8	RTD 9	RT1 0	RT1 1	OPC 1	OPC 2	OPC 3	OPC 4	OPC 5	FI01	FI02	FI03	FI04	FI05	FI06	FI07	FI08	DI01	DI02	DI03	DI04	DI05	DI06	AM 01	AM 02	AM 03	AM 04	AM 05	var	var	var	var			
89	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7							
90	7	6	6	6	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6						
91	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	4	5	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7						
92	6	6	7	7	6	6	5	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7						
93	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6					
94	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6					
95	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6					
96	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7						
97	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6					
98	7	7	6	7	6	6	7	7	5	5	7	7	5	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7						
99	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6						
100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6					
101	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6					
102	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6				
103	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7						
104	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7					
105	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7						
106	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6						
107	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6					
108	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6					
109	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6					
110	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7						

Vista de datos Vista de variables



128 : Visible: 35 de 35 variables

	RTD 1	RTD 2	RTD 3	RTD 4	RTD 5	RTD 6	RTD 7	RTD 8	RTD 9	RT1 0	RT1 1	OPC 1	OPC 2	OPC 3	OPC 4	OPC 5	FI01	FI02	FI03	FI04	FI05	FI06	FI07	FI08	DI01	DI02	DI03	DI04	DI05	DI06	AM 01	AM 02	AM 03	AM 04	AM 05	var	var	var	var			
111	7	7	6	7	7	5	7	7	5	5	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7						
112	7	7	6	7	6	5	6	7	7	6	7	7	7	7	6	5	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7					
113	6	6	6	7	6	5	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6					
114	6	6	6	6	5	6	7	7	6	4	7	7	6	6	6	6	7	5	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	5	5	7	6	6	7	7						
115	7	7	7	6	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	6	5	7	7	6	6	7	6	6	7	5	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6				
116	6	7	5	7	5	5	6	5	7	7	6	7	5	5	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	5	6	7	7	6	6						
117	7	7	7	7	6	7	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	7	7						
118	7	6	6	7	5	5	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6						
119	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6						
120	7	6	6	7	7	6	6	7	6	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7					
121	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7					
122	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7					
123	7	6	5	7	6	7	6	7	6	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6						
124	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6						
125	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7				
126	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6				
127	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7					
128	7	6	6	7	6	5	6	7	6	5	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7							
129	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7						
130	6	6	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7							
131	7	5	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6							
132	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7						

Vista de datos Vista de variables



ANEXO 7: BASE DE DATOS PERCEPCION

PERCEPCION.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 35 de 35 variables

	RT0 1	RT0 2	RT0 3	RT0 4	RT0 5	RT0 6	RT0 7	RT0 8	RT0 9	RT1 0	OPC 1	OPC 2	OPC 3	OPC 4	OPC 5	FI01	FI02	FI03	FI04	FI05	FI06	FI07	FI08	DIO1	DIO2	DIO3	DIO4	DIO5	DIO6	AM 01	AM 02	AM 03	AM 04	AM 05	AM 06	var	var	var	var	
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	4	6				
2	5	5	6	5	6	5	4	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5	5	6	5	5	6	7	5	5	5	6	5	4						
3	4	4	4	6	5	4	4	5	6	6	5	4	4	4	4	5	6	6	5	5	4	4	4	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	6					
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4					
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4					
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4					
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4				
8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4					
9	6	6	6	5	5	5	5	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7	7	7	4					
10	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4					
11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4					
12	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6				
13	5	4	5	5	6	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6				
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	2	2	2	4	2	4					
15	4	5	4	4	5	5	4	4	6	6	5	4	5	5	5	6	6	4	6	5	5	5	5	5	5	4	6	5	6	5	5	5	4	4	6					
16	6	6	4	4	6	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	6	4	5	6	6	5	4	4	4	4	6	6	6	4	4	4	4	4	5	6				
17	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	2	3	3	4	4	3					
18	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3					
19	7	6	3	7	6	6	7	7	7	5	7	7	6	6	6	5	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	5	6	6	6	6	7	4					
20	5	4	3	5	5	5	4	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6						
21	4	4	3	4	5	6	4	5	6	6	5	4	5	5	4	4	5	4	6	6	5	6	5	6	4	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5	6				
22	4	4	3	6	6	6	6	7	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	5	5				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESP 12:17 p.m. LAA 10/12/2020



