



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**La calidad de atención en el área de migraciones del
Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración
y Negocios Internacionales**

AUTOR

Br. Vargas Quispe, Kimberly Giannina

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2019

**“La calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto
Internacional Jorge Chávez, Callao 2019”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos

Secretario

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mtro. Ernesto Arce Guevara

Asesor temático

Dr. Raúl Patrnoxic Rengifo

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mis padres quienes me brindaron su apoyo incondicional, por sus consejos y por todo ese esfuerzo que hicieron, para hacer de mí una gran profesional.

A mi hijo Sebastian, quien ha sido mi mayor motivación para seguir adelante y jamás darme por vencida, gracias a su amor y compañía incondicional, logre cumplir con mi objetivo y porque quiero que siempre se sienta orgulloso de mamá.

Agradecimiento

A mis compañeros de Migraciones del aeropuerto por su participación en la recopilación de datos y brindarme la información necesaria para que esta investigación pudiera realizarse de manera favorable.

A mi amiga Maritza por tomarse de su tiempo para ayudarme con mi investigación.

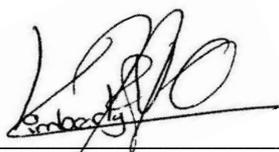
A mi asesor de tesis que, gracias a su paciencia y enseñanzas, logramos culminar la investigación.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Vargas Quispe Kimberly Giannina identificado con DNI Nro. 73240643, domiciliado en Urb. Jorge Chávez Mz “L” lote 24 1era etapa Callao egresado de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales he realizado la Tesis titulada “La calidad de atención en el área de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019” para optar el título profesional de **Licenciada en Administración y Negocios Internacionales** para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 11% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el 15 de Agosto de 2019.



Vargas Quispe Kimberly Giannina
DNI 73240643

Presentación

Señores miembros del jurado:

El presente estudio de investigación titulado “La calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019”, tiene como finalidad conocer el nivel de calidad del personal del área de Migraciones, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la universidad Privada “Norbert Wiener” para optar el grado de licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

La investigación se desarrolló en una empresa dedicada al rubro de registros migratorios, en el que se encontró diversos factores y actividades que no realizan, dando como consecuencia que, la empresa no cuenta con un plan establecido de calidad de servicio que le permita tener una buena atención favorable al cliente.

La investigación consta de VI capítulos estructurales interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad Privada Norbert Wiener en su reglamento, en el primer capítulo se desarrolló el problema de la investigación, se identificó y se formula el problema, así mismo se plantea los objetivos y se concluye con la justificación; en el segundo capítulo está enfocado en el marco teórico, se desarrolló la parte teórica y el método utilizado para el trabajo de investigación; en el tercer capítulo van los métodos se enfocó en el trabajo de campo, analizando los datos obtenidos en la encuesta y entrevista, procediendo al diagnóstico final de dichos datos obtenidos ; en el cuarto capítulo se realiza los resultados y discusión basados en el trabajo de investigación ; en el sexto capítulo se concluye con las referencias añadidas al trabajo de investigación.

Br. Kimberly Giannina Vargas Quispe

DNI: 73240643

Índice

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Declaración de autenticidad y responsabilidad	VI
Presentación	VII
Índice de tablas	XI
Índice de figuras	XII
Resumen	13
Abstract	14
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Problema de investigación	16
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Justificación	18
1.3.1 Justificación teórica	18
1.3.2 Justificación metodológica	18
1.3.2 Justificación práctica	18
1.4 Limitaciones	19
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1 Sustento teórico	21
2.2 Antecedentes	24
2.3 Marco conceptual	29
2.4 Empresa	37
2.4.1 Descripción de la empresa	37
2.4.2 Marco legal de la empresa	37

2.4.3 Actividad económica de la empresa	37
2.4.4 Información tributaria de la empresa	37
2.4.5 Información económica y financiera de la empresa	388
2.4.6 Proyectos actuales	38
2.4.7 Perspectiva empresarial	38
CAPÍTULO III	39
MÉTODO	39
3.1 Sintagma	40
3.2 Enfoque	40
3.3 Tipo, nivel y método	40
3.3.1 Tipo	40
3.3.2 Nivel	41
3.3.3 Métodos	41
3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas	41
3.3 Población, muestra y unidades informantes	42
3.4 Técnicas e instrumentos	43
3.5 Procedimiento	46
3.6 Análisis de datos	46
CAPÍTULO IV	48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
4.1 Descripción de resultados	49
4.1.1. Resultados cuantitativos	49
4.1.4 Diagnostico final	72
4.2 Propuesta	74
4.2.1 Fundamentos de la propuesta	74
4.2.2 Problemas	75
4.2.3 Elección de la alternativa de solución	755
4.2.4 Objetivos de la propuesta	77
4.2.5 Justificación de la propuesta	77
4.2.6 Desarrollo de la propuesta	77
4.3 Discusión	93
CAPÍTULO V	95
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	95
5.1 Conclusiones	96

5.2 Sugerencias	97
CAPITULO VI	98
Referencias	98
Anexos	103
Anexo 1: Matriz de consistencia	104
Anexo 2: Evidencia de la propuesta	106
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	1087
Anexo 4: Instrumento cualitativo	110
Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)	116
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	118
Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	122
Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa	131
Anexo 9: Matrices de trabajo	133

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de la categoría calidad de servicio	41
Tabla 2: Confiabilidad del instrumento	45
Tabla 3: Validación de expertos del elemento cuantitativo	45
Tabla 4: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad .	49
Tabla 5: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría seguridad del area de Migraciones .	49
Tabla 6: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría elementos tangibles .	52
Tabla 7: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría capacidad de respuesta..	53
Tabla 8: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría empatía .	55
Tabla 9: Pareto de la categoría Calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019	56
Tabla 10: Actividades del objetivo 1- propuesta	78
Tabla 11: Justificación de la propuesta	81
Tabla 12: Presupuesto para la actividad 1: Capacitación del personal de migraciones	82
Tabla 13: Presupuesto para la actividad 2: Curso básico de Software	82
Tabla 14: Presupuesto para la actividad 3: Evaluación del personal	83
Tabla 15: Presupuesto 4: Orientación de nuevos aplicativos	83
Tabla 16: Presupuesto 5: Práctica piloto del aplicativo AENA	83
Tabla 17: Presupuesto 6: Manejo del aplicativo AENA	83
Tabla 18: Presupuesto de actividad 7: Seminario	84
Tabla 19: Actividades del objetivo 2- propuesta	84
Tabla 20: Justificación de la propuesta	85
Tabla 21: Presupuesto para la actividad 1: Taller de atención al cliente	86
Tabla 22: Presupuesto para la actividad 2: Comunicación y técnicas	87
Tabla 23: Presupuesto para la actividad 3: Relaciones interpersonales	88
Tabla 24: Actividades del objetivo 3- propuesta	89
Tabla 25: Justificación de la propuesta	90
Tabla 26: Presupuesto para la actividad 1: Control de emociones	91
Tabla 27: Presupuesto para la actividad 2: Evaluación general	91

Índice de Figuras

Figura 1. Estructura para la calidad de servicio. Fuente: Tari (2000)	22
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad.	49
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría seguridad.	52
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría elementos tangibles.	54
Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría capacidad de respuesta.	55
Figura 6. Frecuencia y porcentaje de los ítems correspondientes a la subcategoría de empatía.	55
Figura 7. Pareto de la categoría calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019	58
Figura 8. Red informativa de la subcategoría seguridad.	61
Figura 9. Red informativa de la subcategoría empatía.	62
Figura 10. Red informativa de la subcategoría elementos tangibles.	63
Figura 11. Red informativa de la subcategoría capacidad de respuesta.	64
Figura 12. Red informativa de la categoría fiabilidad	64
Figura 13. Red informativa de la categoría emergente conocimiento tecnológico de software.	66
Figura 14. Red informativa de la subcategoría empatía.	67
Figura 15. Red informativa de la subcategoría fiabilidad.	67
Figura 16. Red informativa de la subcategoría capacidad de respuesta.	68
Figura 17. Red informativa de la subcategoría elementos tangibles.	70
Figura 18. Red informativa de la subcategoría seguridad.	71
Figura 19. Diagrama de Gantt - Objetivo 1 de la propuesta. Fuente: Elaboración propia	91

Resumen

El presente proyecto titulada “Plan para mejorar la calidad del servicio en la aérea de migraciones del aeropuerto Jorge Chávez, Callao 2019”. Proponer un plan para mejorar la calidad de servicio en la aérea de migraciones del aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019, el cual se ha desprendido cuatro objetivos específicos basados al logro del objetivo general.

El sintagma de esta investigación es holístico con un enfoque cualitativo y cuantitativo para un mejor análisis en el estudio, de tipo proyectiva porque se diseñó y construyó una propuesta, la población de este estudio fue una población infinita con una muestra de 366 pasajeros que llegaron al aeropuerto. Los instrumentos que se usaron para la recopilación de datos fueron la encuesta y la entrevista, cuyos datos fueron analizados y procesados en el SPSS. y ATLAS TI8.

Se consideró de manera minuciosa cada aspecto del tema central y aplico al detalle los procesos y la metodología elegida, con el objetivo de elaborar una investigación confiable y verídica que pueda servir como fuente de apoyo para la toma de decisiones correctas por parte de la administración del aeropuerto.

Palabras Claves: Calidad de Servicio, atención al cliente y Aeropuerto.

Abstract

The present project proposes a plan to improve the service quality in the Immigration area at the Jorge Chávez International Airport, Callao 2019. This plan has been divided in four specific objectives based on the achievement of the general objective.

The phrase of this research is holistic with a qualitative and quantitative approach for a better analysis in the projective study; due to a proposal was designed and conducted. The population of this study was infinite with a sample of 366 passengers who arrived at the airport. The instruments that were used for data collection were the survey and interview, whose data were analyzed and processed in the SPSS and ATLAS TI8.

Each aspect of the central theme was carefully taken into account and the processes and methodology chosen were applied in detail, with the purpose of developing a reliable and truthful research that can serve as a source of support for the correct decision making by the airport administration.

Keywords: Service quality, customer service, airport

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Problema de investigación

Desde noviembre del 2016 la Superintendencia Nacional de Migraciones instaló sus 6 primeras puertas biométricas en el Aeropuerto Jorge Chávez (3 en llegadas y 3 en salidas), logrando que más de 350 mil pasajeros peruanos que tienen sus pasaportes mecánicos o electrónicos y extranjeros que hayan enrolado su pasaporte pudieron realizar su control migratorio tanto en llegadas como en salidas de manera rápida.

Se pronostica que más de 9 mil pasajeros tanto peruanos como extranjeros utilicen de manera constante las puertas biométricas, para ello es necesario de que los pasajeros se adapten a la tecnología para que el proceso de control migratorio se realice más rápido y de esa forma no incomodar a los turistas haciendo largas colas.

Debido a las diferentes ampliaciones y mejoras en la infraestructura de los terminales aéreos del país y en especial en la de Lima, el movimiento de pasajeros seguirá incrementando los siguientes años, generando un mayor turismo e ingreso, esto hace que se genere una mayor evaluación con respecto al servicio que brinda migraciones.

Asimismo, el personal de migraciones en la actualidad no se encuentra totalmente capacitado en el uso correcto de las nuevas tecnologías, trayendo como consecuencia que no se puede orientar correctamente a los pasajeros existiendo todavía mucha demora en esta, ocasionando incomodidad en los pasajeros debido a que no les brindan una buena atención, no les facilitan la información necesaria ya que el personal no maneja con fluidez el idioma inglés y el conocimiento de los cambios tecnológicos que se están realizando. Por otro lado, la mayoría de pasajeros al momento de pasar su control migratorio ya sea en salidas o llegadas muestra una total inquietud debido que suele salir alertas falsas de RQ (requisitorias) por homonimia haciéndoles derrochar minutos de su tiempo ya que tienen que esperar que el personal de agente policial llegue hasta su punto de encuentro para poder continuar con el proceso de levantamiento de acta para que el pasajero proceda a retirarse.

Es importante tener en cuenta que el aérea de migraciones tiene el compromiso de contar con un personal capacitado para brindar toda la información necesaria al momento de realizar los trámites y/o gestiones, ya que en algunas oportunidades se han visto casos

que la falta de información hace que sea más dificultoso acelerar los trámites, y en estos casos debería ser más accesible para los pasajeros, sobre todo por la cantidad de turísticas que realizan esos trámites ya sea por visita, o por temas laborales y/o académicos, es por ello que se debe profundizar más en estos temas para lograr una mejor atención por parte de esta aérea y que el plan de mejorar la calidad del servicio sea efectiva.

Tomando en cuenta lo mencionado en el presente trabajo, se pretende implementar estrategias para mejorar la calidad de atención en la aérea de migraciones hacia los pasajeros realizando entrevistas, encuestas y una investigación con estadísticas, donde lograremos enfocarnos en el problema, para lograr que este plan de mejora funcione y los pasajeros estén el menor tiempo posible realizando los trámites migratorios. Para ello es necesario de que todo el personal reciba capacitaciones de manera constante sobre cómo deben relacionarse con el pasajero, de que haya señalizaciones y orientadores para que se les facilite el manejo del control migratorio de manera electrónica evitando las demoras y congestiones.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la calidad de atención en el aérea de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo es la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019?

¿Cómo son los factores de mayor influencia en la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019?

¿Cómo las estrategias influyen en la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Para dicho trabajo de investigación las teorías que sustentan son: la teoría “X” nos ayudara a que cada personal deba cumplir con sus responsabilidades para poder lograr con el objetivo de una buena atención al cliente , la teoría “Y” se aplicará en la calidad de atención , para la motivación e incentivos económicos del personal de migraciones, la teoría de Calidad , teoría neoclásica de la administración y la teoría del comportamiento de la administración , todas estas teorías ayudaran a crear oportunidades, a eliminar obstáculos o problemas que se presenten dentro del área de Migraciones esto también aportara para las estrategias que se realizarán en dicha investigación.

1.3.2 Justificación metodológica

Lo que se propone en esta investigación holística, cualitativa y cuantitativa es que nos ayudará a mejorar la propuesta que se va a realizar en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Esta investigación es holística, para la realización de esta investigación contaremos con la recopilación de datos para medir la calidad de atención en relación con el turista que llega al territorio peruano. Analizando cada resultado ayudara implementar una estrategia que permita optimizar la calidad de atención en el área de migraciones.

1.3.2 Justificación práctica

Este estudio nos permitirá realizar diferentes talleres y/o capacitaciones con los trabajadores y supervisores sobre mejorar la calidad de atención en la aérea de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019, por ello se realizará previas encuestas sobre el servicio que se brinda, y de las recomendaciones que darán los pasajeros para tener un mejor servicio de atención, lograremos que este plan funcione, reduciendo su problemática que existe hoy en día.

Lo que se espera en este trabajo de investigación es que haya una mejora de un 75% con respecto a la calidad de atención de dicha área mencionada, realizándose en un

corto plazo; para poder lograr una buena satisfacción en los pasajeros, ya que todo pasajero ni bien llega a nuestro territorio peruano la primera impresión que se lleva, es el trato que le dan en el control migratorio o en cualquier otra área dentro del Aeropuerto.

1.4 Limitaciones

Si hubo pequeñas limitaciones ya que al momento de buscar libros por la página web nos impedía visualizarlo ya que se tenía que hacer pago por el libro para poder hacer uso de ello.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Proponer estrategias para mejorar la calidad de atención en el aérea de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

Analizar la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto, Callao 2019.

Explicar las causas de mayor incidencia en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019.

Predecir la influencia de las estrategias en la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

Teoría X

Toda organización permite alcanzar con los objetivos del personal sabiendo que el ser humano prefiere ser dirigido, en vez de mandar y es necesario que la organización de la empresa controle, precise y muestre al personal cuáles son sus principales responsabilidades para lograr el objetivo trazado (Chiavenato, 2000).

Por lo cual cada trabajador tiene diferentes conductas que hace que dificulte el trabajo en equipo, debido que cada trabajador realiza sus obligaciones bajo amenaza ya que prefieren ser dirigidos para poder realizar sus tareas laborales (Reyes,2006).

Dichas teorías se aplicarán en la calidad de atención, para la motivación e incentivos económicos del personal, por ello es necesario que la organización de la empresa intervenga y muestre al personal cuáles son sus principales responsabilidades para lograr con el objetivo trazado ya sea en un corto, mediano o largo plazo.

Teoría Y

Es un conjunto de hipótesis de la teoría de motivación humana donde los delegados se preocupan de que sus trabajadores se encuentren satisfechos por el cargo que tienen y puedan esforzarse para lograr buenos resultados para la organización, donde el esfuerzo mental y físico es suficiente para poder alcanzar con los objetivos empresariales a medida que sea recompensable (Chiavenato, 2000).

Esta teoría se basa al autocontrol del personal, donde la responsabilidad es lo primordial destacando la creatividad, el ingenio y la imaginación que toda persona tiene y lo desarrollara dentro del equipo de trabajo para poder llegar al objetivo trazado (Reyes,2006).

Esta teoría se aplicará en la investigación como motivación humana donde los encargados se preocupen que sus trabajadores se sientan satisfechos por el cargo que tienen y puedan esforzarse para lograr buenos resultados para la organización, donde el

esfuerzo mental y físico sea suficiente para poder conseguir los objetivos empresariales a medida que sea recompensable (incentivos económicos) para el personal de Migraciones.

Teoría de Calidad

La calidad es importante en toda empresa, ya que brinda un excelente servicio para poder satisfacer al cliente y generar la fidelización, si un cliente está satisfecho es porque se cumplió con sus expectativas correspondientes sobre el producto o servicio brindado (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007).

Por ellos la calidad nos ayuda a mejorar los valores que hay en los trabajos de equipo y la empresa pueda cumplir con sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, ayudando a resaltar los valores que tenemos desde pequeños para poder dar seguridad a la organización y a los clientes (Camisón, Cruz y González, 2006).

Las teorías de la calidad se aplicarán en nuestro trabajo de investigación para saber cuáles son las expectativas o deseos que los clientes quieren con respecto a un servicio, al obtener como resultado el agrado del cliente, lograremos incrementar el consumo y su fidelización del producto en el mercado nacional e internacional.

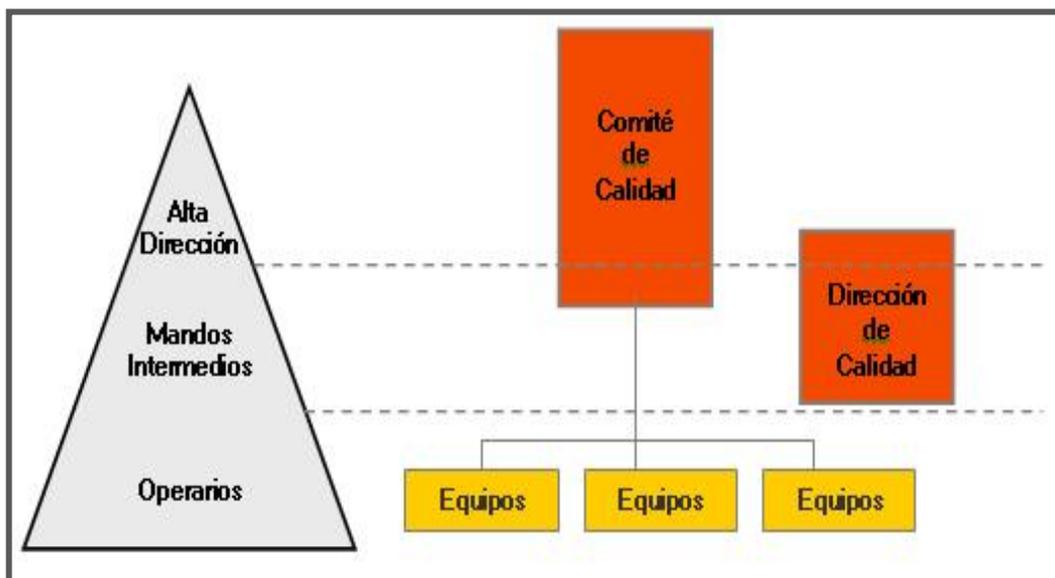


Figura 1. Estructura para la calidad de servicio. Fuente: Tari (2000)

Teoría del comportamiento de la administración

El individuo es considerado un hombre trabajador con aportaciones para la organización, con las habilidades para delegar cierto grupo conociendo la importancia del cargo, donde los incentivos sociales y simbólicos son importantes para cada trabajador (Chiavenato, 2006).

La organización debe tener en cuenta las necesidades primordiales del trabajador u personal que labora en dicha empresa para poder satisfacer dichas necesidades para que el trabajador pueda realizar sus labores en un ambiente adecuado y sin preocupaciones y así puedan lograr con los objetivos (Gobaneff, 2007).

Ambas teorías se aplicarán en el trabajo de investigación para la motivación de cada trabajador en la realización de sus trabajos, ya que las organizaciones deben estar pendientes en las necesidades que tenga cada trabajador.

Teoría Neoclásica de la administración

Cada organización está formada por los procesos de administración ya sea una micro o macroempresa, para poder lograr con los objetivos trazados es fundamental que dichas organizaciones tengan delegados para poder dirigir, controlar y orientar a cada grupo las tareas adecuadas, para que así al agrupar todos los procesos sean satisfactorios para la empresa (Hurtado, 2008).

Esta teoría nos resalta que en cada organización u empresa no solo es el trabajo de los encargados o de los que lideran el grupo, sino de todos los trabajadores para poder lograr los resultados u objetivos que la empresa se ha trazado (Chiavenato, 2006).

Dichas teorías se aplicarán de manera directa para el área de Migraciones con la propuesta a realizarse, logrando conseguir un grupo eficiente enfocándose en los objetivos trazados en un mediano plazo.

2.2 Antecedentes

Nacionales

Con respecto a Sevilla. (2016). en su investigación *La calidad de servicio y satisfacción de los clientes de Casa Verde Gourmet en el aeropuerto "Carlos Martínez De Pinillos", distrito de Huanchaco 2016*. Tiene como propósito comprobar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes, para ello es necesario generar una gran variedad de productos saludables y deliciosos, haciendo uso del diseño no experimental transversal, con una indagación de tipo descriptivo correlacional, manejando métodos inductivos y estadístico, teniendo como plaza de 2100 clientes con una muestra de 325 clientes. Dicha investigación tiene como finalidad satisfacer la calidad de atención de los pasajeros, debido a que la primera impresión que se lleva el turista es el trato que le brindan el personal de la aerolínea o personal del aeropuerto (agentes de seguridad). Es por ello que los pasajeros cada vez que llegan a los restaurantes localizado dentro de las instalaciones del Aeropuerto de Panamá se sienten a gusto debido a que tienen sus comidas muy agradables y son muy bien atendidos por el personal de turno.

Según Fernández, (2017) en su trabajo de investigación "Calidad de servicio percibido por colaboradores externos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez". Teniendo como objetivo principal determinar los niveles de calidad de servicio percibido por los colaboradores externos y compararlos en función del sexo, procedencia, nivel de educación y grupos etarios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para continuar con su investigación tuvo una población de 46,884 colaboradores y para ello se usaron las entrevistas y encuestas para poder determinar cuáles eran los problemas que hacen que los pasajeros estén insatisfechos. Por ello se recomienda que la empresa siempre este en constante comunicación con sus clientes para así saber cuáles son los problemas, dificultades u obstáculos que hace que se detengan, por ello la empresa siempre debe ayudar y apoyarlos en todo lo que sea necesario; con respecto a la calidad de servicio que brinda el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, se tiene que mejorar en varios aspectos en relación a cada categoría que lo conforman y en relación a las dimensiones no se halló diferencias según el sexo y origen de los usuarios sin embargo se encontró oposiciones estadísticas muy significativas según el nivel educativo.

De tal forma Guerra, Vásquez y Brígida (2015) en su investigación *Calidad de servicio y la satisfacción del pasajero turista en el aeropuerto de Iquitos en el periodo Abril-Mayo 2015*. Tiene como propósito establecer la calidad de servicio como agrado para el turista, para poder lograr una buena posición en el mercado a nivel nacional e internacional y se hizo uso del diseño no experimental, con una investigación de tipo descriptivo- correlacional. Obteniendo una población infinita, con una muestra de 81 pasajeros, para obtener los datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL, para determinar qué tan satisfecho se encuentra el pasajero desde su llegada al aeropuerto de Iquitos hasta su último momento de estadía dentro de las instalaciones aeroportuarias. Como conclusión si existe una relación entre todas sus variables, logrando así la satisfacción de los turistas con respecto a la buena atención del personal y de los establecimientos que se encuentran dentro del aeropuerto de Iquitos.

Con respecto a Reátegui (2018) en su trabajo de investigación "*La calidad de servicio percibida en los usuarios en el Aeropuerto Alférez FAP, David Figueroa Fernandini*". Tiene como objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio percibida, de los usuarios del Aeropuerto Alférez FAP. David Figueroa Fernandini, para esta investigación se usó las encuestas y se obtuvo una población de 360 usuarios, lo que busca todo turista en un país que no es suyo es el trato que le dan ya que eso dice mucho para ellos, pero al realizarse una evaluación la mayoría de los turistas indicaron sus molestias y/o quejas debido a que las infraestructuras del aeropuerto no se encontraba en perfecto estado y aparte se incrementaron cobros excesivos en los servicios que les ofrecían, lo cual ha generado la insatisfacción de los turistas, impidiendo la captación de nuevos clientes. Por ello los resultados que se obtuvo es que los pasajeros indicaron que en el aeropuerto de Lima no hay un orden correspondiente pero si cuenta con una buena seguridad e infraestructura, mientras que las evaluaciones que se realizaron en CORPAC señalaron que muestra muchas deficiencias en cuanto a sus infraestructuras y servicio, por ello al obtener una media de 3.27 muestra que el servicio ofrecido se encuentra entre un rango de bueno y regular.

Según Montalvo, (2016) en su trabajo de investigación "*Calidad de servicio desde la perspectiva del turista extranjero en el puesto de control fronterizo Kasani-Yunguyo Puno*". Tiene como objetivo determinar el índice de calidad de servicio en el Puesto de

Control migratorio de KASANI ,para esta investigación se tuvo a una población finita lo cual se realizaron encuestas para poder determinar cuáles son los problemas que hacen que no haya una buena calidad de servicio; al momento de obtener dichos resultados se analizaron mediante el programa SERVQUAL dando como resultado que la calidad de servicio en el control fronterizo aún tiene que mejorar, ya que es el control principal de ingresos y salidas de todos los extranjeros, y uno de ellos es la incomodidad de los extranjeros ya que cuando tienen que pasar el control deben hacer largas colas y eso implica que tendrían que esperar por largas horas hasta que puedan ser atendidos haciendo de que el extranjero este insatisfecho por el servicio que le dan. Por ello se tiene que mejorar con respecto a la capacidad de respuesta ya que afecta mucho con respecto a la percepción de los turistas generando una inseguridad y desconfianza, por ello también es importante de que en el control migratorio para poder agilizar con la atención es necesario la implementación de nuevo equipos tecnológicos evitando de que cada vez que los pasajeros realicen su control migratorio se genere incomodidad o se congestione debido a la gran fluidez de pasajeros.

Internacionales

Con respecto Alzamora (2014) en dicha investigación, *Estudio de la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio al cliente en la ciudad de Panamá*, tiene como objetivo principal medir las percepciones que tienen los turistas sobre la calidad del servicio que recibe en la ciudad de Panamá, haciendo uso del diseño no experimental transversal, de tipo descriptivo. Se utilizó de instrumento los cuestionarios para medir la apreciación que tienen los turistas referentes a la calidad de servicio o infraestructuras, ya que otro problema es que el personal no se encuentra capacitado y no tienen buen dominio de idioma inglés. Podemos concluir que la mayoría de los turistas realizan su viaje a Panamá por placer o porque les parece un país muy agradable, donde hay una gran variedad de comidas y lugares turísticos, por ende, la calidad de servicio es muy importante ya que es necesario que todo el personal de servicio esté bien capacitado para poder brindar un excelente servicio y sobre todo también mejorar en sus infraestructuras, para poder incrementar el turismo.

Según Ibarra, Paredes y Durazo (2016) en su investigación *Calidad en el servicio y satisfacción de los pasajeros en las aerolíneas de bajo costo en el estado de Sonoro. Transitare*; tiendo como propósito concretar el efecto de la calidad de servicio en la complacencia de los pasajeros de las tres aerolíneas de bajo costo. Por ello para que las empresas tengan un buen trato con los pasajeros, no solo porque ofrezcan vuelos baratos sino también porque observan la calidad de servicio que les brindan al momento de seleccionar su vuelo, haciendo uso de las encuestas se determinara qué tan satisfechos, confiables y seguros se sienten al momento de adquirir estos vuelos, diseñando tácticas que le permitan ser más competidor en el mercado internacional. Se concluye que ambas aerolíneas no solo deben mejorar en la calidad de servicio y atención al cliente prestándoles un servicio seguro y preciso, para ser una de las mejores elecciones de vuelo a nivel internacional, seguir aumentando el número de pasajeros para seguir ofreciendo tarifas a su alcance y crecer en el mercado comercial para ser más competitivo.

Con respecto a Labiosa y Avendaño. (2015) en su investigación *Evaluación de la satisfacción de los turistas del Aeropuerto Internacional de Tocumen enfocado al traslado terrestre desde y hacia el aeropuerto. Iniciación Científica*. Teniendo como objetivo evaluar la satisfacción de los turistas, usuarios del aeropuerto Internacional de Tocumen, ya que al ser Panamá un país muy turístico se debe evaluar la calidad de atención que brindan a los usuarios y/o pasajeros. Esta investigación es de tipo descriptivo, también se hizo uso del diseño inductivo, deductivo y analítico; para ello se realizaron unas encuestas a 200 pasajeros que llegaban al aeropuerto con la finalidad de disfrutar los lugares turísticos que tiene el país de Panamá, ya que al tener mayor turismo hace de que genere mayores ingresos para el estado. Lo que todo aeropuerto debe brindar a los turistas que llegan a dicho país es darle un buen servicio y sobre todo darles seguridad. La mayoría de los pasajeros se encuentra insatisfecha debido al mal servicio que les brindan, ya que el trato que les dan es frío. Dicho estudio revelaron que el servicio en el aeropuerto de Tocumen aún tiene por mejorar ya que se encuentra en un 20% y 24% del mal servicio que han estado ofreciendo a sus pasajeros. Se concluye que para generar un buen servicio se creará un aplicativo en la cual le permita a los pasajeros tener más información sobre los precios, hoteles, horarios y traslados, logrando así de que el mismo pasajero también pueda evaluar sobre la calidad de atención que le están brindando durante el tiempo de permanencia en dicho país.

Según Aponte (2014) en su investigación *Estudio de los servicios ofrecidos a los usuarios en el Aeropuerto Internacional el Dorado*. Bogotá. Tiene como objetivo principal diagnosticar los servicios y las condiciones de información ofrecidas a los usuarios del Aeropuerto Internacional El Dorado para conocer su situación actual y plantear soluciones a los problemas presentes, teniendo como metodología descriptivo y correlacional, se obtuvo una población infinita; el aeropuerto el Dorado es el principal país para generar ingresos debido a su turismo pero la mayoría de los turistas no siempre terminan satisfechos con los servicios que ofrecen en el aeropuerto ya que no son los adecuados porque presentan inseguridad, les generan desconfianzas, no reciben las informaciones necesarias, sus equipajes son maltratados, sus infraestructuras son pésimas y en los restaurantes los mozos no los atienden como deber ser. Los resultados que se obtuvieron en dicha investigación es que la prestación de servicio que se ofrece en el aeropuerto el Dorado es insuficiente ya que afecta mucho a los turistas que hacen uso de las instalaciones aeroportuarias , para que puedan satisfacer las necesidades que tienen todos los pasajeros es necesario e importante cumplir con las normativas existentes y estrategias planteadas por la OACI, a pesar de que en el aeropuerto siempre se presentan los mismos problemas aun no hacen nada por mejorarlo y eso hace de que los turistas ya no vuelvan.

Según Reategui (2018) en su investigación "*La calidad de servicio percibida en los usuarios en el Aeropuerto Alférez FAP, David Figueroa Fernandini*". Tiene como objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio percibida, de los usuarios del Aeropuerto Alférez FAP. David Figueroa Fernandini, para esta investigación se usó las encuestas y se obtuvo una población de 360 usuarios , lo que busca todo turista en un país que no es suyo es el trato que le dan ya que eso dice mucho para ellos, pero al realizarse una evaluación la mayoría de los turistas indicaron sus molestias y/o quejas debido a que las infraestructuras del aeropuerto no se encontraba en perfecto estado y aparte se incrementaron cobros excesivos en los servicios que les ofrecían, lo cual a generado la insatisfacción de los turistas, impidiendo la captación de nuevos clientes. Por ello los resultados que se obtuvo es que los pasajeros indicaron que en el aeropuerto de Lima no hay un orden correspondiente pero si cuenta con una buena seguridad e infraestructura, mientras que las evaluaciones que se realizaron en CORPAC señalaron que muestra muchas deficiencias en cuanto a sus infraestructuras y servicio, por ello al obtener una

media de 3.27 muestra que el servicio ofrecido se encuentra entre en un rango de bueno y regular.

Según De Miguel (2014) en su trabajo de investigación *” Calidad de servicio en el aeropuerto Comandante Espora de la ciudad de Bahía Blanca, medición de la calidad percibida por el segmento de demanda corporativa”*. Tiene como objetivo evaluar la calidad de los servicios aeroportuarios percibida por el segmento de demanda corporativa en el Aeropuerto Comandante Espora de Bahía Blanca, se hizo uso del diseño no experimental, tuvo una población infinita y para ello hizo uso de las entrevistas y encuestas. Dicho aeropuerto tuvo un crecimiento durante el periodo del 2009 lo cual genero que tuviera una gran demanda debido a la reducción de los precios de los tickets y de los pasajes en buses ; pero la calidad de servicio que brinda el aeropuerto no es muy buena debida a que hay muchas quejas y reclamos de los pasajeros ,para analizar dichos datos de hizo uso del SERVQUAL permitiendo obtener resultados de las encuestas y entrevistas, con respecto a la calidad de servicio fue medido con la escala de Likert donde se obtuvieron puntajes altos debido a las experiencias que habían tenido los pasajeros dentro del aeropuerto Bahía Blanco. Para poder mejorar con todo ello se realizarán cambios y/o adaptaciones debido a las quejas y reclamos que tenían los pasajeros con respecto a los servicios aeroportuarios, así mismo también se utilizará el enfoque establecido en las técnicas para la medición de calidad de servicio.

2.3 Marco conceptual

Calidad

Permite dar un valor importante ya sea al producto y/o servicio que se va a ofrecer dando un valor más significativo o valor agregado que no tiene otros productos similares a lo que se ofrece, teniendo como objetivo el agrado del cliente (Méndez, 2006).

La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto de manera continua, y no otorgar al cliente el producto o servicio que quiere, si no ofrecerle algo diferente a lo que está acostumbrado y una vez obtenido el producto y/o servicio el cliente se dé cuenta que era lo que siempre había soñado o anhelado (Deming, 1989).

La calidad se inclina más en el agrado u exigencias del cliente, cumpliendo su necesidad primordial debida a que el cliente cambia de manera constante, por ello el personal u trabajador debe estar pendiente de dichos cambios para tener contento al cliente y contar siempre con su presencia (Donna,2006).

La calidad vista desde otro margen no es en si el producto y/o servicio, sino es lo que percibe el consumidor u pasajero a quien va a recibir el servicio teniendo en cuenta que cada cliente tiene diferentes puntos opiniones por ello debemos endulzar al cliente u consumidor por el servicio u producto que va abonar (Duque, 2005).

La calidad va junto con el objetivo principal que tiene una empresa, para poder tener al cliente satisfecho con el producto y/o servicio logrando su fidelización hacia la empresa teniendo en cuenta que nuestro mayor agrado es la felicidad de cliente (Pérez, 1994).

La calidad se aplica, ya que los clientes exigen el mejor trato ya sea al momento de adquirir un servicio, ya que todas las empresas buscan diferentes opciones para poder complacer las exigencias que piden los clientes, logrando alcanzar clientes dentro del mercado nacional e internacional.

Calidad de Servicio

La calidad de servicio permite darle un valor importante al producto y/o servicio que se va a ofrecer en el mercado, teniendo como objetivo el agrado del cliente (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007).

La calidad de servicio trata sobre el margen de medición de un servicio mediante la atención brindada o como la venta de un producto basado en cubrir las expectativas satisfactoriamente del consumidor o del cliente (Duque, 2005).

Es lo que brindamos al cliente cuando adquiere un producto y/o servicio, para obtener un buen servicio de calidad va depender mucho del personal y de cómo ellos se

preparen para cubrir la gran demanda de un servicio general apto para el público (Amador, 2018).

Es una herramienta indispensable, básica y administrativa que permite forjar imperios tan grandes como empresas, organizaciones y sociedades basadas en un único objetivo la satisfacción plena del cliente. (Vargas, 2006)

Es una mejora para todas las organizaciones dentro de las empresas ya sean en las diferentes aéreas o establecimiento, de tal manera que se prevea a las necesidades de los clientes para poder complacer sus necesidades necesarias (Pizzo, 2013).

La calidad de servicio se aplicará para saber cuáles son las preferencias que tienen los consumidores, diferenciándolos de las competencias, en la cual los clientes crean opiniones positivas o negativas sobre las organizaciones.

La calidad de servicio también se aplicará en todas las organizaciones, buscando un mayor valor en los productos y/o en cada servicio que se puede ofrecer a los clientes.

Fiabilidad

Es muy importante que las empresas o áreas correspondientes cumplan con las promesas dichas y con tiempo dado ya que los clientes confían y se sienten seguros con el producto o servicio que le ofrecen u adquieren (Schanarch, 2011).

El cliente desea ser atendido amablemente en un tiempo determinado ya sea para la compra de un producto o servicio, caso contrario para la solución de un problema que se sustente en ese momento, siempre cumpliendo con todo lo prometido y seguridad necesaria para la tranquilidad del cliente (Cuesta, 2009).

La fiabilidad es importante porque demostrará al pasajero y/o cliente lo capacitado que están los trabajadores o encargados de las diferentes aéreas para brindarle la

información necesaria y la habilidad que tienen para resolver las dudas necesarias que puedan ocurrir en el momento (Duque, 2005).

Fiabilidad ofrece al pasajero y/o cliente el servicio adecuado desde el primer momento que llegan a la empresa o establecimiento, dándole la confianza y seguridad necesaria para que consuman o adquieran el producto con toda tranquilidad hasta el momento que se retiren del lugar. (Nishizawa, 2014)

La fiabilidad trata de la capacidad que tiene un servicio brindado por una empresa mediante un tiempo establecido, cumpliendo con la promesa que cada establecimiento ofrece al cliente o consumidor (Peña, 1992).

La fiabilidad se aplicará en el trabajo de investigación para reducir el tiempo de trámite que tiene el pasajero u turista al llegar al país destinado y ver qué tan seguro se siente el cliente u pasajero en país distinto a de él.

Empatía

La empatía es una atención personalizada que ofrece cada organización o establecimiento, donde se puede ejercer ante una consulta o queja que realice el cliente ante un servicio solicitado (Ruiz de Maya y Grande, 2006).

Es la habilidad que tiene una persona para poder entender las necesidades o exigencias que tiene el cliente o consumidor poniéndose en su lugar para ayudarlo y comprenderlo y el cliente se retire satisfecho con el servicio o producto (Rufin y Medina, 2012).

Es la habilidad que tiene el personal de la empresa para poder brindar una atención individualizada con el cliente durante el tiempo que se encuentre en la empresa o establecimiento y así poder brindarle la confianza y seguridad requerida por la empresa para todos sus clientes (Duarte, 2012).

La empatía no solo se basa en la atención personalizada sino también a los horarios flexibles y adecuadas que le brindan al cliente, para que ellos puedan adquirir su producto y/o servicio adecuado en el momento que ellos lo necesiten (Vásquez, 2015).

Se considera empatía a la importancia que le da la empresa u organización a su cliente, sobre todo si la organización es pequeña o mediana, ellos llevan el mayor beneficio que una empresa u organización grande ya que dichas empresas conocen bien a cada cliente al igual que sus necesidades (Vásquez, Díaz y Rodríguez, 1997).

La empatía se aplicará para ver en que se está fallando como organización y así poder brindar una buena atención al cliente, ayudándolo en sus habilidades que posee.

Capacidad de respuesta

Lo que los clientes buscan es una solución o respuesta de forma rápida a sus inquietudes o quejas, de que le vale tener a la empresa un buen producto y/o servicio y un excelente personal capacitado sino cumple con las expectativas que espera el cliente para poder estar augusto (Keith, 1989).

Se considera capacidad de respuesta a la rapidez del trabajador y/o personal de la empresa u organización para poder ayudar al cliente, es por ello que siempre hay que estar pendientes cada vez de que el consumidor necesite de nuestra ayuda o colaboración el tiempo que estén en el establecimiento (Vásquez, 2015).

La capacidad de respuesta no es solo tratar bien al cliente o consumidor, es también la actitud, la amabilidad y el respeto que hace que reflejes el comportamiento para poder recomendar un producto o servicio al consumidor en un tiempo determinado (Drucker, 1990)

La capacidad de respuesta es el compromiso que tiene el trabajador de una empresa o establecimiento para poder solucionar las dudas y/o quejas que tenga el comprador o consumidor hacia un producto o servicio dado en ese momento (Vásquez 1997).

Se aplicará en el trabajo de investigación para poder buscar una solución a las inquietudes o quejas que tengan los pasajeros al momento de ser atendidos durante el control migratorio, para evitar cualquier inconveniente en el pasajero, el personal debe estar bien capacitado para poder brindar todo tipo de información al usuario.

Elementos tangibles

El elemento tangible es todo aquello que conforma la ambientación e instalaciones de la empresa o establecimiento y todos los materiales publicitarios o equipos relacionados con el servicio que ofrece Migraciones (Rufin y Medina, 2012)

En las infraestructuras e instalaciones en el personal de la empresa debe reflejar la seguridad, buena presentación e información clara para el cliente (Ruiz y Grande, 2006).

Nos enfocamos a la vestimenta y el aseo impecable del personal o trabajador, ya que es la primera imagen que capta el consumidor o comprador al entrar a una empresa o establecimiento, como se dice en el dicho lema: todo entra por los ojos (Zeithman, 1993).

Es un servicio necesario para la empresa o establecimiento, para poder facilitar al cliente todos los recursos necesarios para una excelente atención, facilitándole las instalaciones adecuada u folletos al servicio o producto que solicite (Drucker, 1990).

Elementos tangibles son todas aquellas instalaciones y maquinarias visibles ya sea que estén dentro o fuera del lugar determinado que ayudaran al cliente y/o personal a poder movilizarse con total facilidad en el lugar que se encuentre ya sea en la empresa u organización (Vasquez, 2015)

Se aplicará para saber cuáles son las necesidades que tiene el personal del área de Migraciones con respecto a inmobiliarios para poder mejorar con respecto a la atención que se les brinda a los pasajeros.

Seguridad

La seguridad tiene como significado el cuidado y la integridad del cliente ya sea dentro o fuera del establecimiento y mostrar que nos preocupa sus dudas poder darle una solución brindando la confianza necesaria para que el cliente se sienta complacido con la organización y/o empresa (Duque, 2005).

Se define como el conocimiento y habilidad adecuada del personal y/o empleados, el potencial que posee cada trabajador y de qué manera se desenvuelve dentro de la empresa u organización (Vásquez, 2015).

Es la habilidad que tiene la empresa para cumplir con sus promesas, ya sea para dar una solución o buscar otra alternativa para mejorar la calidad de su producto, logrando que el consumidor tenga la confianza y tranquilidad ante cualquier dificultad ya que siempre contara con la ayuda necesaria (Vásquez, 1997).

La seguridad es la tranquilidad que se les da a los clientes para que sientan confianza en cualquier área de la empresa, ya que dentro de la empresa cuentan con la reserva de las identificaciones de los clientes y/o trabajadores y se vuelve muy fundamental para la satisfacción del mismo (Muñoz, 1999).

El cliente siempre busca una organización que le brinde la solución inmediata, eso es la clave más importante que toda empresa u organización debe tener para poder capturar la confianza del cliente, por ello la seguridad no solo se trata del interés del consumidor también trata de su integridad mostrando preocupación por sus necesidades requeridas (Drucker, 1990).

La seguridad se aplicaría en el trabajo de investigación, ya que los pasajeros cuando tengan algún inconveniente o queja por realizar en el libro de reclamaciones u a supervisores no correrán ningún riesgo, ya que se encuentra en total privacidad. Otra manera de aplicarse sería, cuando los pasajeros sufren alguna pérdida de sus objetos personales ellos cuentan con todo el apoyo del personal de seguridad, para poder localizar

sus pertenencias mediante sus cámaras de vigilancia y así lograr una seguridad y satisfacción en los pasajeros.

Conocimiento tecnológico de software

Toda empresa pasando un cierto tiempo debe actualizarse con las nuevas innovaciones que la da tecnología debido que esto ayudara a la empresa u organización en esta nueva era que la tecnología es el principal pilar para tener una empresa exitosa (Molero, 2001)

Las estrategias también forman parte del conocimiento tecnológico debido a que estas ayudaran a la empresa a posicionarse de manera rápida en el mercado, ayudando a que la organización tenga una buena atención hacia el cliente mediante las innovaciones y estrategias que planteen para una solución rápida (Muñoz, 1999)

En toda empresa es indispensable que estén actualizados no solo con equipos sino también con conocimientos y programas de software ya que les permitirá diseñar y mejorar en cada uno de sus procesos, aportando valores que les permita desarrollar un nivel mayor al de sus competencias ya sea en el mercado a nivel nacional e internacional, el poder invertir en recursos tecnológicos hace de que las empresas puedan reducir costos, tengan una buena comunicación con sus clientes y transformen los procesos de su empresa (Feltrero, 2007)

El conocimiento de la tecnología se ha convertido en un elemento importante no solo para las personas sino también para las empresas, permitiéndoles ser más rápidas y ofrecer un buen servicio, en muchos casos el uso de la nueva tecnología ayudado a resolver problemas en tan solo minutos, permitiendo formar ventajas competitivas logrando un buen posicionamiento en el mercado, logrando conseguir mayores clientes y buscando su satisfacción (Quintanilla, 1998)

La tecnología no solo depende de los cambios que se dan en toda empresa o en los cambios del nuevo milenio, si no también se basará a como el personal de la empresa se adapte a los nuevos cambios que se dan con el día a día, para poder tener un buen

equipo de trabajo y para poder brindar una buena calidad es necesario de que la organización de la empresa se adapten a los cambios actuales que existe en el mundo debido a que ayudará a que la empresa sea eficaz y competitiva a nivel mundial. (Miozzo & Soete, 2001).

2.4 Empresa

2.4.1 Descripción de la empresa

Migraciones es una entidad del Estado Peruano encargado de la inspección migratoria donde inspecciona, registra el ingreso y salida de pasajeros nacionales y/o extranjeros con respecto a la confianza recibida al llegar al país. Teniendo como función el aprobar y autorizar las visas, prorrogas de permanencias, calidad migratoria, tramitación de PTP, carnet de extranjería, renovando el registro de extranjeros, inspeccionar el movimiento migratorio de las personas y entre otras funciones. Su creación se concretó mediante el Decreto Legislativo N° 1130 del 7 de diciembre de 2012.

2.4.2 Marco legal de la empresa

La Superintendencia Nacional de Migraciones está instituido como una persona jurídica, con el RUC 20551239692, y esta nombrada por la SUNAT como Agente de Retención del IGV (Resolución: RS R.S.182-2017).

2.4.3 Actividad económica de la empresa

La Superintendencia Nacional de Migraciones al ser una entidad del estado, la cual cumple la función del control del ingreso y salidas de los pasajeros y para poder realizar trámites tiene un costo que varía de acuerdo a lo solicitado.

2.4.4 Información tributaria de la empresa

Migraciones con respecto a informaciones tributarias lo mantiene en reserva.

2.4.5 Información económica y financiera de la empresa

Con respecto a informaciones económicas y financieras de Migraciones lo mantienen en reserva.

2.4.6 Proyectos actuales

El proyecto o convenio que tiene Migraciones es fortalecer la gestión migratoria, con respecto a cualquier delito que pueda dañar la imagen de nuestro país y atender a las poblaciones migrantes vulnerables.

La Superintendencia Nacional de Migraciones cuenta actualmente con una oficina dedicada a la atención de poblaciones vulnerables que ayuda a enfrentar la violencia intrafamiliar migrante y la trata de personas.

2.4.7 Perspectiva empresarial

La Superintendencia Nacional de Migraciones recibe a los extranjeros, debido a que el Perú tiene diversas fortalezas que determinan que sea el punto de llegada de los inmigrantes que deciden llegar a nuestras tierras.

Migraciones cuenta con un área de Vulnerabilidad lo cual hace de que todas las mujeres y/o hombres extranjeros, madres de hijos peruanos deseen tener una permanencia en nuestro país para que puedan tener una estabilidad económica para sus familiares, brinda el apoyo a todos los turistas, ya sea en la búsqueda de solución de un caso de vida (por salud), o con respecto a normas reglamentales (no tienen su documentos vigente y deseen regresar su país lo que hacen es exonerarle los excesos de días que hayan tenido dentro de nuestro territorio peruano), pero todo este proceso se realiza siempre y cuando sea necesidad de mayor urgencia.

El objetivo de Migraciones es identificar, plantear y realizar propuestas de progreso para un servicio integral de las personas en situación de vulnerabilidad.

CAPÍTULO III
MÉTODO

3.1 Sintagma

Holística

El presente trabajo es de Sintagma Holística, ya que nos permitirá realizar un análisis para dicha obtención de la propuesta final del trabajo de investigación, permitiendo que sea efectiva para todas las personas que realicen la investigación (Hurtado, 2000).

El sintagma holístico se utilizará en el trabajo de investigación holística ya que nos brinda un resultado final del trabajo de investigación, también nos permite alcanzar nuevas ideas.

3.2 Enfoque

La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El enfoque mixto lo aplicaremos para poder lograr una investigación más profunda y poder dar una mejor solución a la investigación.

3.3 Tipo, nivel y método

3.3.1 Tipo

El tipo de investigación es proyectiva, porque se realizará estrategias y procedimientos específicos con proyección a ser aplicada a futuro (Hurtado, 2000).

Este tipo de investigación proyectiva nos permitirá crear estrategias para optimizar la calidad de atención que reciben los pasajeros en el área de Migraciones del Aeropuerto.

3.3.2 Nivel

El nivel de investigación que se utilizará es comprensivo ya que se estudia al evento en su relación con otros eventos y se aplicará para poder determinar cuáles son los objetivos propios que se van analizar (Hurtado, 2000).

3.3.3 Métodos

Al hablar del método inductivo e deductivo en esta investigación nos referimos a las estrategias que tiene la misma relación, donde el inductivo maneja dichas deducciones para obtener una conclusión general, en cambio la deductiva emplea elementos generales para obtener una conclusión específica (Cegarra, 2012).

Estos métodos se aplicarán para utilizar varias deducciones que permitan llegar a la conclusión y afrontar el problema de la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto.

3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1

Matriz de la categoría calidad de servicio

Sub categoría	Indicadores
Empatía	Atención personalizada
Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Tiempo
Elementos tangibles	Equipos modernos Materiales
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuestas Ayuda
Seguridad	Privacidad de información Conocimiento
Categoría Emergente	
Conocimientos tecnológicos y de software	

3.3 Población, muestra y unidades informantes

Población

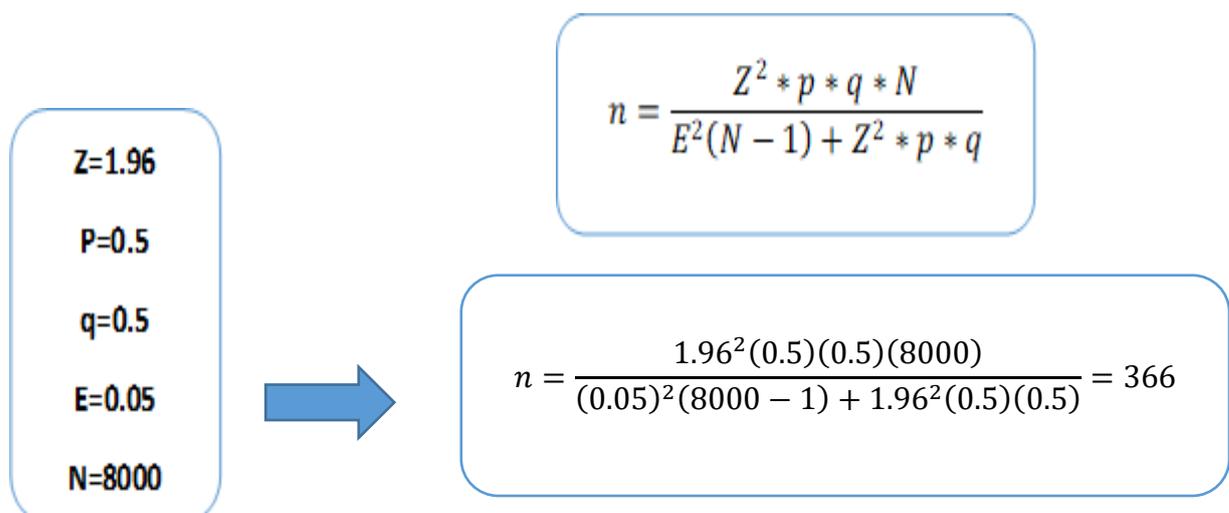
Es el total de personas u objetos que poseen las características comunes en un lugar y en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En la presente investigación estuvo conformada por los pasajeros turistas que ingresan al Perú por el aeropuerto mediante las aerolíneas comerciales disponibles. Para el estudio, se tuvo una población infinita, debido que por día ingresan un aproximado de 8 mil a 9 mil pasajeros teniendo un total de 2, 920,000 aprox. La encuesta se realizó a aquellos pasajeros que pasaron por el área de Migraciones (llegadas internacionales).

Muestra

La muestra es conseguida mediante la población seleccionada para poder realizar dicha encuesta (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La muestra fue de 366 turistas que ingresan al Perú y pasa por el área de Migraciones del Aeropuerto. Así como también se tomará en cuenta a 04 supervisores de la aérea de migraciones para ser entrevistadas, siendo el total de la muestra de 370 personas.



Unidades informantes

Capacidad de relaciones que pueden ayudar al investigador y forman parte importante de su trabajo para dicha investigación (Frascati, 2015).

En esta investigación las unidades informantes están compuestas por el supervisor, coordinador e inspector de cada grupo del área de migraciones y los pasajeros que lleguen de vuelos internacionales.

3.4 Técnicas e instrumentos

Instrumentos

Manifiesta que los instrumentos son el conjunto de habilidades, operaciones y reglas utilizadas para el manejo de dicho instrumento (Hurtado, 2000). Los instrumentos utilizados en esta investigación para poder obtener los objetivos han sido las encuestas y las entrevistas, lo cual nos ayudará a obtener información a dicha investigación.

Técnicas

Son los medios empleados para recolectar información, entre las que enfatizan la observación, cuestionario, entrevistas y/o encuestas (Hurtado, 2000). Dichas técnicas que se utilizarán en el trabajo de investigación son las encuestas (pasajeros) y entrevistas (supervisores de cada grupo).

Cuestionario son formulaciones de preguntas utilizadas al momento de hacer una recolección de datos, con el objetivo de conseguir la información necesaria para el trabajo de investigación. (Rodríguez & Valldeoriola, 2009)

Las encuestas serán realizadas a los pasajeros que llegan al territorio peruano permitiéndonos saber que tan complacidos se sienten con la atención que les brindan al momento de pasar por el control Migratorio.

Entrevistas se refiere al intercambio de opiniones mediante una conversación que se realiza entre una o más persona relacionada a un tema determinado por el investigador (Rodríguez y Valldeoriola, 2009).

La entrevista se aplicará a los supervisores de cada grupo del área de Migraciones, para obtener la información correspondiente con respecto a la atención brindada a los pasajeros y para ello haremos uso de los audios y cámaras fotográficas.

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre: Cuestionario de la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional, Callao 2019.

Objetivo: Proponer un plan para mejorar la calidad de servicio en el aérea de migraciones del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Lugar de aplicación: Migraciones.

Forma de estudio: Individual

Tiempo: 10 minutos

Ficha técnica del instrumento 2

Nombre: Entrevista de la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto, Callao 2019.

Objetivo: Proponer un plan para mejorar la calidad de servicio en el aérea de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Lugar de aplicación: Migraciones

Forma de estudio: Individual

Tiempo: 25 minutos

Confiabilidad

Se comprueba mediante las diferentes técnicas que se utilizarán para poder obtener diferentes resultados sobre el problema a investigar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La confiabilidad se aplicará, para obtener los diferentes resultados que los turistas nos brindaran mediante las encuestas realizadas para poder saber que tan buena es la calidad de atención que brindan en el área de Migraciones.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Nro. de ítems
0.835	15

Validez

Es la característica más específica de una prueba, ya que los resultados se consideran de manera estadística para ello se hará uso de la correlación de Pearson (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Se aplicará para poder obtener un buen resultado mediante las encuestas realizadas, para ello se hará uso de los ítems de la manera adecuada.

Tabla 3

Validación de expertos del elemento cuantitativo

N.	Nombre del experto	Cargo/ocupación	Grado	Criterio de evaluación
1	Dr. Patrnoic Rengifo Raúl	Docente	Doctorado	Aplicable
2	Dr. Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepi	Docente	Doctorado	Aplicable
3	Mg. Picoaga Linares José Antonio	Docente	Magister	Aplicable

3.5 Procedimiento

Paso 1

Escoger la empresa (en este caso será el área de Migraciones del Aeropuerto) y solicitaremos el permiso correspondiente al jefe del área de Migraciones para poder realizar la entrevista y/o encuestas a los jefes de área o trabajadores.

Paso 2

Elaboraremos los instrumentos, en este caso serán las encuestas que se realizarán de manera aleatoria a los pasajeros (turistas) y las entrevistas que se realizara de manera presencial a los supervisores de cada grupo del área de Migraciones.

Paso 3

Finalmente aplicaremos nuestros instrumentos, lo cual nos permite determinar el lugar, tiempo y para su procesamiento (obtener resultados) haremos uso de programas SPSS.

3.6 Análisis de datos

Cuantitativo

En el análisis cuantitativo se encargarán de recolectar y analizar los datos por variables, que se evaluarán mediante la confiabilidad, validez y los instrumentos de medición que serán manejados a través de las encuestas realizadas a los pasajeros.

Cualitativo

El análisis cualitativo nos permitirá conocer cuáles son las problemáticas y estrategias que se utilizaran para la recolección de información y para ello es necesario hacer uso de cámaras fotográficas, grabaciones de audios y videos.

Mixto

Con respecto al análisis mixto nos vas a permitir estudiar la realidad que se vive con el día a día, al momento de brindar el servicio de atención al cliente y/o pasajeros dentro de las instalaciones del área de Migraciones del aeropuerto Internacional Jorge Chávez y al obtener dicha información se analizará para que el plan de mejora en la calidad de atención sea aplicado con exactitud.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de resultados

4.1.1. Resultados cuantitativos

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad

Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El personal del área de migraciones resuelve los problemas de los pasajeros.	4.92%	12.84%	33.61%	32.24%	16.39%
2 El personal de migraciones relación muestra una atención rápida y eficaz.	7.38%	21.04%	47.81%	17.49%	6.28%
3. El personal del área de migraciones se preocupa de no tener ningún error con el cliente.	18.03%	24.32%	34.15%	18.85%	4.64%

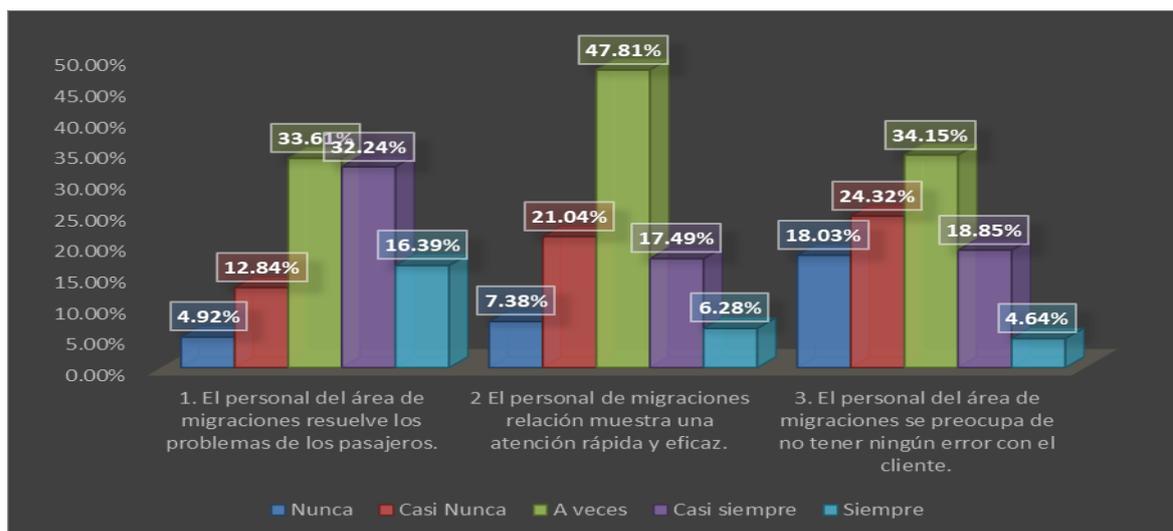


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad. *Fuente:* Elaboración propia.

Con respecto a la dimensión de la calidad de atención con una muestra de 366 encuestados respecto al ítem 1: El personal del área de migraciones resuelve los problemas de los pasajeros, un 48.63% de los encuestados manifestaron Casi siempre y el 16.39% de los encuestados manifestaron Siempre dando como resultado que el servicio es bueno. Poniendo este resultado nos lleva a deducir que el porcentaje de los encuestados está bajo del

50% y debemos realizar un seguimiento frecuente al personal de migraciones para poder tener una atención de calidad al turista que llega a nuestro territorio.

Con respecto al ítem 2: El personal de migraciones relación muestra una atención rápida y eficaz, con un mayor porcentaje de 47.81% de los encuestados manifestaron A veces dando como resultado que el servicio es regular, un 21.04% de los encuestados manifestaron Casi nunca dando como resultado que el servicio es malo. Por ello el área de migraciones debe poner en práctica el compromiso de cumplimiento de promesa donde el tiempo es lo primordial para el turista.

Con respecto al ítem 3: El personal del área de migraciones se preocupa de no tener ningún error con el cliente, un 34.15% de los encuestados manifestaron A veces dando como resultado que el servicio es regular, un 24.32% de los encuestados manifestaron Casi nunca dando como resultado que el servicio es malo. El área de migraciones debe tomar en cuenta este porcentaje, debido que algo en la organización está fallando y este problema puede influir en nuestras actividades futuras para poder lograr nuestros objetivos a mediano plazo.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría seguridad

Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4. Siente seguridad durante la inspección de sus documentos.	25.96%	28.14%	28.96%	14.48%	2.46%
5. El personal de migraciones le ofrece un formato de confidencialidad de datos.	21.04%	28.69%	24.86%	16.94%	8.74%
6. Existe algún medio de seguridad que supervise la veracidad de información de los clientes.	24.59%	25.68%	29.51%	12.30%	8.20%

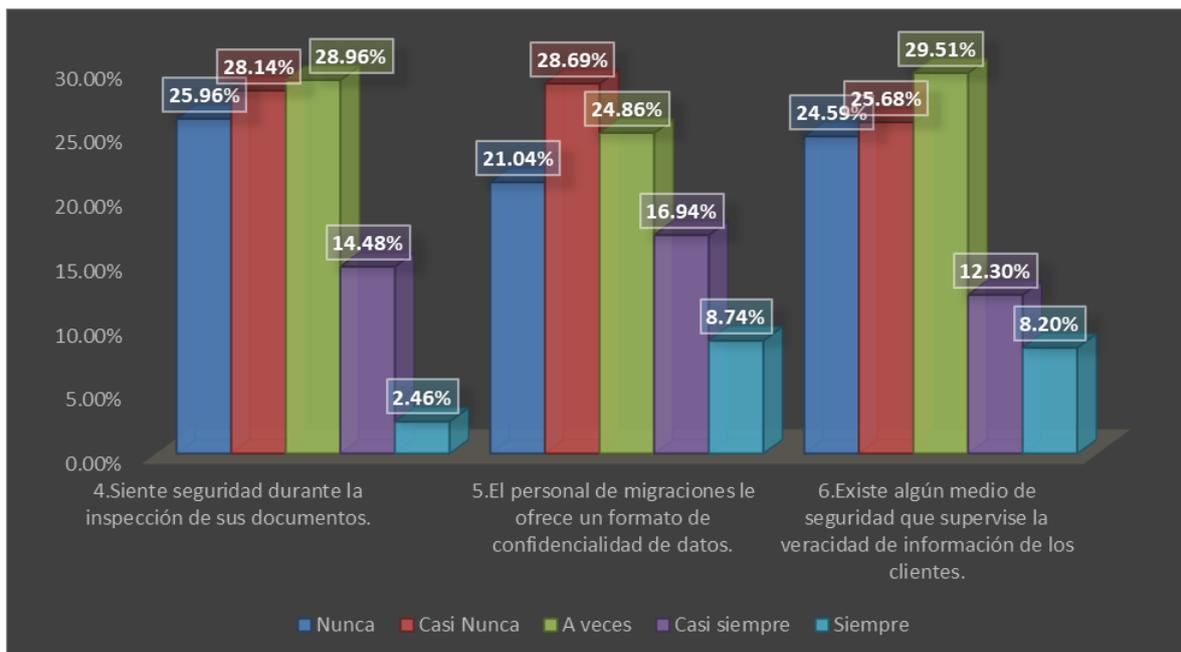


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría seguridad. *Fuente:* Elaboración propia

Respecto al ítem 4: Siente seguridad durante la inspección de sus documentos, un 28.96% de los encuestados manifestaron A veces dando como resultado que el servicio es regular y un 28.14% de los encuestados manifestaron Casi nunca dando como resultado que el servicio es malo. De los resultados dados se observa que la seguridad del área de migraciones no es muy segura para el pasajero, aquí inferimos que no aplica la confianza que tiene que tener dicho establecimiento hacia el cliente, esto nos ayudara para poder aplicar en nuestro proyecto y actividades a futuro.

Con respecto al ítem 5: El personal de migraciones le ofrece un formato de confidencialidad de datos, con un mayor porcentaje de 28.69% de los encuestados manifestaron Casi nunca dando como resultado que el servicio es malo, un 24.86% de los encuestados manifestaron A veces dando como resultado que el servicio es regular y un 21.04% de los encuestados manifestaron Nunca dando como resultado un servicio malo. Este resultado es muy preocupante para el área de migraciones ya que es un mínimo de diferencia que se obtuvo en nuestros gráficos y eso nos infiere que las bases de datos no son muy seguras por ello se deberá analizar para poder proteger la integridad de nuestros turistas y/o pasajeros, por ende, el área de migraciones deberá invertir más en su Sistema Tecnológico.

Con respecto al ítem 6: Existe algún medio de seguridad que supervise la veracidad de información de los clientes, con un mayor porcentaje de 29.51% de los encuestados manifestaron A veces dando como resultado que el servicio es regular, un 25.68% de los encuestados manifestaron Casi nunca dando como resultado un servicio regular y un 24.59% de los encuestados manifestaron Nunca dando como resultado un servicio malo. Al igual del ítem 5 nos confirma que se tiene que mejorar el Sistema Tecnológico para la seguridad de datos del turista.

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría elementos tangibles.

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7. El área de migraciones cuenta con equipos modernos para la atención de los clientes.	22.13%	29.78%	27.87%	14.48%	6.01%
8. El personal del área de migraciones cuenta con equipos suficientes para la prestación de servicios.	31.97%	27.60%	24.59%	10.66%	5.46%
9. Utiliza usted los equipos modernos del área de migraciones para su autoservicio.	34.43%	30.05%	21.58%	11.48%	2.73%

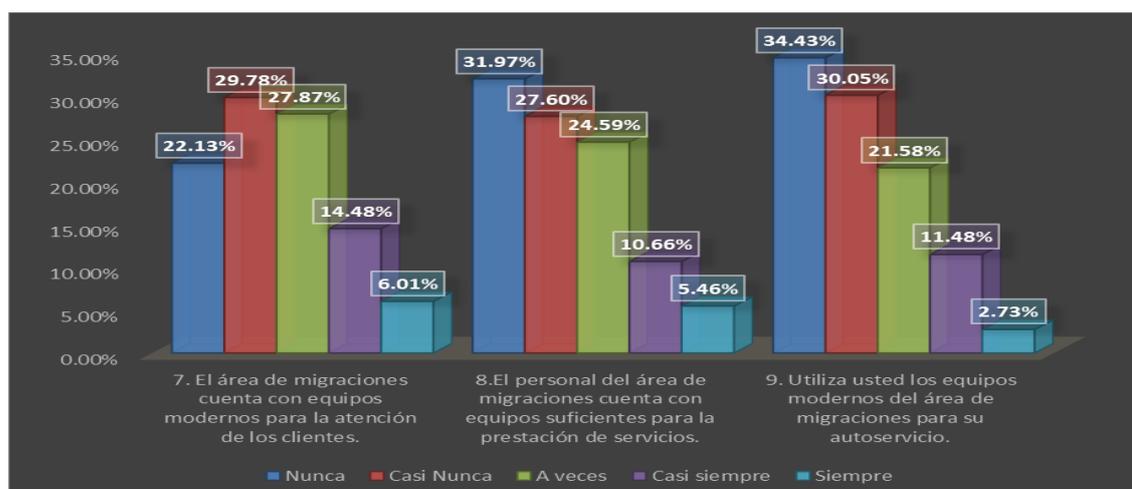


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría elementos tangibles *Fuente:* Elaboración propia

Con respecto al ítems 7 se tiene como resultado que el servicio es pésimo y un 27.87% de los encuestados manifestaron A veces dando como resultado que el servicio es regular. El resultado de este ítem nos ayudara a realizar un proyecto actualizado para la mejora de los equipos de migraciones para una buena atención a los turistas que visitan nuestro territorio.

Con respecto al ítem 8: El personal del área de migraciones cuenta con equipos suficientes para la prestación de servicios, un 59.57% de los encuestados manifestaron Nunca y el 27.60% de los encuestados manifestaron Casi nunca dando como resultado que el servicio es pésimo. Este resultado para el área de migraciones no es satisfactorio, ya que con este resultado confirma la pésima atención que tienen hacia el cliente y deberán tomar en cuenta la adquisición de más equipos para una buena y rápida atención.

Con respecto al ítem 9: Utiliza usted los equipos modernos del área de migraciones para su autoservicio, con un porcentaje mayor de 34.46% de los encuestados manifestaron Nunca y el 30.05% de los encuestados manifestaron Casi nunca dando como resultado que el servicio es pésimo. Los equipos modernos son muy importantes para una excelente atención al turista, y con este resultado deducimos que se usan equipos que son reparados es por ende que el sistema falla cuando se entra a la base de datos.

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría capacidad de respuesta.

Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10. El personal del área de migraciones le ofrece un servicio rápido.	28.96%	25.14%	27.60%	13.66%	4.64%
11. El personal del área de migraciones siempre está dispuesto a ayudar.	22.13%	22.95%	31.42%	16.94%	6.56%
12. Considera usted que el personal de migraciones se demore en resolver los inconvenientes de otros clientes.	27.87%	28.96%	25.96%	11.75%	5.46%

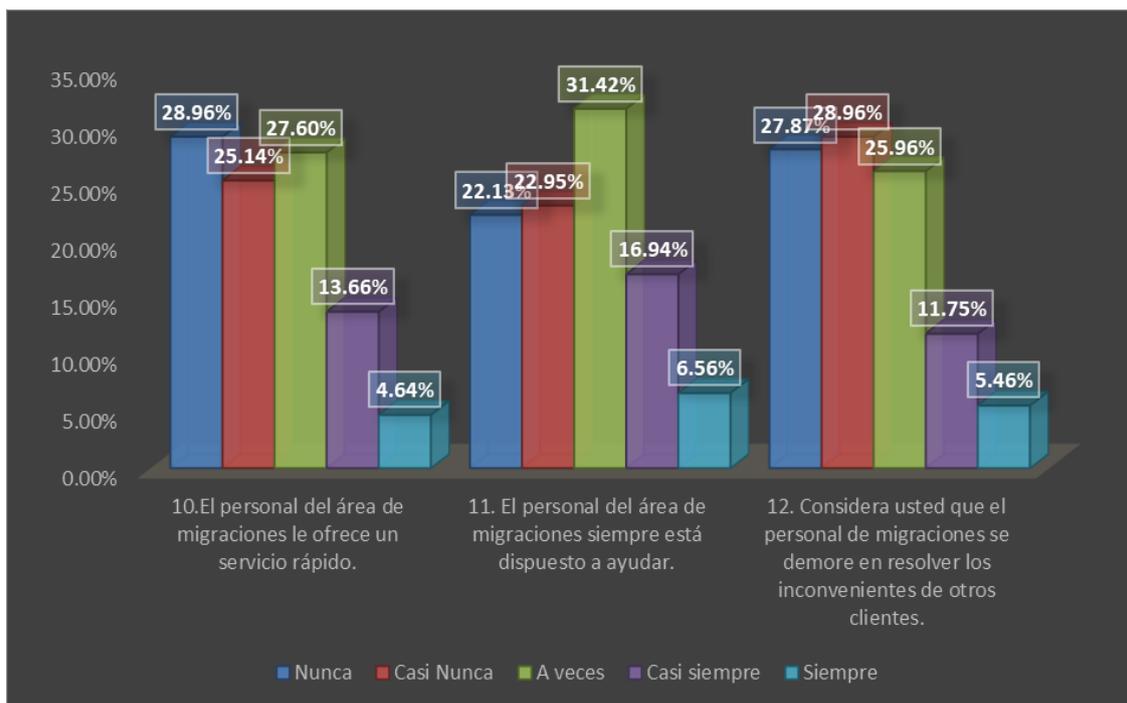


Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría capacidad de respuesta. *Fuente:* Elaboración propia.

Respecto al ítem 10: El personal del área de migraciones le ofrece un servicio rápido, un 28.96% de los encuestados manifestaron Nunca dando como resultado que el servicio es malo y un 27.60% de los encuestados manifestaron A veces dando como resultado que el servicio es regular. Dicho resultado nos da la información necesaria que dicha área no cumplen con una buena atención al cliente.

Con respecto al ítem 11: El personal del área de migraciones está dispuesto a ayudar, un 31.42% de los encuestados manifestaron A veces dando como resultado que el servicio es regular. Este ítem nos infiere que el personal del área de migraciones por más que sean capacitados no tiene las habilidades necesarias para poder brindar ayuda al turista, por ellos se buscaran opciones para poder mejorar este resultado.

Con respecto al ítem 12: Considera usted que el personal de migraciones se demore en resolver los inconvenientes de otros clientes, un 28.96% de los encuestados manifestaron Casi nunca dando como resultado que el servicio es regular y un 27.87% de los encuestados manifestaron Nunca dando como resultado que el servicio es bueno. Este

resultado nos da entender que el servicio es bueno, pero siempre la organización debe brindar seguimiento para que el personal cumpla con lo aprendido en las capacitaciones

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría.

Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13. El personal del área de migraciones brinda una atención personalizada.	25.14%	28.42%	22.40%	16.94%	7.10%
14. Existe una comunicación fluida entre el personal de migraciones y el cliente al momento del registro migratorio.	25.96%	35.52%	20.77%	15.03%	3.01%
15. El personal del área de migraciones atiende las necesidades específicas de los clientes.	26.50%	37.43%	20.49%	13.39%	2.46%

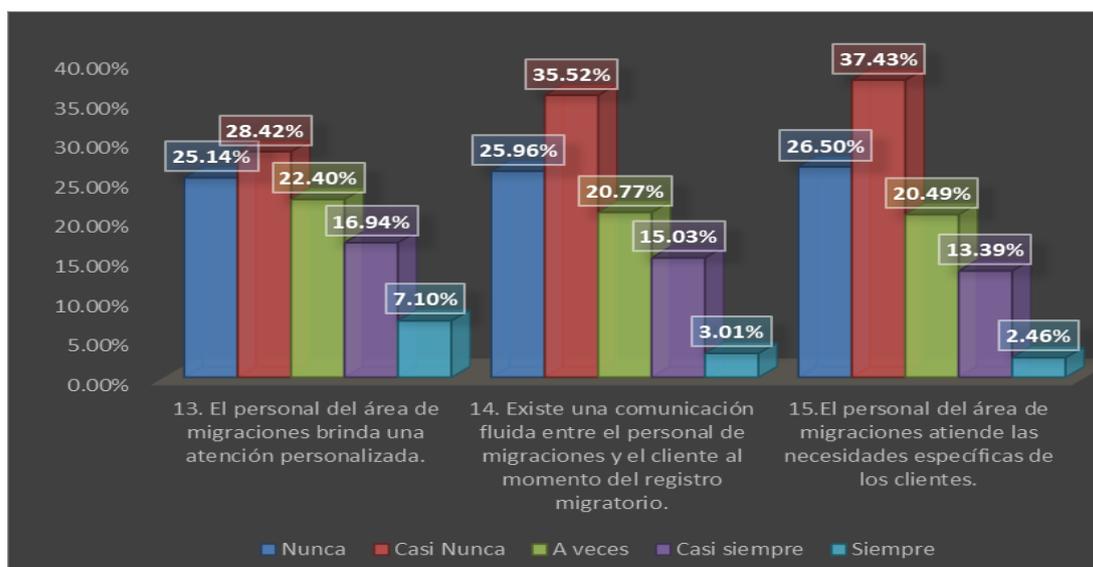


Figura 6. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría de empatía. *Fuente:* Elaboración propia.

Respecto al ítem 13: El personal del área de migraciones brinda una atención personalizada, un 28.42% de los encuestados manifestaron Casi nunca dando como resultado que el servicio es pésimo y un 25.14% de los encuestados manifestaron Nunca dando como resultado que el servicio es malo. Toda organización y/o establecimiento

debe realizar una atención personalizada más si se trata de turistas extranjeros para poder tener una información clara y confidencial protegiendo siempre la integridad de nuestro pasajero.

Con respecto al ítem 14: Existe una comunicación fluida entre el personal de migraciones y el cliente al momento del registro migratorio, con un porcentaje mayor de 35.52% de los encuestados manifestaron Casi nunca dando como resultado que el servicio es malo. Todo personal debe tener una comunicación fluida y clara con el turista brindando siempre la cortesía y la seguridad que ellos necesitan.

Con respecto al ítem 15: El personal del área de migraciones atiende las necesidades específicas de los clientes, un 37.43% de los encuestados manifestaron Casi nunca dando como resultado que el servicio es pésimo. Este ítem nos infiere que el personal no brinda la atención necesaria al pasajero, este resultado nos ayudara para poder aplicar en nuestra propuesta de nuestra investigación.

Tabla 9

Pareto de la categoría Calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019

Nro. Ítem	Puntaje	Porcentaje	Acumulativo	20%	80%
9. Utiliza usted los equipos modernos del área de migraciones para su autoservicio.	315	7.33%	7.33%	20%	80%
15. El personal del área de migraciones atiende las necesidades específicas de los clientes.	309	7.19%	14.53%	20%	80%
8. El personal del área de migraciones cuenta con equipos suficientes para la prestación de servicios.	308	7.17%	21.69%	20%	80%
4. Siente seguridad durante la inspección de sus documentos.	304	7.08%	28.77%	20%	80%
14. Existe una comunicación fluida entre el personal de migraciones y el cliente al momento del registro migratorio.	301	7.01%	35.78%	20%	80%
12. Considera usted que el personal de migraciones se demore en resolver los inconvenientes de otros clientes.	300	6.98%	42.76%	20%	80%

10. El personal del área de migraciones le ofrece un servicio rápido.	299	6.96%	49.72%	20%	80%
6. Existe algún medio de seguridad que supervise la veracidad de información de los clientes.	292	6.80%	56.52%	20%	80%
7. El área de migraciones cuenta con equipos modernos para la atención de los clientes.	292	6.80%	63.31%	20%	80%
3. El personal del área de migraciones se preocupa de no tener ningún error con el cliente.	280	6.52%	69.83%	20%	80%
11. El personal del área de migraciones siempre está dispuesto a ayudar.	280	6.52%	76.35%	20%	80%
2. El personal de migraciones relación muestra una atención rápida y eficaz.	278	6.47%	82.82%	20%	80%
13. El personal del área de migraciones brinda una atención personalizada.	278	6.47%	89.29%	20%	80%
5. El personal de migraciones le ofrece un formato de confidencialidad de datos.	273	6.35%	95.65%	20%	80%
1. El personal del área de migraciones resuelve los problemas de los pasajeros.	187	4.35%	100.00%	20%	80%

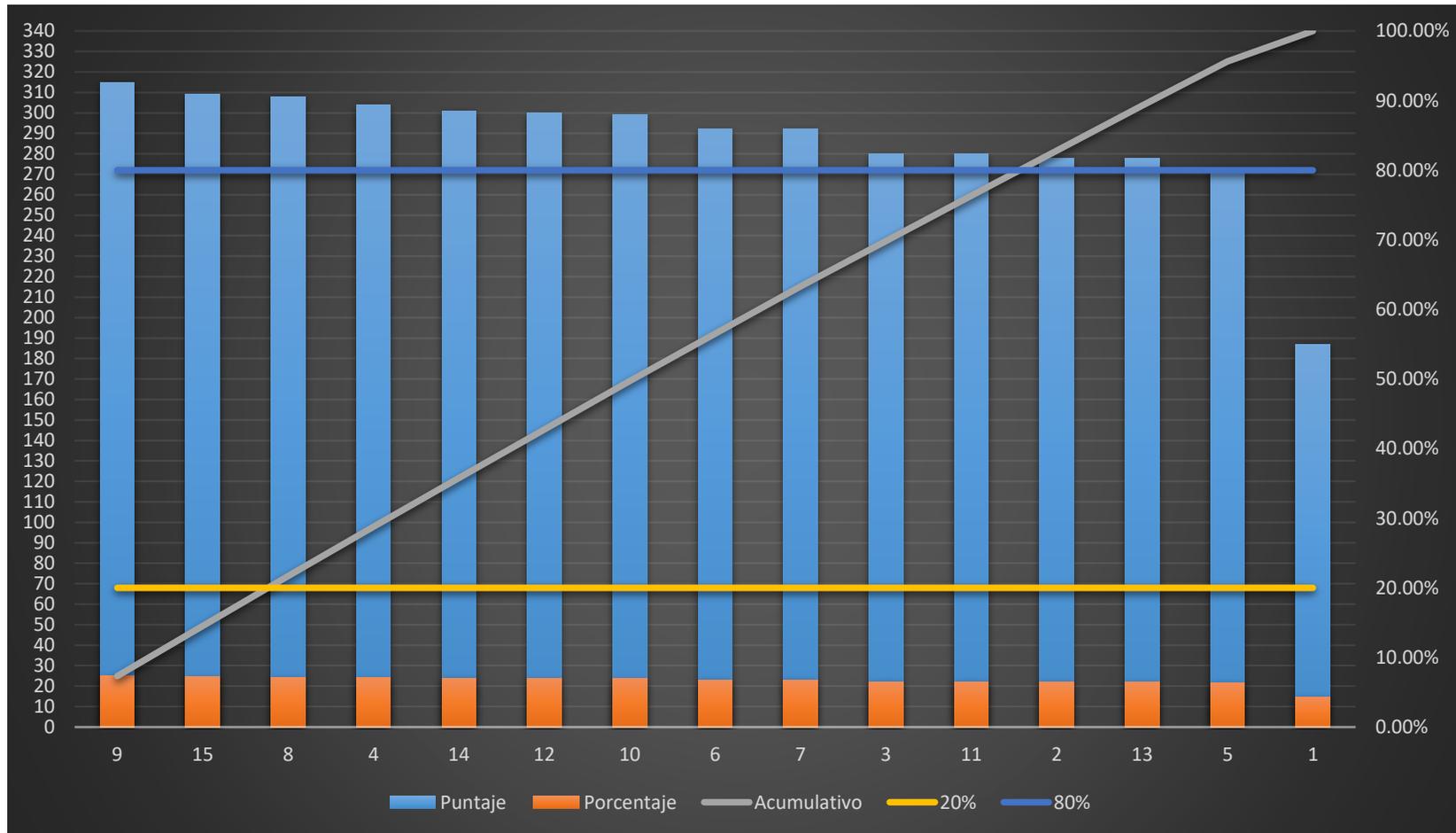


Figura 7. Pareto de la categoría calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019. *Fuente:* Elaboración propia

Se observa los resultados del gráfico de Pareto bajo la regla del 20% se identificaron 3 dificultades graves cuyos problemas son los siguientes:

Como el primer problema se observó que no utilizan equipos modernos en el área de migraciones para su autoservicio, esto dificulta directamente a la atención del turista y el compromiso que tiene dicho establecimiento con brindar el tiempo preciso y la seguridad del pasajero que ingresan a nuestro territorio causando incomodidades y atrasos para llegar al destino trazado.

Como el segundo problema se observó que el personal del área de migraciones no atiende las necesidades específicas de los clientes, esto dificulta directamente a la atención del turista ya que el personal de migraciones solo atiende la gravedad de la ayuda solicitada y no las necesidades básicas que ellos necesitan por estar en un país distinto y se siente temeroso por ende espera la ayuda necesaria y la seguridad que el establecimiento le ofrece antes de llegar a nuestro territorio.

Como el tercer problema se observó que el personal del área de migraciones no cuenta con equipos suficientes para la prestación de servicios, esto dificulta directamente a la atención del turista ya que se retrasan las documentaciones y la búsqueda de datos del turista y los procesos necesarios que se realizan antes de salir del área de migraciones.

Por lo tanto, se demuestra que los trabajadores no vienen ofreciendo un servicio de calidad hacia los turistas, por ellos se analizara detalladamente estos tres puntos para poder identificar claramente el problema (cuello de botella) del área de migraciones.

4.1.2 Resultados cualitativos

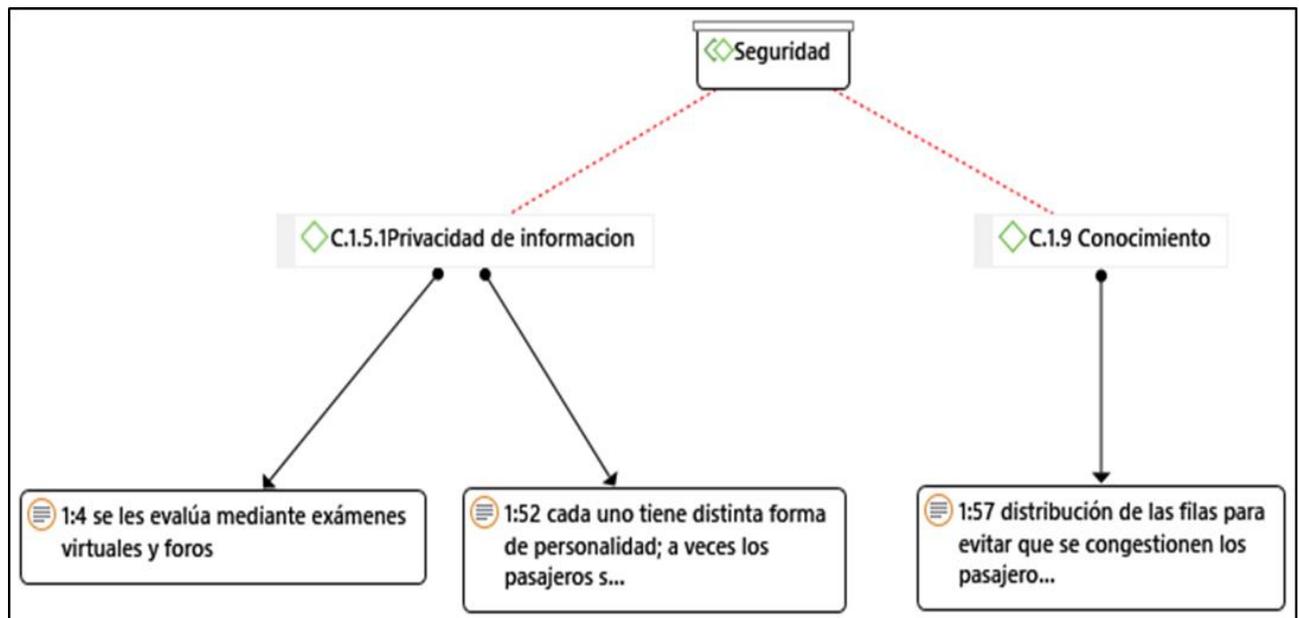


Figura 8. Red informativa de la subcategoría seguridad. Fuente: Propia

Análisis de la subcategoría Seguridad

Los puntos más significativos para la subcategoría seguridad son conocimiento y privacidad de información, de la red podemos indicar que para el conocimiento es preciso de que el personal tenga bien claro cuáles son sus funciones dentro de la empresa y así mostrar preocupación por las dudas que tengan los pasajeros logrando darle una solución, brindando la confianza necesaria para que se sientan complacidos con la organización y/o empresa; también es importante y necesario de que el personal haga bien las distribuciones de las filas del recinto migratorio para evitar que se congestionen los pasajeros y por ello es importante de que de que se mejoren los equipamientos para poder darles una buena atención y para ello es necesario de que el personal se siga capacitando de manera constante.

La privacidad de información es importante dentro de la empresa, pero al momento de realizar las evaluaciones y foros virtuales los resultados son comentados entre sus mismos trabajadores y no permite saber en si cual es el rendimiento verdadero que suelen tener, para ello es importante que los trabajadores al momento de atender a un

pasajero suelen tener diferentes personalidades y eso hace de que muchas veces los pasajeros confundan su seriedad de los inspectores con el trato que les dan.

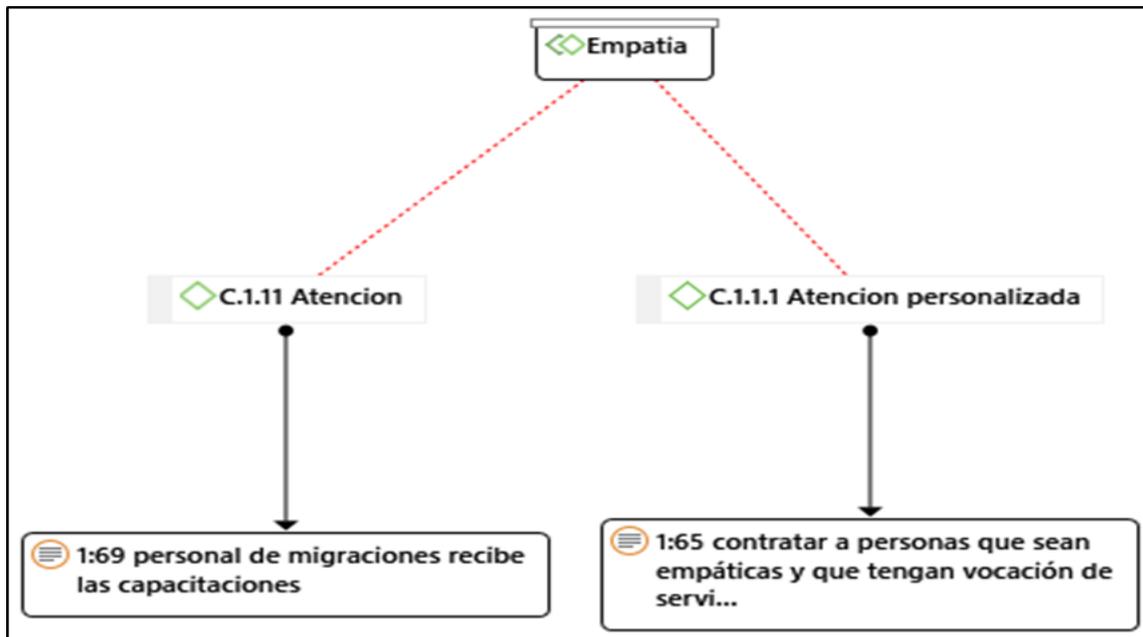


Figura 9. Red informativa de la subcategoría empatía. Fuente: Propia

Análisis de la subcategoría Empatía

Los puntos más significativos para la subcategoría empatía son atención y atención personalizada, de la red podemos indicar que, para la atención, para que el personal pueda brindar u ofrecer algún producto y/o servicio, primero debe recibir las capacitaciones necesarias para poder informar u orientar al cliente y/o usuario.

Para que un cliente y/o usuario pueda recibir una atención personalizada, primero se debe empezar por la selección de personal que realizan todas las empresas, en este caso para los registros migratorios, el personal selecto debe tener la vocación de servicio y ser empáticos, para así poder entender las necesidades o exigencias que tengas los pasajeros y así se logrará brindar una atención individualizada durante el tiempo que se encuentren en el establecimiento logrando brindarles la confianza y seguridad requerida por la empresa hacia todos sus clientes.

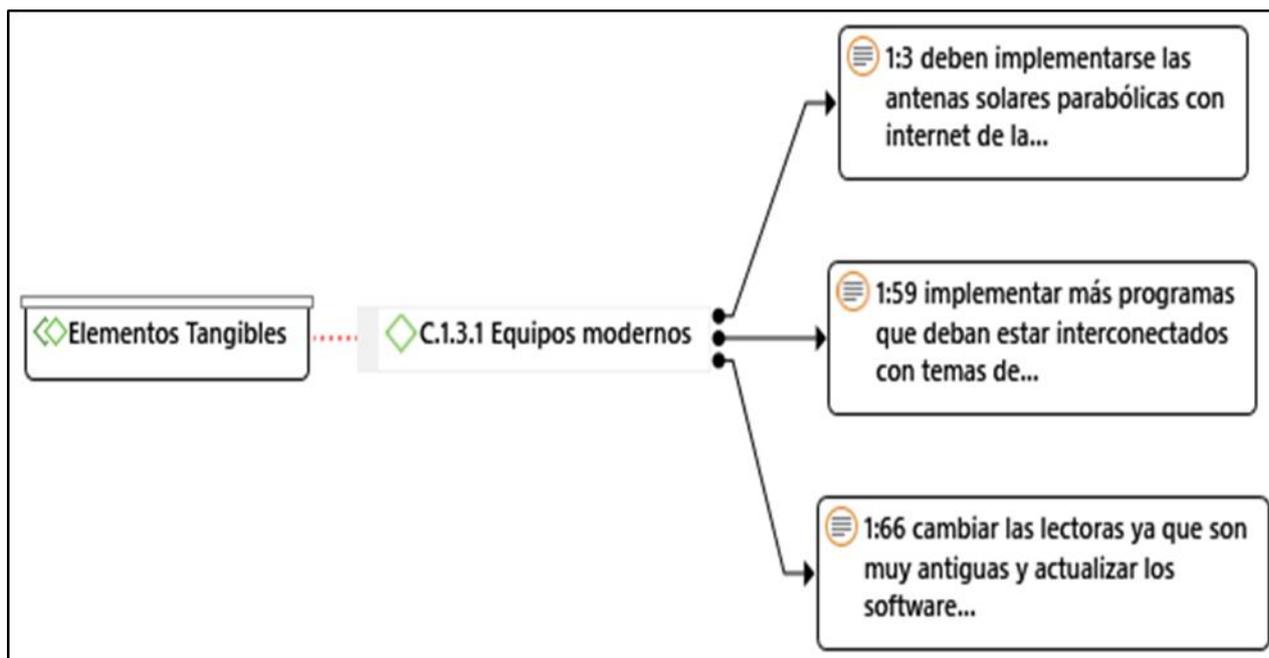


Figura 10. Red informativa de la subcategoría elementos tangibles. Fuente: Propia

Análisis de la subcategoría Elementos Tangibles

El punto más significativo de la subcategoría elementos tangibles es los equipos modernos y en esta red podemos indicar que para que el personal pueda brindar un buen servicio a todos los pasajeros es necesario de que se hagan cambios de las lectoras ya que son muy antiguas y en muchos casos el registro de los pasajeros se tienen que digitar todos sus datos y eso causa demora e incomodidad y para que se le pueda agilizar con la atención de los pasajeros se tendría que actualizar el software ya que suele colgarse muchas veces para ello deberían implementarse programas que deban estar inocentadas con temas de Reniec, Sunart, Registros Públicos, Antecedentes penales y judiciales para evitar que algún pasajero salga fuera del país porque hasta que llegue la alerta de INTERPOOL ya que en tan solo segundos pueden pasar muchas cosas, también deberían implementarse antenas solares parabólicas con internet de largo alcance y con equipos funcionales de marca Soviética .

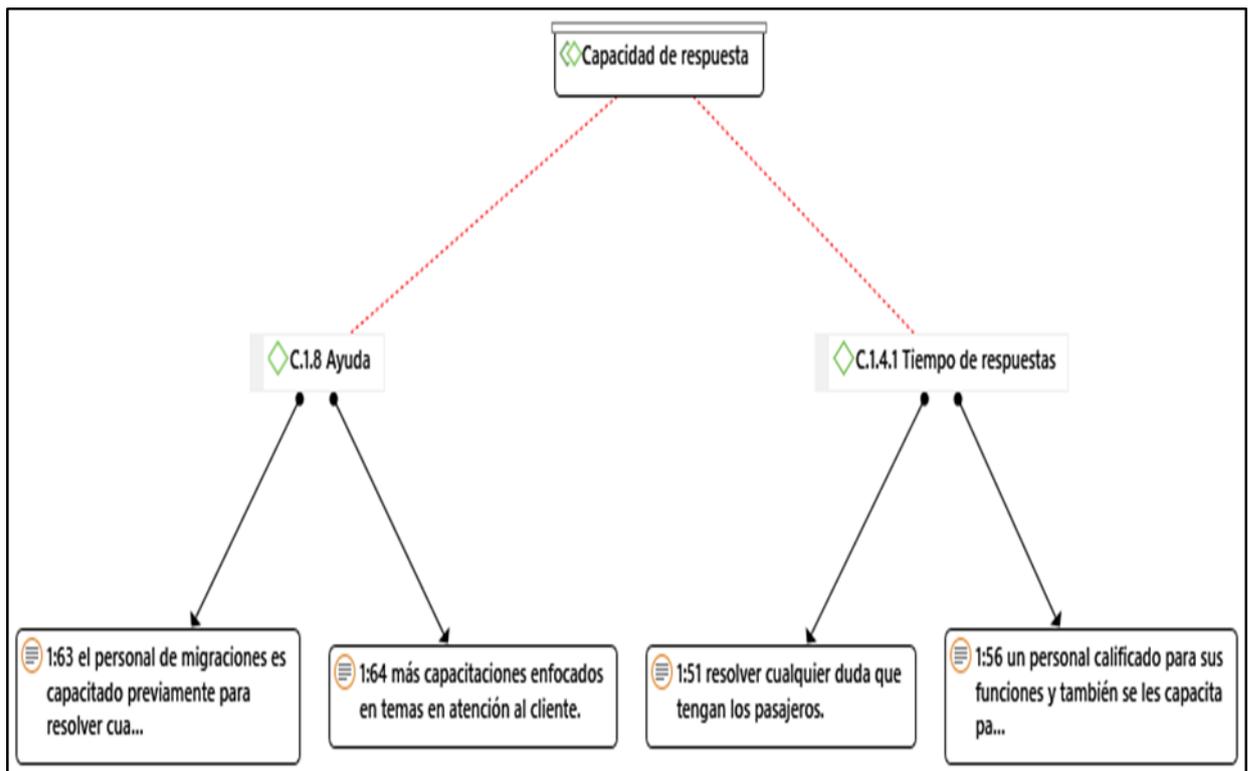


Figura 11. Red informativa de la subcategoría capacidad de respuesta. Fuente: Propia

Análisis de la subcategoría Capacidad de respuesta

Los puntos más significativos para la subcategoría capacidad de respuesta son ayuda y tiempo de respuesta, de la red podemos indicar que para la ayuda y tiempo de respuesta, el área de migraciones cuenta con un personal calificado para que realicen sus funciones y para eso ellos reciben previamente sus capacitaciones para poder resolver cualquier duda que se presente en el recinto migratorio por ende el turista opta por un servicio donde le brinden la ayuda necesaria en un tiempo prudente donde el personal debe tener toda la disponibilidad para poder brindar la información necesaria cuando el turista lo necesita, así como el trámite de sus documentos y/o pasaporte que en ese instante requiera.

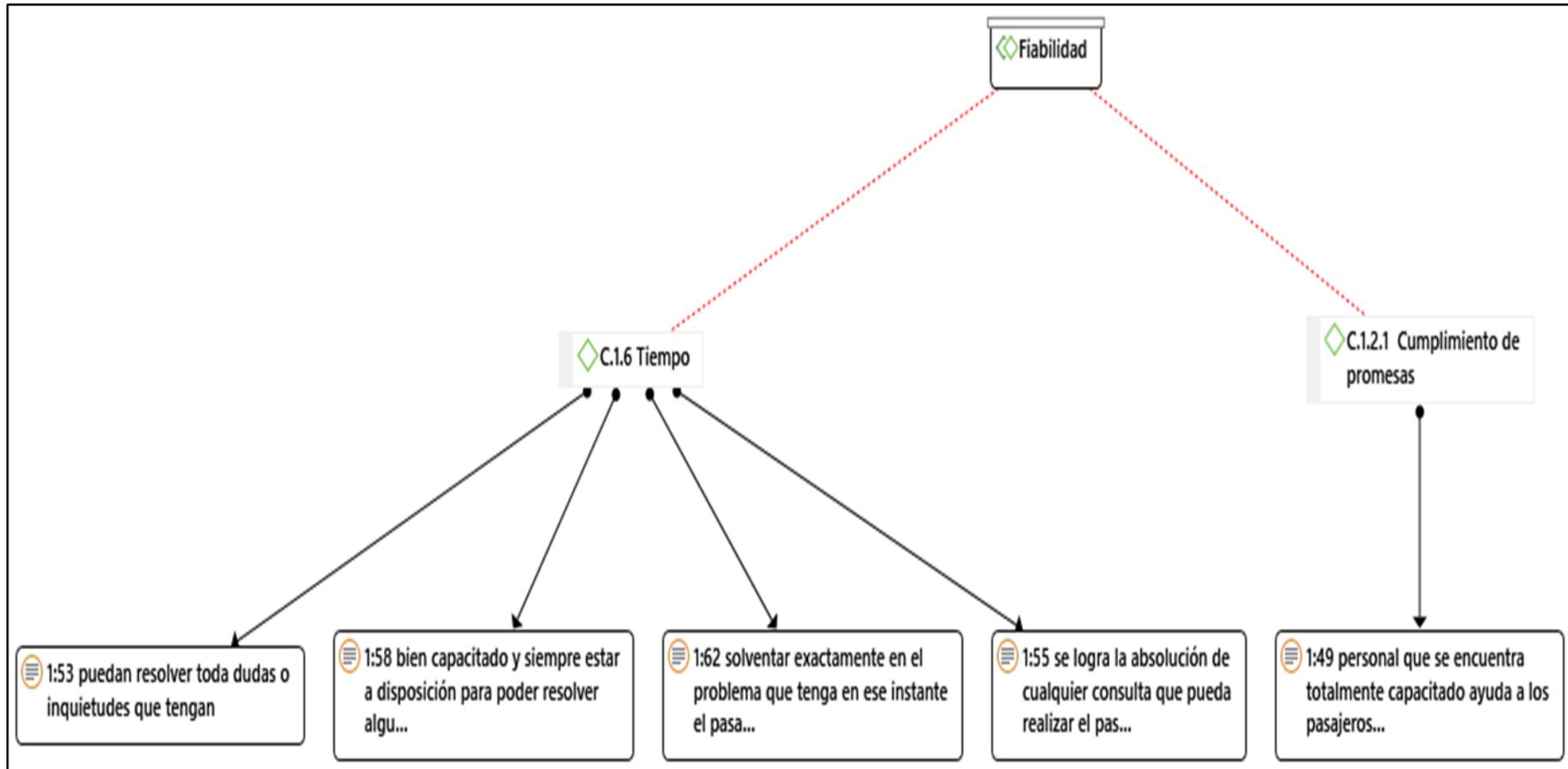


Figura 12. Red informativa de la subcategoría fiabilidad. Fuente: Propia.

Análisis de la subcategoría Fiabilidad

Los puntos más significativos para la subcategoría fiabilidad son el cumplimiento de promesas y el tiempo para poder darle la solución a todas las incertidumbres que tengan los pasajeros con respecto a su calidad migratoria u otros temas; de la red se puede deducir que para el cumplimiento de promesas el personal debe estar bien capacitado, debiendo cumplir con las promesas dichas y con el tiempo dado, ya que los pasajeros confían en la habilidad que tienen los trabajadores para poder ayudar a revolver cualquier duda o consulta que desean realizar en ese momento.

El tiempo es lo más trascendental que debe existir dentro de la empresa, para ello es importante que el personal se encuentre en toda la disposición para poder solventar exactamente en el problema que tenga el pasajero y así lograr la absolución de cualquier inquietud que tengan, para ello es importante reducir el tiempo de trámite en los pasajeros al momento de llegar a su país de destino y ver qué tan seguro se siente en un país distinto al de él.

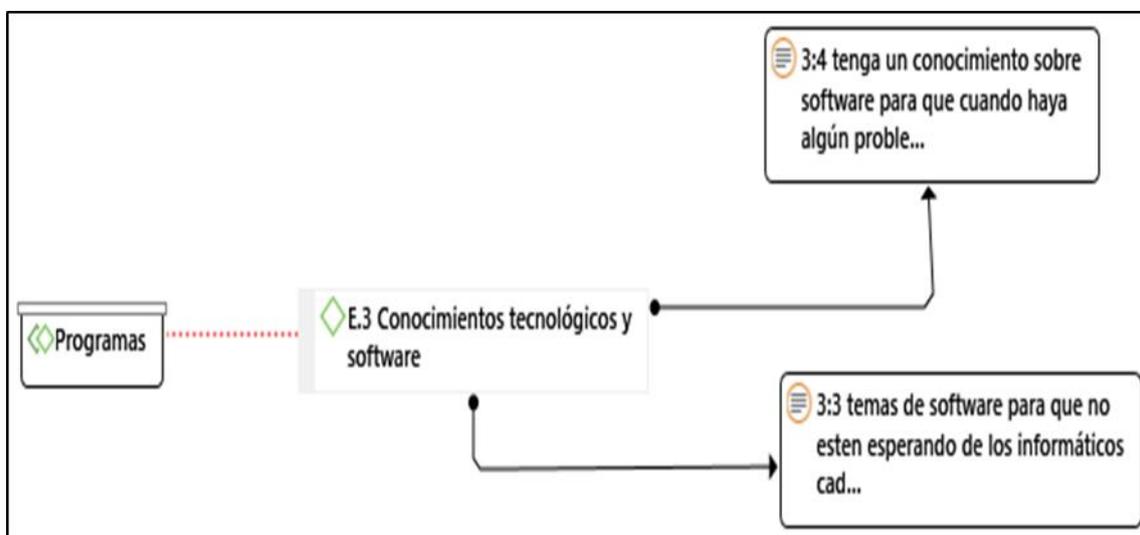


Figura 13. Red informativa de la categoría emergente conocimientos tecnológicos de software. Fuente: Propia.

Análisis de la categoría emergente Conocimientos tecnológicos y software

Como punto importante de la categoría emergente conocimientos tecnológico y de software, en esta red se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores no tiene conocimiento sobre programas o software ya que cada vez que se malogran o cuelgan los equipos y programas suelen esperar la llegada de los informáticos para que puedan arreglarlo y eso toma un tiempo, y cuando aterrizan los vuelos grandes y los pasajeros tienen que pasar el control migratorio es ahí donde suele colgarse el sistema generando una demora y malestar en los usuarios , por ello es importante que todo el personal de área de Migraciones tenga un conocimiento y/o reciba las capacitaciones sobre temas de sistemas para que así cada vez que presente algún problema con sus máquinas ya no sea necesario de que estén llamando al informático sino que ellos mismos puedan darle una solución y así evitar que se congestionen los pasajeros en el recinto migratorio.

4.1.3 Resultados mixtos

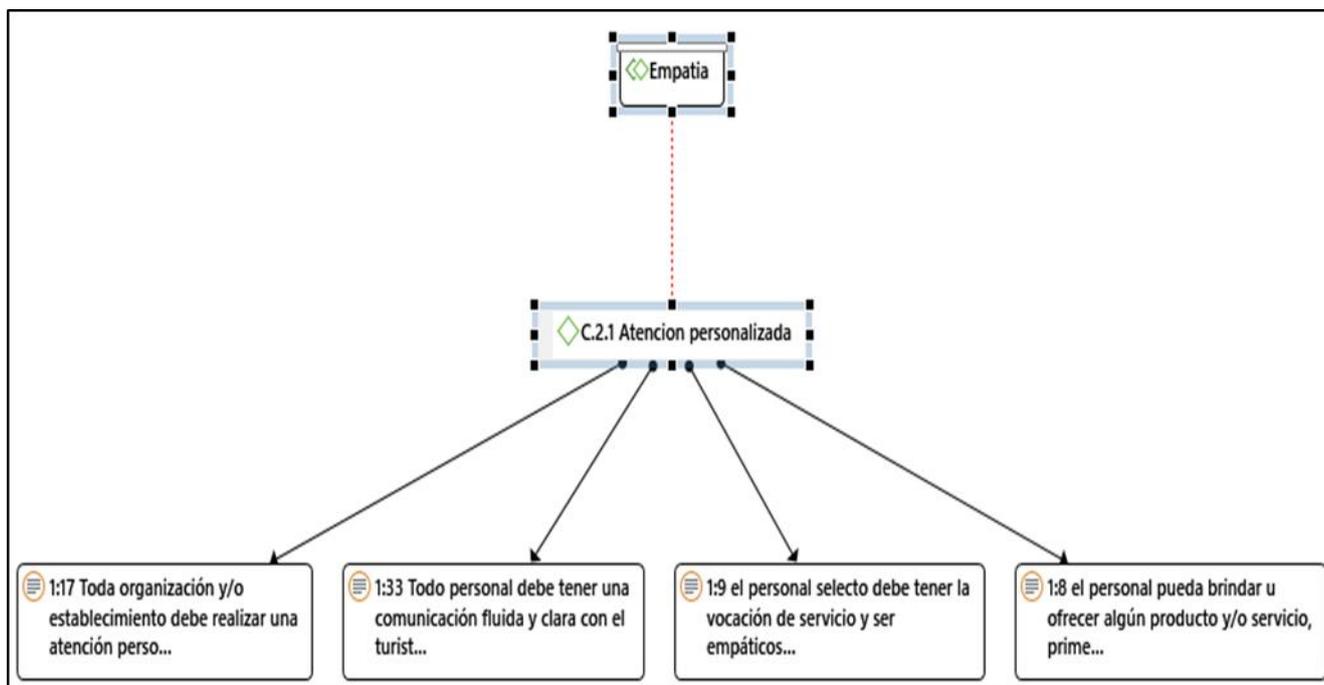


Figura 14. Red informativa de la subcategoría empatía. Fuente: Propia

Análisis de la subcategoría Empatía

Con respecto a la empatía como se puede apreciar en el gráfico, Migraciones al momento de seleccionar a su personal siempre tienen en cuenta de que los selectos tengan una gran vocación de servicio, ser muy empáticos y sociables sobre todo tener una buena comunicación fluida, al momento de tener contacto con algún pasajero y puedan dar una buena información sobre todo siempre dando el trato que se merecen y que el personal de migraciones pueda dar una buena información es importante de que siempre estén actualizados con temas de registros migratorios y entre otros. En toda empresa existe una atención personalizada en este caso, la atención que da el personal de migraciones son las adecuadas, pero muchos de los pasajeros suelen confundir la seriedad con el trato que les dan lo cual genera una desconfianza por ello es importante que los inspectores siempre tengan un buen ánimo para dar un buen servicio a los pasajeros.

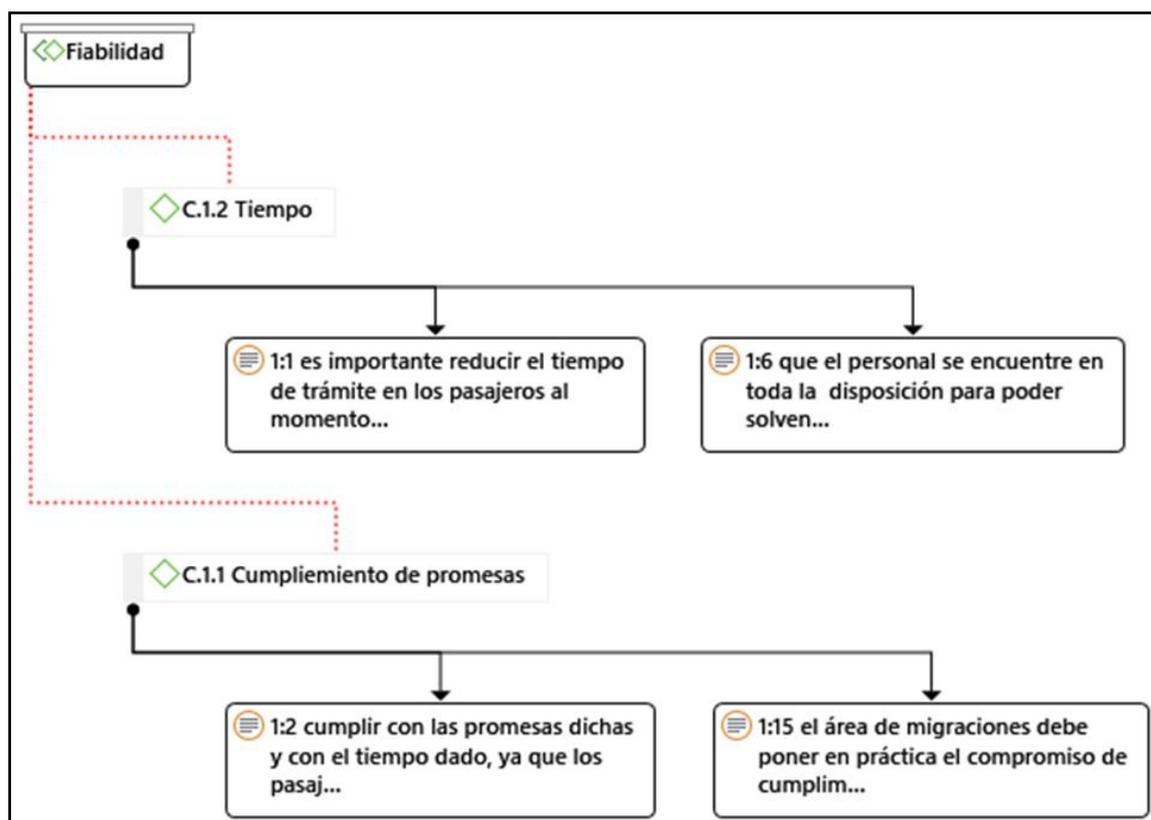


Figura 15. Red informativa de la subcategoría fiabilidad. Fuente: Propia

Análisis de la subcategoría Fiabilidad

El tiempo y el cumplimiento de promesas son indispensables, en este caso para los pasajeros es muy incómodo estar esperando por más de 5 minutos en las colas, por ello es importante de que los inspectores al momento de realizar el registro migratorio de los pasajeros no deben demorar más de lo necesario a menos de que surja algún problema, y cuando haya algún problema con el pasajero ya sea por pérdida de objetos o falta de documentación , el inspector debe estar con toda la disposición de brindar su ayuda y poder darle solución; en cuanto al cumplimiento de promesas todo el personal debe ponerlo en práctica ya que la mayoría de pasajeros lo que busca en cada uno de ellos es que se cumpla con el tiempo prometido sobre todo cuando hay problemas con la red y ellos tienen que esperar más de lo prometido causando incomodidad sobre todo cuando ingresan al país ya que después de largas horas de viaje .

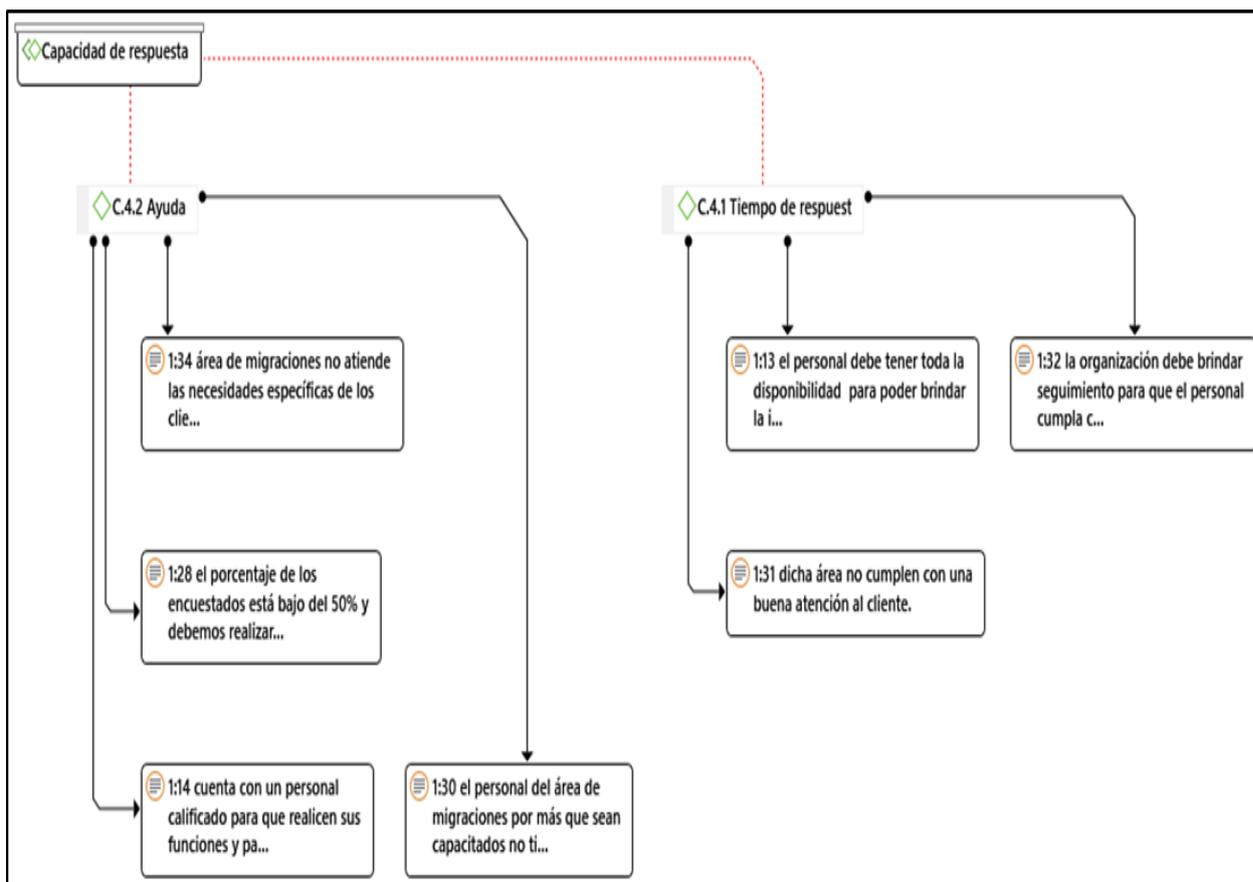


Figura 16.Red informativa de la subcategoría capacidad de respuesta. Fuente: Propia.

Análisis de la subcategoría Capacidad de respuesta

Con respecto a la ayuda que da el personal de migraciones no son las adecuadas ya que al momento de realizar las encuestas a los pasajeros la mayoría indico que cuando han pasado por el control migratorio y las veces que han necesitado de algún informe o saber por dónde queda alguna instalación no han sabido ser muy específicos con respecto a sus preguntas y eso genera una incomodidad en los pasajeros, por ello es importante de que en migraciones sepan elegir a un personal que este en toda la disposición de ayudar de manera cordial a las personas, y que siempre pongan en práctica todas las capacitaciones que suelen recibir ya que cada capacitación tiene un objetivo que es buscar la satisfacción de los pasajeros y para ello es importante de que le hagan un seguimiento a los trabajadores para saber que satisfactoria es su servicio al momento de atender algún pasajero.

Análisis de la subcategoría Elementos tangibles

La tecnología es indispensable en toda empresa u organización ya que nos permite estar actualizados, y más aún en el área de migraciones ya que por día salen e ingresan a nuestro país un gran flujo de pasajeros , y lo que busca un pasajero al llegar a su destino es evitar las largas colas debido a que llegan de un vuelo de largas horas y por ello es importante de que el área de migraciones cuente con equipos modernos de última tecnología, para ello es recomendable de que primero realicen cambios de los equipos que tienen años de usos(lectoras) y colocar unos nuevos, para evitar de que se cuelgue el sistema cada vez que llegan los vuelos grandes como IBERIA,KLM y AIR FRANCE deberían implementar un nuevo software que les permita agilizar su atención , al implementarse equipos de autoservicios es recomendable de que los pasajeros primero tengan un conocimiento de ellos , puedan divisar algún video o folletos en donde les indiquen cual es la manera correcta de poder utilizarlos y así puedan realizarlo evitando la congestión del recinto migratorio.

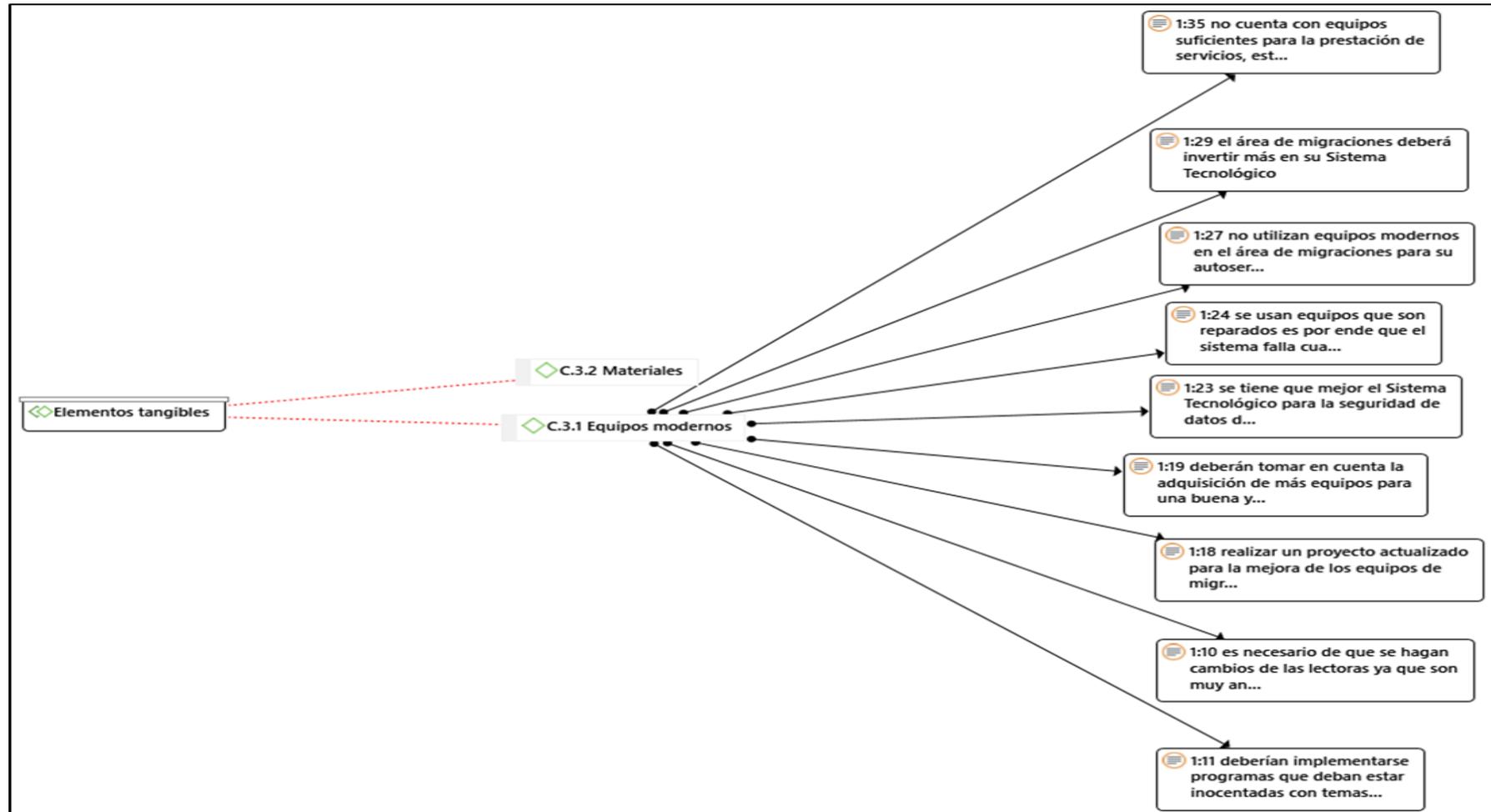


Figura 17. Red informativa de la subcategoría elementos tangibles. Fuente: Propia

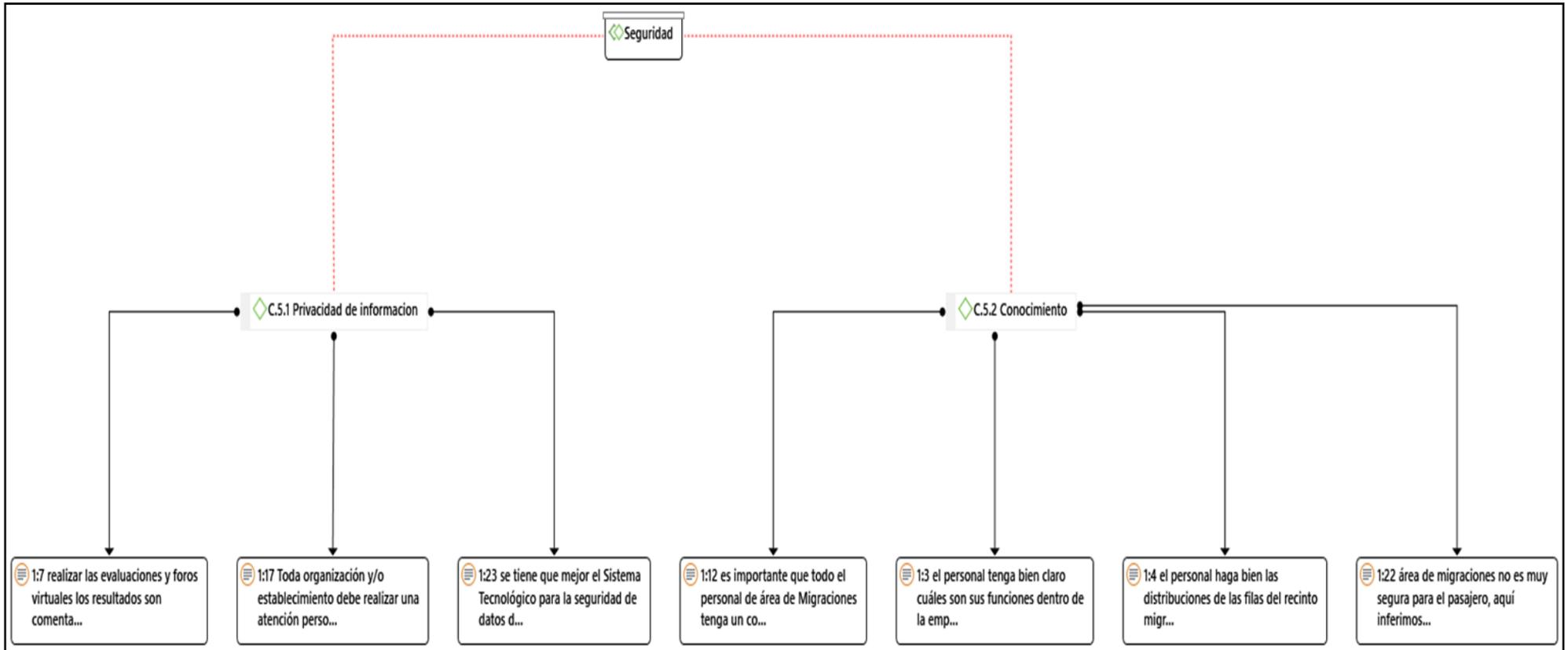


Figura 18. Red informativa de la subcategoría seguridad. Fuente: Propia

Análisis de la subcategoría Seguridad

La seguridad en todas las empresas es muy importante, más aun si es en migraciones no solo con los pasajeros sino también con los mismos trabajadores de migraciones, con respecto a los pasajeros toda información que aparezca en la base de datos de migraciones debe ser confidencial para evitar que exista algún problema o extorción hacia los pasajeros; en cuanto a los trabajadores ellos también se merecen una privacidad de información no solo con sus datos personales sino también a través de las evaluaciones por sus correos electrónicos ya sea mediante foros y exámenes virtuales que suelen tener para medir su conocimiento y desempeño laboral. Todo el personal de migraciones desde que ingresa a sus posiciones sabe cuáles son sus funciones a realizar dentro de la empresa o también apoyar con las distribuciones de las filas del recinto migratorio para evitar que los pasajeros se acaparen y hagan un desorden.

4.1.4 Diagnostico final

Durante años fue creado el Aeropuerto Jorge Chaves, dando pase a las visitas de turistas a nuestro territorio, por ello para una buena supervisión, se implementó el Área de Migraciones con un personal capacitado para diferentes funciones.

Pero se ha identificado un problema en el área de migraciones con respecto al sistema de atención dando como el principal problema las funciones del sistema operativo software. Por ello se ha analizado a los turistas extranjeros debido que ellos al llegar a nuestro territorio obligadamente tienen que pasar por dicha área y también a los supervisores que son los líderes, para eso se utilizó la encuesta y la entrevista, después de procesarlo en el EXCEL y el diagrama de Pareto nos indicó detalladamente nuestros indicadores para poder analizar el desarrollo de las funciones del personal.

Para su mayor análisis se ha utilizado el Atlas Ti 8 por ende nuestros resultados de la encuesta como la entrevista nos dieron un panorama más claro de lo que en realidad está sucediendo en dicha área ya que al final obtendremos nuestras 5 subcategorías que son: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles especificando cada una el problema de mayor porcentaje en esta investigación.

Durante los últimos años el área de migraciones, han estado operando con las capacitaciones momentáneas y/o trienio (3 años), dando como resultado que el rendimiento del personal no es el adecuado para poder tener una excelente atención con los turistas, por lo cual se realizó una encuesta a 366 en la subcategoría de Fiabilidad dando como resultado 47.81% que la atención no es rápida, por lo cual no se cumple con el tiempo ni con el cumplimiento de promesas que informa dicha área, esto se debe a que la capacitaciones no son las adecuadas.

El área de migraciones con respecto a la Seguridad nos dio un 29.51% de que el turista no cuenta con la privacidad de información debido que el turista debe brindar toda la información necesaria para el ingreso al territorio poniéndole en peligro al abandonar las instalaciones, también tuvimos otro porcentaje alto que es un 28.96% que no cuentan con los conocimientos necesarios para poder realizar las inspecciones necesarias de las documentaciones, en este caso aún se sigue observando que las capacitaciones son muy pocas para el servicio de una gran organización como es migraciones.

De igual manera se ha analizado los Elementos Tangibles dándonos como un resultado de 34.43% de que los equipos que usan migraciones no son modernos, algunos son reparados o de segunda por ende el sistema decae ocasionando malestar en el turista que debe esperar hasta que el sistema vuelva o venga un técnico a solucionar el problema, por lo que resulta que el personal no cuenta con los estudios o actualizaciones necesarias para mejorar la calidad de atención.

Siguiendo con el análisis, en la subcategoría empatía se evaluó y se obtuvo un resultado alarmante de 37.43% con respecto a la atención del turista debido que el personal solo atiende las necesidades de gran magnitud dejando un lado la atención personalizada que tienen por obligación sin importar cuán importante es para el turista que esta fuera de su país.

La realidad que se observa en esta investigación es muy preocupante, tal como la Capacidad de respuesta que nos da un 31.42% que la ayuda y el tiempo de resolver un

inconveniente no es el adecuado ya que son raras las veces que el personal cumple con esta labor, esto nos hace reflexionar de que en todas las subcategorías son preocupante y que las pocas capacitaciones que realizan no están funcionando para la mejora de la atención.

Por ello, se requiere fortalecer las capacitaciones y constantes evaluaciones, ya que deseamos que la Calidad de Atención en el área de migraciones sea la mejor que exista en el mundo.

4.2 Propuesta

4.2.1 Fundamentos de la propuesta

De acuerdo a la subcategoría fiabilidad nos indica que, de los 3 ítems, el ítem 1 nos da un 65.02% indicando que el servicio es bueno, el 2 ítem nos da un 47.81% mostrando que el servicio es regular y el 3 ítem nos da un 34.15% indicando que el servicio es regular. Por lo tanto, la subcategoría de fiabilidad nos revela que “es importante porque demostrará al pasajero y/o cliente lo capacitado que esta los trabajadores o encargados de las diferentes aéreas para brindarle la información necesaria y la habilidad que tienen para resolver las dudas necesarias que puedan ocurrir en el momento” (Duque, 2005).

Con respecto a la subcategoría seguridad nos muestra que, de los 3 ítems, el ítem 4 nos da un 28.96% indicando que su servicio es regular, el ítem 5 nos muestra un 28.69% que el servicio es malo y el ítem 6 muestra un total de 29.51% indicando que el servicio ofrecido es regular. En consecuencia, la subcategoría de seguridad nos dice que es” el cuidado y la integridad del cliente ya sea dentro o fuera del establecimiento y mostrar que nos preocupa sus dudas poder darle una solución brindando la confianza necesaria para que el cliente se sienta complacido con la organización y/o empresa” (Duque, 2005).

Conforme a la subcategoría elementos tangibles nos indica que, de los 3 ítems, el ítem 7 nos da un 29.78% mostrando que el servicio es pésimo, en el ítem 8 nos da un 86.63% indica que el servicio es pésimo y por último el ítem 9 tiene un porcentaje de 94.98% mostrando que el servicio entregado es pésimo. Respecto a la subcategoría

elementos tangibles nos cita que “es un servicio necesario para la empresa o establecimiento, para poder facilitar al cliente todos los recursos necesarios para una excelente atención, facilitándole las instalaciones adecuada u folletos al servicio o producto que solicite” (Drucker, 1990).

De acuerdo a la subcategoría capacidad de respuesta muestra que, de los 3 ítems, el ítem 10 da como resultado un 28.96% indicando que ser servicio ofrecido es pésimo, el ítem 11 da un total de 31.42% mostrando que el servicio es regular y en el ítem 12 nos da un 28.96% revelando que el servicio es pésimo. En conclusión, con relación a la subcategoría capacidad de respuesta nos indica que “lo que los clientes buscan es una solución o respuesta de forma rápida a sus inquietudes o quejas, de que le vale tener a la empresa un buen producto y/o servicio y un excelente personal capacitado sino cumple con las expectativas que espera el cliente para poder estar augusto (Keith, 1989).

Con relación a la subcategoría empatía de los 3 ítems, el ítem 13 nos da un 28.42% señalando que el servicio ofrecido es pésimo, en el ítem 14 muestra un porcentaje del 35.52% indicando que el servicio es pésimo y con respecto al ítems 15 nos da un total del 37.43% donde los encuestados señalaron que el servicio es pésimo. Por lo tanto, en la subcategoría empatía nos dice que “la empatía no solo se basa en la atención personalizada sino también a los horarios flexibles y adecuadas que le brindan al cliente, para que ellos puedan adquirir su producto y/o servicio adecuado en el momento que ellos lo necesiten” (Vásquez, 2015).

4.2.2 Problemas

- El personal no tiene conocimiento sobre temas de software ni programas.
- Falta de cambios de los equipos y actualizaciones del software.
- La falta de disposición del personal para poder ayudar con los inconvenientes que tengan los pasajeros.

4.2.3 Elección de la alternativa de solución

El problema principal dentro del área de Migraciones es la mala calidad de servicio hacia los pasajeros, por ello mediante los resultados cualitativos y cuantitativos se pudo obtener

cuales eran los principales problemas de mayor priorización y entre ellos fueron: el personal no tiene conocimiento sobre temas de software ni programas, hacer cambios de los equipos y actualización del software y la falta de disposición del personal para poder ayudar con los inconvenientes que tengan los pasajeros.

Por ello en toda empresa es indispensable que cuente con equipos modernos y programas actualizados para que el personal de migraciones pueda brindar un buen servicio a los clientes y/o pasajeros , para ello también es preciso de que el personal tenga un conocimiento básico sobre temas de software, para que pueda ayudar ante cualquier inconveniente que se presente con su equipo de trabajo, y así pueda dar soluciones y/o también cuando se presente algún problema y/o inconveniente con un pasajero es necesario e importante que todo trabajador o personal del área de migraciones este con toda la disponibilidad de poder brindar su ayuda para poder resolver toda duda o inconveniente que se presente en ese momento dentro de las instalaciones del recinto migratorio.

Para dichos problemas las alternativas de solución fueron: Cursos básicos de software que consiste en la orientación de nuevos aplicativos, ambos objetivos consiste en que los trabajadores de migraciones reciban charlas y/o capacitaciones sobre temas de software para que así puedan ponerlo en práctica dentro de su área laboral con la finalidad de agilizar con la atención de los pasajeros y también beneficiaria a los pasajeros porque así evitarían esperar por largas horas en los recintos migratorios; como segunda alternativa son los talleres de atención al cliente, ayudará a que el personal asemeje y desarrolle la sensibilidad de las conductas que requieren para establecer y desarrollar estrategias vigorosa de servicio hacia los pasajeros y por último como tercera alternativa es el control de emociones, les ayudará a conservar la calma ante situaciones dificultosas donde muchas veces se reacciona con agresividad o rechazo , lo cual permitirá manejar de manera efectiva el estrés y todas sus emociones negativas.

4.2.4 Objetivos de la propuesta

- Mejorar la capacitación del personal sobre manejo de software.
- Mejorar la calidad de equipos y sistemas del área de migraciones.
- Mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales del personal de migraciones.

4.2.5 Justificación de la propuesta

Con el programa de actividades que se realizará, tendrá como finalidad que la calidad de atención sea favorable en todos los niveles y así poder cumplir con los objetivos trazados a mediano plazo.

4.2.6 Desarrollo de la propuesta

Estructura y plan de acción de la propuesta

El programa de Cursos y Talleres se basa en un solo nivel de formación ya que está dirigido al personal y supervisores del área de migraciones.

Expositor: Experto en Software y aplicaciones y Psicólogos expertos en integración grupal.

Duración: 12 meses

Descripción: Esta actividad comprende que el personal tenga una excelente capacitación con grandes profesionales en el tema, para que puedan mejorar dentro de la organización y brinden una alta Calidad de atención al turista y/o cliente.

Plan de Actividades

El presente trabajo para una buena Calidad de atención en el área de migraciones se ha dividido en tres programas, donde cada programa tiene diversas actividades, las cuales se detallarán a continuación.

Objetivo 1: Mejorar la capacitación del personal sobre manejo de Software.

Plan de actividades

El presente trabajo para una buena Calidad de atención en el área de migraciones se ha dividido en tres programas, donde cada programa tiene diversas actividades, las cuales se detallarán a continuación.

Tabla 10

Actividades del objetivo 1- propuesta

Nro.	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
	Capacitación del personal de				Aprobación de la jefa de migraciones	Kimberly Vargas Quispe
1	Migraciones	1/01/2020	4	5/01/2020		
	Curso básico de Software				Aprobación de la gerencia	Diego Zarzoza León
2	de Software	6/01/2020	4	10/01/2020		
	Evaluación del personal				Aprobación de los supervisores	Diego Zarzoza León
3	del personal	11/01/2020	2	13/01/2020		
	Orientación de nuevos aplicativos				Aprobación de la gerencia	Ingeniero Pablo García
4	aplicativos	14/01/2020	4	18/01/2020		
	Práctica Piloto del aplicativo				Aprobación de la gerencia	Ingeniero Pablo García
5	AENA	19/01/2020	4	23/01/2020		
	Manejo del aplicativo				Aprobación de la gerencia	Ingeniero Pablo García
6	AENA	24/01/2020	4	28/01/2020		
	Seminario				Aprobación de los supervisores	Ingeniero Pablo García y Diego Zarzoza
7		29/01/2020	4	2/02/2020		

Actividad 1: Curso básico de Software

Esta actividad aparte de ser teórica también tendrá videos y experiencias para que el personal pueda atender claramente el tema específico del Software en general y así pueda ayudar al personal en poder manejar las informaciones y sistemas adecuadamente. Para lo cual se necesitará folletos, fólдерes, lapiceros, lápices, hojas, fásster, borradores y agua, eso ayudará que el personal apunte todo lo que se hablará en el curso a dictar.

Por lo cual la actividad se deberá realizar en un periodo de 12 meses, donde el personal será dividido en dos grupos de acuerdo con los horarios de trabajo para así no perjudicar el área de trabajo y pueda seguir operando con normalidad.

Actividad 2: Evaluación del personal

En esta actividad se realizará una evaluación para poder ver el avance que a alcanzado el personal con respecto al curso brindado y poder evaluar el progreso de cada uno.

Por lo cual se necesitará las impresiones necesarias para dicha evaluación, y todo será en un periodo de 12 meses dividido por semanas y horas.

Actividad 3: Orientación de nuevos aplicativos

Esta actividad estar a cargo del Ingeniero Pablo García, una grande en los manejos de las App, esto ayudara para que el personal conozca las nuevas aplicaciones que existen para un mejor manejo en la atención al cliente, dando las informaciones adecuadas bajo las diferentes App que ya existen y se pueden usar.

Para ellos esta actividad tendrá un periodo también de 12 meses, donde el personal deberá asistir obligatoriamente para poder ponerlo en práctico en la organización.

Actividad 4: Práctica piloto del aplicativo AENA

La práctica piloto es una simulación (prueba) para implementar por un corto tiempo el App AENA para probar como el turista y/o cliente se adapta a esta aplicación y analizar si en realizar es favorable para la organización o no.

Para ello el encargado tendrá que solicitar al personal que instale la aplicación para poder practicar, por lo cual esta actividad tendrá un periodo de 12 meses, con 4 sesiones cada dos semanas, dando seguimiento constantemente.

Actividad 5: Manejo del aplicativo AENA

Para el manejo de la aplicación, el encargado tendrá las herramientas correspondientes, para enseñar al personal el funcionamiento de esta nueva aplicación, que ayudará a la atención del cliente en una manera rápido y seguro.

Migraciones tendrá la obligación de facilitar todo lo necesario que necesite el encargado para poder realizar dicha actividad, esto tendrá un periodo igual que las demás actividades de 12 meses.

Actividad 6: Seminario

Como última actividad del primer programa del curso, los encargados Diego Zarzoza y el ingeniero Pablo García realizaran las evaluaciones necesarias para medir el aprendizaje de cada personal con la aplicación de este nuevo programa para mejor la calidad de atención.

Para esta actividad tendrá un periodo de 12 meses por el cual al terminar el programa con todas las actividades se otorgará una Constancia de haber concluido aprobatoriamente dicho curso.

Plan de contingencia

Tabla 11

Justificación de la propuesta

Nro.	Actividad	Justificación
1	Capacitación del personal de Migraciones	La aprobación de la propuesta para realizar las actividades
2	Curso básico de Software	Para mejorar la calidad de sistema operativo
3	Evaluación del personal	Medir la capacidad de rendimiento del personal
4	Orientación de nuevos aplicativos	Para mejorar la calidad de atención en migraciones
5	Práctica Piloto del aplicativo AENA	Simulador de nuevas App para una buena atención
6	Manejo del aplicativo AENA	Medir la calidad de nuevas innovaciones y cambios en migraciones
7	Seminario	Medir la capacidad de rendimiento del personal

Indicadores

Indicador de Manejo de APP:

$$\text{Manejo de la APP} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Aprobados}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$$

Indicador manejo de Software:

$$\text{Manejo de Software} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Aprobados} < 17}{\text{N}^\circ \text{ de aprobados} > 17} \times 100$$

Indicador de Evaluados:

$$\text{Evaluacion} = \frac{\text{Total de aprobados}}{\text{Total de desaprobados}} \times 100$$

Presupuesto por Actividad

Tabla 12

Presupuesto para la actividad 1: Capacitación del personal de migraciones

Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Impresión	2	0.2	0.4
2	Fólder	1	0.5	0.5
3	Fáster	1	0.5	0.5
			Total	S/1.40

Tabla 13

Presupuesto para la actividad 2: Curso básico de Software

Ingresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Inscripción	220	250	55000
			Total	S/55,000.00

Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Expositor	1	606.6	606.6
2	Folletos	220	0.3	66
3	Folders	220	0.5	110
4	Lapiceros	220	0.5	110
5	Lápices	220	0.8	176
6	Hojas	440	0.05	22
7	Fáster	220	0.5	110
8	Borradores	220	0.5	110
9	Agua	8	0.8	6.4
			Total	S/1,317.00

Tabla 14

Presupuesto para la actividad 3: Evaluación del personal

Código	Descripción	Egresos		Total
		Unidad	Cantidad	
1	Impresión	440	0.1	44
2	Expositor 1	1	606.6	606.6
Total				S/650.60

Tabla 15

Presupuesto 4: Orientación de nuevos aplicativos

Código	Descripción	Egresos		Total
		Unidad	Cantidad	
1	Expositor 2	1	1440	1440
Total				S/1,440.00

Tabla 16

Presupuesto 5: Práctica piloto del aplicativo AENA

Código	Descripción	Egresos		Total
		Unidad	Cantidad	
1	Impresión	440	0.1	44
2	Expositor 2	1	1440	1440
Total				S/1,484.00

Presupuesto 6: Manejo del aplicativo AENA

Código	Descripción	Egresos		Total
		Unidad	Cantidad	
1	Impresión	440	0.1	44
2	Expositor 2	1	1440	1440
Total				S/1,484.00

Tabla 17

Presupuesto de actividad 7: Seminario

Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Impresión	440	0.1	44
2	Expositor 1	1	606.6	606.6
3	Expositor 2	1	1440	1440
			Total	S/2,090.60

Objetivo 2: Mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales del personal de migraciones.

Plan de actividades

Tabla 18

Actividades del objetivo 2- propuesta

Nro.	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Talleres de atención al cliente	1/01/2020	8	9/01/2020	Aprobación de RR.HH	Psicólogo Fernando Lamas
2	Comunicación y Técnicas Relaciones	10/01/2020	8	18/01/2020	Aprobación de RR.HH	Psicólogo Fernando Lamas
3	Interpersonales	19/01/2020	8	27/01/2020	Aprobación de RR.HH	Psicólogo Fernando Lamas

Actividad 7: Taller de atención al cliente

Para esta actividad se buscó a un profesional de calidad encargado de varias actividades que ayudan a mejorar las habilidades que la persona tiene oculta.

Para ellos, se necesitará la información correspondiente, se brindará unas separatas donde se informará de las dinámicas que se realizará y también se ejecutará simulaciones como atender a un cliente en la forma adecuada y las palabras necesarias.

Actividad 8: Comunicación y técnicas

El encargado es un Mg. en lo que es la psicología en general, encargado de poder ayudar con diversos programas y ejercicios.

En esta actividad aparte de ser teórica será didácticas para poder desarrollar las diferentes técnicas para establecer una buena comunicación entre el personal y clientes (turista).

Para ellos se deberá realizar dicha actividad en un periodo de 12 meses, cada mes el encargado realizara un informe del avance que ha tenido el personal, dicho documento será archivado y se otorgara una copia al personal para que mensualmente vea su progreso con dicho taller.

Actividad 9: Relaciones Interpersonales

Esta actividad tendrá como objetivo mejorar capacidades de comunicación interpersonal. donde se desarrollará habilidades para expresar los sentimientos y entender a los demás y poder crear un ambiente de confianza.

En esta actividad el encargado dividirá en grupos de 15 y se presentara las instrucciones correspondientes, se entregará los materiales necesarios para la dinámica que se realizara en cada sesión, esta actividad tendrá un periodo de 12 meses.

Plan de contingencia

Tabla 19

Justificación de la propuesta

Nro.	Actividad	Justificación
1	Talleres de atención al cliente	Mejorar por medio de ejercicios y simulaciones para una excelente atención.
2	Comunicación y Técnicas	Mejorar las técnicas para una buena comunicación con los turistas.
3	Relaciones Interpersonales	Mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros y cliente.

Indicadores

Indicador de Manejo de técnicas:

$$\text{Manejo de tecnicas} = \frac{\text{Aprobados}}{\text{Total de integrantes}} \times 100$$

Indicador de Mejorar la atención:

$$\text{Mejorar la atencion} = \frac{\text{Total de participacion}}{\text{Total de inasistencias}} \times 100$$

Indicador de Buena comunicación:

$$\text{Buena comunicacion} = \frac{\text{Total de asistencia}}{\text{Total de inasistencia}} \times 100$$

Presupuesto por Actividad

Tabla 20

Presupuesto para la actividad 1: Taller de atención al cliente

Ingresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Inscripción	220	150	33000
			Total	S/33,000.00

Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Expositor 3	1	550	550
2	Agua	8	0.8	6.4
3	Impresión	660	0.1	66
4	Folders	220	0.5	110

5	Lapiceros	220	0.5	110
6	Borradores	220	0.5	110
7	Faster	220	0.5	110
8	Diploma	220	2	440
			Total	S/1,502.40

Tabla 21

Presupuesto para la actividad 2: Comunicación y técnicas

Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Agua	8	0.8	6.4
2	Expositor 3	1	550	550
3	Plumones gruesos	220	1.5	330
4	Hojas de colores	660	0.15	99
5	Plumones delgados	220	0.35	77
6	Goma	24	1.5	36
7	Tijeras	220	0.5	110
8	Borradores	220	0.5	110
			Total	S/1,318.40

Tabla 22

Presupuesto para la actividad 3: Relaciones interpersonales

Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Agua	8	0.8	6.4
2	Expositor	1	550	550
3	Papelotes	220	0.3	66
			Total	S/622.40

Objetivo 3: Disminuir la presión de trabajo en el área de migraciones

Plan de actividades

Tabla 23

Actividades del objetivo 3- propuesta

Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Control de emociones	1/1/2020	8	1/9/2020	Aprobación RR.HH	Psicóloga Andrea Berrocal
2	Evaluación General	1/10/2020	8	1/18/2020	Aprobación de la gerencia	Ingeniero Pablo Garcia

Actividad 10: Control de Emociones

Esta actividad tendrá como objetivo determinar la situación emocional y entrenar la percepción en el entorno y la presión laborales.

Para ello se realizará una simulación donde un miembro del personal hará el papel del cliente donde se acercará a la plataforma enojado a realizar un reclamo. Los participantes restantes deberán guiarlo para lograr el objetivo trazado, esta dinámica tendrá una duración de 2 horas.

Actividad 11: Evaluación General

Esta es la última actividad para realizar, para ello los encargados de los demás programas realizarán las preguntas necesarias para el personal del área de migraciones para poder medir lo aprendido durante el año de cursos y talleres.

El personal para recibir su Certificado deberá aprobar con una nota < 16 para poder ser calificado como personal de alta calidad en atención al cliente, terminando con certificación se realizará el brindis necesario donde se concluirá con el curso y taller para el personal del área de migraciones.

Plan de contingencia

Tabla 24

Justificación de la propuesta

Nro	Actividad	Justificación
1	Talleres de atención al cliente	Mejorar por medio de ejercicios y simulaciones para una excelente atención.
2	Comunicación y Técnicas	Mejorar las técnicas para una buena comunicación con los turistas.
3	Relaciones Interpersonales	Mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros y cliente.

Indicadores

Indicador de Manejo de técnicas:

$$\text{Control de ira} = \frac{\text{Participación}}{\text{Aprobados} < 16} \times 100$$

Indicador de Entorno laboral:

$$\text{Entorno laboral} = \frac{\text{Asistencia} < 100}{\text{Inasistencia}} \times 100$$

Indicador de Índice de aprobado:

$$\text{Índice de aprobados} = \frac{\text{Alumnos con nota} < 14}{\text{Total de alumnos que dieron el examen}} \times 100$$

Presupuesto por actividad

Tabla 25

Presupuesto para la actividad 1: Control de emociones

Ingresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Inscripción	220	100	22000
			Total	S/22,000.00
Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Agua	8	0.8	6.4
2	Expositor 4	1	1200	1200
3	Folders	220	0.5	110
4	Hojas Bonds	220	0.05	11
5	Diplomas	220	2	440
6	Plumones delgados	220	0.35	77
7	Plumones gruesos	220	1.5	330
8	Hojas de colores	660	0.15	99
9	Imágenes ilustradas	220	1.5	330
10	Música	100	0.02	2
			Total	S/2,605.40

Tabla 26

Presupuesto para la actividad 2: Evaluación general

Ingresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Certificado	220	100	22000
			Total	S/22,000.00
Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Impresión	220	1.5	330
2	Agua	221	0.8	176.8
3	Champagne	48	11	528
4	Bocaditos	440	0.16	70.4
5	Vasos	220	0.03	6.6
6	Asistente	1	100	100
			Total	S/1,211.80

Cronograma

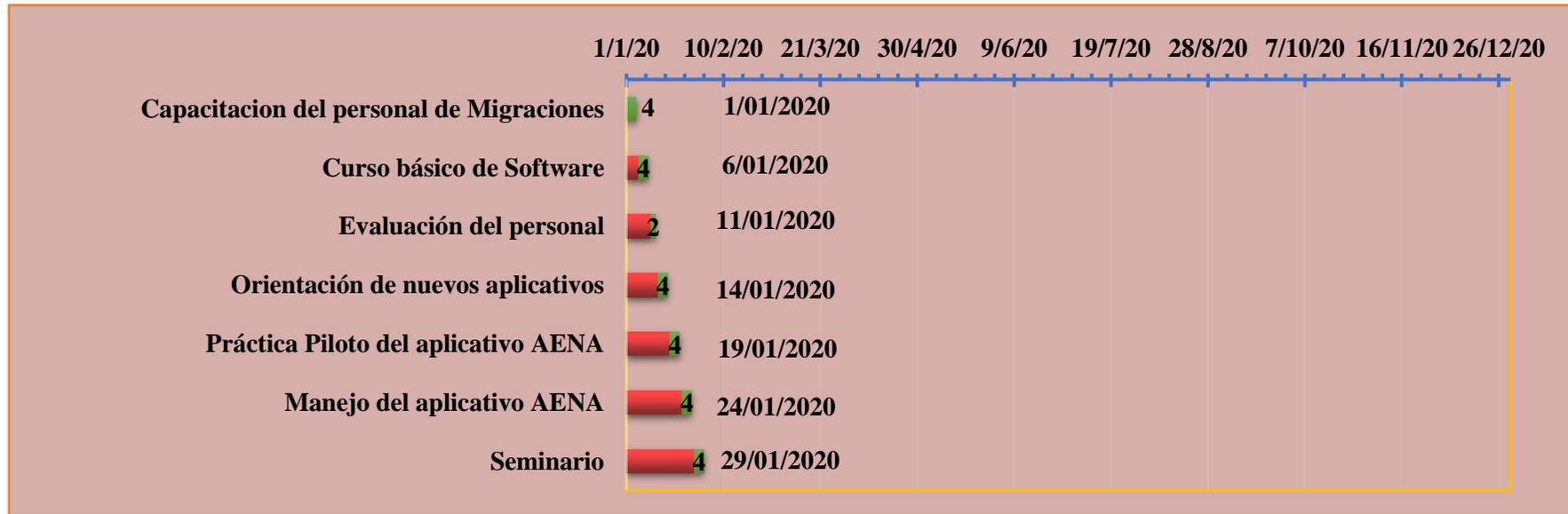


Figura 1. Diagrama de Gantt – Objetivo 1 de la propuesta. Fuente: Elaboración propia

4.3 Discusión

La tesis titulada “La calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019”, se ha logrado destacar de manera satisfactoria todo el proceso de investigación, además de la propuesta que dará solución a los inconvenientes que se encontraron en el área de Migraciones.

Lo que se planea en el trabajo de investigación es que se mejore el conocimiento tecnológico de software, ya que uno de sus inconvenientes es que el área de Migraciones no cuenta con equipos suficientes para poder realizar correctamente la prestación de servicio lo cual hace de que dificulte y que genere una incomodidad entre los pasajeros ya que cuando ellos llegan a un país de destino, lo primero que desean es que sean atendidos de manera rápida pero en muchos casos no suele pasar, debido que el sistema suele colgarse y al no poder dar una solución rápida hace de que los pasajeros tengan que esperar más de lo debido, generando a los pasajeros un gasto adicional ya que suelen contratar su movilidad u entre otros pendientes.

Otro de los problemas es que los pasajeros no suelen hacer uso de los equipos modernos para su autoservicio, y es debido a que los pasajeros ya están acostumbrados a realizar su registro migratorio de manera presencial en los módulos, la falta de información ya sea mediante folletos y/o videos hace de que cada vez que los pasajeros se encuentren en el recinto migratorio no tengan conocimiento alguno sobre el uso de las Puertas Biométricas ya que no hay un personal de manera permanente que pueda orientarlos sobre el uso correcto que deben realizar, ya que estamos en un mundo moderno en donde la tecnología se usa para todo, los clientes y/o pasajeros en algunos casos sienten incomodidad al usar los equipos de autoservicios porque sienten que es una pérdida de tiempo y demora debido a que suelen tener problemas con sus huellas, no les reconocen sus rostros o porque el sistema suele fallar.

Por ello al notar esas incomodidades y problemas que presenta hoy en día el área de Migraciones se hizo la propuesta para mejorar la calidad de atención, para ello después de analizarlo mediante las entrevistas y encuestas nos da como resultados que en cuanto a las entrevista el personal destaco como un gran problema la falta de actualización de

Software , entre otros problemas también se tiene que en la subcategoría Elementos tangibles da como resultado 34.43% de que los equipos que usan migraciones no son modernos; en la subcategoría Empatía se evaluó y se obtuvo un resultado alarmante de 37.43% con respecto a la atención del turista debido que el personal solo atiende las necesidades de gran magnitud dejando un lado la atención; es por ello que se realizará 3 actividades y en cada una de ellas ,son cursos donde habrán temas principales en relación al personal, para estas actividades al personal se le dividirá en 2 grupos para que todo puedan hacer partícipe sin perjudicar su horario de trabajo (Primer grupo : el personal que tenga turno en la mañana y en la noche su charla será en la tarde , el segundo grupo: el personal que tenga turno en la tarde su charla será en la mañana) eso nos ayudará a poder capacitar más a nuestro personal, para que puedan saber más sobre el manejo del nuevo aplicativo a realizarse para poder agilizar con la atención de los pasajeros, el personal puede estar capacitado pero al momento de realizar sus actividades correspondientes no suelen ponerlo en acción .

Finalizando con esta investigación y la propuesta se tendrá una mayor supervisión o seguimiento al personal mediante las evaluaciones que se realizarán después de cada actividad, dichas actividades tendrán una duración de 1 año y estamos proyectándonos a un corto plazo, ya que con dicha propuesta lo que buscamos es que los problemas se reduzcan a un 70%.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones

Primera: Ante el problema de la calidad de sistema de Software y las aplicaciones dentro del área de migraciones, se ha visto la oportunidad de proponer una propuesta para mejorar la Calidad de atención con la finalidad de incrementar la buena atención y lograr un servicio de calidad.

Segunda: Mediante el proceso de la investigación se teorizo la Calidad de atención, teniendo en cuentas los diferentes aportes que anteceden, el trabajo se desarrolló con la finalidad de optar una idea adecuada que permita mejorar la situación actual que sucede en el área de migraciones.

Tercera: En la propuesta se ha diseñado estrategias para mejorar la Calidad de Atención para el área de migraciones del aeropuerto Jorge Chávez, con la finalidad de mejorar personalmente y profesionalmente dentro de sus funciones, también facilitar las técnicas necesarias que permita al personal lograr sus objetivos.

Cuarta: La propuesta para mejorar la Calidad de Atención, ha sido dirigida por personas expertas y especializadas, tanto en lo teórico como en lo práctico, donde se ha mejorado el desarrollo de dicha propuesta dando conformidad del caso respectivo que es la valides de dicha propuesta.

5.2 Sugerencias

Primera: Se sugiere aplicar la propuesta en el área de migraciones, con el fin de lograr una buena atención en el sector, esto le va a permitir que migraciones tenga un rendimiento constante de turistas e incremente sus ganancias. La propuesta tiene como objetivo que el personal tenga una excelente calidad de atención en un mediano plazo.

Segunda: Diagnosticar nuevas variables que intervienen en la calidad de atención del personal del área de migraciones, con la finalidad de obtener nuevas teorías y aplicadas e la organización, esto permitirá que dicho sector siga con su proceso de crecimiento, además va a permitir que la presente investigación siga enriqueciendo el contenido.

Tercera: Profundizar y ampliar las teorías de la variable investigada, la calidad de atención del personal, con la finalidad de mejorar el modelo ya investigado y tener un antecedente, esto va a permitir que la organización se adecúe a la realidad que se vive en la actualidad cuando desarrollan sus funciones.

Cuarta: Buscar nuevas estrategias que mejore la propuesta de calidad de atención en el personal del área de migraciones, con la finalidad de complementar los conocimientos expuestos en el trabajo de investigación como consecuencia se lograra mejorar la calidad de atención de otras aéreas que deseen aplicar dicha propuesta en sus organizaciones.

CAPITULO VI
REFERENCIAS

Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y desarrollo experimental. (2015). Madrid: MIC.

Álvarez, J. (2006). *Importancia de la Calidad del servicio a cliente.* México: El Buzón de Pacioli.

Alzamora de Zarate, M. (2014). Estudio de la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio al cliente en la Ciudad de Panamá. 4-58.

Amador, C. (20018). *La calidad en el servicio al cliente.* España: Vértices.

Aponte, J. (2014). Estudios de los servicios ofrecidos a los usuarios en el Aeropuerto Internacional el Dorado. 1-36.

Camisión, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* Madrid: PEARSON EDUCACIÓN , S.A.

Cegarra, J. (2012). *Métodos de Investigación.* Madrid: Díaz de Santos.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos.* Colombia: MC. Graw Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2006). *Comportamiento de la Administración.* México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración.* México: McGraw Hill.

Cuesta, J. (2009). *Trastornos del aspecto autista y calidad de vida.* Madrid: La Muralla.

De Miguel, N. (2014). *Calidad de servicio en el Aeropuerto Comandante Espora de la ciudad de Bahía Blanca.* Argentina.

Deming, W. (1989). *La salida de la crisis, calidad , productividad y competitividad.* Madrid: Diaz de Santos.

Donna, C. (2006). *Administración de la Calidad.* México: PEARSON Educación .

Duarte, J. (2012) *Inteligencia emocional.* México:Redalyc.

Drucker, P. (1990). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.* España.

Duque, E. (2005). *Estrategias y Organización.* México: Redalyc.

- Feltretero, R. (2007). *El software libre y la construcción ética de la Sociedad del Conocimiento*. Barcelona.
- Fernandez, C. (2017). Calidad de servicio percibido por colaboradores externos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez , Lima.
- Frascati. (2015). *Medición de las actividades científicas, tecnológicas y de innovación*. España: OECD.
- Gorbaneff, Y. (2007). *Problemas, experimentos , juegos del roles para el pensamiento administrativo*. Bogota: Pontífica Universidad Javeriana.
- Guerra, P., Rudy, R., Vásquez, M., & Brigida, N. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del pasajero en el Aeropuerto de Iquitos en el periodo Abril-Mayo*. Iquitos: Universidad Nacional de Amazonia Peruana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, D. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill, 6ta edic.
- Hurtado, D. (2008). *Principio de Administración*. Medellín: ITM.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Venezuela: SYPAL.
- Ibarra, L; Paredes, D ; Durazo, M. (2016). *Calidad en el servicio y satisfacción del pasajero en aerolíneas de bajo costo en el estado de Sonoro*. Transítare.
- Keith, D. (1989). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Diaz de Santos.
- Labiosa, G., & Avendaño, B. (2015). *Evaluación de la satisfacción de los turistas del Aeropuerto Internacional de Tocumen enfocado al traslado terrestre desde y hacia el aeropuerto*. Iniciación Científica.
- Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Colombia.
- Miozzo, J., & Soete, M. (2001). *La innovación continua en el éxito empresarial*. Madrid: UNED.
- Miranda, F ; Chamorro, A ; Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Molero, A. (2001). *Investigaciones cualitativas en ciencia y tecnología*. España.

- Montalvo, V. (2016). *Calidad de servicio desde la perspectiva del turista extranjero en el puesto de control fronterizo Kasani-Yungugo*. Puno.
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de la Calidad total en la Administración pública*. Madrid: Diaz de Santos.
- Nishizawa. (2014). *Gestión de la Calidad al cliente*. España: Vértice.
- Paniagua, E. (2007). *La gestión tecnológica del conocimiento*. España: Edit.um.
- Peña, J. (1992). *Calidad y fiabilidad*. España.
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la Calidad Empresarial*. Madrid: Esic editorial.
- Pizzo, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. México: El Buzón de Pacioli.
- Quintanilla, M. (1998). *Tecnología: un conocimiento filosófico y otros ensayos de filosofía de la tecnología*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Reategui, M. (2018). *La calidad del servicio percibida en los usuarios en el Aeropuerto Alferez FAP, David Figueroa Fernandini*. Húanuco.
- Reyes, A. (2005). *Administración de personal Recursos Humanos*. México: LIMUSA.
- Rodriguez, F., & Valdeoriola, M. (2009). *Metodología de la Investigación*. Madrid: La Muralla S.A.
- Rufin, R & Medina, C. (2012). *Marketing Público*. Madrid: ESIC.
- Ruiz, S., & Grande, I. (2006). *Comportamiento de compra del consumidor*. España: ESIC Editorial.
- Sanchez de Maya, M. (2008). *El proceso innovador y tecnológico: estrategias y apoyo público*. España: Netbiblo S.A.
- Schanarch, A. (2011). *Marketing de Fidelización*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Sevilla, C. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de casa Verde Gourmet en el aeropuerto Carlos Martínez de Pinillos*. Trujillo.
- Torres, M., & Vásquez, c. (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio. *Compedium*, 120-137.

Urcola, J., & Urcola, N. (2015). *Manual práctico de comunicación empresarial*. Madrid: ESIC.

Vargas, M. (2006). *Calidad y Servicio*. México.

Vasquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio. 1-21.

Vásquez, R; Diaz, A & Rodriguez, I. (1997). Calidad del servicio y satisfaccion del consumidor. *Revista de Economía*, 120-137.

Zeithmal, V. (1993). *Calidad total de la gestión de servicio*. España: Diaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Categoría 1: Calidad de servicio				
			Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar la calidad de atención en el aérea de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019?	Proponer estrategias para mejorar la calidad de atención en el aérea de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019.	Describir de qué manera se podrá mejorar la calidad de atención en la aérea de migraciones del aeropuerto Jorge Chávez, callao 2019.	Empatía	1. Atención personalizada.	1,2,3	Nominal	Descriptivo
				2. Conocimiento de consultas.		Nominal	Descriptivo
			Fiabilidad	3. Cumplimiento de promesas	4,5,6	Nominal	Descriptivo
				4. Interés por buscar soluciones a los problemas.		Nominal	Descriptivo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Elementos tangibles	5. Equipos modernos.	7,8,9,	Nominal	Descriptivo
¿Cómo es la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019?	Analizar la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019.	Describir cómo influiría el nivel de servicio que reciben los pasajeros para evaluar la calidad de atención de migraciones del aeropuerto Jorge		6. Condiciones de las infraestructuras.		Nominal	Descriptivo

		Chávez, Callao 2019.	Capacidad de respuesta	7. Tiempo de respuesta	10,11,12	Nominal	Descriptivo
¿Cómo las estrategias influyen en la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019?	Predecir la influencia de las estrategias en la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019.		Seguridad	8. Privacidad de Información	13,14,15	Nominal	Descriptivo
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos		Procedimiento y análisis de datos	
Sintagma: Holístico Tipo: Investigación Proyectiva Nivel: Descriptivo Método: Análisis y estadístico		Población: infinita Muestra: 366 turistas Unidad informante: pasajeros y supervisores		Técnicas: Encuestas y Entrevistas Instrumentos: Cuestionario		Procedimiento: solicitar el permiso, crear el instrumento Análisis de datos:	

Anexo 2: Evidencia de la propuesta

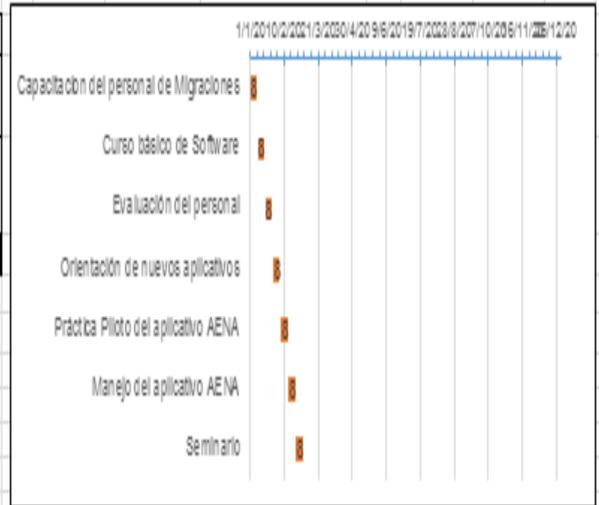
Problema 1:	El personal no tiene conocimiento sobre temas de Software ni programas.	Objetivo:	Mejorar la capacitación del personal sobre manejo de Software.	Alternativa de solución:	Cursos básicos de Software.				
Actividades:									
Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsables	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida
1	Capacitación del personal de Migraciones	01/01/2020	8	09/01/2020	Aprobación de la jefa de migraciones	Kimberly Vargas Quispe	0.00	1.40	-1.40
2	Curso básico de Software	10/01/2020	8	18/01/2020	Aprobación de la gerencia	Diego Zarzoza Leon	55000.00	1317.00	53683.00
3	Evaluación del personal	19/01/2020	8	27/01/2020	Aprobación de los supervisores	Diego Zarzoza Leon	0.00	650.60	-650.60
4	Orientación de nuevos aplicativos	28/01/2020	8	05/02/2020	Aprobación de la gerencia	Ingeniero Pablo Garcia	0.00	1440.00	-1440.00
5	Práctica Piloto del aplicativo AENA	06/02/2020	8	14/02/2020	Aprobación de la gerencia	Ingeniero Pablo Garcia	0.00	1484.00	-1484.00
6	Manejo del aplicativo AENA	15/02/2020	8	23/02/2020	Aprobación de la gerencia	Ingeniero Pablo Garcia	0.00	1484.00	-1484.00
7	Seminario	24/02/2020	8	03/03/2020	Aprobación de los supervisores	Ingeniero Pablo Garcia y Diego Zarzoza	0.00	2090.60	-2090.60
							S/ 55,000.00	S/ 8,467.60	S/ 46,532.40



Problema 1:	El personal al tener una problema familiar lo refleja con el turista	Objetivo:	Disminuir la presión de trabajo en el area de migraciones	Alternativa de solución:	Control de Emociones
--------------------	--	------------------	---	---------------------------------	----------------------

Actividades:

Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida
1	Control de emociones	01/01/2020	8	09/01/2020	Aprobación RR.HH	Psicóloga Andrea Berrocal	22000.00	2605.40	19394.60
2	Evaluacion General	10/01/2020	8	18/01/2020	Aprobación de la gerencia	Ingeniero Pablo Garcia	22000.00	1211.80	20788.20
							#####	#####	SI/ 40,182.80



SI 35,000.00 SI 3,443.20 SI 23,350.00

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE MIGRACIONES DEL AEROPUERTO JORGE CHÁVEZ, CALLAO 2019.

INSTRUCCIÓN: Estimado pasajero, este cuestionario tiene como objetivo conocer la percepción que tiene usted con respecto a la calidad de atención que brinda el área de Migraciones. Así mismo, le solicitamos que responda todas las preguntas con sinceridad.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 25-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

ITEMS	Calidad de Servicio	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA FIABILIDAD					
1	El personal del área de migraciones resuelve los problemas de los pasajeros.	1	2	3	4	5
2	El personal de migraciones muestra una atención rápida y eficaz.	1	2	3	4	5
3	El personal del área de migraciones se preocupa de no tener ningún error con el cliente.	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA SEGURIDAD						

4	Siente seguridad durante la inspección de sus documentos.	1	2	3	4	5
5	El personal de migraciones le ofrece un formato de confidencialidad de datos.	1	2	3	4	5
6	Existe algún medio de seguridad que supervise la veracidad de información de los clientes.	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA ELEMENTO TANGIBLE						
7	El área de migraciones cuenta con equipos modernos para la atención de los clientes.	1	2	3	4	5
8	El personal del área de migraciones cuenta con equipos suficientes para la prestación de servicios.	1	2	3	4	5
9	Utiliza usted los equipos modernos del área de migraciones para su autoservicio.	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	El personal del área de migraciones le ofrece un servicio rápido.	1	2	3	4	5
11	El personal del área de migraciones siempre está dispuesto a ayudar.	1	2	3	4	5
12	Considera usted que el personal de migraciones se demore en resolver los inconvenientes de otros clientes.	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA EMPATIA						
13	El personal del área de migraciones brinda una atención personalizada.	1	2	3	4	5
14	Existe una comunicación fluida entre el personal de migraciones y el cliente al momento del registro migratorio.	1	2	3	4	5
15	El personal del área de migraciones atiende las necesidades específicas de los clientes.	1	2	3	4	5

Anexo 4: Instrumento cualitativo



Universidad
Norbert Wiener

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Supervisor
Nombres y apellidos	Jorge Díaz Campos
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	22-04-2019
Lugar de la entrevista	Aeropuerto

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?
2	¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda a los pasajeros es la más apropiada? ¿Por qué?
3	¿Qué propuesta daría usted para mejorar el servicio con los pasajeros?
4	¿Qué potencial debe tener el personal de Migraciones para alcanzar un alto nivel de servicio?
5	¿Qué programas o equipos necesita el área de Migraciones para cumplir con sus objetivos?
6	¿El área de Migraciones cuenta con un sistema para evaluar a su personal? ¿Cuáles son?
7	¿Según su opinión los elementos materiales (folletos, escritos y visuales) son de utilidad para los pasajeros? ¿Por qué?

Observaciones

.....
.....
.....

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?	Se les ayuda a los pasajeros dándoles las orientaciones adecuadas por un inspector que está capacitado.
2	¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda a los pasajeros es la más apropiada? ¿Por qué?	Sí, porque el personal recibe las capacitaciones adecuadas para resolver las dudas tanto del personal como de los viajeros.
3	¿Qué propuesta daría usted para mejorar el servicio con los pasajeros?	Mejorar la empatía y el buen trato a los pasajeros, porque cada uno tiene distinta forma de personalidad y a veces los pasajeros suelen confundir la seriedad con el buen trato.
4	¿Qué potencial debe tener el personal de Migraciones para alcanzar un alto nivel de servicio?	La buena disposición y ponerlo en práctica con los pasajeros para así resolver todas sus dudas.
5	¿Qué programas o equipos necesita el área de Migraciones para cumplir con sus objetivos?	Implementar antenas solares parabólicas con internet de largo alcance, equipos funcionales de marca Soviética (Rusa).
6	¿El área de Migraciones cuenta con un sistema para evaluar a su personal? ¿Cuáles son?	Si contamos con un sistema de evaluación, que es a través de examen virtual y foros
7	¿Según su opinión los elementos materiales (folletos, escritos y visuales) son de utilidad para los pasajeros? ¿Por qué?	No porque la mayoría de información viene incompleta, hojas en blanco y errores gráficos.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Coordinadora
Nombres y apellidos	Tania Villanueva Colonia
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	22-04-2019
Lugar de la entrevista	Aeropuerto

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?
2	¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda a los pasajeros es la más apropiada? ¿Por qué?
3	¿Qué propuesta daría usted para mejorar el servicio con los pasajeros?
4	¿Qué potencial debe tener el personal de Migraciones para alcanzar un alto nivel de servicio?
5	¿Qué programas o equipos necesita el área de Migraciones para cumplir con sus objetivos?
6	¿El área de Migraciones cuenta con un sistema para evaluar a su personal? ¿Cuáles son?
7	¿Según su opinión los elementos materiales (folletos, escritos y visuales) son de utilidad para los pasajeros? ¿Por qué?

Observaciones

.....
.....
.....

Entrevistado1 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?	Dentro de las funciones del servicio migratorio, la función que tiene cada uno del personal ya sea en la salida o ingreso a nuestro país es brindarle la información correspondiente en cuanto a su calidad migratoria y se logra la absolución de cualquier consulta que pueda realizar el pasajero.
2	¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda a los pasajeros es la más apropiada? ¿Por qué?	Sí se le brinda una óptima calidad, porque tenemos un personal calificado para sus funciones y también se les capacita para que brinden un buen servicio a los pasajeros.
3	¿Qué propuesta daría usted para mejorar el servicio con los pasajeros?	Mejorar la distribución de las filas para evitar que se congestionen los pasajeros, mejorar los equipamientos del recinto migratorio y seguir capacitando a nuestro personal.
4	¿Qué potencial debe tener el personal de Migraciones para alcanzar un alto nivel de servicio?	Debe estar bien capacitado y siempre estar a disposición para poder resolver alguna duda que tenga el pasajero.
5	¿Qué programas o equipos necesita el área de Migraciones para cumplir con sus objetivos?	Se deben implementar más programas que deban estar interconectados con temas del estado (RENIEC, SUNART, Registros Públicos, antecedentes penales y judiciales).
6	¿El área de Migraciones cuenta con un sistema para evaluar a su personal? ¿Cuáles son?	Si contamos con un sistema de evaluación y se hace de forma periódica, se realizan mediante los foros y evaluaciones virtuales.
7	¿Según su opinión los elementos materiales (folletos, escritos y visuales) son de utilidad para los pasajeros? ¿Por qué?	No, porque los folletos que son entregados a los pasajeros solo hablan de las promociones que tienen dentro de los DUTYS FREE, mas no hay información importante sobre los controles que pasaran o que objetos son los que está permitido en su viaje.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Inspector
Nombres y apellidos	Huber Benito Padilla
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	22-04-2019
Lugar de la entrevista	Aeropuerto

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?
2	¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda a los pasajeros es la más apropiada? ¿Por qué?
3	¿Qué propuesta daría usted para mejorar el servicio con los pasajeros?
4	¿Qué potencial debe tener el personal de Migraciones para alcanzar un alto nivel de servicio?
5	¿Qué programas o equipos necesita el área de Migraciones para cumplir con sus objetivos?
6	¿El área de Migraciones cuenta con un sistema para evaluar a su personal? ¿Cuáles son?
7	¿Según su opinión los elementos materiales (folletos, escritos y visuales) son de utilidad para los pasajeros? ¿Por qué?

Observaciones

.....
.....
.....

Entrevistado1 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?	Se les ayuda a los pasajeros tratando de solventar exactamente en el problema que tenga en ese instante el pasajero.
2	¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda a los pasajeros es la más apropiada? ¿Por qué?	Si es la más apropiada, porque el personal de migraciones es capacitado previamente para resolver cualquier duda que se presente en el recinto.
3	¿Qué propuesta daría usted para mejorar el servicio con los pasajeros?	La propuesta que daría es tener más capacitaciones enfocados en temas en atención al cliente.
4	¿Qué potencial debe tener el personal de Migraciones para alcanzar un alto nivel de servicio?	El filtro debería ser más orientado a la atención al cliente, contratar a personas que sean empáticas y que tengan vocación de servicio.
5	¿Qué programas o equipos necesita el área de Migraciones para cumplir con sus objetivos?	Con respecto a equipos el área de migraciones debería cambiar las lectoras ya que son muy antiguas y actualizar los software para poder agilizar la atención a los turistas.
6	¿El área de Migraciones cuenta con un sistema para evaluar a su personal? ¿Cuáles son?	El área de migraciones si cuenta con un sistema de evaluación que es mediante encuestas que envían al correo electrónico y foros.
7	¿Según su opinión los elementos materiales (folletos, escritos y visuales) son de utilidad para los pasajeros? ¿Por qué?	No, porque los folletos que se entregan a cada pasajero ya sea en salidas o llegadas no es nada referente a los controles que puedan pasar si no son promociones que ellos pueden adquirir al momento de hacer sus compras en el DUTTY FREE.

Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Numero de encuestados: 366

Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El personal del área de migraciones resuelve los problemas de los pasajeros.	18	47	123	118	60	1. El personal del área de migraciones resuelve los problemas de los pasajeros.	4.92%	12.84%	32.24%	32.24%	16.39%
2. El personal de migraciones relación muestra una atención rápida y eficaz.	27	77	175	64	23	2. El personal de migraciones relación muestra una atención rápida y eficaz.	7.38%	21.04%	47.81%	17.49%	6.28%
3. El personal del área de migraciones se preocupa de no tener ningún error con el cliente.	66	89	125	69	17	3. El personal del área de migraciones se preocupa de no tener ningún error con el cliente.	18.03%	24.32%	34.15%	18.85%	4.64%
4. Siente seguridad durante la inspección de sus documentos.	95	103	106	53	9	4. Siente seguridad durante la inspección de sus documentos.	25.96%	28.14%	28.96%	14.48%	2.46%
5. El personal de migraciones le ofrece un formato de confidencialidad de datos.	77	105	91	62	32	5. El personal de migraciones le ofrece un formato de confidencialidad de datos.	21.04%	28.69%	24.86%	16.94%	8.74%
6. Existe algún medio de seguridad que supervise la veracidad de información de los clientes.	90	94	108	45	30	6. Existe algún medio de seguridad que supervise la veracidad de información de los clientes.	24.59%	25.68%	29.51%	12.30%	8.20%
7. El área de migraciones cuenta con equipos modernos para la atención de los clientes.	81	109	102	53	22	7. El área de migraciones cuenta con equipos modernos para la atención de los clientes.	22.13%	29.78%	27.87%	14.48%	6.01%
8. El personal del área de migraciones cuenta con equipos suficientes para la prestación de servicios.	117	101	90	39	20	8. El personal del área de migraciones cuenta con equipos suficientes para la prestación de servicios.	31.97%	27.60%	24.59%	10.66%	5.46%

9. Utiliza usted los equipos modernos del área de migraciones para su autoservicio.	126	110	79	42	10	9. Utiliza usted los equipos modernos del área de migraciones para su autoservicio.	34.43%	30.05%	21.58%	11.48%	2.73%
10. El personal del área de migraciones le ofrece un servicio rápido.	106	92	101	50	17	10. El personal del área de migraciones le ofrece un servicio rápido.	28.96%	25.14%	27.60%	13.66%	4.64%
11. El personal del área de migraciones siempre está dispuesto a ayudar.	81	84	115	62	24	11. El personal del área de migraciones siempre está dispuesto a ayudar.	22.13%	22.95%	31.42%	16.94%	6.56%
12. Considera usted que el personal de migraciones se demore en resolver los inconvenientes de otros clientes.	102	106	95	43	20	12. Considera usted que el personal de migraciones se demore en resolver los inconvenientes de otros clientes.	27.87%	28.96%	25.96%	11.75%	5.46%
13. El personal del área de migraciones brinda una atención personalizada.	92	104	82	62	26	13. El personal del área de migraciones brinda una atención personalizada.	25.14%	28.42%	22.40%	16.94%	7.10%
14. Existe una comunicación fluida entre el personal de migraciones y el cliente al momento del registro migratorio.	95	130	76	55	11	14. Existe una comunicación fluida entre el personal de migraciones y el cliente al momento del registro migratorio.	25.96%	35.52%	20.77%	15.03%	3.01%
15. El personal del área de migraciones atiende las necesidades específicas de los clientes.	97	137	75	49	9	15. El personal del área de migraciones atiende las necesidades específicas de los clientes.	26.50%	37.43%	20.49%	13.39%	2.46%

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Entrevistado N° 1

1) ¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?

A todos los pasajeros tanto en salidas como en llegadas internacionales, nuestro personal que se encuentra totalmente capacitado para poder ayudar a los pasajeros orientándolos en las inquietudes o cualquier consulta que quieran realizar ya sea por temas de movimientos migratorios o entre otros temas.

2) ¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda a los pasajeros es la más apropiada? ¿Por qué?

La calidad del servicio que se les brinda a todos los pasajeros es la apropiada, porque para ello nuestro personal de migraciones recibe las capacitaciones correspondientes desde el primer día en que son contratados, para que puedan resolver cualquier duda que tengan los pasajeros.

3) ¿Qué propuesta daría usted para mejorar el servicio con los pasajeros?

La propuesta que daría para poder optimizar con el servicio es mejorar la empatía y el buen trato hacia los pasajeros, porque cada uno tiene distinta forma de personalidad; muchas veces los pasajeros suelen confundir la seriedad de los inspectores con el buen trato y es por ello que los clientes o pasajeros muchas veces suelen decir que no les dan el trato que se merecen.

4) ¿Qué potencial debe tener el personal de Migraciones para alcanzar un alto nivel de servicio?

El potencial que debe tener todo el personal del control migratorio es tener la buena disposición y ponerlo en práctica con los pasajeros para que así puedan resolver todas dudas o inquietudes que tengan.

5) ¿Qué programas o equipos necesita el área de Migraciones para cumplir con sus objetivos?

Para que el área de mi Migraciones pueda cumplir con objetivos, deben implementarse nuevos equipos como las antenas solares parabólicas con internet de largo alcance y con equipos funcionales de marca Soviética (Rusa).

**6) ¿El área de Migraciones cuenta con un sistema para evaluar a su personal?
¿Cuáles son?**

El área de migraciones si cuenta con sistema de evaluación general como toda empresa u organización, en este caso a nuestro personal se les evalúa mediante exámenes virtuales y foros que se desarrollan de forma periódica.

7) ¿Según su opinión los elementos materiales (folletos, escritos y visuales) son de utilidad para los pasajeros? ¿Por qué?

Según mi opinión los folletos o revistas que suelen entregar dentro de las instalaciones, no son de utilidad para los pasajeros ya que la mayoría de información viene incompleta y no hay la información necesaria que realmente sea de interés para los pasajeros.

Entrevistado N°2

1) ¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?

Dentro de las funciones del servicio migratorio, la función que tiene cada uno del personal ya sea en la salida o ingreso a nuestro país es brindarle la información correspondiente en cuanto a su calidad migratoria y se logra la absolución de cualquier consulta que pueda realizar el pasajero.

2) ¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda a los pasajeros es la más apropiada? ¿Por qué?

Sí se le brinda una óptima calidad, porque tenemos un personal calificado para sus funciones y también se les capacita para que brinden un buen servicio a los pasajeros.

3) ¿Qué propuesta daría usted para mejorar el servicio con los pasajeros?

La propuesta que daría es mejorar la distribución de las filas para evitar que se congestionen los pasajeros, mejorar los equipamientos del recinto migratorio y seguir capacitando a nuestro personal.

4) ¿Qué potencial debe tener el personal de Migraciones para alcanzar un alto nivel de servicio?

El potencial del área de migraciones es que deben estar bien capacitados y siempre estar a disposición para poder resolver alguna duda que tenga el pasajero.

5) ¿Qué programas o equipos necesita el área de Migraciones para cumplir con sus objetivos?

Lo que necesita el área de Migraciones es que deben implementarse más programas que deban estar interconectados con temas del estado (RENIEC, SUNART, Registros Públicos, antecedentes penales y judiciales).

**6) ¿El área de Migraciones cuenta con un sistema para evaluar a su personal?
¿Cuáles son?**

Si contamos con un sistema de evaluación y se hace de forma periódica, se realizan mediante los foros y evaluaciones virtuales.

7) ¿Según su opinión los elementos materiales (folletos, escritos y visuales) son de utilidad para los pasajeros? ¿Por qué?

No, porque los folletos que son entregados a los pasajeros solo hablan de las promociones que tienen dentro de los DUTYS FREE, mas no hay información importante sobre los controles que pasaran o que objetos son los que está permitido en su viaje.

Entrevistado N°3

1) ¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?

Se les ayuda a los pasajeros tratando de solventar exactamente en el problema que tenga en ese instante el pasajero.

2) ¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda a los pasajeros es la más apropiada? ¿Por qué?

Si es la más apropiada, porque el personal de migraciones es capacitado previamente para resolver cualquier duda que se presente en el recinto.

3) ¿Qué propuesta daría usted para mejorar el servicio con los pasajeros?

La propuesta que daría es tener más capacitaciones enfocados en temas en atención al cliente.

4) ¿Qué potencial debe tener el personal de Migraciones para alcanzar un alto nivel de servicio?

El filtro debería ser más orientado a la atención al cliente, contratar a personas que sean empáticas y que tengan vocación de servicio.

5) ¿Qué programas o equipos necesita el área de Migraciones para cumplir con sus objetivos?

Con respecto a equipos el área de migraciones debería cambiar las lectoras ya que son muy antiguas y actualizar los software para poder agilizar la atención a los turistas.

6) ¿El área de Migraciones cuenta con un sistema para evaluar a su personal? ¿Cuáles son?

El área de migraciones si cuenta con un sistema de evaluación que es mediante encuestas que envían al correo electrónico y foros.

7) ¿Según su opinión los elementos materiales (folletos, escritos y visuales) son de utilidad para los pasajeros? ¿Por qué?

No, porque los folletos que se entregan a cada pasajero ya sea en salidas o llegadas no es nada referente a los controles que puedan pasar si no son promociones que ellos pueden adquirir al momento de hacer sus compras en el DUTTY FREE.



Ficha de validez del cuestionario para medir la calidad de atención en el área de Migraciones del
Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019

Nro	Items	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones			
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.					Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Sub categoría 1: Fiabilidad																					
Indicador 1: Cumplimiento de promesas																					
1.	¿El personal del área de migraciones resuelve los problemas de los pasajeros?				4				4				4				4				
2.	¿El personal del área de migraciones muestra una atención rápida y eficiente?				4				4				4				4				
3.	¿El personal del área de migraciones se preocupa de no tener ningún error con el cliente?				4				4				4				4				
Sub categoría 2: Seguridad																					
Indicador 3: Privacidad de información																					
4.	¿Siente seguridad durante la inspección de sus documentos?				4				4				4				4				
5.	¿El personal de migraciones le ofrece un formato de confidencialidad de datos?				4				4				4				4				
6.	¿Existe algún medio de seguridad que				4				4				4				4				
		El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.				La redacción del ítem no es clara/redundante.				No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e				La eliminación del ítem no afecta al indicador, sub categoría y categoría.							
		No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.				El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.				Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e				El ítem no mide de manera relevante el indicador, sub categoría y							
		Es necesario incrementar los ítems.				Es necesaria la modificación del ítem.				Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e				El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.							
		Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las				El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.				Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e				El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.							



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario para medir la calidad de atención en el área de Migraciones del
Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019

Nro	Items	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones	
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Pje	
Sub categoría 1: Fiabilidad																			
Indicador 1: Cumplimiento de promesas																			
1.	¿El personal del área de migraciones resuelve los problemas de los pasajeros?																		
2.	¿El personal del área de migraciones muestra una atención rápida y eficiente?																		
3.	¿El personal del área de migraciones se preocupa de no tener ningún error con el cliente?																		
Sub categoría 2: Seguridad																			
Indicador 3: Privacidad de información																			
4.	¿Siente seguridad durante la inspección de sus documentos?																		
5.	¿El personal de migraciones le ofrece un formato de confidencialidad de datos?																		
6.	¿Existe algún medio de seguridad que																		



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario para medir la calidad de atención en el área de Migraciones del
Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019

Nro	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
		Importancia y congruencia del ítem. 1 2 3 4 Pje	Ítem adecuado en forma y fondo. 1 2 3 4 Pje	Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría. 1 2 3 4 Pje	Importancia y solidez del ítem. 1 2 3 4 Pje	Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
Sub categoría 1: Fiabilidad						
Indicador 1: Cumplimiento de promesas						
1.	¿El personal del área de migraciones resuelve los problemas de los pasajeros?	4	4	4	4	
2.	¿El personal del área de migraciones muestra una atención rápida y eficiente?	4	4	4	4	
3.	¿El personal del área de migraciones se preocupa de no tener ningún error con el cliente?	4	4	4	4	
Sub categoría 2: Seguridad						
Indicador 3: Privacidad de información						
4.	¿Siente seguridad durante la inspección de sus documentos?	4	4	4	4	
5.	¿El personal de migraciones le ofrece un formato de confidencialidad de datos?	4	4	4	4	
6.	¿Existe algún medio de seguridad que					

Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa



Anexo 9: Matrices de trabajo

1. Matriz de causa efecto para definir el problema

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto (Categoría problema)
C1. Personal	1. Beneficio	1. Varía el horario de turnos entre los Nombrados e Inspectores (dos mañanas, dos tardes y dos amanecidas) mientras que los Oficiales (tres tardes y tres amanecidas)	Calidad de Atención
		2. Solos los nombrados tienen 3 comidas según el turno que les toque (desayuno, almuerzo cena)	
	2. Presión	3. Porque les hacen firmar adendas de un mes y no tienen una estabilidad laboral.	
		4. Cualquier problema ocasionado es bajo responsabilidad del personal asignado.	
	3. Motivación	5. No tienen reconocimientos por parte del área de Migraciones del AIJCH.	
		6. No reciben ningún incentivo ni bonificación.	
C2. Equipos	4. Software	7. Se cuelga el programa SIM (Sistema Integrado de Migraciones) ocasionando congestión en la sala de control Migratorio	
		8. El programa RQ (Requisitoria) pinta roja por OMONIMIA ocasionando una incomodidad en los turistas.	
	5. Inmobiliario	9. No cuentan con los implementos necesarios (el mal estado de sillas y falta de módulos).	
		10. No todo el personal de turno tiene sus computadoras para poder agilizar la atención.	
	6. Cámaras Fotográficas	11. Todas están en buen estado y no le dan uso correspondiente.	
		12. Se colocaron con la finalidad de tomar fotografía y hacer reconocimiento facial a los pasajeros	
C3. Procesos	7. Charlas	13. Son realizadas en los días de franco, perjudicando su único día libre.	

		14. El personal de turno no da un buen trato al pasajero debido que se encuentran en mal estado (animo).	
	8. Boucher	15. El proceso de control migratorio por Puertas Biométricas es muy largo causando incomodidad en los pasajeros (turistas).	
		16. Finalizando el proceso, los Boucher no son conservados por los pasajeros.	
	9. TAM	17. Causa incomodidad en los pasajeros.	
18. No todos los pasajeros saben cómo llenarlos.			
C4. Infraestructura	10. Espacio reducido	19. No cuentan con un área de descanso	
		20. Las oficinas no son las adecuadas.	
	11. Anuncios	21. Los pasajeros no saben hacia donde se van a dirigir	
		22. No hay indicaciones sobre el cobro de impuesto al momento de salir del aeropuerto (vuelos de conexión)	

2. Problema, objetivo, hipótesis

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cómo mejorar la calidad de atención en el aérea de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019?	Proponer estrategias para mejorar la calidad de atención en el aérea de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019.	Describir de qué manera se podrá mejorar la calidad de atención en la aérea de migraciones del aeropuerto, callao 2019
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos
¿Cómo es la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019? ¿Cómo son los factores de mayor influencia en la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019?	Analizar la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019.	Describir cómo influiría el nivel de servicio que reciben los pasajeros para evaluar la calidad de atención de migraciones del aeropuerto, callao 2019. Describir que dimensiones valora el pasajero para la calidad de servicio de migraciones del aeropuerto, callao 2019.

¿Cómo las estrategias influyen en la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019?	<p>Explicar las causas de mayor incidencia en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019.</p> <p>Predecir la influencia de las estrategias en la calidad de atención en el área de Migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2019.</p>	
--	---	--

3. Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	<p>Las teorías que sustentan esta investigación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teoría X • Teoría Y • Teoría de Calidad • Teoría Neoclásica de la Administración • Teoría del comportamiento de la administración 	Para dicho trabajo de investigación las teorías que sustentan son: la teoría “X” y la teoría “Y”, la teoría de Calidad., la teoría neoclásica de la administración y teoría del comportamiento administrativo, todas estas teorías ayudaran a crear oportunidades, a eliminar obstáculos o problemas que se presenten dentro del área de Migraciones.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Aporta a la solución del problema, debido al concepto de cada autor nos darán una imagen de como buscaremos la mejor solución en el área de Migraciones.	Todas estas teorías tienen conceptos importantes, que nos ayudaran a interpretar el concepto de la problemática lo cual nos ayudara a buscar una mejor solución dentro del área de Migraciones del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Es necesario realizar la investigación para poder buscar el cuello de botella de dichas empresas y eso nos ayudara a buscar buenas soluciones para mejorar los servicios que se brindan.	Es importante realizar el trabajo de investigación, para poder cual es el motivo principal por el cual se está originado el cuello de botella dentro del área de Migraciones, lo cual nos ayudara a buscar buenas soluciones para poder mejorar los servicios que se brindan a los pasajeros y/o turistas.

¿Cuál será la utilidad?	La propuesta que se va a hacer es ayudar a reducir la problemática que hoy en día encontramos en el área de Migraciones con respecto a la atención al cliente.	La utilidad que se le dará en la investigación es reducir la problemática que hoy en día encontramos dentro del área de Migraciones con respecto a la atención al cliente,
¿Qué espera con la investigación?	En esta investigación esperamos que para el año 2020, la calidad de atención en el área de Migración del aeropuerto Internacional Jorge Chávez., habrá mejorado en un 75% con dicha propuesta a realizar.	Con dicha investigación esperamos que mejore en un 75% con respecto a la calidad de atención realizándose en un corto plazo; para así poder obtener una buena satisfacción en los pasajeros, ya que todo pasajero ni bien llega al territorio peruano la primera impresión que se lleva es el trato que le dan en el control migratorio o en cualquier otra área dentro del Aeropuerto.
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Porque utilizamos la investigación holística, cualitativa y cuantitativa, eso ayudara a mejorar la propuesta que se va a realizar en el área del control Migratorio del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.	El resultado de la investigación holística permite realizar la tesis en un proceso cualitativo y cuantitativo, donde emplearemos unas encuestas a los turistas y una entrevista a los supervisores de cada grupo del área de Migraciones del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Si nos ayudara a resolver el problema que hoy existe en el área de Migraciones, como es la calidad de atención a los turistas.	Mediante esta investigación nos va a permitir obtener varios resultados que se podrán aplicar al área de Migraciones, aunque no reduciremos en total la calidad de atención, pero estaría en un proceso para mejorar de a poco en el buen servicio y/o trato hacia los turistas.

4. Matriz de teorías

Teoría 1: “Y”				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Chiavenato, Idalberto	2000	Según Chiavenato (2000) nos dice “El trabajo puede ser una fuente de satisfacción o de sufrimiento,	Debido que es un conjunto de hipótesis de la teoría de motivación humana donde los encargados se preocupen que sus trabajadores encuentren	La teoría se aplicará en la calidad de atención, para la motivación e incentivos económicos del personal del área de Migraciones.

		dependiendo de ciertas condiciones” (p.135)	satisfacción con el cargo que tienen y puedan esforzarse para lograr buenos resultados para la organización, donde el esfuerzo mental y físico es suficiente para poder conseguir los objetivos empresariales a medida que sea recompensable	
Referencia:	Chiavenato, I. (2000). <i>Administración de Recursos Humanos</i> . Colombia : MC.Graw Hill Interamericana.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Reyes Ponce, Agustín	2005	Según el autor Reyes (citado por McGregor) nos dice que es la “creación de condiciones que permitan a los miembros de la empresa realizar mejor sus propios objetivos encaminando sus esfuerzos hacia el éxito de la empresa” (p.55).	Es decir que en esta teoría se basa al autocontrol del personal, donde la responsabilidad es lo primordial destacando la creatividad, el ingenio y la imaginación que toda persona tiene y lo desarrollara dentro del equipo de trabajo para poder llegar al objetivo trazado.	Se aplicará en la propuesta para poder destacar la creatividad del personal de Migraciones para poder realizar lluvias de ideas y ser consideradas para el objetivo trazado a mediano plazo
Referencia:	Reyes, A. (2005). <i>Administracion de personal Recursos Humanos</i> . Mexico: LIMUSA.			
Teoría 2: “X”				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Reyes Ponce, Agustín	2005	Según el autor Reyes (citado por McGregor) nos dice que “detrás de toda decisión o acción ejecutiva hay determinadas ideas sobre la naturaleza y conductas humanas” (p.54).	Por lo cual cada trabajador tiene diferentes conductas que hace que dificulte el trabajo en equipo, debido que cada trabajador realiza sus obligaciones bajo amenaza ya que prefieren ser dirigidos para poder realizar sus tareas laborales.	Dicha teoría se aplicará de manera directa en el área de Migraciones con el personal encargado de diferentes funciones, basándonos en el comportamiento de cada uno de ellos, para que el equipo de trabajo sea eficiente al momento de desempeñar sus funciones.
Referencia:	Reyes, A. (2005). <i>Administración de personal Recursos Humanos</i> . Mexico: LIMUSA.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis

Chiavenato, Idalberto	2000	Según Chiavenato (2000) nos dice “A los seres humanos no les gusta el trabajo y tenderán a evitarlo, siempre que ello sea posible” (p.133)	Toda organización para lograr los objetivos con el personal sabiendo que el ser humano prefiere ser dirigido, en vez de dirigir es necesario que la organización controle, obligue y muestre al personal cuáles son sus principales responsabilidades para lograr el objetivo trazado.	Esto nos ayudara que cada personal deba cumplir con sus responsabilidades, para poder lograr con el objetivo de una buena atención al cliente en el área del control migratorio.
Referencia:	Chiavenato, I. (2000). <i>Administración de Recursos Humanos</i> . Colombia : MC.Graw Hill Interamericana.			

Teoría 3: Calidad				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Miranda González, Francisco; Chamorro Mera Antonio y Rubio Lacaba Sergio	2007	Según la real Academia Española (citado en Miranda; Chamorro y Rubio) nos dice que “Es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que los restantes a su especie” (p.7)	La calidad nos sirve para poder darle un valor importante al producto o servicio con el fin de lograr una satisfacción en el cliente.	Dicha teoría se aplicaría para saber cuáles son las expectativas o deseos que los clientes quieren con respecto a un producto o servicio, al lograr la satisfacción del cliente lograremos incrementar el consumo y su fidelización.
Referencia:	Miranda,F ; Chamorro, A ; Rubio, S. (2007). <i>Introducción a la destión de la calidad</i> . Madrid: Delta Publicaciones.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Camisón Cesar, Cruz Sonia y González Tomas	2006	Según Evans citado en (Camisón, Cruz y González) nos dicen que la calidad es “crear valor para los grupos de interés” (p.147)	Por ellos la calidad nos ayuda a mejorar los valores que hay en los trabajos de equipo y la empresa pueda cumplir con sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, ayudando a resaltar los valores que tenemos desde pequeños para poder dar seguridad a la organización y a los clientes.	Se va a aplicar para poder mejorar las expectativas que los clientes deseen con el respectivo respeto que ellos se merecen donde aplicaremos el lema “El cliente siempre tiene la razón.”

Referencia:	Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). <i>Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas</i> . Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
--------------------	---

Teoría 4: Neoclásica de la administración				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Chiavenato, Idalberto	2006	Según Chiavenato (2006) nos dice que “La administración como técnica social básica que el administrador utiliza para alcanzar resultados ayudado por las personas con quienes trabaja” (p.129)	Por lo tanto, esta teoría nos resalta que cada organización u empresa no solo es el trabajo de los encargados o de los que lideran el grupo, sino de todos los trabajadores para poder lograr los resultados u objetivos que la empresa se a trazado	Dicha teoría se aplicará de manera directa en el área de Migraciones con la propuesta a realizarse, para lograr conseguir un grupo eficiente desarrollándose en un mediano plazo.
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado Cuartas Darío	2008	Según Hurtado (2008) nos dice “que para los autores neoclásicos la administración consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de individuos para lograr un objetivo en común “(p.79).	Es decir, cada organización está formada por los procesos de administración ya sea una micro o macroempresa, para poder lograr con los objetivos trazados es fundamental que dichas organizaciones tengan delegados para poder dirigir, controlar y orientar a cada grupo las tareas adecuadas, para que así al agrupar todos los procesos sean satisfactorios para la empresa.	Se aplicará en el área de Migraciones para poder lograr un desarrollo eficiente con su personal, se desarrollará en un mediano plazo.
Referencia:	Hurtado Cuartas, D. (2008). <i>Principios de Administración</i> . Medellín-Colombia: ITM.			

Teoría 5: Del comportamiento de la administración

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Chiavenato, Idalberto	2006	Según Chiavenato (2006) nos dice que “la teoría del comportamiento de la administración es la motivación humana” (p.283).	El individuo es considerado un hombre trabajador con aportaciones para la organización, con las habilidades para delegar cierto grupo conociendo la importancia del cargo, donde los incentivos sociales y simbólicos son importantes para cada trabajador.	Esta teoría de aplicará en mi trabajo de investigación con respecto a la motivación de cada trabajador en la realización de un trabajo excelente.
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Gorbaneff, Yuri	2007	Según Gorbaneff (citado por Maslow) nos dice “es la necesidad de un estado interno de la persona que hace que ciertos resultados aparezcan atractivos a la persona” (p.25).	Por lo cual la organización debe tener en cuenta las necesidades primordiales del trabajador u personal que labora en dicha empresa para poder satisfacer dichas necesidades para que el trabajador pueda realizar sus labores en un ambiente adecuado y sin preocupaciones y así puedan lograr con los objetivos.	Se aplicará en mi trabajo de investigación para que la organización este pendiente en las necesidades de sus trabajadores
Referencia:	Gorbaneff, Y. (2007). <i>Problemas, experimentos, juegos de roles para el pensamiento administrativo</i> . Bogotá.			

5. Matriz de antecedentes

Datos del antecedente nacional: 1		Redacción final
Título	La calidad de servicio y satisfacción de los clientes de Casa Verde Gourmet en el aeropuerto “CARLOS MARTINES DE PINILLOS”, distrito de Huanchaco 2016	Sevilla. (2016). <i>La calidad de servicio y satisfacción de los clientes de Casa Verde Gourmet en el aeropuerto "CARLOS MARTINEZ DE PINILLOS", distrito de Huanchaco 2016</i> . Tiene como propósito comprobar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes, para ello es necesario generar una gran variedad de productos saludables y

Autor		Sevilla Dávila, Claudia Elizabeth	deliciosos, haciendo uso del diseño no experimental transversal, con una investigación de tipo descriptivo correlacional, utilizando los métodos inductivos y estadístico, teniendo como población a 2100 clientes con una muestra de 325 clientes. Dicha investigación tiene como finalidad satisfacer la calidad de atención de los pasajeros, debido a que la primera impresión que se lleva el turista es el trato que le brindan el personal de la aerolínea o personal del aeropuerto (agentes de seguridad). Es por ello que los pasajeros cada vez que llegan a los restaurantes localizado dentro de las instalaciones del Aeropuerto de Panamá se sienten disgustos debido a que tienen sus comidas muy agradables y son muy bien atendidos por el personal de turno.
Año		2016	
Objetivo		Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de Casa Verde Gourmet en el aeropuerto “CARLOS MARTINES DE PINILLOS” , distrito de Huanchaco 2016	
Metodología			
	Tipo	Descriptivo correlacional	
	Enfoque	Cuantitativo y Cualitativo	
	Diseño	No experimental transversal	
	Método	Probabilístico	
	Población	2100 clientes	
	Muestra	325 clientes	
	Técnicas	Encuesta	
	Instrumento	Cuestionario	
	Método de análisis de datos	SPSS	
Resultados		Dicha investigación tiene como finalidad satisfacer la calidad de atención de los pasajeros, debido a que la primera impresión que se lleva el turista es el trato que le brindan el personal de la aerolínea o personal del aeropuerto (agentes de seguridad).	
Conclusiones		los pasajeros cada vez que llegan a los restaurantes localizado dentro de las instalaciones del Aeropuerto de Panamá se sienten disgustos debido a que tienen sus comidas muy agradables y son muy bien atendidos por el personal de turno.	

Referencia (tesis)	Sevilla, C. (2016). <i>La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de casa Verde Gourmet en el aeropuerto "Carlos Martínez de Pinillos", distrito de Huanchaco 2016.</i> (Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración) . Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
---------------------------	--

Datos del antecedente nacional: 2		Redacción final	
Título	Calidad de servicio y la satisfacción del pasajero turista en el aeropuerto de Iquitos en el periodo Abril- Mayo 2015	Guerra y Vásquez, (2015). <i>Calidad de servicio y la satisfacción del pasajero turista en el aeropuerto de Iquitos en el periodo Abril-Mayo 2015.</i> Tiene como objetivo principal determinar la calidad de servicio como satisfacción para el turista, para poder lograr un buen posicionamiento en el mercado nacional e internacional, se hizo uso del diseño no experimental, con una investigación de tipo descriptivo- correlacional. Obteniendo una población infinita, después de haber obtenido los resultados se tiene una muestra de 81 pasajeros, para dicha recolección de datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL, dichos cuestionarios fueron realizados a todos los turistas que llegaban al aeropuerto de Iquitos, para poder determinar qué tan satisfecho se encuentra el pasajero desde su llegada al aeropuerto de Iquitos hasta su último momento de estadía dentro de las instalaciones aeroportuarias. Como conclusión en dicha investigación si existe una relación entre todas sus variables, logrando así la satisfacción de los turistas con respecto a la buena atención del personal y de los establecimientos que se encuentran dentro del aeropuerto de Iquitos.	
Autor	Guerra Pezo Rudy Randy, Vásquez Meléndez Nora Brígida		
Año	2015		
Objetivo	Determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del pasajero turista en el aeropuerto de Iquitos en el periodo Abril-Mayo 2015		
Metodología			
	Tipo		Descriptivo- Correlacional
	Enfoque		Cualitativo
	Diseño		No experimental y longitudinal
	Método		
	Población		Infinita
	Muestra		81 pasajeros
	Técnicas		Encuesta
	Instrumento		Cuestionario SERVQUAL
	Método de análisis de datos	SPSS Windows	
Resultados			
Conclusiones	Se obtuvo un valor significativo de $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, lo cual quiere decir que si		

	existe una relación entre todas sus variables
Referencia (tesis)	Guerra, P., Rudy, R., Vásquez, M., & Brigida, N. (2015). <i>Calidad de servicio y satisfacción del pasajero en el Aeropuerto de Iquitos en el periodo Abril-Mayo</i> . Iquitos: Universidad Nacional de Amazonia Peruana.

Datos del antecedente nacional: 3		Redacción final
Título	La calidad de servicio percibida en los usuarios en el Aeropuerto Alférez FAP. David Figueroa Fernandini, Huánuco	Reátegui, M. (2018). <i>La calidad de servicio percibida en los usuarios en el Aeropuerto Alférez FAP, David Figueroa Fernandini</i> . Huánuco. Tiene como objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio percibida, de los usuarios del Aeropuerto Alférez FAP. David Figueroa Fernandini, para esta investigación se usó las encuestas y se obtuvo una población de 360 usuarios, lo que busca todo turista en un país que no es suyo es el trato que le dan ya que eso dice mucho para ellos, pero al realizarse una evaluación la mayoría de los turistas indicaron sus molestias y/o quejas debido a que las infraestructuras del aeropuerto no se encontraba en perfecto estado y aparte se incrementaron cobros excesivos en los servicios que les ofrecían, lo cual a generado la insatisfacción de los turistas, impidiendo la captación de nuevos clientes. Por ello los resultados que se obtuvo es que los pasajeros indicaron que en el aeropuerto de Lima no hay un orden correspondiente pero si cuenta con una buena seguridad e infraestructura, mientras que las evaluaciones que se realizaron en CORPAC señalaron que muestra muchas deficiencias en cuanto a sus infraestructuras y servicio, por ello al obtener una media de 3.27 muestra que el servicio ofrecido se encuentra entre un rango de bueno y regular
Autor	Reátegui Larrea, Milena Verence	
Año	2018	
Objetivo	Determinar el nivel de la calidad del servicio percibida, de los usuarios del aeropuerto Alférez FAP. David Figueroa Fernandini, Huánuco 2018	
Metodología		
Tipo	Aplicada	
Enfoque	Cuantitativo	
Diseño	No experimental, Transaccional y Descriptivo	
Método	Deductivo	
Población	360 usuarios	
Muestra	Probabilístico	
Técnicas	Encuestas	
Instrumento	Cuestionarios	

Método de análisis de datos	SERVQUAL
Resultados	Los resultados que se obtuvieron es que los pasajeros indicaron que en el aeropuerto de Lima no hay un orden correspondiente pero si cuenta con una buena seguridad e infraestructura, mientras que las evaluaciones que se realizaron indicaron que CORPAC muestra muchas deficiencias en cuanto a sus infraestructuras y servicio.
Conclusiones	Se obtuvo una media de 3.27 lo cual indica de que el servicio ofrecido se encuentra entre en un rango de bueno y regular
Referencia	Reátegui, M. (2018). <i>La calidad de servicio percibida en los usuarios en el Aeropuerto Alférez FAP, David Figueroa Fernandini</i> . Huánuco. http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1092/T047_73658133T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Datos del antecedente nacional: 4		Redacción final
Título	Calidad de servicio percibido por colaboradores externos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	Fernández, C. (2017). <i>Calidad de servicio percibido por colaboradores externos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez</i> . Teniendo como objetivo principal determinar los niveles de calidad de servicio percibido por los colaboradores externos y compararlos en función del sexo, procedencia, nivel de educación y grupos etarios del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para continuar con su investigación tuvo una población de 46,884 colaboradores y para ello se usaron las entrevistas y encuestas para poder determinar cuáles eran los problemas que hacen que los pasajeros estén insatisfechos. Por ello se recomienda que la empresa siempre este en constante comunicación con sus clientes para así saber cuáles son los problemas, dificultades u obstáculos que hace que se detengan, por
Autor	Fernández La Torre, Carlos Oscar	
Año	2017	
Objetivo	Determinar los niveles de Calidad de Servicio percibido por colaboradores externos y compararlos en función del sexo, procedencia, nivel de educación y	

	grupos etarios, del aeropuerto internacional Jorge Chávez	ello la empresa siempre debe ayudar y apoyarlos en todo lo que sea necesario; con respecto a la calidad de servicio que brinda el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, se tiene que mejorar en varios aspectos en relación a cada categoría que lo conforman y en relación a las dimensiones no se halló diferencias según el sexo y origen de los usuarios sin embargo se encontró oposiciones estadísticas muy significativas según el nivel educativo.
Metodología		
Tipo	Descriptiva	
Enfoque	Cuantitativo	
Diseño	Comparativo	
Método		
Población	46,884 colaboradores	
Muestra	381 usuarios	
Técnicas	La observación, la entrevista y la encuesta	
Instrumentos	test, cuestionarios, listas de chequeos, inventarios	
Método de análisis de datos	SPSS	
Resultados	Se recomienda que la empresa esté en constante comunicación con sus clientes para saber cuáles son sus problemas, dificultades, obstáculos que hace que se detengan ,por ello la empresa siempre debe ayudar y apoyarlos en todo lo que sea necesario	
Conclusiones	Con respecto a la calidad de servicio se tiene que mejorar en varios aspectos en relación a cada categoría que lo conforma, en relación a las dimensiones no se halló diferencias según el sexo y origen de los usuarios sin embargo se encontró oposiciones estadísticas muy significativas según el nivel educativo.	
Referencia	Fernández, C. (2017). <i>Calidad de servicio ercibido por colaboradores externos del Aeropuerto Internacional Jorge Chavez</i> . Lima.	

Datos del antecedente nacional: 5		Redacción final	
Título	Calidad de servicio desde la perspectiva del turista extranjero en el puesto de control fronterizo Kasani-Yunguyo Puno	<p>Montalvo, V. (2016). <i>Calidad de servicio desde la perspectiva del turista extranjero en el puesto de control fronterizo Kasani-Yunguyo Puno</i>. Tiene como objetivo determinar el índice de calidad de servicio en el Puesto de Control migratorio de KASANI, para esta investigación se tuvo a una población finita lo cual se realizaron encuestas para poder determinar cuáles son los problemas que hacen que no haya una buena calidad de servicio; al momento de obtener dichos resultados se analizaron mediante el programa SERVQUAL dando como resultado que la calidad de servicio en el control fronterizo aún tiene que mejorar, ya que es el control principal de ingresos y salidas de todos los extranjeros, y uno de ellos es la incomodidad de los extranjeros ya que cuando tienen que pasar el control deben hacer largas colas y eso implica que tendrían que esperar por largas horas hasta</p> <p>mejorar con respecto a la capacidad de respuesta ya que afecta mucho con respecto a la percepción de los turistas generando una inseguridad y desconfianza, por ello también es importante de que en el control migratorio para poder agilizar con la atención es necesario la implementación de nuevo equipos tecnológicos evitando de que cada vez que los pasajeros realicen su control migratorio se genere incomodidad o se congestione debido a la gran fluidez de pasajeros y eso hace de que los turistas ya no vuelvan.</p>	
Autor	Montalvo Zela. Verónica Basilia		
Año	2016		
Objetivo	Determinar el índice de calidad de servicio en el Puesto de Control Fronterizo de KASANI		
Metodología			
	Tipo		Descriptiva
	Enfoque		Cuantitativo
	Diseño		
	Método		
	Población		Finita
	Muestra	Aleatorio simple	
	Técnicas	Encuesta	
	Instrumentos	Cuestionario	
	Método de análisis de datos	SERVQUAL	
Resultados	Se tiene mejorar con respecto a la capacidad de respuesta ya que afecta a la percepción de los turistas, con respecto a dichas dimensiones se podrá medir la calidad de servicio.		
Conclusiones	El servicio que se brinda en el puesto de control fronterizo es regular, pero si se tendría que mejorar en la seguridad, en los equipos de trabajo, con respecto a la capacidad de respuesta el turista no está muy satisfecho ya que suelen demorar		

	mucho para poder atenderlos, la falta de confianza debido a la mala atención de servicio.
Referencia (tesis)	Montalvo, V. (2016). <i>Calidad de servicio desde la perspectiva del turista extranjero en el puesto de control fronterizo Kasani-Yunguyo Puno.</i>

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final	
Título	Estudio de la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio al cliente en la Ciudad de Panamá	Alzamora (2014). <i>Estudio de la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio al cliente en la ciudad de Panamá.</i> Tiene como objetivo principal medir las percepciones que tienen los turistas sobre la calidad de servicio al cliente en la ciudad de Panamá, haciendo uso del diseño no experimental transversal, de tipo descriptivo. Tiene como población infinita ya que no se conoce la cantidad de turistas que se encuentran en el país (llegada), adquiriendo una muestra de un total de 1067 personas, utilizando como instrumento los cuestionarios enfocados en el modelo SERVQUAL para medir la percepción de los turistas referente a la calidad de servicio que se le está brindando. Los resultados obtenidos en dicha investigación es que la mayoría de los turistas realizan su viaje por placer o porque les parece un país muy agradable. Dicha investigación tiene como conclusión que la calidad de servicio que se le brinda al cliente es muy importante ya que es la primera impresión que se lleva el turista cuando llega a un país hacer turismo y es importante que todo el personal de servicio esté bien capacitado para poder brindar un excelente servicio y sobre todo también debe mejorar en sus infraestructuras.	
Autor	Miroslava Alzamora de Zárate		
Año	2014		
Objetivo	Medir las percepciones que tienen los turistas sobre la calidad de servicio al cliente en la Ciudad de Panamá.		
Metodología			
	Tipo		Descriptiva
	Enfoque		Cualitativo
	Diseño		No Experimental transversal
	Método		
	Población		Infinita
	Muestra		1067 personas
	Técnicas		Entrevista
	Instrumentos		Cuestionario
	Método de análisis de datos	SPSS 20	
Resultados	Los resultados obtenidos en dicha investigación es que la mayoría de los turistas realizan su viaje por placer o porque les parece un país muy agradable.		

Conclusiones	Dicha investigación tiene como conclusión que la calidad de servicio que se le brinda al cliente es muy importante ya que es la primera impresión que se lleva el turista cuando llega a un país hacer turismo y es importante que todo el personal de servicio esté bien capacitado para poder brindar un excelente servicio y sobre todo también debe mejorar en sus infraestructuras.		
Referencia	Alzamora, M. (2014). <i>Estudio de la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio al cliente en la Ciudad de Panamá.</i> . Panamá: Universidad Santa María la Antigua.		
Datos del antecedente internacional: 2		Redacción final	
Título	Calidad en el servicio y satisfacción del pasajero en las aerolíneas de bajo costo en el estado de Sonora	Ibarra, Paredes; Durazo, L. (2016). Calidad en el servicio y satisfacción de los pasajeros en las aerolíneas de bajo costo en el estado de Sonora. <i>Transitare</i> , tiene como propósito concretar el efecto de la calidad de servicio en la complacencia de los pasajeros de las tres aerolíneas de bajo costo. Por ello las empresas tengan un buen trato con los pasajeros, no solo porque ofrezcan vuelos baratos sino también porque observan la calidad de servicio que les brindan al momento de seleccionar su vuelo, haciendo uso de las encuestas se determinara qué tan satisfechos, confiables y seguros se sienten al momento de adquirir estos vuelos, diseñando tácticas que le permitan ser más competidor en el mercado internacional. Se concluye que ambas aerolíneas no solo deben mejorar en la calidad de servicio y atención al cliente prestándoles un servicio seguro y preciso, para ser una de las mejores elecciones de vuelo a nivel internacional, seguir aumentando el número de pasajeros para seguir ofreciendo tarifas a su alcance y crecer en el mercado comercial para ser más competitivo.	
Autor	Luis Enrique Ibarra Morales; Daniel Paredes Zempual; María Guadalupe Durazo Bringas		
Año	2016		
Objetivo	Determinar el efecto de la calidad de servicio en la satisfacción de los pasajeros de las tres aerolíneas de bajo costo que operan en el estado de Sonora.		
Metodología			
	Tipo		Descriptiva
	Enfoque		Cualitativo
	Diseño		Regresión lineal múltiple
	Método	Serv Perf (para su medición)	
	Población	Infinito	
	Muestra	765 pasajeros	

	Técnicas	Muestreo simple aleatorio
	Instrumentos	Encuestas
	Método de análisis de datos	SPSS
	Resultados	Este estudio demostró que la consistencia interna de la escala de cada una de las dimensiones, son buenas y aceptables.
	Conclusiones	Se concluye que ambas aerolíneas no solo deben mejorar en la calidad de servicio y atención al cliente prestándoles un servicio seguro y preciso, para ser una de las mejores elecciones de vuelo a nivel internacional, seguir aumentando el número de pasajeros para seguir ofreciendo tarifas a su alcance y crecer en el mercado comercial para ser más competitivo.
	Referencia	Ibarra, L; Paredes, D ; Durazo,M. (2016). <i>Calidad en el servicio y satisfacción del pasajero en aerolíneas de bajo costo en el estado de Sonoro</i> . Transicare

Datos del antecedente internacional: 3		Redacción final
Título	Evaluación de la satisfacción de los turistas del Aeropuerto Internacional de Tocumen	Labiosa; Avendaño, G. (2015). Evaluación de la satisfacción de los turistas del Aeropuerto Internacional de Tocumen enfocado al traslado terrestre desde y hacia el aeropuerto. <i>Iniciación Científica</i> . Teniendo como objetivo evaluar la satisfacción de los turistas, usuarios del aeropuerto Internacional de Tocumen, ya que al ser Panamá un país muy turístico se debe evaluar la calidad de atención que brindan a los usuarios y/o pasajeros. Esta investigación es de tipo descriptivo, también se hizo uso del diseño inductivo, deductivo y analítico; para ello se realizaron unas encuestas a 200 pasajeros que llegaban al aeropuerto con la finalidad de
Autor	Guillermo Labiosa y Betzaida Avendaño	
Año	2015	
Objetivo	Evaluar la satisfacción de los turistas, usuarios del aeropuerto internacional de	

	Tocumen enfocado al traslado terrestre desde y hacia el aeropuerto.	disfrutar los lugares turísticos que tiene el país de Panamá, ya que al tener mayor turismo hace de que genere mayores ingresos para el estado . Lo que todo aeropuerto debe brindar a los turistas que llegan a dicho país es darle un buen servicio y sobre todo darles seguridad .La mayoría de los pasajeros se encuentra insatisfecho debido al mal servicio que les brindan, ya que el trato que les dan es frio. Dicho estudio revelaron que el servicio en el aeropuerto de Tocumen aún tiene por mejorar ya que se encuentra en un 20% y 24% del mal servicio que han estado ofreciendo a sus pasajeros .Se concluye que para generar un buen servicio se creará un aplicativo en la cual le permita a los pasajeros tener más información sobre los precios, hoteles, horarios y traslados, logrando así de que el mismo pasajero también pueda evaluar sobre la calidad de atención que le están brindando durante el tiempo de permanencia en dicho país.
Metodología		
Tipo	Descriptivo	
Enfoque	Cualitativo y Cuantitativo	
Diseño	Mixto	
Método	Inductivo, Deductivo, Analítico, Científico y Sintético	
Población	Aleatoria	
Muestra	200	
Técnicas	Encuesta y entrevista	
Instrumentos	Cuestionario	
Método de análisis de datos	Escala de Likert	
Resultados	Dicho estudio revelaron que el servicio en el aeropuerto de Tocumen aún tiene por mejorar ya que se encuentra en un 20% y 24% del mal servicio que han estado ofreciendo a sus pasajeros	
Conclusiones	Para generar un buen servicio se creará un aplicativo en la cual le permita a los pasajeros tener más información sobre los precios, hoteles, horarios y traslados, logrando así de que el mismo pasajero también pueda evaluar sobre la calidad de atención que le están brindando durante el tiempo de permanencia en dicho país.	
Referencia (artículo)	Labiosa, G ; Avendaño, B. (2015). Evaluación de la satisfacción de los turistas del Aeropuerto Internacional de Tocumen enfocado al traslado Terrestre. <i>Iniciación Científica</i> , 47-53.	

Datos del antecedente internacional: 4

Redacción final

Título	Estudio de los servicios ofrecidos a los usuarios en el Aeropuerto Internacional el Dorado.	<p>Aponte, J. (2014). <i>Estudio de los servicios ofrecidos a los usuarios en el Aeropuerto Internacional el Dorado</i>. Bogotá. Tiene como objetivo principal diagnosticar los servicios y las condiciones de información ofrecidas a los usuarios del Aeropuerto Internacional El Dorado para conocer su situación actual y plantear soluciones a los problemas presentes, teniendo como metodología descriptivo y correlaciones se obtuvo una población infinita; el aeropuerto el Dorado es el principal país para generar ingresos debido a su turismo pero la mayoría de los turistas no siempre terminan satisfechos con los servicios que ofrecen en el aeropuerto ya que no son los adecuados porque presentan inseguridad, les generan desconfianzas, no reciben las informaciones necesarias, sus equipajes son maltratados, sus infraestructuras son pésimas y en los restaurantes los mozos no los atienden como deber ser. Los resultados que se obtuvieron en dicha investigación es que la prestación de servicio que se ofrece en el aeropuerto el Dorado es insuficiente ya que afecta mucho a los turistas que hacen uso de las instalaciones aeroportuarias , para que puedan satisfacer las necesidades que tienen todos los pasajeros es necesario e importante cumplir con las normativas existentes y estrategias planteadas por la OACI, a pesar de que en el aeropuerto siempre se presentan los mismos problemas aun no hacen nada por mejorarlo y eso hace de que los turistas ya no vuelvan.</p>
Autor	Juan Camilo Aponte Martínez	
Año	2014	
Objetivo	Diagnosticar los servicios y las condiciones de información ofrecidas a los usuarios del Aeropuerto Internacional El Dorado, para conocer su situación actual y plantear soluciones a los problemas presentes	
Metodología		
Tipo	Descriptivo y Correlacional	
Enfoque	Cualitativo	
Diseño		
Método	Inductivo	
Población	Infinita	
Muestra		
Técnicas	Entrevista	
Instrumentos	Cuestionario	
Método de análisis de datos	SPSS	
Resultados	La prestación de servicio que se ofrece en el aeropuerto el Dorado es insuficiente ya que afecta mucho a los turistas que hacen uso de las instalaciones aeroportuarias , para que puedan satisfacer las necesidades que tienen es necesario cumplir con las normativas existentes y estrategias planteadas	
Conclusiones	El ingreso de turistas al aeropuerto el Dorado son los que generan mayores	

	ingresos debido a su turismo, pero todo ello se pierde debido a que los turistas no reciben el servicio que se merecen , ya que el aeropuerto no les da la seguridad que merecen los pasajeros, sus infraestructuras no son las adecuadas y entre otros, a pesar de todo lo negativo que posee el aeropuerto aún siguen sin cumplir con las recomendaciones de la OACI	
Referencia	Aponte, J. (2014). <i>Estudio de los servicios ofrecidos a los usuarios en el Aeropuerto Internacional el Dorado</i> . Bogotá.	

Datos del antecedente internacional: 5		Redacción final
Título	Calidad de servicios en el aeropuerto Comandante Espora de la ciudad de Bahía Blanca. Medición de la calidad percibida por el segmento de demanda corporativo	De Miguel, N. (2014). <i>Calidad de servicio en el aeropuerto Comandante Espora de la ciudad de Bahía Blanca, medición de la calidad percibida por el segmento de demanda corporativa</i> . Tiene como objetivo evaluar la calidad de los servicios aeroportuarios percibida por el segmento de demanda corporativa en el Aeropuerto Comandante Espora de Bahía Blanca, se hizo uso del diseño no experimental, tuvo una población infinita y para ello hizo uso de las entrevistas y encuestas. Dicho aeropuerto tuvo un crecimiento durante el periodo del 2009 lo cual generó que tuviera una gran demanda debido a la reducción de los precios de los tickets y de los pasajes en buses ; pero la calidad de servicio que brinda el aeropuerto no es muy buena debido a que hay muchas quejas y reclamos de los pasajeros ,para analizar dichos datos se hizo uso del SERVQUAL permitiendo obtener resultados de las encuestas y entrevistas, con respecto a la calidad de servicio fue medido con la escala de Likert donde se obtuvieron puntajes altos debido a las experiencias que habían tenido los pasajeros dentro del aeropuerto Bahía Blanca. Para poder mejorar con todo ello se realizaron cambios y/o adaptaciones debido a las quejas y reclamos que tenían los pasajeros con respecto a los servicios aeroportuarios , así mismo también se utilizará el enfoque establecido en las técnicas para la medición de calidad de servicio.
Autor	Natalia Andrea De Miguel	
Año	2014	
Objetivo	Evaluar la calidad de los servicios aeroportuarios percibida por el segmento de demanda corporativo en el Aeropuerto Comandante Espora de Bahía Blanca, según la aplicación del modelo SERVQUAL a partir del enfoque basado en procesos.	
Metodología		
Tipo	Exploratorio y Descriptivo	
Enfoque	Cualitativo y Cuantitativo	
Diseño	No experimental	
Método	Transversal	
Población	Infinita	
Muestra	No probabilístico	
Técnicas	Cuestionario	
Instrumentos	Entrevista	
Método de análisis de datos	SERVQUAL	
Resultados	El SERVQUAL les permite obtener resultados de las encuestas y entrevistas ,con respecto a la calidad de servicio que fue medido con la escala de Likert se obtuvieron puntajes altos debido a las experiencias que tuvieron los pasajeros en el aeropuerto de Bahía Blanca	

Conclusiones	Se realizarán cambios y/o adaptaciones debido a las quejas, reclamos que tenían los pasajeros con respecto a los servicios aeroportuarios, así mismo también se utilizará el enfoque establecido en las técnicas para la medición de calidad de servicio
Referencia (tesis)	De Miguel, N. (2014). <i>Calidad de servicio en el aeropuerto Comandante Espora de la ciudad de Bahía Blanca, medición de la calidad percibida por el segmento de demanda corporativa</i> . Argentina.

6. Marco conceptual

Variable o categoría 1: Calidad				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Álvarez Escareño, Ebba Isabela	2013	Según Álvarez (2013) nos dice que “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.” (p.5)	La calidad permite darle un valor importante ya sea al producto y/o servicio que se va a ofrecer o consumir, teniendo como objetivo principal la satisfacción del cliente.	La calidad se aplica en la tesis, ya que los clientes exigen el mejor trato y la mejor atención ya sea al momento de adquirir un producto o servicio, ya que todas las organizaciones buscan diversas alternativas para poder satisfacer las exigencias que piden los clientes.
Referencia:	Álvarez, J. (2006). <i>Importancia de la Calidad del servicio a cliente</i> . México: El Buzón de Pacioli.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
José Antonio Pérez Fdez. de Velasco	1994	Según Pérez (1994) nos dice que es “Un sistema de la gestión de calidad correctamente implantado asegura que todas las actividades empresariales van dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo corporativo. (p.23)	La calidad va junto con el objetivo principal de una empresa, para tener al cliente satisfecho en el servicio o/y producto para tener la fidelización del cliente hacia nuestra empresa.	La calidad se aplica para conseguir mejores clientes dentro del mercado nacional e internacional.
Referencia:	Pérez, J. (1994). <i>Gestión de la Calidad Empresarial</i> . Madrid: Esic Editorial.			

Categoría 2: Calidad de Servicio

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Miranda Gonzales Francisco J., Chamorro Mera Antonio & Rubio Lacoba Sergio	2007	Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007) nos cita que el “Servicio que responde a las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos” (p.24).	La calidad de servicio es muy importante en toda empresa por el cual se debe brindar el mejor servicio para satisfacer al cliente y generar la fidelización, debido que si un cliente está satisfecho es porque se cumplió con sus expectativas correspondiente sobre el producto o servicio.	La calidad de servicio se puede aplicar para saber cuáles son las preferencias que tienen los consumidores, siendo a su vez un diferenciador ante la competencia, en la cual los clientes crean opiniones positivas o negativas sobre las organizaciones.
Referencia:	Miranda,F ; Chamorro, A ; Rubio, S. (2007). <i>Introducción a la destión de la calidad</i> . Madrid: Delta Publicaciones.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Pizzo Mariana	2013	La teoría de calidad de servicio según Pizzo (2013)	La calidad de servicio es una mejora para todas las organizaciones dentro de las empresas, de tal manera que se anticipe a las necesidades de los clientes para poder satisfacer sus necesidades.	La calidad de servicio se aplica en todas las organizaciones, la cual busca el mayor valor en los productos y/o en cada servicio que se puede ofrecer a los clientes.

		<p>“Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.” (p.6)</p>		
Referencia:	Pizzo, M. (2013). <i>Importancia de la calidad del servicio al cliente</i> . México: El Buzón de Pacioli.			

Categoría 3: Fiabilidad

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
José Luis Cuesta	2009	La fiabilidad según Cuesta (2009) nos dice que es la “Realización del servicio prometido de la forma precisa” (p.39).	Por ello, que el cliente desea ser atendido de la forma que se lo prometieron y en un tiempo específico.	Esto ayudara en mi tesis, a ver qué tan seguro se siente el cliente al llegar al área de Migraciones.
Referencia:	Cuesta, J. (2009). <i>Trastornos del espectro autista y calidad de vida</i> . Madrid: La Muralla.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Alejandro Schanarch Kirberg	2011	Según Schanarch (2011) nos dice que “Los clientes quieren que su experiencia de compra sea lo	Es decir que es muy importante que las empresas o áreas correspondientes cumplan con las promesas dichas, los	Por ello se aplicará en mi tesis y nos ayudará a reducir el tiempo de trámite

		menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas, también esperan que, si les ha prometido algo, esto se cumpla” (p.44).	clientes confían en el producto o servicio que le ofrecen.	que se realiza en el área de Migraciones.
Referencia:	Schnarch, A. (2011). <i>Marketing de Fidelización</i> . Bogotá: Ecoe Ediciones.			

Categoría 4: Empatía

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Ruiz de Maya Salvador y Grande Esteban Idelfonso	2006	Según Ruiz y Grande (2006) nos dice que la empatía “Mencionan que la cortesía alude a la atención individualizada que prestan las organizaciones o empresa a sus consumidores o clientes.”(p.48).	Es decir que es una atención personalizada, donde se puede ejercer ante una consulta o solicitud que realice el cliente ante un servicio solicitado.	Esta categoría nos ayudara a ver en que estamos fallando como organización para poder brindar una buena atención al cliente.
Referencia:	Ruiz, S., & Grande, I. (2006). <i>Comportamiento de compra del consumidor</i> . España: ESIC Editorial.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Urcola Telleria ,Juan Luis y Urcola Martiarena ,Nerea	2015	Según Urcola y Urcola (2015) nos dice que es la “Capacidad cognitiva de percibir en un contexto común lo que el otro individuo siente o puede sentir” (p.101).	Es toda habilidad que tiene una persona para entender a otra persona y ponerse en su lugar para poder ayudarlo y comprenderlo.	Se aplicará en mi propuesta, en cómo podemos ayudar al cliente en las habilidades que posee cada persona.
Referencia:	Urcola, J & Urcola, N (2015). <i>Manual Práctico de Comunicación Empresarial</i> . Madrid: Esic.			

Categoría 5: Elementos tangibles

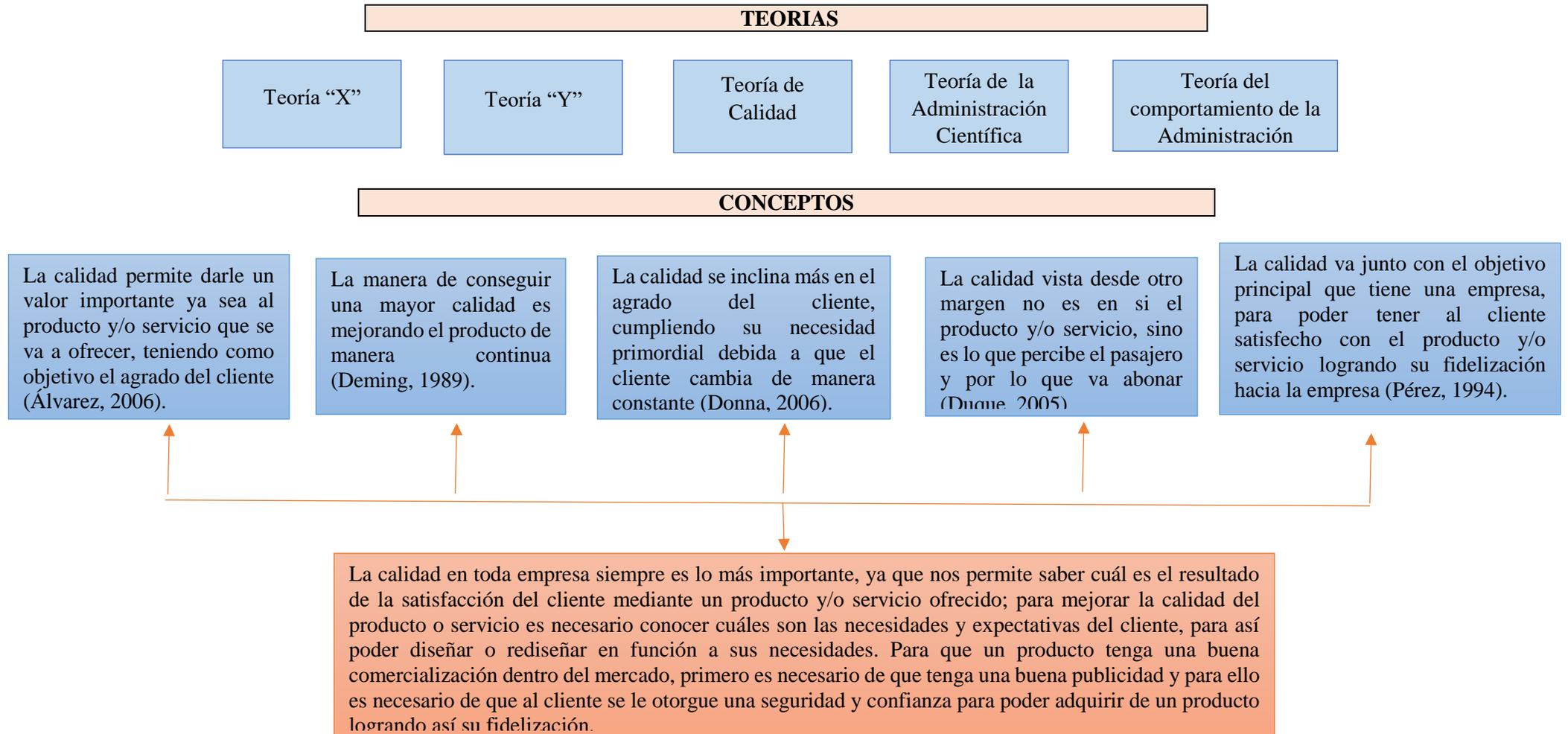
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Rufin Moreno , Ramón y Medina Molina, Cayetano	2012	Según Rufin y Medica (2012) nos cita que los elementos tangibles son “La tangibilidad es la apariencia de las instalaciones	Por el cual se refiere todo aquello que conforma la ambientación de la empresa, instalaciones, el personal y todos los materiales publicitarios o	En la tesis se aplicará para saber cuáles son las necesidades que tiene el personal de Migraciones debido a sus inmobiliarios que les hace falta para

		físicas, equipos, personas y materiales de comunicación” (p.103).	equipos relacionados con el servicio que ofrece el área de Migraciones.	poder mejorar una buena atención a los pasajeros.
Referencia:	Rufin, R & Medina, R. (2012). <i>Marketing Publico</i> . Madrid: Esic Editorial.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Ruiz de Maya Salvador y Grande Esteban Idelfonso	2006	Según Ruiz y Grande (2006) nos dice que “Menciona que el elemento tangible es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, persona y material de comunicación.”(p.50).	Es decir en las infraestructuras y en el personal de la empresa se debe reflejar seguridad y buena presentación para el cliente.	Se aplicara para saber qué tan seguro se siente un pasajero al momento de llegar a destino, ya sea mediante la atención que le brindan antes y después de su viaje.
Referencia:	Ruiz de Maya & Grande, I. (2006). <i>Comportamientos de compra del consumidor</i> . Madrid: Esic Editorial.			
Categoría 6:Seguridad				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Muñoz Machado, Andrés	1999	Según Muñoz (1999) nos dice que “La seguridad es la inexistencia de peligros, riesgos o dudas.”(p, 15).	La seguridad no es sinónimo de peligro, riesgo o dudas, al contrario, significa seguridad, tranquilidad a los clientes para que se sientan confianza en el área de Migraciones del aeropuerto.	Cuando llegan los turistas a nuestro país deben sentirse seguro dentro de las instalaciones del aeropuerto ya que con ellos siempre hay personales de seguridad que anda en vigilancia a cada movimiento de los pasajeros ya sea de manera presencial o mediante cámaras de vigilancia.
Referencia:	Muñoz, A. (1999). <i>La gestión de la Calidad total en la Administración pública</i> . Madrid: Díaz de Santos.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Miranda Gonzales Francisco J., Chamorro Mera Antonio & Rubio Lacoba Sergio	2007	Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007) nos dicen que la seguridad es la “Inexistencia de peligros, riesgos o dudas” (p.242).	En toda empresa cuentan con la política de confidencialidad de los datos los clientes o trabajadores y se vuelve fundamental para la satisfacción del mismo.	Al momento de realizar las encuestas a los pasajeros se tendrá una confiabilidad de respuestas ya que no se le perjudicara en nada, debido a la revelación de respuesta sobre la calidad de atención que reciben dentro del área Migratorio.
Referencia:	Miranda, F, Chamorro, A & Rubio, F. (2007). <i>Introducción a la Gestión de Calidad</i> . Madrid: Delta Publicaciones Universitarias.			

Categoría 7: Capacidad de respuesta				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Edison Jair Duque Oliva	2005	Según Duque la capacidad de respuesta “Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como los accesibles que resulte la organización para el cliente , es decir , las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo” (p.69)	Es el trato directo y el carisma con el que debemos atender al pasajero para poder ayudarlo y así el proceso sea rápido para que el pasajero y/o cliente no este tanto tiempo haciendo los trámites.	La capacidad de respuesta de aplicará en el trabajo de investigación para poder reducir el tiempo de atención que debe darle el personal de migraciones al pasajero para poder lograr su satisfacción y a la vez evitar las contingencias al momento en que llegan los vuelos grandes de las aerolíneas KLM e Iberia .
Referencia:	Duque, E. (2005). <i>Estrategias y Organizaciones</i> . México: Redalyc.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
D. Keith Denton	1989	Según Keith (1989) nos dice que “Algunos proveedores de servicios se han dado cuenta de la importancia de la sensibilidad y capacidad de respuesta ante los clientes y las han añadido a su servicio” (p.63).	Lo que los clientes buscan es una solución o respuesta de forma rápida a sus inquietudes o quejas, de que le vale tener a la empresa un buen producto y/o servicio y un excelente personal capacitado sino cumple con las expectativas que espera el cliente para poder estar augusto.	Se aplicara mediante la relación que existe entre el personal de migraciones y el turista al facilitar la información necesaria ya sea para algún documento de viaje o permisos que necesiten logrando así su satisfacción y sobre todo logrando que toda información brindada al pasajero sea en un corto tiempo para evitar disgustos e incomodidad.
Referencia:	Keith, D. (1989). <i>Calidad en el servicio a los clientes</i> . Houston, Texas: Díaz de Santos, S.A.			

Emergente: Conocimiento tecnológico de software				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Sánchez Bueno, María José	2008	Según Sánchez (citado por Molero, 2001) nos dice que “La concepción de tecnología como conocimiento supone un cambio de percepción, ya que el conocimiento tiene que aprenderse, requiere costes” (p.24).	Toda empresa pasando un cierto tiempo debe actualizarse con las nuevas innovaciones que da la tecnología debido que esto ayudara a la empresa u organización en esta nueva era que la tecnología es el principal pilar para tener una empresa exitosa	Se aplicará en el trabajo de investigación mediante las nuevas capacitaciones que se les dará a los trabajadores para poder desempeñar una buena función a través de los nuevos aplicativos aprendidos.
Referencia:	Sanchez, M. (2008). <i>El proceso innovador y tecnológico: Estrategias y apoyo público</i> . España: Netbiblo.S.A.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Paniagua Aris, Enrique	2007	Según Paniagua (citado por Pávez, 2000) nos indica que “La gestión tecnológica del conocimiento desarrolla las formas que ha de cumplir dicha dirección “(p.80).	Las estrategias también forman parte del conocimiento tecnológico debido a que estas ayudaran a la empresa a posicionarse de manera rápida en el mercado, ayudando a que la organización tenga una buena atención hacia el cliente mediante las innovaciones y estrategias que lante en para una solución rápida	Se aplicará a través del nuevo aplicativo generando que la calidad de servicio brindada a los pasajeros sea mucho mejor a las de antes, evitando la congestión de los pasajeros en el recinto migratorio.
Referencia:	Paniagua, E. (2007). <i>La gestión tecnológica del conocimiento</i> . España: Edit.um.			

7. Construcción de la categoría problema



8. Matriz del método

Enfoque: Mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, María del Pilar	2014	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos citan que “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”.(p.534)	La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.	Utilizare ambos enfoques para lograr una investigación más profunda y una mejor solución.
Referencia:	Hernández, R; Fernández, C & Baptista, D. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: MC Graw Hill Education , sexta edición.			
Tipo: Proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado de Barrera, Jacqueline	2000	Según Hurtado (2000) nos dice que “Esta investigación involucra creación, diseño, elaboración de planes o de proyectos”. (p.328).	El investigador diseña y prepara las estrategias y procedimientos específicos para el tipo de investigación que ha seleccionado.	Se creara un plan para mejorar la calidad del servicio.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Venezuela: Caracas, SYPAL.			

Nivel :Comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado de Barrera, Jacqueline	2000	Según Hurtado (2000) nos dice que “En el nivel comprensivo se estudia al evento en su relación con otros eventos, dentro de un holos mayor, enfatizando por lo general las relaciones de causalidad, aunque no exclusivamente; los objetivos propios de este nivel son "explicar", "predecir" y "proponer. (p. 19)	El tipo comprensivo se encarga de enfatizar la casualidad, no necesariamente de los objetivos propios.	El nivel comprensivo se aplicara para determinar cuáles son los objetivos propios que se van analizar.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Venezuela-Caracas: SYPAL.			

Método : Inductivo – Deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Cegarra Sánchez, José	2012	Cegarra (2012) nos prueba que el método deductivo es “ El camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos” mientras que en el método inductivo “Consiste en basarse en enunciados singulares “ (p.82-83)	El método inductivo como el deductivo son estrategias de razonamiento lógico, siendo que el inductivo utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión general, y el deductivo usa principios generales para llegar a una conclusión específica.	Se aplicara en la tesis ya que se utilizara varias premisas que permitan llegar a una conclusión y afrontar el problema de la calidad de atención en el área de Migraciones.
Referencia:	Cegarra, J. (2012). <i>Métodos de Investigación</i> . Madrid: Díaz de Santos.			

9. Población, muestra y unidades informantes

Población				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, María del Pilar	2014	Según Lepkowski, citado en (Hernández, Fernández, Baptista) “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p.174)	Es el total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.	Mi principal población para este trabajo sería los pasajeros del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Número de población		366		
Referencia:		Hernández, R ; Fernández, C y Baptista, D. (2014). <i>Método de la Investigación</i> . 6ta edic. México: McGRAW-HILL.		

Muestra				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, María del Pilar	2014	Según Hernández, Fernández y Baptista nos dicen que la muestra (2004) “En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis”. (p.175)	La muestra es obtenida mediante la población que serán escogidas para poder realizar dicha encuesta.	Me basaría en el resultado que obtenga de la población, para tomarlo así como muestra, mediante las encuestas realizadas a los pasajeros.

Técnica de muestreo:	$n = \frac{Z^2 \times p q}{d^2}$		
Número de instrumentos:	4 entrevistas		
Referencia:	Hernández; Fernández, C & Baptista, D (2014). <i>Método de la Investigación</i> . México 6ta edic: McGRAW-HILL.		

Unidades informantes				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Sin autor	2015	“Es la entidad que proporciona los datos” (p.196)	Capacidad de relaciones que pueden ayudar al investigador y forman parte importante de su trabajo para dicha investigación.	Con la información brindada por los pasajeros y los supervisores en la recopilación de estos datos es como se buscaría una buena aplicación del plan de mejorar la calidad en el área de Migraciones.
Número de colaboradores:	4 supervisores de cada grupo			
Referencia:	<i>Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y desarrollo experimental</i> . (2015). Madrid: MIC.			

10. Técnicas e instrumentos

Técnica/s				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado de Barrera, Jacqueline	2000	Según Hurtado (2000) nos dice que “Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación.” (p.427).	Son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.	Las técnicas que se utilizarán son las encuestas (pasajeros) y entrevistas (supervisores de cada grupo).
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Venezuela-Caracas: SYPAL.			

Instrumento/s				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado de Barrera, Jacqueline	2000	Según Hurtado (2000) nos cita que “En general los instrumentos constituyen la vía mediante la cual es posible aplicar una determinada técnica de recolección de información.” (p.427)	Son aquellos derivados de las técnicas que se aplican en el trabajo de investigación.	En la tesis el instrumento que se utilizara son las encuestas hacia los pasajeros.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística., tercera edición</i> , Venezuela-Caracas: SYPAL.			

Validez				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, María del Pilar.	2014	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice que “Es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p.200)	Es la característica más significativa de una prueba, ya que los resultados se estiman de manera estadística para ello se hará uso de la correlación de Pearson.	Para poder obtener un buen resultado debido a las encuestas realizadas utilizando los ítems de la manera adecuada.
		Apellidos y nombres	Especialidad	Criterio de evaluación
Validador 1		Patnógic Rengifo Raúl	Administración	Aplicable
Validador 2		Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepe	Administración RR.HH	Aplicable
Validador 3		Picoaga Linares José Antonio	Administración	Aplicable
Referencia:	Hernández, Fernández y Baptista, R. (2014). <i>Método de la Investigación</i> . México 6ta edic: McGRAW-HILL.			

Confiabilidad				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, María del Pilar.	2014	Según Hernández Sampieri (2013) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u	La confiabilidad se determinara mediante las diversas técnicas que se utilizaran, en este caso mediante las encuestas para poder obtener diversos resultados sobre la calidad	La confiabilidad se aplicara en la tesis, para poder obtener los diferentes resultados que los turistas nos brindaran mediante las encuestas realizadas para poder saber que tan buena es la calidad de

	objeto produce resultados iguales” (p.200)	de atención en el área de Migraciones.	atención que brindan en el área de Migraciones.
Prueba de confiabilidad	0.835	Criterio de evaluación: Aplicable	Aplicable
Valor calculado	366		No aplicable
Referencia:	Hernández, Fernández y Baptista, R. (2014). <i>Método de la Investigación</i> . México 6ta edic: McGRAW-HILL.		

11. Procedimiento

Paso 1	Escoger la empresa y solicitar el permiso correspondiente para poder realizar la entrevista y/o encuestas a los jefes de área o trabajadores.
Paso 2	Elaboración de los instrumentos (entrevistas o encuestas) y validez.
Paso 3	Aplicaremos nuestros instrumentos, lo cual nos permite determinar el lugar, tiempo y para su procesamiento (obtener resultados) haremos uso de programas SPSS.

12. Análisis de datos

Cuantitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, María del Pilar.	2014	Según Hernández Sampieri (2004) nos dice que “Los datos cuantitativos son representaciones de la realidad, no la realidad misma; y, los resultados numéricos siempre se interpretan en contexto” (p.172)	Los datos cuantitativos se encargan de recolectar y analizar los datos por variables, y se evaluara mediante la confiabilidad, validez y los instrumentos de medición que serán utilizados.	Nos ayudará a recolectar información mediante las encuestas que se harán de manera aleatoria a los pasajeros del aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
Número de encuestados	366 turistas			
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Venezuela-Caracas: SYPAL.			

Cualitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, María del Pilar.	2014	Según Hernández Sampieri (2004) no dice que el “ Análisis cualitativo implica organizar los datos recogidos, transcribirlos cuando resulta necesario y codificarlos” (p.394)	El análisis cualitativo te permite conocer cuáles son las problemáticas y estrategias que se utilizaran y para la recolección de información es necesario hacer uso de grabaciones, video o fotografías.	Se aplicara mediante las entrevistas que se les hará a los supervisores de cada grupo del área de Migraciones.
Número de entrevistados		4 supervisores		
Referencia:		Hernández, R ; Fernández, C & Baptista, D (2014). <i>Método de la Intesigación</i> . México 6ta edic: McGRAW-HILL.		

Mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, María del Pilar.	2014	Según Hernández, Fernández y Baptista (2004) nos dice que el análisis mixto “Es la combinación entre lo natural y el análisis de cada trabajo de investigación” (p.574)	Los análisis mixtos son las instrucciones generalizados, tales como cualitativos y cuantitativos, y estos análisis se obtienen de los datos originales.	Mi investigación es mixta debido a que es necesito estudiar la realidad que se vive al momento de brindar el servicio en el aeropuerto Jorge Chávez y a su vez recopilar toda la información, analizarla para que mi plan sea aplicado con exactitud.
Número de				
Referencia:		Hernández, R; Fernández, C & Baptista, D (2014). <i>Método de la Investigación</i> . México 6ta edic: McGraw-Hill.		

Nro.	Sub categoría	Indicador	Ítem	Cuestionario					Nro.	Guía de entrevista		
				N	CN	A	CS	S		E1	E2	E3
1	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	El personal del área de Migraciones resuelve los problemas de los pasajeros						1	¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?	¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?	¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?
			El personal del área de migraciones muestra una atención rápida y eficiente									
			El personal del área de migraciones se preocupa de no tener ningún error con el cliente o pasajero									
2	Seguridad	Privacidad de información	Siente seguridad durante la inspección de sus documentos.						2	¿El área de Migraciones cuenta con un sistema para evaluar a su personal? ¿Cuáles son?	¿El área de Migraciones cuenta con un sistema para evaluar a su personal? ¿Cuáles son?	¿El área de Migraciones cuenta con un sistema para evaluar a su personal? ¿Cuáles son?
			El personal de migraciones le ofrece un formato de confidencialidad de datos.									
			Existe algún medio de seguridad que supervise la veracidad de la información a proteger									
3	Elementos tangibles	Equipos modernos	El área de migraciones cuenta con equipos modernos para la atención de los pasajeros.						3	¿Qué programas o equipos necesita el área de Migraciones	¿Qué programas o equipos necesita el área de Migraciones	¿Qué programas o equipos necesita el área de Migraciones
			El personal del área de migraciones cuenta con equipos suficientes para la prestación de servicios									

			Utiliza usted los equipos modernos del área de migraciones para su autoservicio							para cumplir con sus objetivos?	para cumplir con sus objetivos?	para cumplir con sus objetivos?
4	Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	El personal de migraciones le ofrece un servicio rápido.					4	¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?	¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?	¿De qué manera ayuda usted al pasajero cuando presenta algún problema?	
			El personal de migraciones siempre está dispuesto ayudar.									
			Considera usted que el personal de migraciones se demoran en resolver los inconvenientes de otros pasajeros.									
5	Empatía	Atención personalizada	El personal del área de migraciones brinda una atención personalizada.					5	¿Qué potencial debe tener el personal de Migraciones para alcanzar un alto nivel de servicio?	¿Qué potencial debe tener el personal de Migraciones para alcanzar un alto nivel de servicio?	¿Qué potencial debe tener el personal de Migraciones para alcanzar un alto nivel de servicio?	
			Existe una comunicación fluida entre el personal de migraciones y el pasajero al momento del registro migratorio.									
			El personal del área de migraciones atiende las necesidades específicas de los pasajeros									