44 : Visible: 35 de 35 variables

	RT0	RT1	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	FI01	FI02	FI03	FI04	FI05	FI06	FI07	FI08	DIO1	DIO2	DIO3	DIO4	DIO5	DIO6	AM	AM	AM	AM	AM	AM	var	var	var	var									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5														01	02	03	04	05	06						
23	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	6				
24	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4					
25	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4						
26	4	5	3	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6					
27	4	5	3	4	6	5	4	6	5	5	6	5	4	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	6	5	5	5	6	5	5	5					
28	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4						
29	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4						
30	5	4	3	4	5	4	4	4	5	6	6	5	5	5	5	4	6	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	6	5	5	6	4	4	6					
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4						
32	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4							
33	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4							
34	4	5	3	4	6	4	4	5	6	6	5	4	4	4	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	4	5	4	5	5	6	5	5	6						
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4							
36	4	5	3	4	5	5	4	4	6	5	6	4	5	5	5	4	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	7	6	5	5	5	4	6					
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4							
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4							
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4							
41	4	4	3	4	5	5	5	4	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	4	4	5	6	5	4	5	6	5	5	6	5	5	6						
42	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	6	5	5	5	6	5	5	5	4	4	6	6	6	5	5	5	6	5	6					
43	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5							
44	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5					

Vista de datos Vista de variables



44 : Visible: 35 de 35 variables

	RT0 1	RT0 2	RT0 3	RT0 4	RT0 5	RT0 6	RT0 7	RT0 8	RT0 9	RT1 0	OPC 1	OPC 2	OPC 3	OPC 4	OPC 5	FI01	FI02	FI03	FI04	FI05	FI06	FI07	FI08	DIO1	DIO2	DIO3	DIO4	DIO5	DIO6	AM 01	AM 02	AM 03	AM 04	AM 05	AM 06	var	var	var	var		
45	5	4	3	5	6	6	5	4	5	6	6	6	5	5	5	6	6	4	5	6	5	5	5	6	5	4	5	5	6	6	5	6	5	5	6						
46	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6					
47	5	6	3	6	5	5	4	5	6	6	6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6					
48	4	5	3	4	6	6	7	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	4	4	6	5	6	5	5	5	5	4	5						
49	4	4	3	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5						
50	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	6	4	6	5	6	5	4	5	5	4	6	5	5	6	5	5	6	4	6						
51	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	6	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4						
52	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4					
53	6	5	3	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6				
54	5	4	3	5	6	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6					
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	2	2	2	4	2	4						
56	4	5	3	4	5	5	4	4	6	6	5	4	5	5	5	6	6	4	6	5	5	5	5	5	5	4	6	5	6	5	5	5	4	4	6						
57	6	6	3	4	6	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	6	4	5	6	6	5	4	4	4	4	6	6	6	4	4	4	4	4	5	6					
58	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	2	3	3	4	4	3						
59	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3						
60	7	6	3	7	6	6	7	7	7	5	7	7	6	6	6	5	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	5	6	6	6	6	7	4						
61	5	4	3	5	5	5	4	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6						
62	4	4	3	4	5	5	5	4	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	4	4	5	6	5	4	5	6	5	5	6	5	5	6	6						
63	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	6	5	5	5	6	5	5	5	5	4	4	6	6	6	5	5	5	6	5	6						
64	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5						
65	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5						
66	5	4	3	5	6	6	5	4	5	6	6	6	5	5	5	6	6	4	5	6	5	5	5	6	5	4	5	5	6	6	5	6	5	5	6						

Vista de datos Vista de variables



44 : Visible: 35 de 35 variables

	RT0	RT1	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	FI01	FI02	FI03	FI04	FI05	FI06	FI07	FI08	DIO1	DIO2	DIO3	DIO4	DIO5	DIO6	AM	AM	AM	AM	AM	AM	var	var	var	var											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5														01	02	03	04	05	06								
67	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6								
68	5	6	3	6	5	5	4	5	6	6	6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6							
69	4	5	3	4	6	6	7	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	4	4	6	5	6	5	5	5	5	4	5							
70	4	4	3	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5							
71	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	6	4	6	5	6	5	4	5	5	4	6	5	5	6	5	5	6	4	6							
72	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	6	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4					
73	4	4	3	4	5	6	4	5	6	6	5	4	5	5	4	4	5	4	6	6	5	6	5	6	4	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5	6						
74	4	4	3	6	6	6	6	7	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5					
75	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	6							
76	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4					
77	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
78	4	5	3	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6							
79	4	5	3	4	6	5	4	6	5	5	6	5	4	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5					
80	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4				
81	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5				
82	5	4	3	4	5	4	4	4	5	6	6	5	5	5	5	4	6	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	6	5	5	6	4	4	6							
83	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	4	6							
84	5	5	6	5	6	5	4	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5	6	5	5	5	6	7	5	5	5	6	5	4								
85	4	4	4	6	5	4	4	5	6	6	5	4	4	4	4	5	6	6	5	5	4	4	4	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6								
86	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4					
87	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4					
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4							

Vista de datos Vista de variables



44 :

Visible: 35 de 35 variables

	RT0 1	RT0 2	RT0 3	RT0 4	RT0 5	RT0 6	RT0 7	RT0 8	RT0 9	RT1 0	OPC 1	OPC 2	OPC 3	OPC 4	OPC 5	FI01	FI02	FI03	FI04	FI05	FI06	FI07	FI08	DIO1	DIO2	DIO3	DIO4	DIO5	DIO6	AM 01	AM 02	AM 03	AM 04	AM 05	AM 06	var	var	var	var		
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4					
90	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4						
91	6	6	6	5	5	5	5	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7	7	7	7	4					
92	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4					
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4					
94	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
95	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4					
96	4	5	3	4	6	4	4	5	6	6	5	4	4	4	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	4	5	4	5	5	6	5	5	5	5	6					
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4					
98	4	5	3	4	5	5	4	4	6	5	6	4	5	5	5	4	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	7	6	5	5	5	5	4	6					
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5						
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4					
101	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
103	4	4	3	4	5	6	4	5	6	6	5	4	5	5	4	4	5	4	6	6	5	6	5	6	4	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5	6					
104	4	4	3	6	6	6	6	7	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	5	5					
105	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	6						
106	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4						
107	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4						
108	4	5	3	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6						
109	4	5	3	4	6	5	4	6	5	5	6	5	4	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	6	5	5	5	6	5	5	5	5						
110	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4						

Vista de datos Vista de variables



106 : Visible: 35 de 35 variables

	RTO 1	RTO 2	RTO 3	RTO 4	RTO 5	RTO 6	RTO 7	RTO 8	RTO 9	RT1 0	OPC 1	OPC 2	OPC 3	OPC 4	OPC 5	FI01	FI02	FI03	FI04	FI05	FI06	FI07	FI08	DI01	DI02	DI03	DI04	DI05	DI06	AM 01	AM 02	AM 03	AM 04	AM 05	AM 06	var	var	var	var		
111	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5					
112	5	4	3	4	5	4	4	4	5	6	6	5	5	5	5	4	6	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	6	5	5	6	4	4	6						
113	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4					
114	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6				
115	5	4	5	5	6	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6					
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	2	2	2	4	2	4						
117	4	5	4	4	5	5	4	4	6	6	5	4	5	5	5	6	6	4	6	5	5	5	5	5	5	5	4	6	5	6	5	5	5	4	4	6					
118	6	6	4	4	6	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	6	4	5	6	6	5	4	4	4	4	6	6	6	4	4	4	4	4	5	6					
119	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	2	3	3	4	4	3						
120	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3						
121	7	6	3	7	6	6	7	7	7	5	7	7	6	6	6	5	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	5	6	6	6	6	7	4						
122	5	4	3	5	5	5	4	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6						
123	4	4	3	4	5	5	5	4	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	4	4	5	6	5	4	5	6	5	5	6	5	5	6	6						
124	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	6	5	5	5	6	5	5	5	4	4	6	6	6	5	5	5	6	5	6						
125	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
126	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5					
127	5	4	3	5	6	6	5	4	5	6	6	6	5	5	5	6	6	4	5	6	5	5	5	6	5	4	5	5	6	6	5	6	5	5	6						
128	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6						
129	5	6	3	6	5	5	4	5	6	6	6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6						
130	4	5	3	4	6	6	7	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	4	4	6	5	6	5	5	5	5	4	5						
131	4	4	3	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	5						
132	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	6	4	6	5	6	5	4	5	5	4	6	5	5	6	5	5	6	4	6						

Vista de datos Vista de variables



106 : Visible: 35 de 35 variables

	RT0 1	RT0 2	RT0 3	RT0 4	RT0 5	RT0 6	RT0 7	RT0 8	RT0 9	RT1 0	OPC 1	OPC 2	OPC 3	OPC 4	OPC 5	FI01	FI02	FI03	FI04	FI05	FI06	FI07	FI08	DI01	DI02	DI03	DI04	DI05	DI06	AM 01	AM 02	AM 03	AM 04	AM 05	AM 06	var	var	var	var	
133	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	6	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4					
134	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4					
135	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4						
136	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4						
137	4	5	3	4	6	4	4	5	6	6	5	4	4	4	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	4	5	4	5	5	6	5	5	5	6					
138	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4					
139	4	5	3	4	5	5	4	4	6	5	6	4	5	5	5	4	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	7	6	5	5	5	4	6					
140																																								
141																																								
142																																								
143																																								
144																																								
145																																								
146																																								
147																																								
148																																								
149																																								
150																																								
151																																								
152																																								
153																																								
154																																								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON