

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y
HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



**“RELACIÓN ENTRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TURISTA Y SU
PERCEPCIÓN ACERCA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL
AEROPUERTO ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN, AREQUIPA, 2016”**

Presentado por las Bachilleres:

Giles Zegarra, Andrea Angélica

Gómez Aliaga, Margiory Fely

Para optar el Título Profesional de
Licenciadas en Turismo y Hotelería

AREQUIPA – PERÚ

2016



“La gente viaja para conocer al otro, su historia y costumbres,
porque al descubrir lo diferente, aprende más sobre sí mismo”

(Lisandro Hormaeche)

DEDICATORIA

Les dedico esta tesis a mis padres Daniel y Patricia, que me apoyaron en todo y en cada proceso de mi investigación porque siempre están para mí y esto es para ellos.

Andrea Giles Zegarra

Le dedico este trabajo por lo cual culmina mis estudios universitarios a mi padre a mi madre por haberme dado la vida, pero en especial a mi padre Luis Gómez Franco, que muchas veces ha sido padre y madre! A ti! Hermoso papa por enseñarme y apoyarme en cada paso de mi vida! Te amo infinitamente y no me alcanza las palabras para expresarte toda mi gratitud!

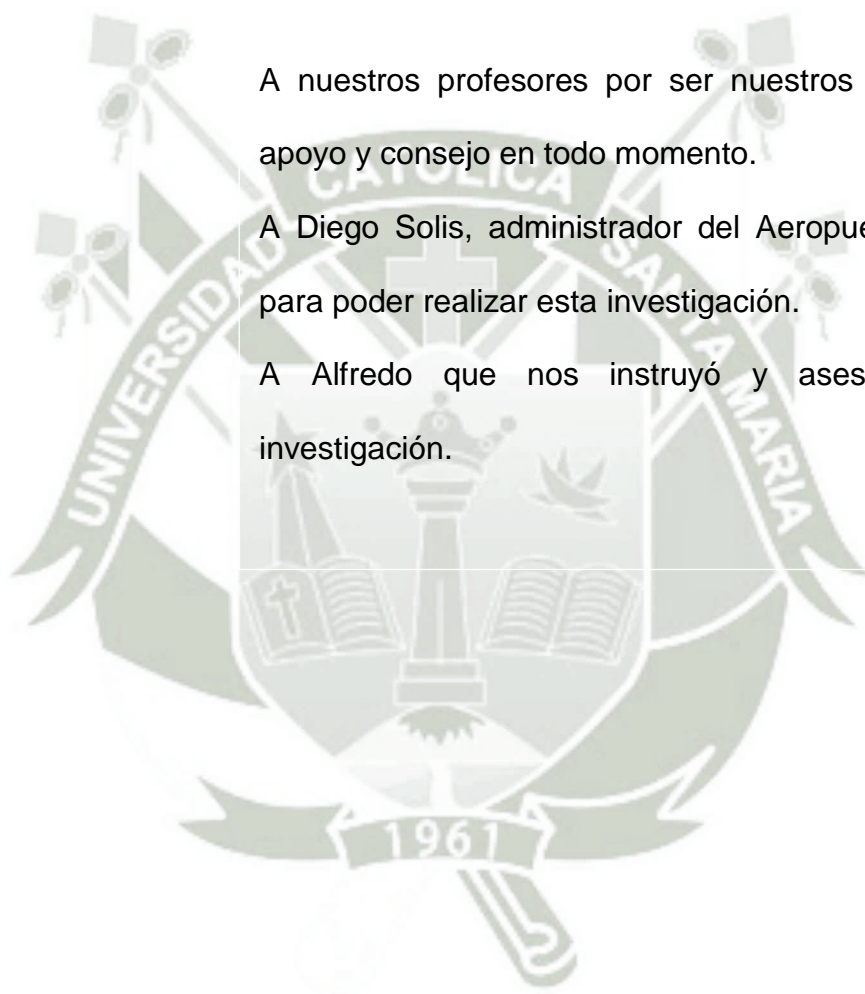
Margiory Gómez Aliaga

AGRADECIMIENTO

A nuestros profesores por ser nuestros principales guías, apoyo y consejo en todo momento.

A Diego Solis, administrador del Aeropuerto por su ayuda para poder realizar esta investigación.

A Alfredo que nos instruyó y asesoro en toda la investigación.



ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
1. ENUNCIADO.....	1
2. DESCRIPCIÓN.....	1
3. JUSTIFICACIÓN.....	3
4. MARCO TEÓRICO.....	4
4.1 ANTECEDENTES	4
4.2 EL TURISMO	7
4.2.1 El turista.....	8
4.2.2 Clasificación del turista.....	8
4.3 CARACTERÍSTICAS DEL TURISTA	9
4.4 PERCEPCIÓN DEL TURISTA	12
4.4.1 La Percepción de la calidad y su medición	12
4.4.1.1 Dimensiones de medición de calidad.....	12
4.5 SATISFACCIÓN DEL TURISTA	13
4.6 LOS AEROPUERTOS.....	14
4.6.1 Clasificación	14
4.6.2 Componentes de un Aeropuerto.....	15
4.6.3 Evolución de los aeropuertos en el mundo	15
4.6.4 Áreas características de los aeropuertos	17
4.7 CALIDAD EN EL SERVICIO AEROPORTUARIO.....	21
4.7.1 Conceptualización de la Calidad.....	21
4.7.2 Calidad en los Aeropuertos.....	22
5. OBJETIVOS	24
6. HIPÓTESIS	24
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	25
2.1 TÉCNICAS.....	25
2.2 INSTRUMENTOS.....	25
2.3 CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	26
2.3.1 Ámbito	26
2.3.2 Temporalidad	26
2.3.3 Universo, Unidades de Estudio y Muestra	26

2.4	ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
2.4.1	Organización	28
2.5	Validación del instrumento	28
2.6	Criterios o estrategias para el manejo de resultados	29
2.7	Medio y recursos	29
CAPÍTULO III RESULTADOS		30
3.1	Marco Referencial del Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón	30
3.1.1	Concesión del Aeropuerto Rodríguez Ballón	37
3.2	Análisis de Resultado	39
1.	CARACTERÍSTICAS DEL TURISTA	39
2.	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL AEROPUERTO	44
3.	RELACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TURISTA Y SU PERCEPCIÓN... ..	46
4.	BRECHA DE CALIDAD	60
5.	NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL	62
DISCUSIÓN.....		65
SUGERENCIAS.....		72
BIBLIOGRAFÍA		73
HEMEROGRÁFIA.....		75
INFORMATOGRAFÍA		76
Anexos		78
1.	Anexo 01: Operacionalización de variables	79
2.	Anexo 02: Cédula de preguntas.....	80
3.	Anexo 03: Matriz de Datos.....	86
4.	Anexo 04: Tablas Adicionales	97
5.	Anexo 05: Coordinación con el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de turistas que utilizan servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según nacionalidad	39
Tabla 2 Distribución de turistas que utilizan servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según características sociodemográficas.....	41
Tabla 3 Ordenamiento de los extremos Estadísticos calculados según media para los ítems calificados de Percepciones sobre el servicio de brinda el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón	44
Tabla 4 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según tipo de turista	46
Tabla 5 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según país de procedencia del turista.....	49
Tabla 6 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según edad del turista.....	52
Tabla 7 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según género del turista	55
Tabla 8 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según grado de estudios del turista	56
Tabla 9 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según estado civil del turista.....	57
Tabla 10 Índice de percepción de la calidad en el servicio que brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según ocupación del turista.....	58
Tabla 11 Índice de percepción de la calidad en el servicio que brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según nivel de ingresos	59
Tabla 12 Brechas de la calidad (Expectativas optimizada – Percepción) sobre el servicio que brinda el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón.....	60
Tabla 13 Nivel de Satisfacción Global del turista respecto al servicio que brinda el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón	62
Tabla 14 Prueba de Chi cuadrado entre características del turista y el nivel de Satisfacción Global respecto servicio que brinda el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribución de turistas que utilizan servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según nacionalidad	40
Gráfico 2 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según tipo de turista	46
Gráfico 3 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según país de procedencia del turista.....	51
Gráfico 4 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón edad del turista.....	54
Gráfico 5 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según género del turista	55
Gráfico 6 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según grado de estudios del turista	56
Gráfico 7 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según estado civil del turista	57
Gráfico 8 Índice de percepción de la calidad en el servicio que brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según ocupación del turista.....	58
Gráfico 9 Índice de percepción de la calidad en el servicio que brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según nivel de ingresos	59
Gráfico 10 Brechas de la calidad (Expectativas optimizada – Percepción) sobre el servicio que brinda el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón.....	60
Gráfico 11 Nivel de Satisfacción Global del turista respecto al servicio que brinda el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón	62

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Vista frontal del Aeropuerto.....	30
Imagen 2: Servicio de Check In	31
Imagen 3: Counter, Check In y entrega de equipajes	31
Imagen 4: Sala de Estar	32
Imagen 5: Seguridad Aeroportuaria	32
Imagen 6: Tiendas comerciales	33
Imagen 7: Sala de embarque	33
Imagen 8: Pasarela de acceso a las Aeronaves	34
Imagen 9: Sala de desembarque.....	34

RESUMEN

La investigación se realizó entre los meses de mayo y setiembre del año 2016. En el trabajo de campo se recogieron los datos en forma directa, es una investigación básica, relacional y de corte transversal. Se empleó la técnica de la encuesta a través del cuestionario en coherencia con las variables e indicadores de estudio. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL, el cual es un instrumento estandarizado y validado para la medición de la calidad, el cual evalúa las dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las características del turista y la percepción sobre la calidad del servicio recibido en el Aeropuerto Internacional Rodríguez Ballón en el departamento de Arequipa; y la hipótesis sostiene que la calidad percibida por el segmento de turistas con respecto a los servicios brindados en el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón es diferente de acuerdo a sus características socioeconómicas.

Como resultados se obtuvo que: la mayoría de turistas que utilizan los servicios son turistas nacionales, los turistas internacionales provienen mayoritariamente de Estados Unidos de Norteamérica, Reino Unido, España y Francia, Argentina, Alemania y Chile.

La edad promedio del turista fue de 37 años, mayoritariamente del género masculino, con estudios universitarios, en condición de solteros y casados. La mayoría de turistas entrevistados ganan menos de US\$ 20,000 al año.

Las diferentes dimensiones estudiadas, indican que el principal elemento percibido y entregado al turista corresponde a la seguridad (3.97), capacidad de respuesta (3.88), confiabilidad (3.83), elementos tangibles (3.82), teniendo el valor más bajo los elementos de empatía (3.79). La percepción de calidad del turista nacional es menor a lo percibido por el turista internacional.

Los valores de satisfacción hallados en el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según la media obtenida es de 7.53 calificado como Muy Bueno, se encuentra con valores superiores a lo reportado para el Aeropuerto Jorge Chávez donde nivel de satisfacción percibido está calificado como bueno (5.57).

Al aplicar la prueba del Chi² se encontró asociación estadística significativa entre el nivel de satisfacción por el servicio recibido en el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, el grupo de edad y el nivel de ingresos con $p < 0.05$.

La edad está determinando la expresión de la calidad percibida en los diferentes grupos generacionales, con mayor exigencia en la población adulta con edad entre los 35 y 44 años, quienes son los que tienen mayores exigencias a la hora de recibir el servicio, siendo también los que perciben con mayor sensibilidad el servicio brindado en el Aeropuerto.

Palabras clave: Calidad del Servicio en Aeropuertos, Percepción, SERVQUAL

ABSTRACT

The investigation was carried out between the months of May and September of the year 2016. In the field work the data were picked up in direct form, it is a basic investigation, relational level and of cross section. The technique of the survey was used through an identification of questions closed in coherence with the variables and study indicators. The questionnaire SERVQUAL was used, which is a standardized instrument and validated for the mensuration of the quality, which evaluates the dimensions of tangible elements, dependability, empathy, answer capacity and security.

The investigation had as objective to determine the relationship between the tourist's characteristics and the perception about the quality of the service received in the International Airport Rodríguez Ballón in the department of Arequipa; and the hypothesis sustains that the quality perceived by the segment of tourists with regard to the services toasted in the Airport Alfredo Rodríguez Ballón is different according to its socioeconomic characteristics.

As results it was obtained that: most of tourists that use the services are national tourists, the international tourists come for the most part from United States of North America, United Kingdom, Spain and France, Argentina, Germany and Chile.

The tourist's age average was of 37 years, for the most part of the masculine sex, with university studies, in condition of single and married. Most of interviewed tourists win less than US \$20,000 a year.

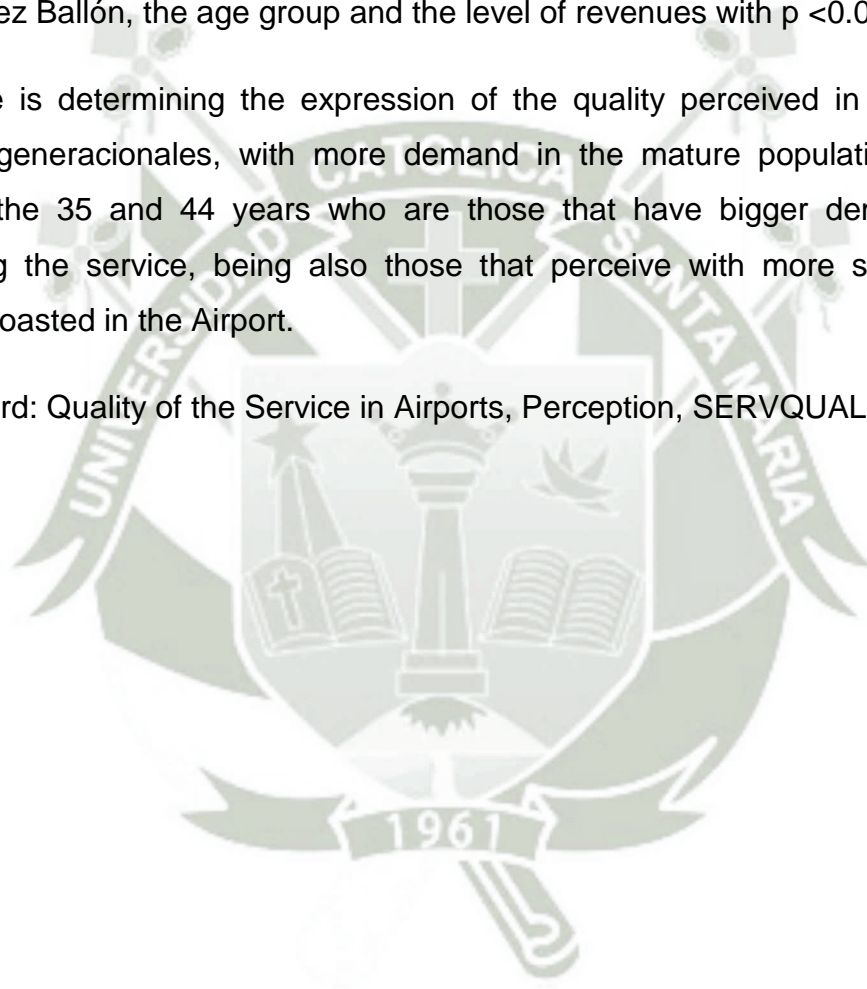
The different studied dimensions, they indicate that the main perceived element and delivered to the tourist it corresponds to the security (3.97), answer capacity (3.88), dependability (3.83), tangible elements (3.82), having the lowest value the empathy elements (3.79). The perception of the national tourist's quality is smaller to that perceived by the international tourist.

The securities of satisfaction found in the airport Alfredo Rodríguez Ballón according to the obtained stocking are of 7.53 qualified as Very Good, he/she meets with securities superiors to that reported for the Airport Jorge Chávez where perceived level of satisfaction is qualified as good (5.57).

When applying the test of the Chi² he/she was significant statistical association among the level of satisfaction for the service received in the airport Alfredo Rodríguez Ballón, the age group and the level of revenues with $p < 0.05$.

The age is determining the expression of the quality perceived in the different groups generacionales, with more demand in the mature population with age among the 35 and 44 years who are those that have bigger demands when receiving the service, being also those that perceive with more sensibility the service toasted in the Airport.

Keys word: Quality of the Service in Airports, Perception, SERVQUAL



INTRODUCCIÓN

La aviación comercial en el Perú es una industria con potencial de crecimiento, teniendo en los últimos años un incremento de pasajeros transportados a los diferentes departamentos del país. Entre los principales motivos de viaje se encuentra el turismo, de acuerdo con ello el servicio de aeropuerto forma parte de la experiencia de turismo, lo cual refuerza la importancia de la calidad en el servicio asociado a la experiencia global del turista.

Las observaciones realizadas infieren que el aeropuerto está descuidando la calidez y disposición a atender requerimientos particulares brindando un trato individualizado que busca el turista. Analizar los aspectos deficientes nos permitirá desarrollar una oferta aeroportuaria de calidad para mejorar el servicio brindado al turista nacional e internacional.

La presente investigación constituye un documento de apoyo para las diferentes empresas que ofrecen el servicio en el aeropuerto, de tal manera que puedan orientar sus productos a lo requerido por el turista.

La investigación se encuentra organizada en capítulos: El capítulo I narra la justificación de la investigación, el marco teórico, los objetivos generales y específicos, la hipótesis.

En el capítulo II se reseña las técnicas, e instrumentos, el campo de verificación, y las estrategias de recolección de datos.

En el capítulo III se desarrolla los resultados de la investigación en cada una de las variables de estudio. Finalmente se presenta las discusiones, conclusiones y sugerencias.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. ENUNCIADO

Relación entre las características del turista y su percepción acerca de la calidad del servicio en el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, Arequipa, 2016

2. DESCRIPCIÓN

2.1. Campo y Área

El problema a investigar se encuentra ubicado en:

CAMPO : Ciencias Sociales

ÁREA : Turismo

LÍNEA : Servicio al Cliente

2.2 Nivel de investigación

Relacional simple, de corte transversal

Relacional: porque, se buscará relacionar las variables características del turista y percepción de la calidad del servicio.

De corte transversal: porque, los datos recabados representan un momento en el tiempo de estudio.

2.3 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básico, ya que busca ampliar y obtener conocimiento de la realidad, a través de generalizaciones cada vez mayores. (Paredes Nuñez, 2011)

2.4 Análisis de variables

Primera Variable: Características del Turista

Segunda Variable: Percepción de la Calidad del Servicio

Variable	Indicador	Sub indicador
Características del Turista	Características Sociales	• Nacionalidad
		• Grupo de Edad
		• Genero
		• Nivel de Instrucción
	Características Económicas	• Estado Civil
		• Ocupación
Percepción de la calidad del servicio en el aeropuerto	Elementos tangibles	• Apariencia de las instalaciones físicas
		• Apariencia de las personas
	• Apariencia de los materiales u objetos	
	Confiabilidad	• Eficiencia
	• Repetición	
• Problemas		
Empatía	• Personalización	
• Conocimiento del turista		
Capacidad de Respuesta	• Tiempo de Espera	
• Inicio y Terminación		
• Duración		
Seguridad	• Cortesía	
• Servicialidad		
• Credibilidad		

2.5 Interrogantes básicas

- ¿Cuáles son las características socioeconómicas del turista que utiliza los servicios del Aeropuerto Internacional Rodríguez Ballón en el departamento de Arequipa?
- ¿Cuál es la percepción sobre la calidad del servicio recibido en el Aeropuerto Internacional Rodríguez Ballón en el departamento de Arequipa?
- ¿Cuál es la relación entre las características del turista y la percepción sobre la calidad del servicio recibido en el Aeropuerto Internacional Rodríguez Ballón en el departamento de Arequipa?

3. JUSTIFICACIÓN

El estudio de la calidad del servicio ofertado en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón no se ha realizado aplicando la metodología SERVQUAL que se enfoca en el turista, únicamente se evalúa la calidad desde la óptica de infraestructura e implementación física; así mismo al ser un estudio de tipo descriptivo y relacional el presente trabajo de investigación plantea una visión original de la medición de la calidad en el servicio administrado por la concesionaria Aeropuertos Andinos S.A.

La aviación comercial en el Perú es una industria con potencial de crecimiento, teniendo en los últimos años un incremento de pasajeros transportados a los diferentes departamentos del país, en especial a los departamentos de Cusco y Arequipa. Entre los principales motivos de viaje de viaje se encuentra el Turismo, de acuerdo con ello el servicio de aeropuerto forma parte de la experiencia de turismo, lo cual refuerza la importancia de la calidad en el servicio asociado a la experiencia global del turista.

Los resultados obtenidos por la presente investigación permitirá encontrar aspectos que son deficientes en el servicio de atención que se brinda,

pudiendo utilizar el estudio como un documento de apoyo para las diferentes empresas que ofrecen el servicio en el aeropuerto, de tal manera que puedan orientar sus productos a lo requerido por el turista y así mejorar la calidad del servicio prestado.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 ANTECEDENTES

Natalia De Miguel, Soledad Galluci y Ana Guerrero (2015) realizaron la tesis “Turismo de negocios: 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, Galluci, & Guerrero, 2015) con el objetivo de evaluar la calidad de los servicios aeroportuarios percibida por el segmento de demanda corporativo el Aeropuerto Comandante Espora de Bahía Blanca, según la aplicación del modelo SERVQUAL.

Se concluye que el Aeropuerto tiene aún distintos aspectos por mejorar en los servicios brindados. Tanto la Brecha Absoluta como la Brecha Relativa calculadas, indican para cada dimensión, los distintos niveles de insatisfacción por parte de los pasajeros corporativos. Estos resultados se evidencian al calcular los promedios de diferencias entre los valores de expectativas asignados a un atributo y el correspondiente asignado a la percepción en referencia al caso de estudio.

Las propuestas de mejora para el Aeropuerto Comandante Espora, la generación y gestión de la información al pasajero relativo al estado de los vuelos, a través de distintas vías de comunicación y señalización. Por otro lado, se propone el diseño, implementación y control de un proceso de medición de satisfacción del cliente, que posibilite mejorar la calidad del servicio prestado y establecer prioridades para la mejora continua. En particular, se propone la implementación de un proceso de gestión de quejas, reclamos y sugerencias que permita dar solución a las necesidades

de los pasajeros y brindar así un servicio de calidad. En síntesis, se concluye que la percepción del segmento de demanda corporativo sobre la calidad de los servicios prestados en el Aeropuerto Comandante Espora refleja las deficiencias en la prestación del mismo.

Medianeira Stefano, Casarotto Filho & Pentiado Godoy (2010) realizó la investigación “Medición de la calidad percibida en la organización de servicio: utilizando el Índice de Potencial de Aumento de la Satisfacción del Consumidor (PASC) y Modelo dos 5 GAPS”. El estudio tuvo como finalidad conocer la percepción de los clientes internos (funcionarios) y externos (usuarios) con relación a la calidad del servicio prestado para el desarrollo de acciones de mejora. Se utilizó la Escala SERVQUAL, PASC (Índice de Potencial de Aumento de la Satisfacción del Cliente) y Modelo GAP. Los datos fueron procesados con el Software Estadístico 8.0 y Excel. Los resultados mostraron que, la relación de satisfacción entre los clientes y gerentes fue adecuada, una vez que algunos aspectos fueron clasificados con calidad inaceptable. (Medianeira Stefano, Casarotto Filho, & Pentiado Godoy, 2010)

Ontón Sarmiento, Mendoza Suarez & Ponce Otoya (2010), realizaron la investigación “Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista”. La investigación está orientada a reconocer e identificar los atributos que los pasajeros turistas esperan de un excelente aeropuerto, la medida en que valoran cada atributo, y cómo perciben la experiencia en el Aeropuerto de Lima, con el propósito de encontrar las brechas en la calidad de servicio. (Ontón Sarmiento, Mendoza Suárez, & Ponce Otoya, 2010). El estudio infiere que de acuerdo a la percepción por cada uno de los atributos medidos, no existe una cualidad que resalte sobre las otras o, en todo caso, alguna que esté menos favorecida. Contrariamente, se evidencia que el servicio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es homogéneo y cumple en gran medida con las seis dimensiones planteadas en el estudio.

El nivel de satisfacción general de la calidad de servicio del aeropuerto es bueno, lo cual se infiere de los resultados de satisfacción global (cerca de seis), así como de la poca variabilidad mostrada. Esto indica que los pasajeros están satisfechos con el servicio del aeropuerto y califican la experiencia con notas cercanas al puntaje máximo.

María Gazzera y Lizi Lombardo (2007), realizaron la tesis “Calidad percibida en empresas de transporte aéreo: Neuquén – Patagonia” (Gazzera & Lombardo, 2007). El propósito de este estudio fue continuar y profundizar la validación del modelo generado por el equipo de investigación sobre la base de la adaptación realizada al SERVQUAL para el transporte aéreo que opera en la ciudad de Neuquén, puerta de entrada a la Patagonia, Argentina y detectar nuevas brechas de calidad.

El estudio reveló brechas significativas y negativas de calidad en los usuarios de líneas aéreas y reafirmó la validez y confiabilidad de la escala utilizada.

La experiencia global vivida por el turista y su nivel de satisfacción se relacionan directamente con los niveles de calidad de cada uno de los servicios que ha consumido. Por tal razón, este estudio refuerza la idea indispensable de contar con escalas de medición para los distintos tipos de servicios en función de sus particularidades de modo tal que no resulta válido pensar en escalas de medición de la calidad que puedan ser utilizadas indistintamente por todas las empresas.

Marianela Zago (2007) realizó la investigación “Evaluación de la calidad de servicio de un operador de turismo en el estado nueva Esparta” con la finalidad de conocer la percepción de los clientes internos (funcionarios) (Zago, 2007). Es un estudio de carácter descriptivo, ya que describe las expectativas y percepciones de la calidad del servicio.

Se utilizó como instrumento el modelo del cuestionario de la escala

multidimensional para capturar las percepciones y las expectativas del cliente (SERVQUAL) adaptado a la evaluación del servicio que presta el operador de turismo estudiado. Esto con el propósito de determinar la brecha 5, según el modelo de las brechas planteado por Zeithaml y Berry. Concluye que la evaluación de la calidad de servicio del operador de turismo influyen las variables socioeconómicas del perfil del turista, siendo siempre más exigente aquellos que eran de edad adulta, profesionales, de ingresos altos y del género masculino.

4.2 EL TURISMO

El turismo se ha convertido en una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo. Este crecimiento va de la mano del aumento de la diversificación y de la competencia entre los destinos. La contribución del turismo al bienestar económico depende de la calidad del servicio turismo que se ofrece. (OMT, UNWTO, 2016)

El desempeño turístico de los últimos años representa el gran potencial que tiene el Perú respecto a la oferta turística y enfatiza la importancia de garantizar servicios de calidad. Es por ello que se debe tener en cuenta que no basta con invertir en calidad a través de la “tangibilidad”, sino que también debe existir un compromiso actitudinal por parte de todos los peruanos, dado la importancia que representa el turismo como fuente de ingresos. (Ontón Sarmiento, Mendoza Suárez, & Ponce Otoya, 2010)

La actividad moviliza a diversos agentes y grupos sociales de manera ordenada y planificada. Dada sus múltiples implicancias, el turismo es considerado un fenómeno propio de la sociedad actual. Por ejemplo, posee carácter social, dado que está dirigido a satisfacer las necesidades de las personas. También tiene naturaleza económica, ya que es capaz de generar divisas al país receptor de los flujos turísticos; política, porque responde a los lineamientos y planes de desarrollo de los sistemas de

gobierno; cultural, porque permite conocer la vida e idiosincrasia de personas de diferentes realidades geográficas y educativa, en tanto que puede ser un medio de formación personal e intelectual. (OMT, UNWTO, 2015)

4.2.1 El turista

Se define como una persona que viaja entre dos o más lugares. Todos los tipos de viajeros relacionados con el turismo se denominan visitantes. Desde sus orígenes, el término “turismo” ha sido asociado a la acción de “viajar por placer”. Aún hoy, muchas personas lo entienden exclusivamente de esta forma sin tener en cuenta sus otras motivaciones y dimensiones. Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual por menos de un año y con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros. El turismo es, en la práctica, una forma particular de emplear el tiempo libre y de buscar recreación. (OMT, Unwto.org, 2015)

4.2.2 Clasificación del turista

Con relación a un país dado, se pueden distinguir los siguientes tipos de turismo: (MINCETUR, Terminología, 2016)

- **Turismo interno**
El de los residentes del país dado que viajan únicamente dentro de este mismo país.
- **Turismo receptor**
El que realizan los no residentes que viajan dentro del país dado.
- **Turismo emisor**
El de los residentes del país dado que viajan a otro país.

Estas 2 formas básicas de turismo pueden combinarse de diversas maneras produciendo entonces las siguientes categorías de turista:

- **Turista nacional**

Incluye el turismo interno y el turismo emisor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes dentro del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos.

- **Turista Internacional**

Se compone del turismo receptor y turismo emisores, es decir, las actividades realizadas por los visitantes residentes fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores, y las actividades realizadas por los visitantes no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos receptores.

4.3 CARACTERÍSTICAS DEL TURISTA

Las diferentes características sociodemográficas y sus respectivas sub-indicadores mostrados en el estudio, corresponden a los estudios sobre el perfil del turista utilizados por PROMPERU durante los últimos cinco años, y han servido de base para reseñar la investigación, entre los cuales tenemos:

- Nacionalidad: De acuerdo a la Real Academia de la Lengua Española es “Estado propio de la persona nacida o naturalizada en una nación, atañe al concepto un vínculo jurídico de una persona con un Estado, que le atribuye la condición de ciudadano de ese Estado en función del lugar en que ha nacido, de la nacionalidad de sus padres o del hecho de habersele concedido la naturalización.

- Edad: Tiempo que ha vivido la persona. La edad se puede clasificar en grupos etáreos; en el estudio se han considerado seis niveles:
 - De 18 - 24 años
 - De 25 - 34 años
 - De 35 - 44 años
 - De 45 - 54 años
 - De 55 a 64 años
 - Más de 65 años
- Género: Grupo al que pertenecen los seres humanos de cada género, entendido desde un punto de vista sociocultural, englobados en: masculino y femenino.
- Nivel de Instrucción: Conocimientos adquiridos en el proceso de aprendizaje de la persona, partiendo desde el nivel más bajo: enseñanza primaria, secundaria, universitaria, posgrado.
- Estado Civil: Condición de una persona en relación a su filiación de matrimonio que se hace constar en el registro civil.
- Ocupación: Es la descripción resumida del trabajo, empleo u oficio realizado.
- Nivel de Ingresos: Remuneración asignada por el desempeño de una actividad laboral.

De acuerdo a los informe de PROMPERÚ el año 2015, el país recibió 989 millones de dólares en divisas generadas por turistas sudamericanos (24% del total de divisas generadas por turismo receptivo en el Perú).

El turismo receptivo total generó US\$ 4,151 millones de ingresos al país, representando el 4% del PBI; la evolución de las llegadas de turistas internacionales desde países fronterizos se incrementó en 8% con respecto al año anterior (PROMPERU, 2016)

A nivel nacional el perfil del turista está conformado por (PROMPERU, 2016):

- Género Masculino (63%), Femenino (37%)
- Estado civil: Casados / parte de una pareja (60%), solteros (39%).
- La edad promedio es de 40 años (44 años entre los que viajan con paquete turístico y 42 entre los que vienen por negocios).
- El 80% tiene instrucción superior
- La mayoría de los latinoamericanos tienen un ingreso familiar menor a US\$ 40,000
- El 64% de los turistas de larga distancia cuenta con un ingreso familiar de US\$ 40,000 o más al año.
- Las vacaciones y negocios representan el 78% del total de llegadas.
- Los 15 principales países de donde proceden los turistas son: EEUU, Chile, Australia, Reino Unido, Francia, Canadá, España, España, Colombia, Alemania, Brasil, Argentina, Japón, Italia, Ecuador y México.
- Los vacacionistas asiáticos y anglosajones son quienes en la mayor medida adquieren paquetes turísticos.

A nivel del departamento de Arequipa el perfil del turista está conformado por (PROMPERU, 2016):

- Género Masculino (58%), Femenino (42%)
- Estado civil: Solteros (49%), Casados (33%), convivientes (17%).
- Los grupos de edad están conformados por personas entre los 15 y 24 años (15%), entre 25 y 34 años (38%), de 35 a 44 años (16%), de 45 a 54 años (11%), más de 55 años (20%).
- El 74% tiene instrucción superior (universitaria, Post grado)
- La mayoría de turistas (70%) tienen un ingreso familiar menor a US\$ 40,000
- Proceden principalmente de Chile (20%), EEUU (11%), Francia (9%), España (8%), Alemania (6%), Argentina (5%), Canadá (5%), Reino Unido (4%), Italia (4%), Brasil (3%), Holanda (3%), Colombia (3%).

4.4 PERCEPCIÓN DEL TURISTA

4.4.1 La Percepción de la calidad y su medición

Las Percepciones: El turista tiene ciertas necesidades reales, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son “percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio., algunos sistemas logran identificar las necesidades reales del turista, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el turista es consciente” (Centro de Estudios de Opinión, 2005)

Los diferentes métodos de medición de la percepción son derivados del método SERVQUAL, el cual fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml, Berry en los años 1985 a 1998, el método evalúa, analiza y diagnostica la calidad del servicio.

Esta técnica de investigación comercial que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier empresa de servicios. Conocer qué expectativas tienen nuestros turistas y cómo ellos aprecian nuestro servicio; también posibilita segmentar el mercado, saber cuán preparados se está para satisfacer un segmento de mercado determinado y así buscar el posicionamiento de la entidad en su orientación hacia el mercado. (EcuRED, 2016)

El modelo propuesto por los autores (a los cuales nos referiremos con las siglas PZB), es conocido como "Modelo de discrepancias" y sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los turistas y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor específico pueden constituir una medida de la calidad en el servicio. (Centro de Estudios de Opinión, 2005)

4.4.1.1 Dimensiones de medición de calidad

A) Elementos tangibles. La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el turista percibe en la organización. Cuestiones tales

como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos.

- B) Confiabilidad.** La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- C) Empatía.** Proveer cuidados y atención individualizada a los turistas.
- D) Capacidad de Respuesta.** La disposición inmediata para atender a los turistas y dar un pronto servicio. La velocidad de respuesta implica características de horario y tiempo.
- E) Seguridad del Empleado.** El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

4.5 SATISFACCIÓN DEL TURISTA

Los turistas, sólo tendrán la percepción de una experiencia valiosa, si todos los actores que participan de la prestación del servicio final, ejecutan y suministran sus cadenas de valor adecuadamente. Para esto, la eficacia operativa de un destino turístico requerirá la reducción de costos operativos y el incremento del valor percibido por el consumidor, con el objetivo final de reforzar la competitividad del destino. (Vilella & Iglesias, 2005)

El concepto de calidad en el sector Turístico ha evolucionado hasta convertirse prácticamente en sinónimo de satisfacción del turista: la introducción de un sistema de gestión de la calidad en una organización, pone al turista como el foco de toda su actividad. Este concepto está en los orígenes de la "International Organization for Standardization" (I.S.O.)

Bajo esta lógica es indispensable comprender que el producto debe diseñarse atendiendo a dos criterios principales: uno, las fortalezas y potencialidades de la oferta y, dos, las motivaciones, necesidades, preferencias e intereses de los segmentos y nichos de la demanda que pueden sentir atracción por esta oferta posible. El resultado de esta interacción se denomina producto segmento y es la forma moderna de entender el producto turístico competitivo. Es incorrecto afirmar que el

producto turístico es la suma de uno o más atractivos turísticos con los servicios y facilidades necesarios para su visita. Esto es sólo un aspecto del asunto y limita el producto a un enfoque de oferta. (MINCETUR, Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR) 2011 - 2018, 2011)

4.6 LOS AEROPUERTOS

Un aeropuerto es un ente de servicio público que cuenta con obras e instalaciones adecuadas para la operación de aeronaves de transporte público y de carga. Es una suma de terminales asociadas a distintas actividades del edificio. Es un esquema de organización y distribución de tráfico que desarrolla tres sistemas de distribución de transporte (Hernandez, 2004):

1. El que conecta con la ciudad.
2. El que conecta al viajero con las terminales.
3. El que conecta al avión con varias ciudades entre sí.

4.6.1 Clasificación

Los aeropuertos se clasifican según el tipo de vuelo (Hernandez, 2004):

1. Aeropuertos nacionales: Movimiento que realiza una persona para comunicarse a zonas internas del país en donde no se exige pasaporte y no se requieren controles de migración, ni de aduanas. También llamado vuelos de cabotaje.
2. Aeropuertos Internacionales: Estos requieren espacios de circulación, estancia, seguridad y revisión de pasajeros. Es un aeropuerto típicamente equipado con instalaciones de aduanas e inmigración para gestionar vuelos internacionales con otros países. Estos aeropuertos son normalmente grandes, y a menudo cuentan con pistas grandes e instalaciones adecuadas para atender a los grandes aviones que suelen ser utilizados comúnmente para los trayectos internacionales

3. Aeropuertos Charter: Renta de avión por una compañía de turismo o un grupo de personas, cuyas tarifas son menos elevadas que en las líneas regulares.

4.6.2 Componentes de un Aeropuerto

En un aeropuerto, desde el punto de vista de las operaciones aeroportuarias, se pueden distinguir dos partes: el denominado lado aire y el llamado lado tierra. La distinción entre ambas partes se deriva de las distintas funciones que se realizan en cada una. (Aeropuerto del Mundo, 2016)

En el lado aire la atención se centra en las aeronaves y todo se mueve alrededor de lo que éstas necesitan. El principal componente de esta parte es la pista de aterrizaje, pero dependiendo del tipo de aeropuerto, puede que tenga calles de rodaje, plataformas de estacionamiento y hangares de mantenimiento.

En el lado tierra se contienen todos los servicios se concentran en el manejo de los pasajeros y sus necesidades. Su principal componente es la terminal (para un aeropuerto comercial de pasajeros) o las bodegas y terminal de carga (para un aeropuerto de carga).

Un área importante en todo aeropuerto es el denominado centro de control de área o ACC, en el cual se encuentran los llamados controladores del tráfico aéreo, encargados de dirigir y controlar todo el movimiento de aeronaves en el aeropuerto. (Aeronautica Civil, 2016)

4.6.3 Evolución de los aeropuertos en el mundo

Hoy en día la posibilidad de viajar y moverse con facilidad por el mundo ha llegado a ser un proceso fuertemente arraigado, la masificación del uso del transporte aéreo y la diversidad de usuarios ha traído consigo la necesidad

de nuevos espacios en los aeropuertos que se adapten a las necesidades de los usuarios, así las áreas que antes servían a una sola función han dado paso a los espacios multifuncionales. (Monografías, 2016)

Al integrarse en el Aeropuerto estas nuevas formas de comunicación y de vida el producto resulta ser un espacio que conjuga en si los intereses de una generación guiada por los nuevos métodos de comunicación y transporte.

A lo largo de su desarrollo el edificio del aeropuerto ha pasado a ser un contenedor de actividades contando con distintas plataformas que generan un circuito de transporte y control, garantizando un paso seguro y controlado del usuario por las instalaciones.

De esta manera se ha ido identificando dentro de este edificio una clara demarcación entre el espacio público y el espacio privado. En el lado público se desenvuelven usuarios y acompañantes y se disponen actividades que complementen la espera. El lado privado engloba toda la parte de funcionamiento interno del aeropuerto tales como aduanas aerolíneas migración así como también todo lo referente a atención al pasajero una vez que este ha ingresado hacia la zona de embarque. (Aeronautica Civil, 2016)

"Las configuraciones básicas de la terminal son el resultado de un proceso evolutivo que empezó en los años 30 con la creación de las aerolíneas y los vuelos comerciales" estos cambios en la configuración dieron origen a las tipologías aeroportuarias. (Bel & Fageda, 2006)

En un principio el edificio fue solo un elemento de conexión entre los accesos al aeropuerto y el avión. Más adelante a mediados de los años cincuenta el aumento del tráfico aéreo y la necesidad de cubrir la demanda hicieron que este se viera en la necesidad de incorporar más puertas las

cuales fueron añadidas utilizando pasillos que aumentan los recorridos. (Bel & Fageda, 2006)

4.6.4 Áreas características de los aeropuertos

Si bien las tipologías aeroportuarias mencionadas anteriormente proporcionan una variedad de disposición de los aviones respecto al terminal es importante resaltar que la parte funcional del aeropuerto es en sí la que permite el desarrollo de un esquema, en tanto que el patrón de embarque y desembarque de carga y pasajeros y todos los procedimientos legales necesarios mantienen una orientación común; por lo que a continuación se presenta un diagrama funcional para el correcto funcionamiento del aeropuerto, por lo que las relaciones funcionales resultan una condicionante para la disposición de los mismos. (Monografías, 2016)

ACCESOS: La dimensión de estos, su longitud y ubicación dentro en el terminal responden a la capacidad del mismo y a las actividades de estos en el complejo así como a la disposición y esquema de funcionamiento de los estacionamientos.

PUERTAS DE EMBARQUE Y PASILLOS: Existen dos actividades esenciales en el funcionamiento diario de un aeropuerto estas son embarque y desembarque de carga y pasajeros, para esto es necesario tener en cuenta el flujo máximo de pasajeros los cuales viene determinados por los horarios proyectados de los vuelos, de esta manera se puede obtener un promedio de usuarios en horas pico para así poder determinar la medida necesaria en puertas de embarque y pasillos para el funcionamiento óptimo de las instalaciones. La función de embarque solo requiere una sala de espera para captar a los pasajeros hasta que suban al avión. En el caso de la función de desembarque la situación es diferente dada la cantidad de formalidades a las que deben atender los pasajeros;

por lo que esta función es la determinante más importante al momento de dimensionar pasillos y puertas de embarque.

SALAS DE ESPERA: La capacidad de estas depende del número de aviones al que sirve.

VESTIBULOS: La dimensión de los estos dependerá del volumen de usuarios en las instalaciones, entendiéndose empleados, pasajeros (que ingresan o abandonan las instalaciones), acompañantes y visitantes. El número de personas que utilizan las instalaciones está relacionado al ritmo de embarque de cada avión.

AREAS DE EQUIPAJE: Esta área se divide en tres tipos:

- A) Equipaje de pasajeros que llegan.
- B) Equipaje de pasajeros que se van.
- C) Zonas de retiro de equipaje.
- D) Zonas de equipaje en tránsito.

El punto crítico en el aeropuerto se encuentra en la zona de recogida de equipaje por la magnitud del flujo en ella.

AREA NECESARIA PARA MERCANCIA TRANSPORTADA POR AVIONES: La mercancía debe estar cercana al avión para ser cargada por el mismo. Se necesitan espacios de recepción y emisión para manejar contenedores de equipaje.

AREA DE OFICINAS: Estos espacios son aquellos requeridos de acuerdo a las necesidades individuales de cada aerolínea, autoridades municipales, gubernamentales u otras dependencias del aeropuerto.

AREA DE SERVICIOS: Son las áreas necesarias alrededor del avión para prestar servicio al mismo tales como:

-Servicio de Cabina, limpieza del avión, suministro de gasolina, instalaciones para el traslado de equipaje, auxiliares de energía y los reactores de arrastre.

AREA DE OPERACIONES: Son zonas operativas y áreas dedicadas a la administración de vuelos y a la tripulación, estos espacios tiene relación con las zonas públicas y el área de movimientos máximos de los aviones.

AREAS DE GOBIERNO: Instalaciones gubernamentales de inmigración y aduanas. La disposición de Interna de las instalaciones del aeropuerto debe garantizar el cumplimiento de este requisito por parte de los pasajeros.

TORRE DE CONTROL: Torre en donde se realiza el control de tráfico aéreo en la zona de un aeropuerto y sus inmediaciones, es decir, el control del rodaje, el despegue, la aproximación y el aterrizaje de los aviones. La ubicación y la altura de esta determinaran el área de alcance y control de la misma.

AREA DE MANTENIMIENTO DE AVIONES: Esta área se divide en 4 según el tipo de avión y el tipo de mantenimiento a prestar al mismo:

- A) Centros de mantenimiento intensivo y revisión completa.
- B) Capacidad de revisión de algunas partes del avión tales como el motor, instrumento de aterrizaje y otros.
- C) Mantenimiento ligero, que precisa de mecanismos capaces de hacer reparaciones menores, tales como cambiar neumático o ajustar altímetro.

ESTACION DE BOMBEROS: Área destinada a la ubicación de una estación de bomberos situada en las adyacencias de la pista a fin de prestar un servicio eficiente al momento de cualquier imprevisto.

VALLET PARKING: El valet parking es un servicio, donde a los turistas les estacionan sus vehículos una persona llamada valet. El valet parking está hecho con la intención de proveer un servicio de lujo y tratamiento VIP a los turistas. Una persona que realiza un viaje y quiere ir en su propio vehículo hasta la estación o aeropuerto luego tiene el problema de donde estacionar el coche durante su viaje, las empresas de aparcacoches son la solución ya que se encargan de recoger, guardar y devolver el vehículo al turista durante los días que este solicite.

El servicio de valet parking se está ofreciendo más a menudo (y es cada vez más útil) en las zonas urbanas, donde el estacionamiento es escaso, aunque algunas empresas de alto nivel ofrecen aparcacoches como servicio opcional, a pesar de que el libre estacionamiento pueden estar disponible. (Idiomática, 2016)

TIENDAS COMERCIALES: Son establecimientos comerciales en los cuales la gente compra bienes o servicios a cambio del desembolso de una determinada cantidad de dinero, es decir, del valor monetario con el cual el producto o servicio ha sido asignado. La venta en estos establecimientos es al menor generalmente, es decir, se venden los productos por unidad y no es necesario como sucede en la venta al por mayor comprar grandes cantidades de un producto para poder adquirir allí. (ABC, 2016)

AEROLINEAS: Son organización de transporte aéreo que se dedica exclusivamente al transporte de pasajeros, de carga, o de animales, mediante el uso de un avión o aeronave. (ABC, 2016)

AERONAVES: Vehículos especialmente diseñados para desplazarse en el aire, o sea, sin entrar en contacto con la superficie ni con el agua. Dentro de este tipo de vehículos se pueden distinguir dos tipos, los aerodinos, que tienen un peso mayor al del aire y entonces tienen que lograr sustentarse mediante un mecanismo especial, y por otro lado, los aerostatos, que disponen de un peso inferior al aire, y por caso flotan con mayor simplicidad. (ABC, 2016)

4.7 CALIDAD EN EL SERVICIO AEROPORTUARIO

Se analiza los principales conceptos de la calidad en el sector de turismo y en los aeropuertos, la percepción y sus dimensiones, así como la clasificación y las características del aeropuerto Internacional Rodríguez Ballón.

4.7.1 Conceptualización de la Calidad

El concepto de calidad desde sus inicios y hasta hace muy poco tiempo, ha estado relacionado al producto mismo y ha sido utilizado para describir atributos tales como la belleza, la bondad, el alto precio, y sobre todo, el lujo. Etimológicamente la palabra calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección.

Desde el punto de vista de la gestión, la calidad total implica la calidad en todos los procesos, la calidad del producto y la satisfacción del turista o usuario. En este contexto la calidad comprende a todas las funciones y actividades de la organización e involucra y compromete la participación de todas las personas de la organización, la calidad es idea y esfuerzo de todos, en otras palabras la calidad está en la filosofía de toda la organización.

La clave reside en superar las expectativas de calidad de servicio, que se basan en las experiencias previas. La comunicación boca-oído y la publicidad de la empresa. Si el servicio percibido de una empresa

determinada excede el servicio esperado, los turistas tenderán a utilizar de nuevo el mismo proveedor. La retención del turista es quizá la mejor medida de la calidad, y se refleja la capacidad de la empresa para relacionarse con sus turistas al ofrecerles valor de forma constante.

4.7.2 Calidad en los Aeropuertos

Una oferta aeroportuaria de calidad puede permitir una mejora de la productividad de las empresas al facilitar (y abaratar) el acceso a sus suministradores y turistas y, en términos más generales, al facilitar una gestión del tiempo más eficiente. (Bel & Fageda, 2006)

El papel de los aeropuertos como catalizadores del crecimiento económico se fundamenta principalmente en que la calidad de la oferta de servicios aéreos se considera un factor determinante fundamental en las decisiones sobre la localización de empresas especializadas en sectores de alto valor añadido. Diversos estudios avalan este hecho. En un estudio que analiza el caso del Reino Unido (Oxford Economic Forecasting, 1999), se identifican los sectores más dependientes de los servicios de transporte aéreo a partir del análisis del gasto por empleado en transporte aéreo y de la cuota del transporte aéreo en la demanda total de transporte.

Por otro lado, existen estudios que analizan mediante técnicas econométricas la relación causal entre la oferta aeroportuaria en un área urbana y su capacidad de atraer actividades de alto valor añadido. (Brueckner, J, 2003) Muestra que una dotación de instalaciones aeroportuarias de calidad promueve las economías de aglomeración interurbana, ya que influye en las decisiones de localización de las empresas que dependen, para el desarrollo de sus actividades, de contactos personales con personas ubicadas en otras ciudades. Button et al. (1999) muestran que existe una relación causal muy significativa entre los niveles de ocupación en industrias de alta tecnología y la disponibilidad

de un gran aeropuerto en una muestra de 321 áreas metropolitanas. (Button, K., Lall, & Stough and M. Trice., 1999)

Finalmente, hay que destacar que el papel de los aeropuertos como catalizadores de crecimiento económico también está relacionado con su función de soporte a la actividad turística. En efecto, los aeropuertos son la principal puerta de entrada de turistas que provienen de lugares lejanos.

En este punto hay que destacar que, en términos de calidad de la oferta aeroportuaria para el viajero por asuntos de negocios, el tráfico intercontinental es el principal elemento diferencial entre los grandes aeropuertos. Así, una dotación y adecuación de vuelos intercontinentales directos constituye un factor de primer orden en las decisiones de localización de empresas intensivas en conocimiento, como por ejemplo las sedes empresariales, los servicios avanzados o la industria de alta tecnología. Las actividades intensivas en conocimiento se caracterizan por generar un alto valor añadido y puestos de trabajo altamente cualificados, por lo que no es de extrañar que su captación sea una prioridad en las estrategias de crecimiento económico de la mayoría de las grandes áreas urbanas europeas.

En definitiva, las áreas urbanas que disponen de una oferta de servicios aéreos de calidad pueden maximizar la eficiencia en los intercambios de información, tanto en el seno de la propia empresa como entre diferentes empresas. Este aspecto es de vital importancia para las actividades intensivas en conocimiento, en las que se tiende a gestionar un gran volumen de información no codificada.

5. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación entre las características socioeconómicas del turista y la percepción sobre la calidad del servicio recibido en el Aeropuerto Internacional Rodríguez Ballón en el departamento de Arequipa

Objetivo Especifico

- Identificar las características socioeconómicas del turista que utiliza los servicios del Aeropuerto Internacional Rodríguez Ballón en el departamento de Arequipa
- Analizar la percepción sobre la calidad del servicio recibido en el Aeropuerto Internacional Rodríguez Ballón en el departamento de Arequipa.

6. HIPÓTESIS

Dado que las primeras experiencias de turismo se generan en los aeropuertos y estos deben garantizar un servicio de calidad a los clientes.

Es probable que, la calidad percibida por el segmento de turistas con respecto a los servicios brindados en el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón sea diferente de acuerdo a sus características socioeconómicas.

CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1 TÉCNICAS

Encuesta, es la técnica que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener repuestas sobre el problema en estudio y que el investigando llena por sí mismo. (Paredes Nuñez, 2011) A diferencia de la técnica de la entrevista donde se requiere que el entrevistador formule las preguntas, esta técnica es más flexible al momento de tomar información a grandes grupos.

2.2 INSTRUMENTOS

Cuestionario, es el instrumento tipo de la técnica encuesta, llamado también formulario de preguntas. (Paredes Nuñez, 2011)

En el diseño de la cédula de preguntas se utilizará el test SERVQUAL, el cual es una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, como uno de sus resultados obtenidos de una investigación iniciada en 1983, con el apoyo del Marketing Science Institute de Cambridge, Massachussets, la cual constituye una de las primeras investigaciones formales en materia de Calidad en el Servicio. (Centro de Estudios de Opinión, 2005) (Fraser, 2001) (Arcos González, 2012)

El SERVQUAL fue diseñado como un instrumento para medir la calidad en el servicio mediante la aplicación del cuestionario a los turistas de cada organización.

2.3 CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.3.1 Ámbito

La investigación se realizó en las instalaciones del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, ubicadas en Avenida Aviación Km. 1 Urbanización Zamácola Cerro Colorado, Arequipa.

2.3.2 Temporalidad

La investigación se realizó entre mayo y setiembre del 2016.

2.3.3 Universo, Unidades de Estudio y Muestra

El Universo de estudio estuvo constituido por turistas entre los 18 y 80 años que suman 54,372 turistas que utilizaron los servicios de embarque del aeropuerto, el universo corresponde al total de turistas que hicieron uso del servicio durante el mes de julio del año 2015, según la información de Administración del Aeropuerto Sr. Diego Solis.

La unidad de estudio estuvo conformado por los turista tanto nacionales como internacionales, porque, son quienes realizan uso de los servicios del aeropuertos con mayor frecuencia, pudiendo visitar diferentes aeropuertos por lo tanto tienen mayor capacidad visual y experiencia para poder comparar los servicios que se ofrecen, pudiendo ofrecer información relevante para el estudio, durante el mes de julio del año 2016.

Para identificar la muestra de los pasajeros sobre la que se efectuará el análisis, se considera a los pasajeros que se encuentran en las salas de embarque a punto de salir de Arequipa, los días viernes, domingo y lunes que son los días con mayor flujo de viajeros según los reportes del Aeropuerto, los principales criterios de inclusión de la muestra corresponde

a turistas que se encuentren en la sala de embarque dispuestos a partir en vuelo comercial, que deseen participar del estudio, tengan edades comprendidas entre los 18 y 80 años de edad, de ambos géneros y que no sean residentes de Arequipa.

Para determinar la muestra se ha utilizado la formula estadística siguiente:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

En donde:

z = Es el área bajo la curva normal, expresada con puntuaciones en unidades de desviación estándar. Hace referencia a la confianza o certeza de la estimación. El estudio tendrá un 95% de confianza para los resultados obtenidos siendo el valor empleado para z igual a 1.96

p = Probabilidad de ocurrencia de bajo la curva normal.

q = Se define como 1 - p.

e = Es el error máximo que vamos a aceptar en las estimaciones de resultados. El error aceptado en el estudio es de 5%

N = Es el tamaño de la población a considerar. Universo de 54,372 turistas

n = El tamaño óptimo de la muestra. En este caso se ha calculado una muestra de **382 pasajeros**

2.4 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.4.1 Organización

Se realizarán las coordinaciones con la Administración del Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón para obtener la autorización para acceder a las instalaciones donde se aplicará la encuesta (sala de embarque de pasajeros) para lo cual se entregará una solicitud formal y el cronograma de trabajo.

Una vez establecida la coordinación respectiva para poder acceder a la población de estudio, se procederá a la recolección de datos de fuente primaria utilizando el test SERVQUAL.

Previo a la aplicación de la ficha de encuesta se realizará la presentación de los objetivos y explicación concisa sobre el llenado de la ficha, luego se procederá con la revisión de las encuestas realizadas en el periodo en estudio.

Concluida la recolección de datos se procederá a realizar el análisis estadístico de los mismos y la elaboración del informe final de la investigación.

2.5 Validación del instrumento

El instrumento utilizado para la recolección de datos es el cuestionario SERVQUAL, el cual es un instrumento validado y utilizado en las investigaciones realizadas por: Ontón Sarmiento, Mendoza Suarez & Ponce Otoya en la ciudad de Lima (2010), María Gazzera y Lizi Lombardo (2007); Natalia De Miguel, Soledad Galluci y Ana Guerrero (2015); Medianerira Stefano, Casarotto Filho & Pentiado Godoy (2010) y Marianela Zago (2007) como referencias directas.

2.6 Criterios o estrategias para el manejo de resultados

Se elaboran tablas estadísticas para el análisis mediante pruebas descriptivas (porcentajes, máximo y mínimo, medias, desviación estándar). Las interacciones entre características del turista y la calidad del servicio se evaluarán mediante distribución por frecuencias y se aplicará la prueba de chi cuadrado para evaluar posible relaciones. En todos los casos se utiliza el programa estadístico SPSS versión 22.

El valor del chi² es un valor numérico que interrelaciona la existencia de relación estadística significativa entre variable, en este caso, las características del turista y el nivel de satisfacción; se infiere que, alguna de las características propias del turista está condicionando la percepción del servicio recibido.

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

La fórmula para obtener el Chi² es la siguiente

Donde O_i= Valores observado, e_i= Valore esperados

2.7 Medio y recursos

- a. Recursos Humanos: Las investigadoras están capacitadas para realizar el estudio y han realizado coordinaciones con el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, para que se pueda efectivizar el estudio.
- b. Recursos Materiales, Bienes y Servicios:
 - b.1 Recursos Humanos:

02 Coordinadores de Proyecto: Margiory Fely Gómez Aliaga
Andrea Angélica Giles Zegarra
 - b.2 Recursos Materiales, Bienes y Servicios
Papel Bond, Tinta de impresora, Copias Fotostáticas, Movilidad Local, Empastado, Laptop, Cámara fotográfica y Material de escritorio

CAPÍTULO III RESULTADOS

3.1 Marco Referencial del Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón

El Aeropuerto Internacional Rodríguez Ballón se encuentra en ubicado en el departamento de Arequipa, a 8 km. del centro de la ciudad, a una altura de 2560 m.s.n.m., siendo el tercer terminal aéreo después del Aeropuerto de Lima y el Aeropuerto de Cusco, en Perú. (Aeropuertos Net, 2016)

Fue inaugurado el 15 de agosto de 1979, opera con destinos nacionales y vuelos internacionales a Bolivia. (Aeropuerto del Mundo, 2016) El Aeropuerto de Arequipa cuenta con una pista asfaltada de 2980 metros de largo por 45 de ancho, con un Terminal de pasajeros de dos pisos con 4,226 M2, Hall principal de 757 M2, 12 Counters, 348.48 M2 de Zona de Embarques y una Torre de Control de 7 pisos con 28 metros de altura. (CORPAC, 2016)

Imagen 1: Vista frontal del Aeropuerto



Fuente: Elaboración propia

Imagen 2: Servicio de Check In



Fuente: Elaboración propia

Imagen 3: Counter, Check In y entrega de equipajes



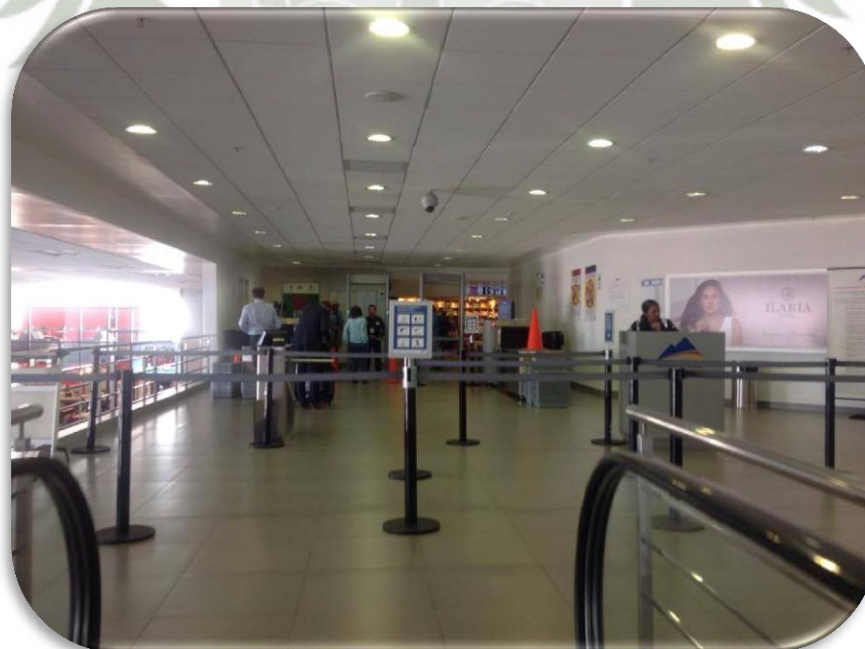
Fuente: Elaboración propia

Imagen 4: Sala de Estar



Fuente: Elaboración propia

Imagen 5: Seguridad Aeroportuaria



Fuente: Elaboración propia

Imagen 6: Tiendas comerciales



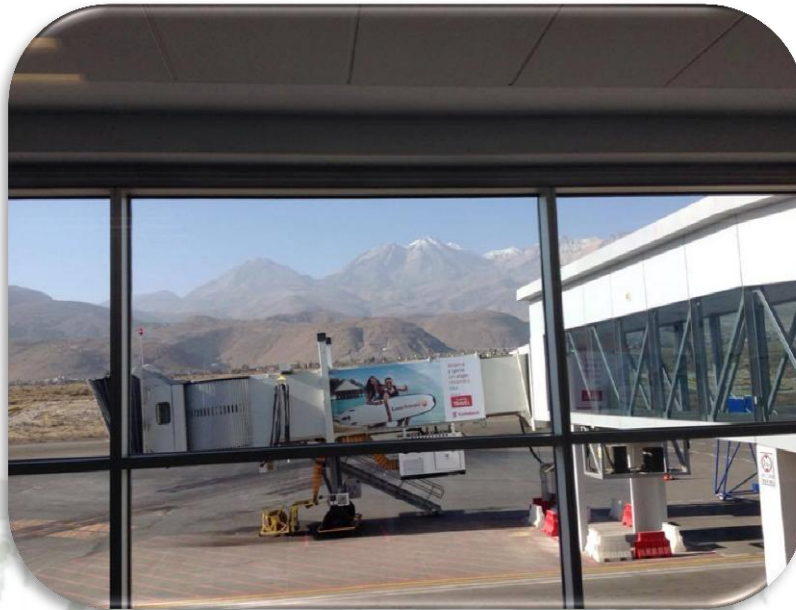
Fuente: Elaboración propia

Imagen 7: Sala de embarque



Fuente: Elaboración propia

Imagen 8: Pasarela de acceso a las Aeronaves



Fuente: Elaboración propia

Imagen 9: Sala de desembarque



Fuente: Elaboración propia

Sus principales características son:

PCN: 39 F / B / X / T

INFORMACIÓN AEROPORTUARIA

Dimensiones: 400 MTS x 80 MTS

Horario de Operación: 06:00 a.m. A 22:00 p.m.

Aeronave máxima permisible: B 757

Teléfono: 054 – 344834

INFRESTRUCTURA / EDIFICACIONES

Administración del Aeropuerto: AAP

TERMINAL DE PASAJEROS

Temperatura de referencia: 22.6 ° C

Niveles de Piso: 02

Elevación: 8400 pies

Área Total del Terminal: 4, 226 M2

Coordenada Geográfica ARP: 16° 20' 25" S
071° 34' 22.38" W

Área Hall Principal: 757 M2.

Número de Counters: 12

CARACTERISTICA FISICA AREA DE MANIOBRAS

Área Zona de embarques: 348. 48 M2

Pista: 2980 x 45 mts.

Butacas: 156

Pavimento: Asfalto

Mostradores: 11

Designador de Pista: Pista 10 / 28

TORRE DE CONTROL

Niveles de Pisos: 07

PCN: 39 F / B / X / T

Altura: 28 mts.

Franja de Pista: 3100 X 150

INSTALACIONES EN EL TERMINAL

Zonas de Parada: Pista 10 / 28

Sala VIP

Calle de Rodaje: A / B / B1

Oficinas Administrativas

Oficinas de Aerolíneas

CARACTERISTICA FISICA DE LA PLATAFORMA

Restaurantes

Tiendas Comerciales

Plataforma: 06 puestos estacionamiento

Aduanas

Pavimento: Asfalto / Concreto

Inmigraciones

Grupo Auxiliar: UPS 45 KVA

Policía Nacional del Perú

SERVICIOS

Sanidad Aérea

Servicios ATS: Control de Tránsito Aéreo de Aeródromo y Aproximación.

Cajero Automático

Almacenes de carga

Servicios ARO / AIS: Servicio Información Aeronáutica Oficina de Notificación Servicios de Transito

PLAYA ESTACIONAMIENTO VEHICULAR

Dimensiones: 14, 400 M2

AEROLINEAS

Puestos de estacionamiento Vehicular: 300

LATAM

Peaje

Peruvian

EQUPIAMIENTO DE AERONAVEGACIÓN

Avianca

RADIO AYUDAS

LC PERÚ

VOR

Particulares: ATSA

ILS/DMET

Militares

DME

PROMEDIO OPERACIONES AEREAS
DIARIAS

COMUNICACIONES

28 Operaciones

Comunicaciones VHF

COMITES

Comunicaciones HF/ ATS

Facilitación

Comunicaciones HF / AFS

SENASA

Comunicaciones AFTN IAT

Seguridad

Canal Oral ATS

GRUPOS ELECTROGENOS

Grupo Principal: Caterpillar 150 HP

3.1.1 Concesión del Aeropuerto Rodríguez Ballón

Desde el 05 de enero del 2011, se encargó a la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., mediante una Asociación Público Privada, vía contrato de concesión - cofinanciado, por 25 años, la administración del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia del Perú. (MTC, Contrato de Concesión de Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú: Aeropuerto Rodríguez Ballón, 2011)

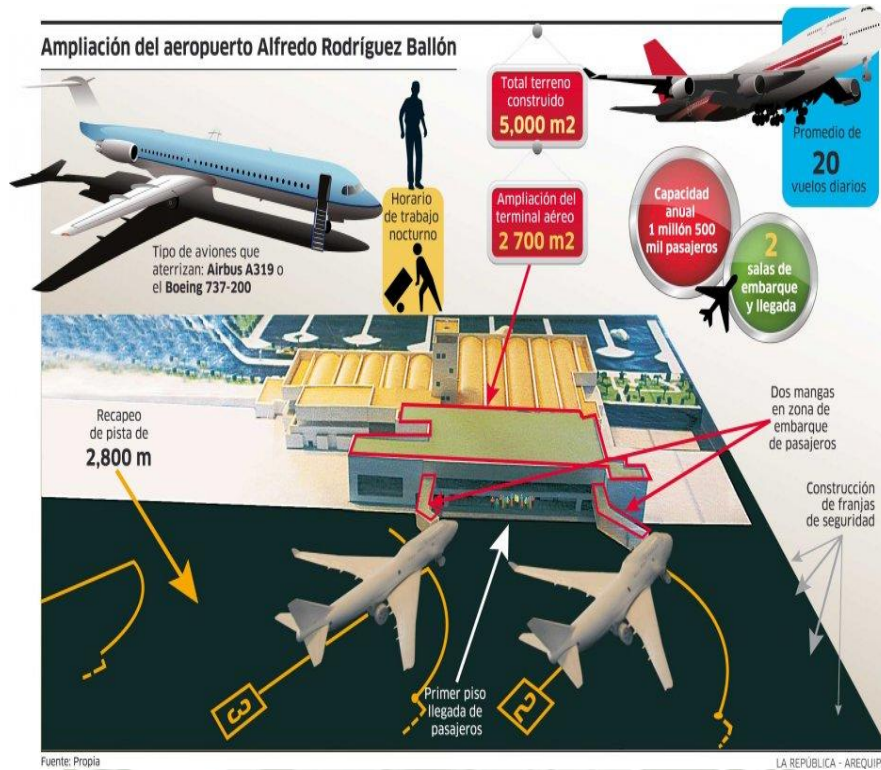
Se les encargó el diseño, construcción, financiamiento, operación, mejoramiento, mantenimiento y explotación de los 5 aeropuertos regionales del Sur del Perú.

- Aeropuerto “Crnl FAP Alfredo Mendivil” de Ayacucho
- Aeropuerto “Padre Aldamiz” de Puerto Maldonado
- Aeropuerto “Inca Manco Capac” de Juliaca
- Aeropuerto “Alfredo Rodríguez Ballón “de Arequipa
- Aeropuerto “Crnl FAP Carlos Ciriani Sta. Rosa” de Tacna

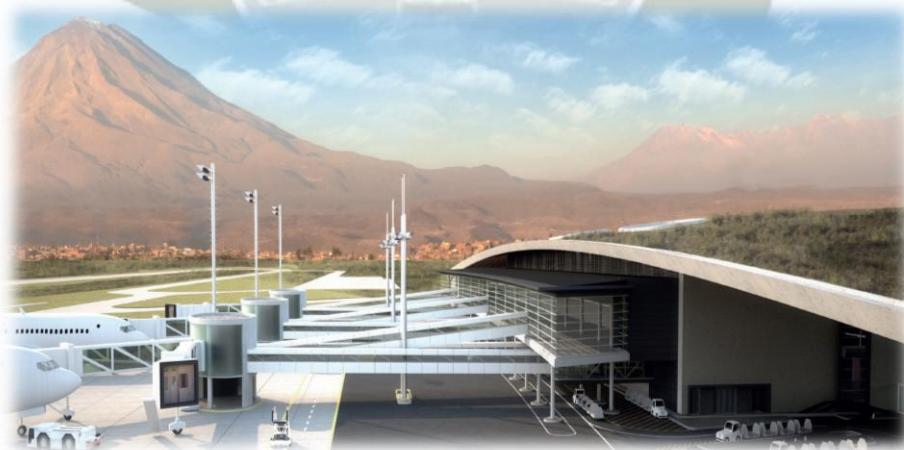
Se les encargó el diseño, construcción, financiamiento, operación, mejoramiento, mantenimiento y explotación de los 5 aeropuertos regionales del Sur del Perú.

Hasta el año 2015, la concesionaria ha ejecutado S/. 64 millones en la ampliación del terminal, en obras de seguridad, de prevención y de mitigación ambiental, en la construcción de puentes de embarque, entre otras mejoras dentro del periodo inicial. Una vez culminados los estudios actualmente en curso, empezarán obras mucho más ambiciosas. Con una inversión de S/. 439 millones, implicarán construir el nuevo terminal de pasajeros y contar con buses para el traslado de los pasajeros desde y hasta el terminal, se proyecta el inicio de las mismas para el año 2018. (MTC, Arequipa: Camino al Desarrollo, 2015)

Informatografía de la ampliación del Aeropuerto Diario La República



Se viene ultimando el Plan Maestro del aeropuerto que determinará las inversiones necesarias para su remodelación y expansión.



Fuente: Modernizadas instalaciones del Aeropuerto Internacional Rodríguez Ballón (arriba) y diseño del que será el nuevo terminal de pasajeros, página web Aeropuerto

3.2 Análisis de Resultado

Se reseña los resultados obtenidos en el proceso de encuestas, se encuentra organizado en subcapítulos: característica del turista, percepción de la calidad, la brecha de la calidad y finalmente se presenta el nivel de satisfacción global, las tablas muestra las frecuencias absolutas (Nº) y relativas (%), la figura se expresan en escala porcentual y finalmente se narra la interpretación de los hallazgos.

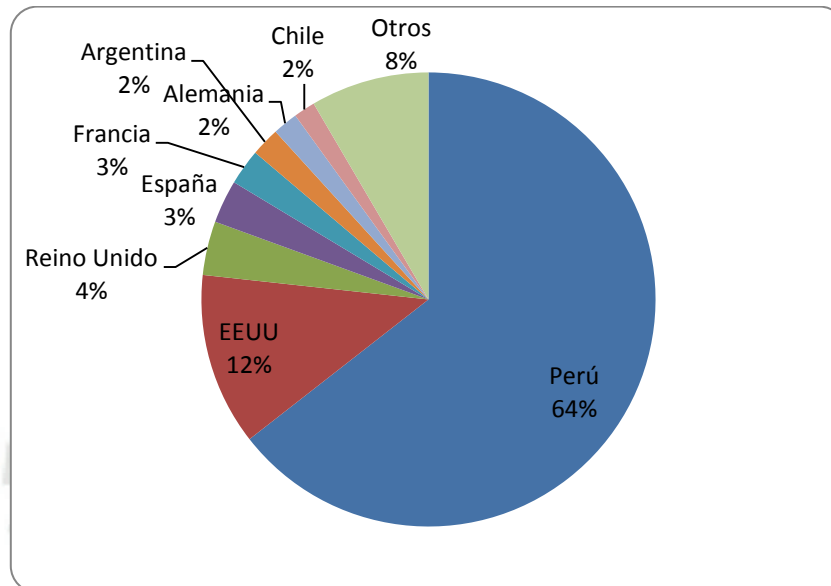
1. CARACTERÍSTICAS DEL TURISTA

Tabla 1 Distribución de turistas que utilizan servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según nacionalidad

Respuestas	Nº	%
Perú	246	64
EEUU	47	12
Reino Unido	15	4
España	12	3
Francia	10	3
Argentina	8	2
Alemania	7	2
Chile	6	2
Otros	31	8
Total	382	100

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Gráfico 1 Distribución de turistas que utilizan servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según nacionalidad



Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

La mayoría de turistas que utilizan los servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón son turistas nacionales (64%), los turistas internacionales provienen mayoritariamente de Estados Unidos de Norteamérica (12%), Reino Unido (4%) España (3%) y Francia (3%), Argentina, Alemania y Chile tienen una representación menor (2% en cada caso).

Los turistas nacionales se desplazan al ámbito arequipeño para reencontrarse con sus familias, la información fue recabada en el mes de julio donde la influencia de las fiestas patrias ha incrementado el flujo de turistas por ferias largas; nuestros hallazgos difieren con lo reportado por PROMPERU, quienes indican que Chile es el principal país de donde procede una gran parte de los turistas que visitan el Aeropuerto (20%), seguido por EEUU (11%), Francia (9%), España (8%), Alemania (6%), Argentina (5%), Canadá (5%), Reino Unido (4%), Italia (4%), Brasil (3%), Holanda (3%), Colombia (3%) (PROMPERU, 2016); estas diferencias se deben al consolidado anual que maneja PROMPERU, en comparación con nuestro estudio que solo se enfoca en el mes de julio del presente año.

Tabla 2 Distribución de turistas que utilizan servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según características sociodemográficas

Respuestas		N°	%
Grupo de Edad	De 18 a 24 años	81	21
	De 25 a 34 años	107	28
	De 35 a 44 años	75	20
	De 45 a 54 años	64	17
	De 55 a 64 años	40	10
	Más de 65 años	15	4
	Total	382	100
Genero	Masculino	206	54
	Femenino	176	46
	Total	382	100
Grado de Instrucción	Secundaria	24	6
	Estudios Técnicos	44	12
	Universitaria	205	54
	Post Grado	109	29
	Total	382	100
Estado civil	Soltero	179	47
	Casado	146	38
	Conviviente	40	10
	Divorciado	17	4
	Total	382	100
Ingresos	Menos de US\$ 20,000	153	40
	De US\$ 20,000 a US\$ 39,999	98	26
	De US\$ 40,000 a US\$ 59,999	35	9
	De US\$ 60,000 a US\$ 79,999	36	9
	De US\$ 80,000 a US\$ 99,999	12	3
	Más de US\$ 100,000	30	8
	Sin ingresos	18	5
	Total	382	100

Promedio de Edad

$$\bar{x} = 37$$

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

La edad promedio de los turistas que utiliza los servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón es de 37 años, el grupo con edad entre los 25 y 34 años

representan el 28% y unido al grupo con edad entre los 18 y 24 años (21%) suman cerca de la mitad de turistas, caracterizado por ser los más jóvenes, le siguen el grupo con edades entre 35 y 44 años quienes representan a adultos jóvenes (20%), se observa un importante porcentaje de adultos (17%) y adultos mayores (14%).

Si analizamos los extremos de edad podemos observar que tanto los menores de 35 años y mayores de 55 años suman dos tercios del total de turistas que visitan el departamento de Arequipa, lo hacen para conocer y buscar nuevas experiencias, las personas entre los 35 y 54 años corresponden mayoritariamente a la Población Económicamente Activa, y son quienes exponen mayores exigencias al momento de recibir el servicio, porque son quienes cubren gastos en forma directa con su trabajo, a diferencia de los turistas más jóvenes o adultos mayores que dependen económicamente de ellos.

El mayor porcentaje de turistas es del género masculino 54%, en comparación con el género femenino que representa el 46%. La mayoría de turistas varones procede de los Estados Unidos, mientras que el porcentaje de turistas mujeres procedentes de dicho país es mucho mayor, equivalente al (8%).

Se observa que la brecha entre hombres y mujeres que visitan Arequipa está acortándose, el año pasado esta proporción indicaba que el 63% de los turistas son del género masculino y 37% son del género femenino, la participación de la mujer en actividades turísticas se incrementa, está ligada a mayores responsabilidades y por consiguiente a la generación de mayores ingresos, además que los turistas mujeres extranjeras proceden de países desarrollados donde el enfoque cultural las predispone a poder viajar con mayor frecuencia.

Nuestros hallazgos difieren con los reportes de (Ontón Sarmiento, Mendoza Suárez, & Ponce Otoyá, 2010) quien indica que la distribución por género de los pasajeros de la muestra evaluada, el 28.7% está conformado por pasajeros de género masculino y el 71.3% por pasajeras de género femenino. La relación de visitantes se está equilibrando.

Los turistas están constituido mayoritariamente por personas en condición de solteros (47%) y casados (38%), están categorizados como Profesionales Ejecutivos que posee autonomía económica (33%) seguido por el grupo de turistas dependientes en calidad de empleados (24%) y en menor proporción turistas estudiantes (16%); en el primer caso de turistas solteros, son los más jóvenes que buscan experiencias nuevas, ligadas a turismo de aventura, viajan en grupos con otros de su misma edad a fin de compartir gastos, en los países desarrollados la tendencia se orienta en evitar a generación de lazos familiares, el porcentaje alto de solteros responde justamente a tener mayor libertad al momento de tomar decisiones sobre su autonomía; de otra parte tenemos a los turistas que han generado lazos familiares y necesariamente viajan con la familia, a fin de integrarla y fortalecer la unidad familiar, sus preferencias y exigencias están ligados a los miembros más jóvenes.

El 54% de turistas tienen estudios universitarios, un 28% estudios de postgrado, el 12% estudios técnicos; se evidencia que los turistas que utilizan el aeropuerto son personas con mayor nivel de instrucción, a medida que el nivel de instrucción se incrementa, en igual forma se incrementa las exigencias por la calidad del servicio, es claro que las personas que viajan con mayor frecuencia deben tener adecuados ingresos que permitan cubrir sus requerimientos, y estos están ligados a nivel de instrucción; se conoce que a mejor conocimiento y capacitación, el nivel de ingresos es mayor.

La mayoría de turistas ganan menos de US\$ 20,000 al año, el grupo de turistas que ganan entre los US\$20,000 y US\$39,999 representa el 26%, entre ambos grupos representan más de la mitad de turistas; los hallazgos guardan relación con el nivel de instrucción mencionado en párrafos anteriores, a medida que el nivel de instrucción se eleva, en similar proporción se incrementan los ingresos, de acuerdo a la CEPAL, la capacitación técnico profesional es una condición para mejorar la calidad de las personas.

Nuestros datos coinciden con los reportes de Promperú, respecto al análisis del

perfil del turista que visitó Arequipa el año 2015, indicando que, la mayoría son Estado civil: Solteros (49%), Casados (33%), convivientes (17%). El 74% tiene instrucción superior (universitaria, Post grado). La mayoría de turistas tienen un ingreso familiar menor a US\$ 40,000

2. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL AEROPUERTO

Tabla 3 Ordenamiento de los extremos Estadísticos calculados según media para los ítems calificados de Percepciones sobre el servicio de brinda el aeropuerto

Alfredo Rodríguez Ballón

Respuestas	ítem	N°	Máx.	Media
P16 El personal es cortés en la atención a los pasajeros	Seguridad	382	5.00	4.0793
P25 El aeropuerto cuenta con una infraestructura simple y fácil de transitar para todo pasajero	Tangible	382	5.00	4.0358
P3 El Aeropuerto cuenta con personal de apariencia impecable	Tangible	382	5.00	4.0051
P17 El personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los pasajeros.	Seguridad	382	5.00	3.9616
P15 Los pasajeros se sienten seguros cuando se relacionen con cada servicio	Seguridad	382	5.00	3.9437
P7 El personal realiza las cosas bien en la primera oportunidad.	Confiabilidad	382	5.00	3.9437
P23 El aeropuerto cuenta con procesos ágiles y simples de realizar	Cap. Respuesta	382	5.00	3.9335
P12 El personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los pasajeros	Cap. Respuesta	382	5.00	3.9284
P24 Atiende a los pasajeros en forma ágil y eficiente	Cap. Respuesta	382	5.00	3.9182
P14 El comportamiento del personal infunde confianza en los pasajeros.	Seguridad	382	5.00	3.9079
P19 Tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus pasajeros.	Seguridad	382	5.00	3.8875
P13 El personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los pasajeros	Cap. Respuesta	382	5.00	3.8619
P10 El personal indica a los pasajeros exactamente cuando el servicio se llevará a cabo.	Cap. Respuesta	382	5.00	3.8440
P26 El aeropuerto cuenta con equipos e infraestructura adecuada a las necesidades de los pasajeros.	Tangible	382	5.00	3.8286
P2 El Aeropuerto cuenta con instalaciones visualmente agradables.	Tangible	382	5.00	3.8261
P6 El personal muestra sincero interés en resolver los problemas del pasajero.	Confiabilidad	382	5.00	3.8210
P11 El personal siempre brinda una atención puntual a los pasajeros	Cap. Respuesta	382	5.00	3.8133

P22 Entiende las necesidades específicas de los pasajeros cuando les ofrece algún servicio.	Empatía	382	5.00	3.8031
P8 El aeropuerto entrega los servicios a los pasajeros en el momento en que lo prometieron.	Confiabilidad	382	5.00	3.8031
P9 Trata siempre de lograr un servicio sin errores.	Confiabilidad	382	5.00	3.8005
P1 El Aeropuerto cuenta con infraestructura moderna y equipos en buen funcionamiento.	Tangible	382	5.00	3.7980
P21 Tiene como prioridad los intereses de los pasajeros	Empatía	382	5.00	3.7826
P20 El aeropuerto cuenta con suficiente personal para brindar atención personalizada a todos pasajeros.	Empatía	382	5.00	3.7621
P18 El aeropuerto brinda a los pasajeros atención personalizada.	Empatía	382	5.00	3.7238
P27 La capacidad instalada cumple con la demanda del servicio de los pasajeros. (Estacionamientos, asientos, vuelos, etc.)	Tangible	382	5.00	3.7110
P5 El Aeropuerto cumple con lo que promete	Confiabilidad	382	5.00	3.6829
P4 El aeropuerto cuenta con folletos, afiches, comprobantes y formularios de diseño agradable.	Tangible	382	5.00	3.5396

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Identificamos que el elemento con mayor peso en la percepción de los turistas que utilizan los servicios del aeropuerto están relacionado a seguridad y elementos tangibles. Los elementos con menores pesos se orientan en las dimensiones de empatía y elementos tangibles.

En primer lugar, el turista percibe que el personal es cortés en su atención, tiene el conocimiento y se sienten seguros cuando se relacionan con los servicios. La menor medida en las dimensiones estudiadas está dada porque el turista percibe que los servicios del Aeropuerto tienen menor priorización de los intereses del pasajero, atención personalizada, capacidad instalada, no cumple con lo que promete y el material visual no es el adecuado.

En todos los valores de los ítems el promedio estuvo por encima de 3, lo cual nos sugiere que los turistas no son indiferentes con los criterios de calidad medidos en el estudio, se infiere que la percepción de está relacionada a las características socioeconómicas del turista.

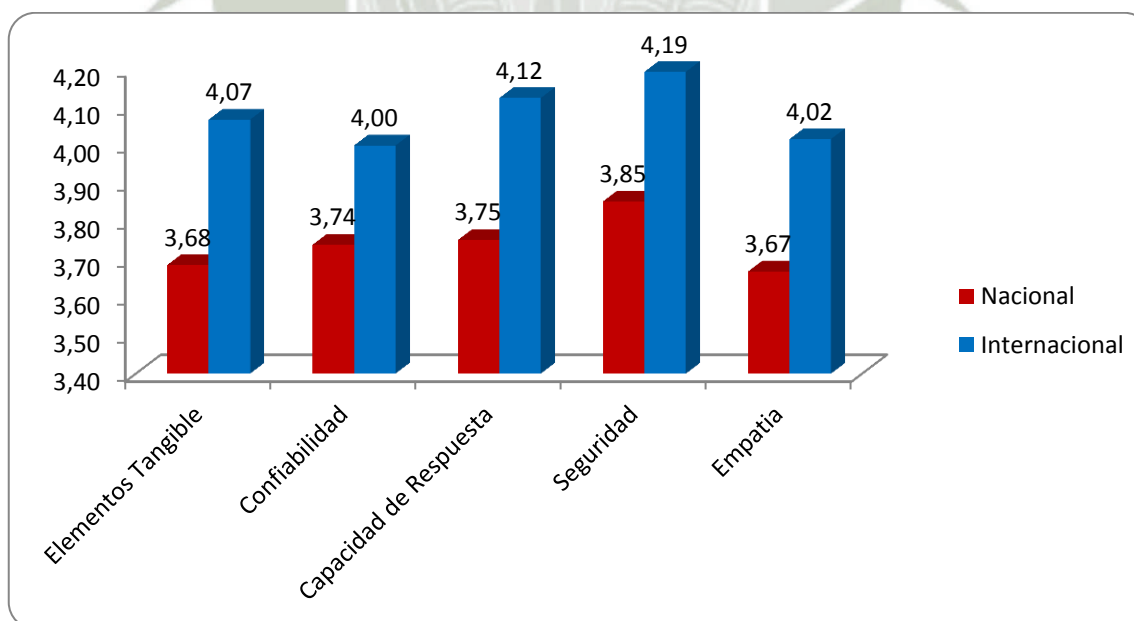
3. RELACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TURISTA Y SU PERCEPCIÓN

Tabla 4 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según tipo de turista

Percepciones	Nacional		Internacional		Total	
	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media
Elementos						
Tangible	246	3.68	136	4.07	382	3.82
Confiabilidad	246	3.74	136	4.00	382	3.83
Capacidad de Respuesta	246	3.75	136	4.12	382	3.88
Seguridad	246	3.85	136	4.19	382	3.97
Empatía	246	3.67	136	4.02	382	3.79
Total	246	3.74	136	4.08	382	3.86

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Gráfico 2 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según tipo de turista



Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Las diferentes dimensiones estudiadas, indican que el principal elemento percibido y entregado al turista corresponde a la seguridad (3.97), capacidad de respuesta (3.88), confiabilidad (3.83), elementos tangibles (3.82), teniendo el valor más bajo los elementos de empatía (3.79).

En manera general, el turista percibe recibir menor calidad que lo esperado, un cambio significativo se da a nivel del elemento empatía el cual expresa la mayor brecha entre la expectativa (5) y la percepción del servicio (3.79).

Si comparamos a los turistas nacionales e internacionales según sus índices de percepción, encontramos que la percepción de calidad del turista nacional es menor a lo percibido por el turista internacional, el cual posee un panorama amplio por haber conocido diferentes aeropuertos. Para el turista nacional e internacional la dimensión con menores valores de calidad corresponde a la dimensión empatía, seguido por elementos tangibles; mientras que los índices de menores valores para calidad percibida por el turista internacional, además de la empatía, se añade la confiabilidad del servicio.

El aeropuerto y las empresas que lo conforman, a través de sus mecanismos de atención al turista ha puesto énfasis en desarrollar las capacidades de los empleados y procesos adecuados durante el servicio (seguridad), con criterio de eficiencia y manejo oportuno de sus requerimientos por parte del personal (capacidad de respuesta), a la vez que brindan confianza en el servicio y en la atención recibida (fiabilidad), habiendo realizado mejoras en las instalaciones, edificios, ambientes, equipos y materiales.

Las principales recomendaciones de los turistas para mejorar las condiciones de la calidad, fueron recogidas en el proceso de encuestas y corresponde a las dimensiones estudiadas, principalmente a lo Tangible, los cuales se reseñan a continuación:

- Ampliar infraestructura del aeropuerto, número de asientos dentro y fuera de la sala de embarque.

- Mejorar el entretenimiento en sala de embarque.
- Implementar cambiadores para bebés.
- Señalización en baños.
- Mejorar la sala de embarque de pasajeros.
- Colocar una pantalla grande que brinde información sobre los vuelos y su situación.
- Desarrollar servicio de alquiler de vehículos.
- Mejorar la imagen de salida del Aeropuerto.

Capacidad de Respuesta

- Agilizar el control de las maletas.

En la dimensión de Empatía, se han enfocado en:

- Mejorar la puntualidad de los vuelos
- Mantener limpio los servicios higiénicos
- Colocar puntos para cargar la batería de los celulares.
- Proveer tecnología WIFI en forma gratuita.
- Mejorar la comida en los servicios que ofrece el aeropuerto.

A nivel de la Confiabilidad, el turista sugiere que:

- Se brinde mayor información clara y precisa a través de folletos.
- Mejorar la competencia del personal para manejar diferentes idiomas a fin de contribuir en la resolución de problemas antes de la sala de embarque.

Tabla 5 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto
Alfredo Rodríguez Ballón según país de procedencia del turista

Nacionalidad	Percepción por dimensión									
	Tangible		Confiabilidad		Respuesta		Seguridad		Empatía	
	N°	Media	N°	Media	N°	Media	N°	Media	N°	Media
Perú	246	3.68	246	3.74	246	3.75	246	3.85	246	3.67
EEUU	47	4.17	47	4.12	47	4.18	47	4.29	47	4.08
Reino Unido	15	3.70	15	3.73	15	3.71	15	3.70	15	3.68
España	12	4.11	12	4.01	12	3.96	12	4.08	12	3.83
Francia	10	4.44	10	4.23	10	4.47	10	4.58	10	4.52
Argentina	8	4.41	8	4.33	8	4.40	8	4.56	8	4.28
Alemania	7	3.86	7	3.90	7	3.86	7	3.57	7	3.83
Chile	6	3.50	6	3.89	6	4.33	6	4.67	6	4.03
otros	32	3.97	32	3.83	32	4.10	32	4.17	32	4.00
Total	382	3.82	382	3.83	382	3.88	382	3.97	382	3.79

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Al analizar la calidad percibida por los turistas que utilizan los servicios del Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según la nacionalidad, se observa que, los turistas provenientes de EEUU, España, Francia y Argentina tienen mayores exigencias en la empatía del servicio, calificando al servicio recibido con valores más bajos en sus respectivos grupos (4.08, 3.68, 3.83, 4.28).

Los turistas que proceden de Francia ponen énfasis en la confiabilidad del servicio (4.23), mientras que el turista de Alemania se enfoca en los elementos de seguridad (3.57). Los turistas de Chile enfocan la percepción de la calidad hacia el elemento tangible (3.50) y confiabilidad del servicio (3.89).

Los turistas nacionales otorgan un mayor índice de calidad percibida a los atributos de seguridad (3.85) y capacidad de respuesta (3.75); sin embargo son más exigentes en las dimensiones de empatía (3.67) y elementos tangibles (3.68).

Los turistas provenientes de Estados Unidos tienen mayor exigencia en los elementos de empatía y confiabilidad del servicio (4.08 y 4.12 respectivamente), al igual que el turista Argentino quien califica con valores más bajos a las mismas dimensiones (4.28 y 4.33)

Para el turista procedente de España los atributo de empatía y capacidad de respuesta son los elemento de la calidad percibidos como los más bajos (3.83 y 3.96), en comparación con el turista de Francia que considera al elemento de Confiabilidad (4.23) y elementos tangibles (4.44) como las características más bajas al momento de recibir el servicio en el Aeropuerto.

El turista de Reino unido pone énfasis en la empatía del servicio (3.68) y la seguridad con la cual se le brinda el servicio (3.70), estos mismos elementos son calificados como los más bajos al momento de recibir el servicio por el turista procedente de Alemania.

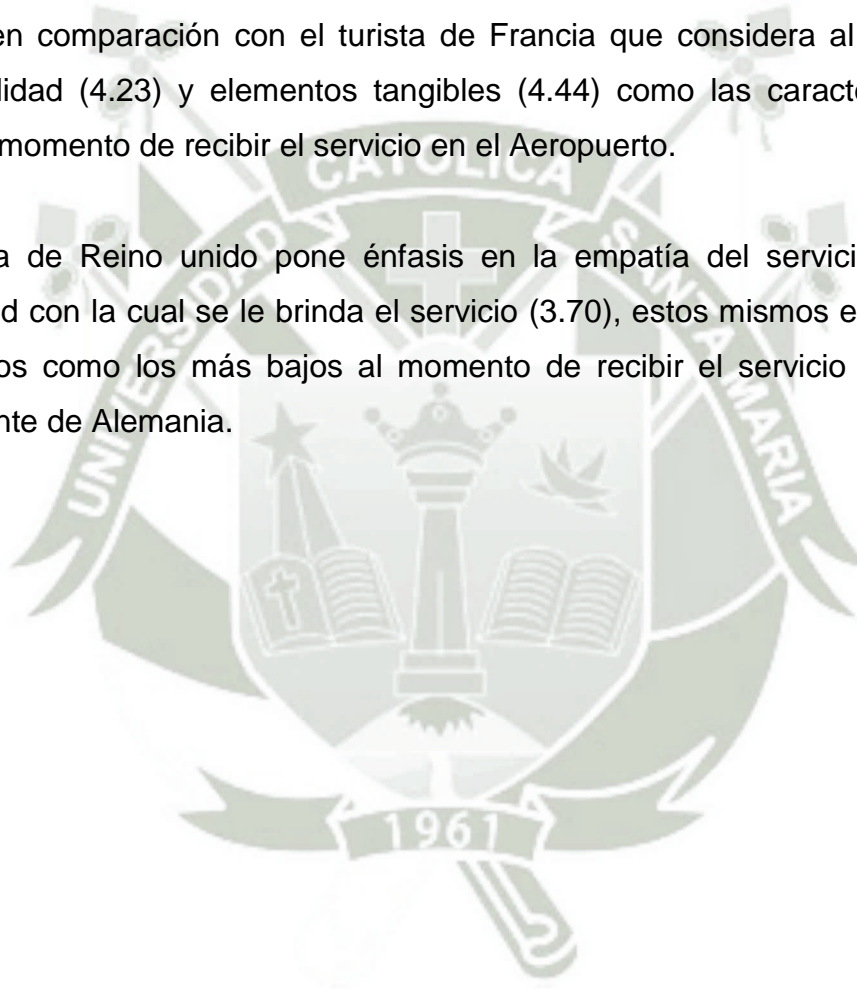
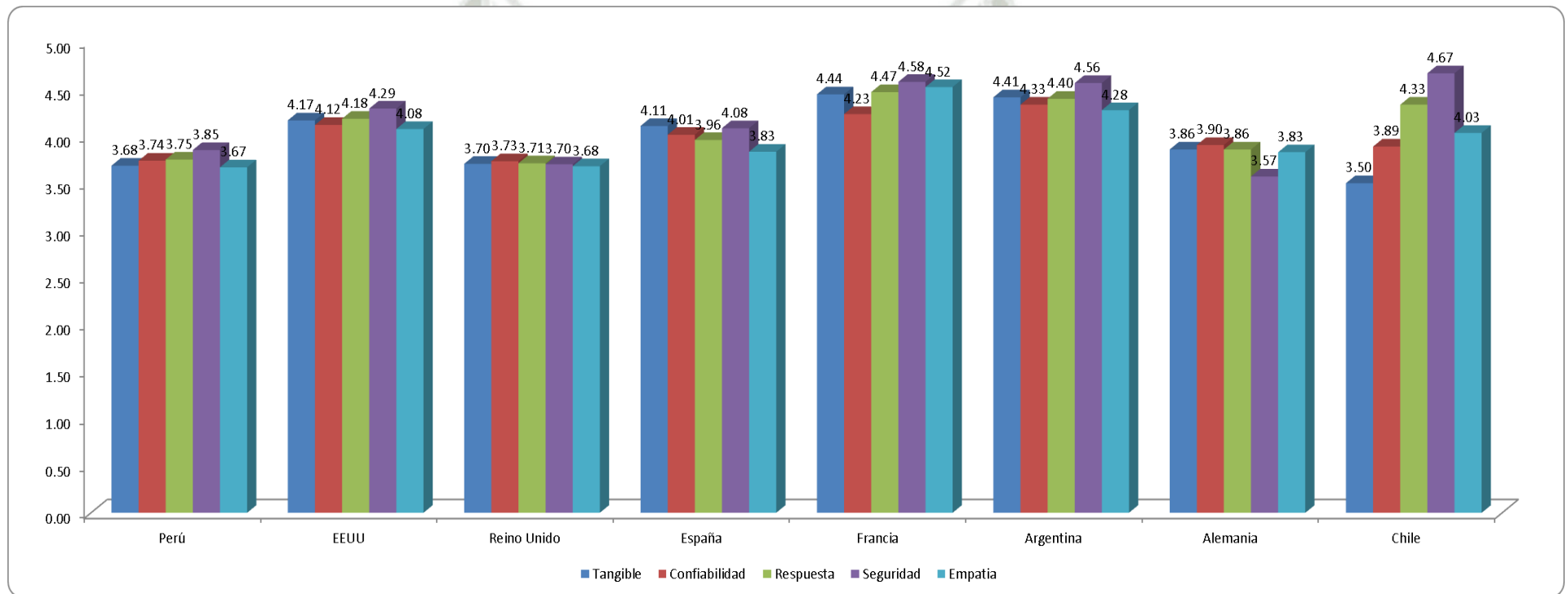


Gráfico 3 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según país de procedencia del turista



Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Tabla 6 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto
Alfredo Rodríguez Ballón según edad del turista

Percepciones	De 18 a 24 años		De 25 a 34 años		De 35 a 44 años		De 45 a 54 años		De 55 a 64 años		Más de 65 años		Total	
	N°	media	N°	media	N°	media	N°	media	N°	media	N°	media	N°	media
Elementos Tangible	81	3.95	107	3.82	75	3.60	64	3.81	40	3.89	15	4.08	382	3.82
Confiabilidad	81	3.97	107	3.86	75	3.56	64	3.82	40	3.91	15	4.09	382	3.83
Capacidad de Respuesta	81	4.08	107	3.91	75	3.57	64	3.86	40	3.96	15	4.12	382	3.88
Seguridad	81	4.16	107	4.05	75	3.68	64	3.92	40	3.95	15	4.18	382	3.97
Empatía	81	3.90	107	3.84	75	3.49	64	3.86	40	3.79	15	4.11	382	3.79
Media	81	4.01	107	3.90	75	3.58	64	3.85	40	3.90	15	4.12	382	3.86

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

De acuerdo a la edad de los turistas que utilizan los servicios del Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, se observa que, los turistas con edad entre los 35 y 44 años son los clientes más exigentes en todas las dimensiones evaluadas de la calidad del servicio, calificando la calidad del servicio con el valor más bajo en promedio (3.58) en comparación con los otros grupos de edad.

Los turistas más jóvenes con edades entre los 18-24 años y el grupo con edad entre los 25 y 34 años, perciben que el elemento más bajo en la calidad del servicio recibido corresponde a la empatía (3.90 y 3.84 respectivamente), elementos tangibles y la confiabilidad; el servicio no está cumpliendo con requerimientos acordes con la edad del turista, mucho menos con la atención individualizada que buscan.

El grupo con edad entre los 35 y 44 años, califica que las dimensiones de empatía (3.49), confiabilidad (3.56) y capacidad de respuesta (3.57) corresponden a las dimensiones con mayores deficiencias al momento de entregar el servicio.

En los grupos generacionales con edad mayor a 45 años ponen énfasis en los elementos tangibles, confiabilidad y empatía en el servicio, es necesario brindarle la comodidad y modernidad que buscan de acuerdo a sus expectativas de viaje, así como desarrollar el servicio prometido como se pactó y con la exactitud esperada.

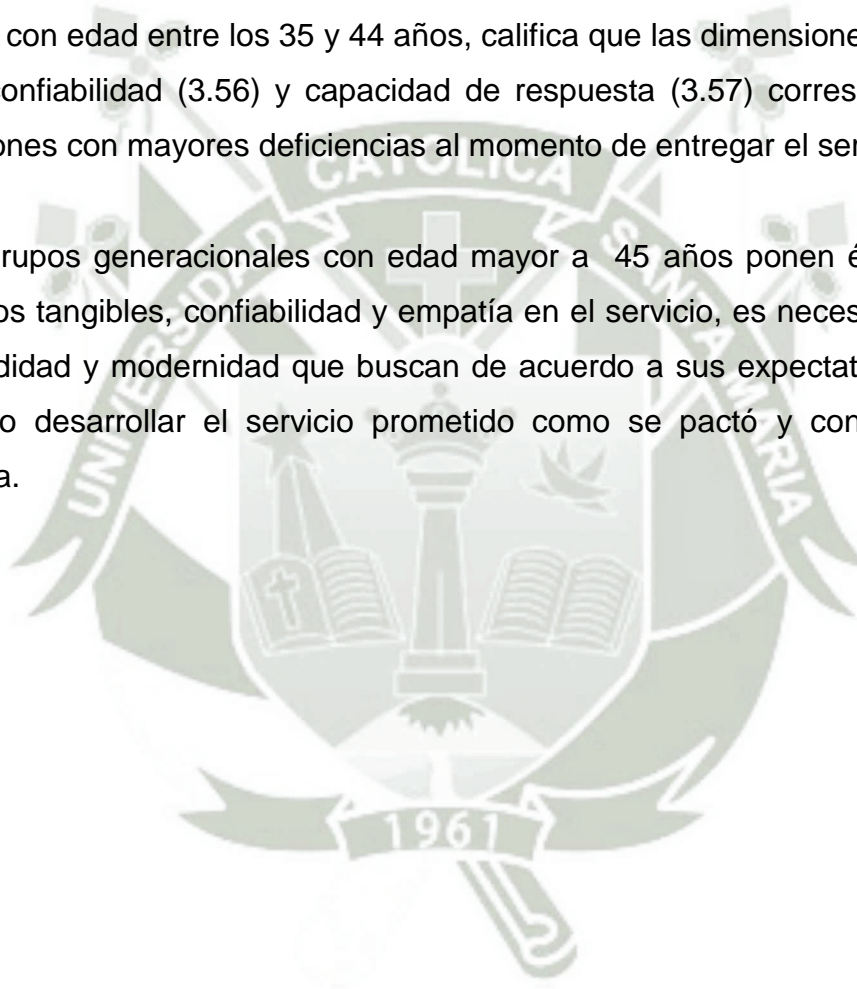
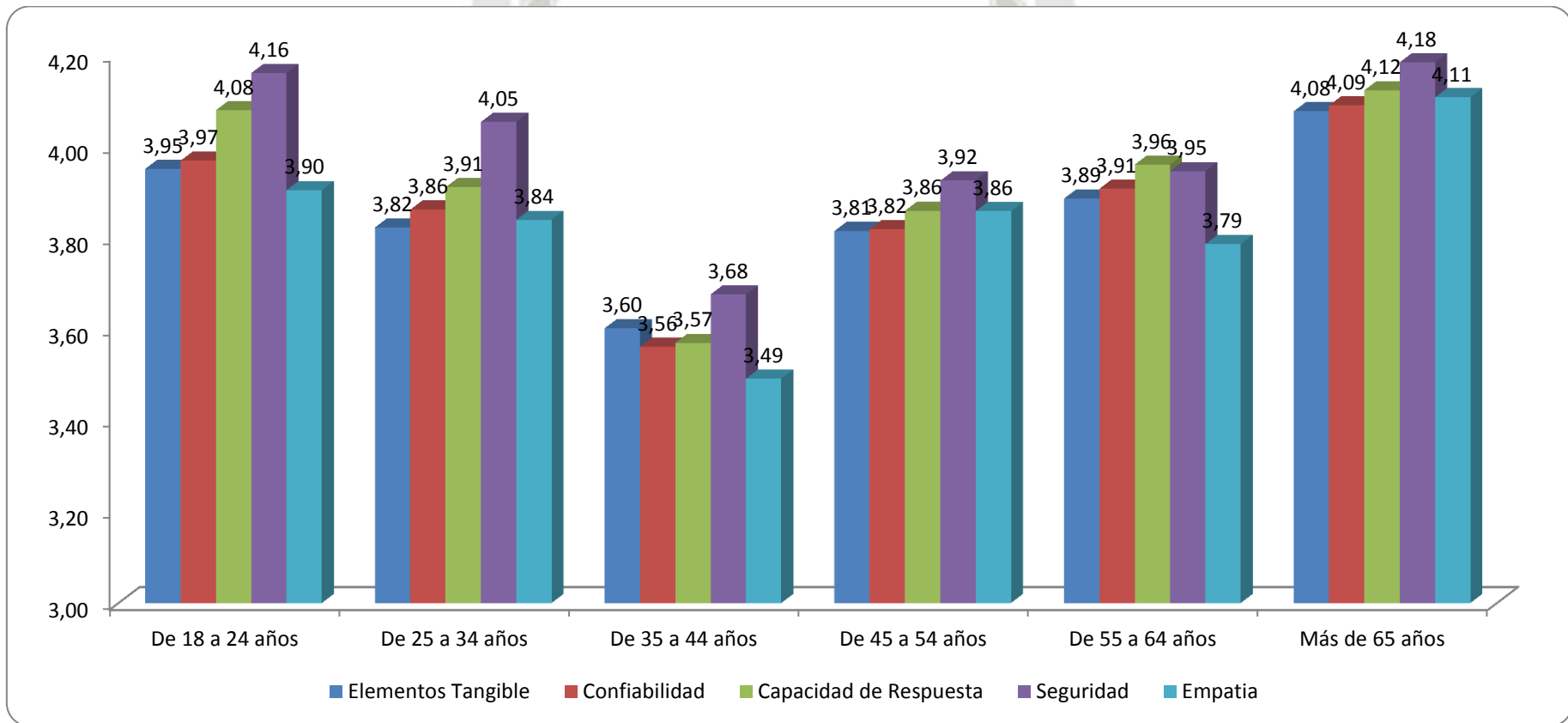


Gráfico 4 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón edad del turista



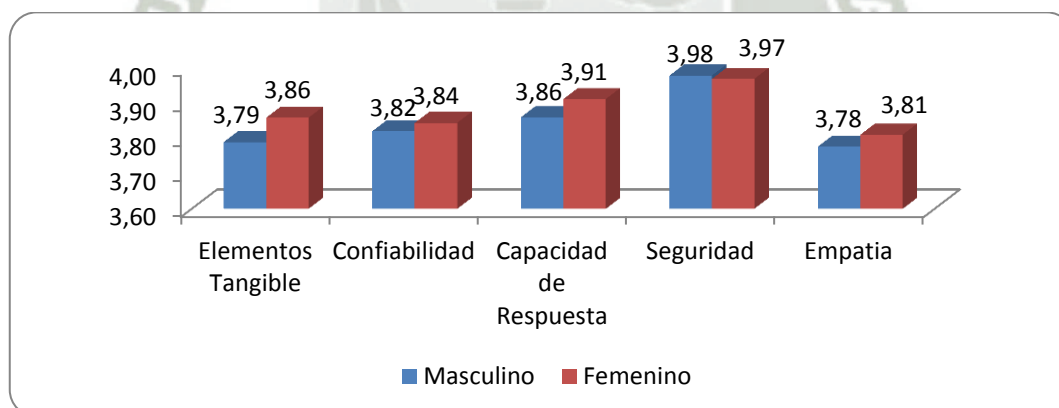
Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Tabla 7 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto
Alfredo Rodríguez Ballón según género del turista

Percepciones	Masculino		Femenino		Total	
	N°	Media	N°	Media	N°	Media
Elementos Tangible	206	3.79	176	3.86	382	3.82
Confiabilidad	206	3.82	176	3.84	382	3.83
Capacidad de Respuesta	206	3.86	176	3.91	382	3.88
Seguridad	206	3.98	176	3.97	382	3.97
Empatía	206	3.78	176	3.81	382	3.79
Media	206	3.84	176	3.88	382	3.86

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Gráfico 5 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto
Alfredo Rodríguez Ballón según género del turista



Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

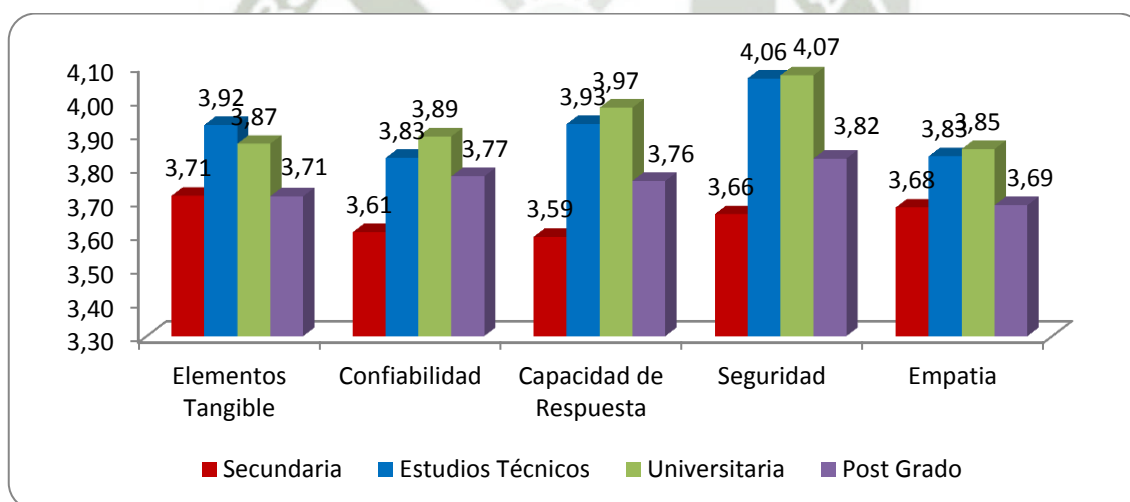
Se observa que los resultados de las calificaciones de percepción según el género; en ambos casos (masculino y femenino) perciben a la seguridad como el atributo que caracteriza al servicio (3.98 masculino y 3.97 femenino) y el atributo menos favorecido es la empatía (3.78 masculino y 3.81 femenino). Entre ambos géneros existe similitud en los resultados.

Tabla 8 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según grado de estudios del turista

Percepciones	Secundaria		Estudios Técnicos		Universitaria		Post Grado		Total	
	N°	Media	N°	Media	N°	Media	N°	Media	N°	Media
Elementos Tangible	24	3.71	44	3.92	205	3.87	109	3.71	382	3.82
Confiabilidad	24	3.61	44	3.83	205	3.89	109	3.77	382	3.83
Capacidad de Respuesta	24	3.59	44	3.93	205	3.97	109	3.76	382	3.88
Seguridad	24	3.66	44	4.06	205	4.07	109	3.82	382	3.97
Empatía	24	3.68	44	3.83	205	3.85	109	3.69	382	3.79
Media	24	3.65	44	3.91	205	3.93	109	3.75	382	3.86

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Gráfico 6 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según grado de estudios del turista



Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

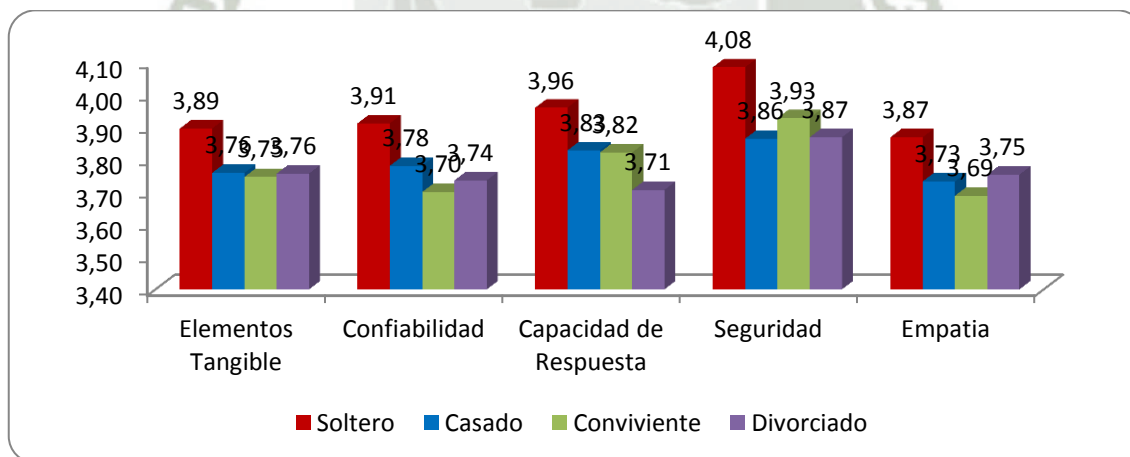
Se observa que los resultados de las calificaciones de percepción según el nivel de estudios se incrementan a medida que se logra mayor instrucción desde la secundaria (3.65), técnica (3.91) y universitaria (3.93); los turistas con nivel de postgrado muestran valores menores en la percepción del servicio, debido que es un turista con mayor especialización, el cual percibe que el atributo con menor valor entregado por el aeropuerto es la empatía.

Tabla 9 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto
Alfredo Rodríguez Ballón según estado civil del turista

Percepciones	Soltero		Casado		Conviviente		Divorciado		Total	
	N°	media	N°	media	N°	media	N°	media	N°	media
Elementos Tangible	179	3.89	146	3.76	40	3.75	17	3.76	382	3.82
Confiabilidad	179	3.91	146	3.78	40	3.70	17	3.74	382	3.83
Capacidad de Respuesta	179	3.96	146	3.83	40	3.82	17	3.71	382	3.88
Seguridad	179	4.08	146	3.86	40	3.93	17	3.87	382	3.97
Empatía	179	3.87	146	3.73	40	3.69	17	3.75	382	3.79
Media	179	3.94	146	3.79	40	3.78	17	3.76	382	3.86

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Gráfico 7 Índice de percepción de la calidad en el servicio de brinda el Aeropuerto
Alfredo Rodríguez Ballón según estado civil del turista



Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

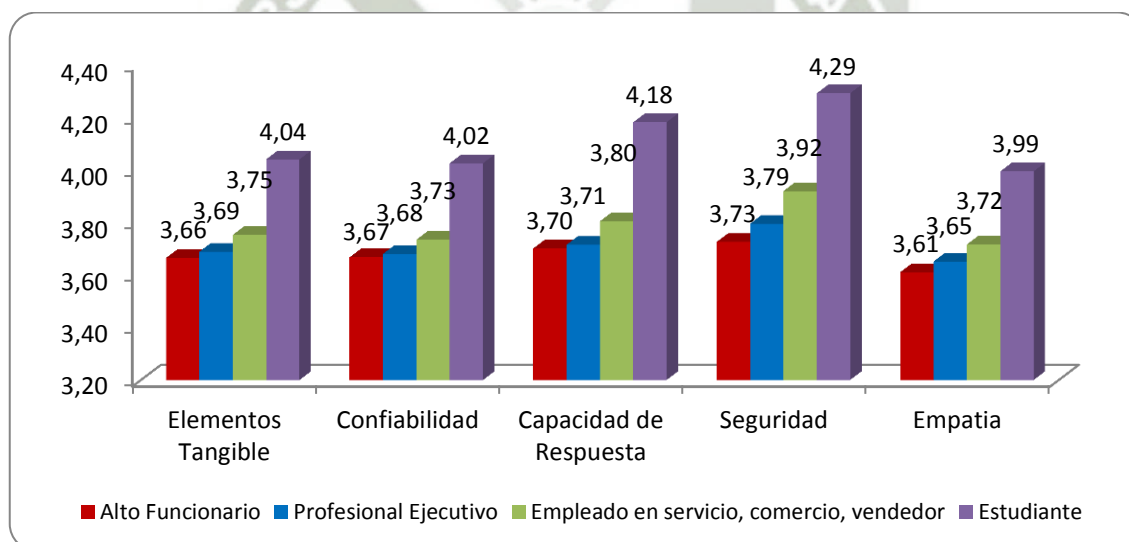
Los turistas solteros demuestran menor exigencia en los atributos de calidad (3.94); perciben que los atributos de menor calidad ofertado por los servicios del aeropuerto son la empatía (3.87) y elementos tangibles (3.89); seguido por los turistas en condición de casados quienes perciben recibir como menor valor los mismos atributos (empatía 3.73 y elementos tangibles 3.76).

Tabla 10 Índice de percepción de la calidad en el servicio que brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según ocupación del turista

Percepciones	Alto Funcionario		Profesional Ejecutivo		Empleado en servicio		Estudiante		Otros		Total	
	N°	media	N°	media	N°	media	N°	media	N°	media	N°	media
Elementos Tangible	19	3.66	127	3.69	93	3.75	61	4.04	82	3.82	382	3.79
Confiabilidad	19	3.67	127	3.68	93	3.73	61	4.02	82	3.83	382	3.79
Capacidad de Respuesta	19	3.70	127	3.71	93	3.80	61	4.18	82	3.88	382	3.86
Seguridad	19	3.73	127	3.79	93	3.92	61	4.29	82	3.97	382	3.94
Empatía	19	3.61	127	3.65	93	3.72	61	3.99	82	3.79	382	3.75
Media	19	3.67	127	3.71	93	3.78	61	4.11	82	3.86	382	3.83

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Gráfico 8 Índice de percepción de la calidad en el servicio que brinda el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según ocupación del turista



Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

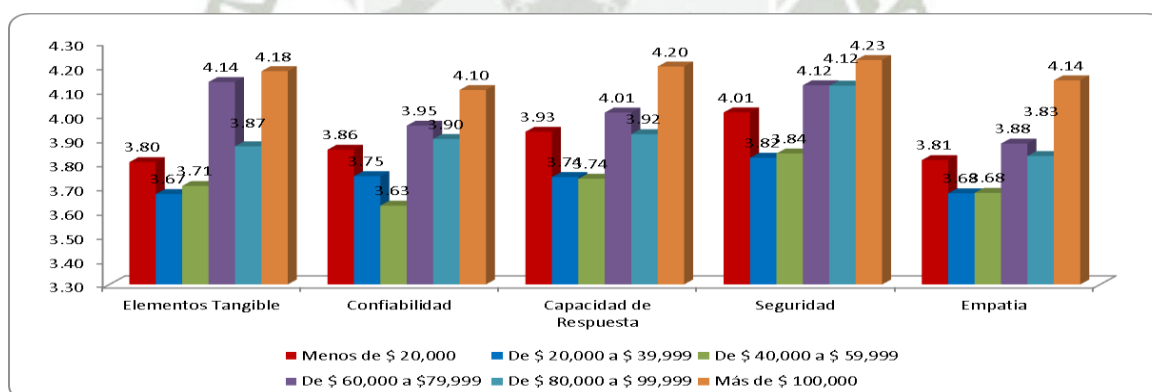
Se puede observar que a mayor responsabilidad en el cargo ocupacional, los valores percibidos de la calidad del servicio son menores: Alto funcionarios (3.67), profesional ejecutivo (3.71), Empleados (3.78) y Estudiantes (4.11). Los altos funcionarios perciben que reciben en menor medida los atributos de empatía (3.61) lo cual es la más baja calificación de todas las dimensiones evaluadas.

Tabla 11 Índice de percepción de la calidad en el servicio que brinda el
Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según nivel de ingresos

Percepción	Menos de US\$ 20,000		De US\$ 20,000 a 39,999		De US\$ 40,000 a 59,999		De US\$ 60,000 a US\$79,999		De US\$ 80,000 a US\$ 99,999		Más de US\$ 100,000		Sin Ingreso		Total	
	N°	media	N°	media	N°	media	N°	media	N°	media	N°	media	N°	media	media	N°
Elementos Tangible	153	3.80	98	3.67	35	3.71	36	4.14	12	3.87	30	4.18	18	4.05	382	3.82
Confiabilidad	153	3.86	98	3.75	35	3.63	36	3.95	12	3.90	30	4.10	18	3.99	382	3.83
Capacidad de Respuesta	153	3.93	98	3.74	35	3.74	36	4.01	12	3.92	30	4.20	18	4.12	382	3.88
Seguridad	153	4.01	98	3.82	35	3.84	36	4.12	12	4.12	30	4.23	18	4.38	382	3.97
Empatía	153	3.81	98	3.68	35	3.68	36	3.88	12	3.83	30	4.14	18	4.03	382	3.79
Media	153	3.88	98	3.73	35	3.72	36	4.02	12	3.93	30	4.17	18	4.11	382	3.86

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Gráfico 9 Índice de percepción de la calidad en el servicio que brinda el
Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según nivel de ingresos



Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Los turistas con mayores ingresos muestran mayores valores en la percepción de la calidad estos valores son mayores en las dimensiones de seguridad (4.23), capacidad de respuesta (4.2) y elementos tangibles (4.18), a diferencia de los turistas que gana menos de US\$ 40,000, quienes perciben recibir en menor medida los atributos de confiabilidad del servicio (3.63), empatía (3.68) y capacidad de respuesta, lo cual es la más baja calificación de todas las dimensiones evaluadas, son los turistas con mayores exigencias.

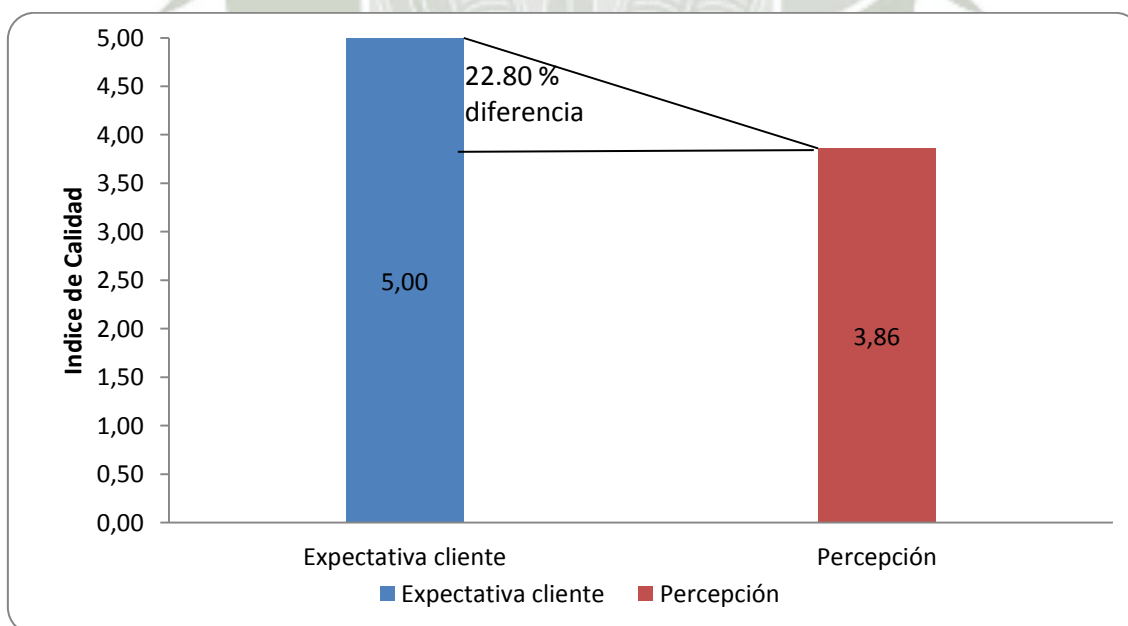
4. BRECHA DE CALIDAD

Tabla 12 Brechas de la calidad (Expectativas optimizada – Percepción) sobre el servicio que brinda el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón

Respuestas	Expectativa		Percepción		Brecha	
	Nº	media	Nº	media	Media	% de brecha
Elementos Tangible	382	5.00	382	3.82	1.18	23.59
Confiabilidad	382	5.00	382	3.83	1.17	23.38
Capacidad de Respuesta	382	5.00	382	3.88	1.12	22.34
Seguridad	382	5.00	382	3.97	1.03	20.54
Empatía	382	5.00	382	3.79	1.21	24.16
Índice de Calidad		5.00		3.86	1.14	22.80

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Gráfico 10 Brechas de la calidad (Expectativas optimizada – Percepción) sobre el servicio que brinda el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón



Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

De acuerdo a la metodología propuesta por Parasuraman, Zeithaml, Berry; la calidad del servicio puede ser medida como una diferencia entre lo esperado y lo recibido, considerando que la expectativa sea un valor máximo, las brechas indicaran las mayores ineficiencias en la gestión del servicio.

La mayor brecha entre la expectativa y la percepción del servicio ofertado por el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón está dada por la empatía, elementos tangibles y confiabilidad del servicio.

Los elementos con menores brechas están integrados por la capacidad de respuesta y la seguridad del empleado al momento de comunicarse con el turista.

En manera general la brecha global entre la expectativa y la percepción del turista está representa un 22.8% de diferencia con respecto a lo que el turista debiese recibir, lo cual representa un margen significativo para alcanzar la excelencia en la calidad del servicio.



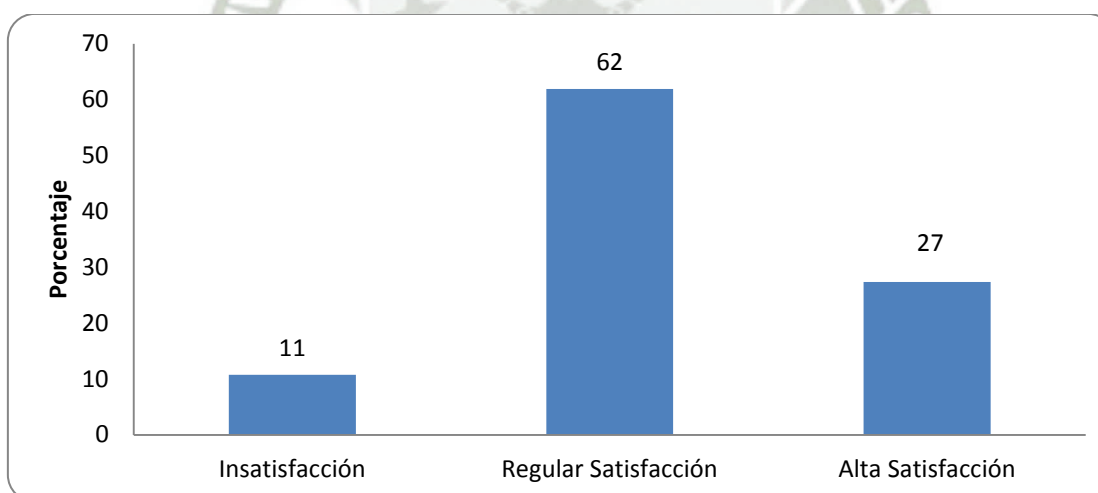
5. NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

Tabla 13 Nivel de Satisfacción Global del turista respecto al servicio que brinda el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón

	N°	%
Insatisfacción	41	11
Regular Satisfacción	236	62
Alta Satisfacción	105	27
Total	382	100

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Gráfico 11 Nivel de Satisfacción Global del turista respecto al servicio que brinda el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón



Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

El 11% de los turistas termina insatisfechos con el servicio brindado en el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, la mayoría (89%) muestra una regular y alta satisfacción. Los valores de satisfacción hallados en el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según la media obtenida es de 7.53 calificado como Muy Bueno, se encuentra con valores superiores a lo reportado para el Aeropuerto Jorge Chávez donde nivel de satisfacción percibido está calificado como bueno (5.57).

Tabla 14 Prueba de Chi cuadrado entre características del turista y el nivel de Satisfacción Global respecto servicio que brinda el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

		Nivel de Satisfacción
Nacionalidad	Chi-cuadrado	54.459
	gl	48
	Sig.	.242
Grupo de Edad	Chi-cuadrado	20.450
	gl	10
	Sig.	.025(*)
Género	Chi-cuadrado	1.210
	gl	2
	Sig.	.546
Grado de Instrucción	Chi-cuadrado	16.405
	gl	10
	Sig.	.089
Estado civil	Chi-cuadrado	4.436
	gl	8
	Sig.	.816
Ocupación	Chi-cuadrado	15.226
	gl	8
	Sig.	.055
Nivel de Ingresos	Chi-cuadrado	27.095
	gl	12
	Sig.	.007(*)

* El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel 0.05.

Gl= Grados de Libertad

Sig. = Significancia, Regla (> 0.05 no existe relación, si es < 0.05 existe relación estadística)

Al aplicar la prueba del Chi² se encontró asociación estadística significativa entre el nivel de satisfacción por el servicio recibido en el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, el grupo de edad y el nivel de ingresos con $p < 0.05$.

La edad está determinando la expresión de la calidad percibida en los diferentes grupos generacionales, con mayor exigencia en la población adulta con edad entre los 35 y 44 años, quienes son los que tienen mayores exigencias a la hora de recibir el servicio, siendo también los que perciben con mayor sensibilidad el servicio brindado en el Aeropuerto.

Respecto al nivel de ingresos, la mayoría gana menos de US\$20,000 al año y corresponde al grupo categorizados como profesionales ejecutivos que poseen autonomía económica, lo cual también está asociado a la percepción del servicio, el cual expresa diferencia a medida que se incrementan los ingresos del turista; quienes ganan menos muestran mayor exigencia en el servicio requerido.

Similares hallazgos fueron reportados en la investigación realizada por (Zago, 2007) quien concluyó que la evaluación de la calidad de servicio del operador de turismo estuvo influenciada por las variables socioeconómicas del perfil del turista, siendo siempre más exigente aquellos que eran de edad adulta, profesionales y de ingresos altos.

DISCUSIÓN

En nuestro estudio se encontró que:

La mayoría de turistas que utilizan los servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón son turistas nacionales (64%), los turistas internacionales provienen mayoritariamente de Estados Unidos de Norteamérica (12%), Reino Unido (4%) España (3%) y Francia (3%), Argentina, Alemania y Chile tienen una representación menor (2% en cada caso). Nuestros hallazgos difieren con lo reportado por PROMPERU, quienes indican que Chile es el principal país de donde procede una gran parte de los turistas que visitan el Aeropuerto (20%), seguido por EEUU (11%), Francia (9%), España (8%), Alemania (6%), Argentina (5%), Canadá (5%), Reino Unido (4%), Italia (4%), Brasil (3%), Holanda (3%), Colombia (3%) (PROMPERU, 2016); estas diferencias se deben al consolidado anual que maneja PROMPERU, en comparación con nuestro estudio que solo se enfoca en el mes de julio del presente año.

Nuestros hallazgos difieren con lo reportados en la investigación realizada por Isabel Ontón (Ontón Sarmiento, Mendoza Suárez, & Ponce Otoya, 2010) en la tesis titulada “Estudio de Calidad de Servicio en el Aeropuerto de Lima” quien indicó que el grupo más numeroso de turistas está conformado por los sudamericanos (38%), seguido por Europeos (26%), Norteamericanos (18%) y de Australia (14%); la diferencia entre ambos estudios se debe a la ubicación y categoría del aeropuerto Jorge Chávez, el cual constituye el primer contacto del turista internacional con el país a diferencia del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón que únicamente es el ingreso vía aérea para el departamento de Arequipa.

La edad promedio de los turistas que utiliza los servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón es de 37 años, el grupo con edad entre los 25 y 34 años representan el 28% y unido al grupo con edad entre los 18 y 24 años (21%) suman cerca de la mitad de turistas, caracterizado por ser los más jóvenes, le siguen el grupo con edades entre 35 y 44 años quienes representan a adultos

jóvenes (20%), se observa un importante porcentaje de adultos (17%) y adultos mayores (14%). La mayoría de turistas extranjeros jóvenes (edad < 34 años) proceden de Estados Unidos-EEUU (6%) y Reino Unido (4%). Similares hallazgos son reportados por Promperú, el cual indica que a nivel nacional la edad promedio de turistas es de 40 años.

El mayor porcentaje de turistas es del género masculino 54%, en comparación con el género femenino que representa el 46%. La mayoría de turista varones procede de los Estados Unidos, mientras que el porcentaje de turistas mujeres procedentes de dicho país es mucho mayor, equivalente al (8%). Se observa que la brecha entre hombres y mujeres que visitan Arequipa está acortándose, el año pasado esta proporción indicaba que el 63% de los turistas son del género masculino y 37% son del género femenino.

Nuestros hallazgos difieren con los reportes de (Ontón Sarmiento, Mendoza Suárez, & Ponce Otoya, 2010) quien indica que la distribución por género de los pasajeros de la muestra evaluada, el 28.7% está conformado por pasajeros de género masculino y el 71.3% por pasajeras de género femenino. La relación de visitantes se está equilibrando.

El 54% de turistas tienen estudios universitarios en la mayoría de casos son procedentes de los EEUU, un 28% estudios de postgrado; se evidencia que los turistas que utilizan el aeropuerto son personas con mayor nivel de instrucción. Los turistas están constituido mayoritariamente por personas en condición de solteros (47%) y casados (38%), están categorizados como Profesionales Ejecutivos que posee autonomía económica (33%) seguido por el grupo de turistas dependientes en calidad de empleados (24%). La mayoría de turistas entrevistados ganan menos de US\$ 20,000 al año, corresponde a grupo joven menor a 34 años (26%), femenino (21%), con instrucción universitaria (23%).

Nuestros datos coinciden con los reportes de Promperú, respecto al análisis del perfil del turista que visitó Arequipa el año 2015, indicando que, la mayoría son Estado civil: Solteros (49%), Casados (33%), convivientes (17%). El 74% tiene

instrucción superior (universitaria, Post grado). La mayoría de turistas tienen un ingreso familiar menor a US\$ 20,000

Identificamos que el elemento con mayor peso en la percepción de los turistas que utilizan los servicios del aeropuerto están relacionado a seguridad y elementos tangibles. Los elementos con menores pesos se orientan en las dimensiones de empatía y elementos tangibles.

Nuestros hallazgos coinciden con el informe de investigación realizada por (Ontón Sarmiento, Mendoza Suárez, & Ponce Otoya, 2010) quienes indican que la empatía como el menos favorecido, según su experiencia.

En primer lugar, el turista percibe que el personal es cortés en su atención, tiene el conocimiento y se sienten seguros cuando se relacionan con los servicios. La menor medida en las dimensiones estudiadas está dada porque el turista percibe que los servicios del Aeropuerto tienen menor priorización de los intereses del pasajero, atención personalizada, capacidad instalada, no cumple con lo que promete y el material visual no es el adecuado. En todos los valores de los ítems el promedio estuvo por encima de 3, lo cual nos sugiere que los turistas no son indiferentes con las características de la empresa, es decir consideran importante los criterios de calidad medidos en el estudio.

El informe de investigación realizada por (Ontón Sarmiento, Mendoza Suárez, & Ponce Otoya, 2010) menciona que la atención cortés a los pasajeros, es el que tiene un mayor puntaje respecto a lo que los pasajeros perciben acerca del servicio, similar a los hallazgos de la investigación.

En manera general, el turista percibe recibir menor calidad que lo esperado, un cambio significativo se da a nivel del elemento empatía el cual expresa la mayor brecha entre la expectativa (5) y la percepción del servicio (3.79).

Nuestros hallazgos coinciden con el informe de investigación realizada por (Ontón Sarmiento, Mendoza Suárez, & Ponce Otoya, 2010) quienes reconocen a la

empatía como el atributo más débil en el momento de calificar el servicio recibido en el aeropuerto.

Si comparamos a los turistas nacionales e internacionales según sus índices de percepción, encontramos que la percepción de calidad del turista nacional es menor a lo percibido por el turista internacional, el cual posee un panorama amplio por haber conocido diferentes aeropuertos. Para el turista nacional e internacional la dimensión con menores valores de calidad corresponde a la dimensión empatía, seguido por elementos tangibles; mientras que los índices de menores valores para calidad percibida por el turista internacional, además de la empatía, se añade la confiabilidad del servicio.

El aeropuerto y las empresas que lo conforman, a través de sus mecanismos de atención al turista ha puesto énfasis en desarrollar las capacidades de los empleados y procesos adecuados durante el servicio (seguridad), con criterio de eficiencia y manejo oportuno de sus requerimientos por parte del personal (capacidad de respuesta), a la vez que brindan confianza en el servicio y en la atención recibida (fiabilidad), habiendo realizado mejoras en las instalaciones.

Sin embargo, está descuidando la calidez y disposición a atender requerimientos particulares brindando un trato individualizado que busca el turista, esto corresponde a la dimensión de la empatía.

Nuestros hallazgos coinciden con el informe de investigación realizada por (Ontón Sarmiento, Mendoza Suárez, & Ponce Otoyá, 2010) quienes indican que, para los grupos de pasajeros de Europa, el atributo de apariencia es el menos valorado, mientras que en los europeos preponderan la seguridad y capacidad de respuesta.

Se observa que los resultados de las calificaciones de percepción según el género; en ambos casos (masculino y femenino) perciben a la seguridad como el atributo que caracteriza al servicio (3.98 masculino y 3.97 femenino) y el atributo menos favorecido es la empatía (3.78 masculino y 3.81 femenino). Para (Ontón

Sarmiento, Mendoza Suárez, & Ponce Otoya, 2010) existe similitud en los resultados de género.

La mayor brecha entre la expectativa y la percepción del servicio ofertado por el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón está dada por la empatía, elementos tangibles y confiabilidad del servicio.

Los elementos con menores brechas están integrados por la capacidad de respuesta y la seguridad del empleado al momento de comunicarse con el turista.

Uno de cada diez turistas termina insatisfechos con el servicio brindado en el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, la mayoría muestra una regular y alta satisfacción.

Los valores de satisfacción del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según la media obtenida es de 7.53, se encuentra por encima de los reportado por (Ontón Sarmiento, Mendoza Suárez, & Ponce Otoya, 2010) para el Aeropuerto Jorge Chávez quien informo que el nivel de satisfacción es bueno (5.57).

Al aplicar la prueba del Chi² se encontró asociación estadística significativa entre el nivel de satisfacción por el servicio recibido en el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, el grupo de edad y el nivel de ingresos con $p < 0.05$.

La edad está determinando la expresión de la calidad percibida en los diferentes grupos generacionales, con mayor exigencia en la población adulta con edad entre los 35 y 44 años, quienes son los que tienen mayores exigencias a la hora de recibir el servicio, siendo también los que perciben con mayor sensibilidad el servicio brindado en el Aeropuerto.

Respecto al nivel de ingresos, la mayoría gana menos de US\$20,000 al año y corresponde al grupo categorizados como profesionales ejecutivos que poseen autonomía económica, lo cual también está asociado a la percepción del servicio, el cual expresa diferencia a medida que se incrementan los ingresos del turista;

quienes ganan menos muestran mayor exigencia en el servicio requerido.

Similares hallazgos fueron reportados en la investigación realizada por (Zago, 2007) quien concluyó que la evaluación de la calidad de servicio del operador de turismo estuvo influenciada por las variables socioeconómicas del perfil del turista, siendo siempre más exigente aquellos que eran de edad adulta, profesionales y de ingresos altos.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Los turistas que utilizan los servicios del Aeropuerto Rodríguez Ballón en el departamento de Arequipa, mayoritariamente son jóvenes menores de 34 años, de ambos géneros, procedentes del turismo nacional y al menos cuatro de cada diez proceden de diferentes países, principalmente de los Estados Unidos de Norteamérica, Reino Unido, España, Francia, Argentina, Alemania y Chile; poseen estudios universitarios y de postgrado, en condición de solteros y casados, quienes gana menos de US\$ 20,000 al año.

SEGUNDA: Los turistas provenientes de EEUU, España, Francia y Argentina tienen mayores exigencias en el servicio respecto a la dimensión de la empatía y trato personalizado.

TERCERA: El turista nacional e internacional percibe que el servicio del aeropuerto cumple con las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta, confiabilidad y elementos tangibles; la menor valoración está dada en las dimensiones de Empatía.

CUARTA: Para el turista nacional la dimensión con menores valores de calidad corresponde a la dimensión empatía, seguido por elementos tangibles; mientras que los índices de menores valores para calidad percibida por el turista internacional, además de la empatía, se añade la confiabilidad del servicio.

QUINTA: El Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón muestra mejores valores de satisfacción del turista categorizado como muy bueno.

SÉXTA: Existe relación estadística significativa entre la calidad del servicio recibido en el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, la edad y nivel de ingresos del turista, siendo más exigentes los turistas adultos, con ingresos menores a US\$ 20,000 al año, y con mayor predominancia en el género masculino.

SUGERENCIAS

Primera.- La Universidad Católica de Santa María, MINCETUR, el Ministerio de Cultura, CORPAC y Aeropuertos Andinos del Perú deben promover el desarrollo de investigaciones a fin de mantener estadísticas y mediciones constantes sobre las características del turista y calidad ofertada en el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, con la finalidad de implementar el proceso de mejora continua en todas la etapas del servicio actual y futuro.

Segunda.- Se recomienda a la Administración del Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, diseñar, implementar y mejorar el servicio de atención al cliente, considerando las dimensiones de medición más bajas en el presente estudio: empatía, confiabilidad y elementos tangibles.

Tercera.- La Universidad Católica de Santa María, debe realizar nuevas investigaciones que integren la dimensión de satisfacción laboral, estrés en el trabajador y el impacto en la calidad del servicio, para poder tener una visión amplia y contribuir con el desarrollo organizacional de las empresas evaluadas.

Cuarta.- En vista que la edad y el nivel de ingresos predisponen la percepción de la calidad en los servicios brindados en el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, la Administración del Aeropuerto debe mejorar la oferta se servicios tanto en infraestructura como en calidez y empatía del servicio, de acuerdo a sus necesidades e inversiones programadas, con un claro enfoque de atención al cliente.

Quinta.- Se recomienda a todos los establecimientos y aerolíneas cuyos empleados tienen contacto directo con los turistas, que fortalezcan sus capacidades de comunicación para brindar una mayor calidez y amabilidad en el trato.

BIBLIOGRAFÍA

- Arcos González, J. (2012). Marketing turístico y accesibilidad en la era de Internet. Getafe: Universidad Carlos III de Madrid.
- Bel, G., & Fageda, X. (septiembre de 2006). Aeropuertos y globalización. Opciones de gestión aeroportuaria e implicaciones sobre el territorio. Barcelona: Editorial Norma.
- Crosby, P. (1979). La calidad no cuesta. México: McGraw-Hill.
- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salidad de la crisis. Madrid: Diaz de Santos.
- Fraser, I. (2001). El modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio al turista (Tesis de Administración de Empresas). Panamá: Universidad de Panamá.
- González Bolea, L., Carmona Calvo, M., & Rivas Zapata, M. (2007). Guía para la medición directa de la satisfacción de los turistas. Instituto Andaluz de Tecnología. Andalucía, España: Editorial EGONDI Artes Gráficas.
- Hernandez, N. (2004). Diseño de Aeropuertos. España.
- Juran, J. (1973). Manual de control de calidad. New York: McGraw-Hil.
- Kotler , P., Bowen, J., Makens, J., García de Madariaga, J., & Flores Zamora, J. (2011). Marketing Turístico. Madrid: Editorial Pearson.
- Ley 29408. (17 de setiembre de 2009). Ley General de Turismo. Anexo 02, punto 8. Lima, Lima, Perú.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). Guía Metodológica para la Identificación, Formulación y Evaluación Social de Proyectos de Inversión Pública del Sector Turismo, a nivel de Perfil. Lima: Editorial Arkabas.

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2011). Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR) 2011 - 2018. Resolución Ministerial 073- 2011. Lima, Perú.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2013). Plan Estratégico Nacional de Turismo 2012-2021. PENTUR. Lima, Perú: Editorial Marka - Culrura & Marketing.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2011). Contrato de Concesión de Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú: Aeropuerto Rodríguez Ballón. Problemática Aeropuerto Internacional. Arequipa.
- Ontón Sarmiento, I., Mendoza Suárez, C., & Ponce Otoya, M. (Junio de 2010). Estudio de Calidad de Servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del Pasajero Turista. (Tesis de Maestría PUCP). Lima, Perú.
- Oxford Economic Forecasting. (1999). la contribución de la industria de aviación en el Reino Unido. Oxford: Foro Económico de Oxford.
- PROMPERU. (2016). Perfil del Turista 2015. Promperú. Lima
- Paredes Núñez, J. (2011). Manual para la formulación del proyecto de Tesis. Universidad Católica de Santa María. Arequipa
- Rodríguez Feijoó, S., Rodríguez Caro, A., Tejera Gil, M., & Dávila Quintana, D. (2007). Satisfacción del consumidor: Modelos Explicativos. Departamento de Métodos Cuantitativos en Economía y Gestión Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. España.
- Schonberger, R. (1989). Manufactura de Categoría Mundial para el próximo siglo. Bogota: Norma.
- Villafuerte, C. (2010). Manual metodológico para el investigador científico. Bogotá: Eumed.

Villella, L., & Iglesias, C. (Septiembre de 2005). Calidad en Servicios Turísticos, Los que apuestan a la calidad cuentan su historia. Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Buenos Aires, Argentina: Editorial Secretaría de Turismo de la Nación.

Zago, M. (enero de 2007). Evaluación de la calidad de servicio de un operador de turismo en el estado nueva Esparta (Tesis para optar grado de Licenciado en Turismo de la Universidad de Oriente). Guatamare

HEMEROGRÁFIA

Brueckner, J. K. (2003). Desarrollo económico del líneas aéreas. Estudios Urbanos, 1455-1469.

Button, K., Lall, R., & Stough and M. Trice,. (1999). High-technology employment and hub aeroportuar1. Revista de trasnporte a, 53-59.

Centro de Estudios de Opinión. (marzo de 2005). Una herramienta para evaluar el servicio: el SERVQUAL. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad de Antioquia. Colombia.

De Miguel, N., Galluci, S., & Guerrero, A. (2015). Turismo de negocios: 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. VII Simposio Internacional y XII Jornadas Nacionales de Investigación - Acción en Turismo CONDET. Neuquén: Facultad de Turismo.

Hussain, K., & Ekiz, E. (2007). Percepción de la calidad en el servicio de las empresas aéreas del norte de Chipre: Una aplicación del análisis lineal de patrones. Estudios y Perspectiva en Turismo, 341-360.

Medianeira Stefano, N., Casarotto Filho, N., & Pentiado Godoy, L. (2010).

Medición de la calidad percibida en organización de servicio: utilizando o Índice de Potencial de Aumento de la Satisfacción del Consumidor (PASC) y Modelo dos 5 GAPS. Revista Eletronica Sistemas & Gestión

Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2015). Arequipa: Camino al Desarrollo. Inversiones en el Sur, 7.

INFORMATOGRAFÍA

ABC. (04 de julio de 2016). Definiciones. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/negocios/tienda.php>

Aeronautica Civil. (17 de junio de 2016). *Tipos de Aeropuerto*. Obtenido de <http://tiposdeaeropuertoscargaa.blogspot.pe/p/definiciondelospuertosmaritimos>.

Aeropuerto del Mundo. (14 de abril de 2016). Aeropuerto de Arequipa. Obtenido de <http://www.aeropuertosdelmundo.com.ar/americaelsur/peru/aeropuertos/aarequipa.php>

Aeropuertos Net. (14 de marzo de 2016). Aeropuerto Internacional Rodríguez Ballón. Obtenido de <http://www.aeropuertos.net/aeropuertointernacionalrodriguezballon/#>

Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial. (14 de marzo de 2016). Aeropuerto Internacional "Teniente FAP. Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa. Obtenido de <http://www.corpac.gob.pe/Main.asp?T=4119>

EcuRED. (26 de marzo de 2016). ecured. Obtenido de Evaluación de la Calidad: http://www.ecured.cu/Evaluaci%C3%B3n_de_la_Calidad

Foro Marketing. (16 de abril de 2016). La percepción de turista, clave en la

decisión de compra. Obtenido de
<http://www.foromarketing.com/laspercepcionesdelturista/>

Gazzera, M., & Lombardo, L. (14 de abril de 2007). Calidad percibida en empresas de transporte aéreo: Neuquén Patagonia Argentina. Estudios y perspectivas en turismo, 16(3), 361372. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S185117322007000300006&

Idiomática. (04 de julio de 2016). Terminología de Hotelería y Turismo. Obtenido de <http://www.hotelescuela.org.ve/terminhotur/node/868>

MINCETUR. (02 de julio de 2016). Terminología. Obtenido de <http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/ESTADISTICA/terminologia.htm>

Monografías. (17 de junio de 2016). Transporte aéreo. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos64/transporte-aereo/transporte-aereo.shtml#xaerop#ixzz36cwxlnwn>

Organización Mundial de Turismo. (27 de mayo de 2015). UNWTO. Obtenido de Conferencia de la Organización Mundial de Turismo sobre la calidad de destinos: <http://media.unwto.org/es/pressrelease/>

Organización Mundial de Turismo. (27 de mayo de 2015). Unwto.org. Obtenido de Organización Mundial de Turismo: <http://media.unwto.org/es/press-release/2015-05-27/conferencia-de-la-omt-sobre-la-calidad-de-destinos-en-el-mediterraneo>

Organización Mundial de Turismo. (15 de abril de 2016). UNWTO. Obtenido de Organización Mundial de Turismo: El Turismo un fenómeno económico y social: <http://www2.unwto.org/es/content/porqueelturismo>



1. Anexo 01: Operación de variables

Variable	Indicador	Sub indicador	Ítems
Características del Turista	Características Sociales	• Nacionalidad	1
		• Grupo de Edad	2
		• Genero	3
		• Nivel de Instrucción	4
		• Estado Civil	5
	Características Económicas	• Ocupación	6
		• Nivel de Ingresos	7
Percepción de la calidad del servicio en el aeropuerto	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia de las instalaciones físicas • Apariencia de las personas • Apariencia de los materiales u objetos 	Pregunta 1,2,3,4, 25,26,27
	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Repetición • Problemas 	Pregunta 5,6,7,8,9,
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Personalización • Conocimiento del turista 	Pregunta 18,19,20,21,22
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Espera • Inicio y Terminación • Duración 	Pregunta 10, 11,12, 13, 23, 24.
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía • Servicialidad • Credibilidad 	Pregunta 14,15,16, 17

2. Anexo 02: Cédula de preguntas

N° _____

ENCUESTA A TURISTAS DEL AEROPUERTO RODRIGUEZ BALLÓN, AREQUIPA

La encuesta se ha elaborado para conocer la percepción y expectativa de la calidad del servicio en el Aeropuerto Rodríguez Ballón. La información es confidencial y anónima; servirá para diseñar, fortalecer y plantear estrategias integrales que mejoren el servicio de atención.

Marque con una X donde corresponda,

CARACTERÍSTICAS DEL TURISTA

- | | |
|--|--|
| 1. ¿Cuál es su Nacionalidad?
..... | Alto funcionario ()
Profesional Ejecutivo ()
Empleado en servicio, comercio,
vendedor () |
| 2. Edad..... | Estudiante () |
| 3. Género: M () F () | Otro () |
| 4. ¿Qué nivel de Instrucción posee?:
Primaria () Secundaria () Estudios
Técnicos () Universitaria () Maestría
() Doctorado () | Especifique _____
_____ |
| 5. ¿Cuál es su Estado Civil?

Soltero () Casado ()
Convivientes o Parte de una Pareja ()
Divorciado () | 7. ¿Cuál es su nivel de ingresos anual?

Menos de US\$ 20,000 ()
De US\$ 20,000 a 39,999 ()
De US\$ 39,999 a 59,999 ()
De US\$ 60,000 a 79,999 ()
De US\$ 80,000 a 99,999 ()
Más de US\$ 100,000 () |
| 6. ¿Cuál es su Ocupación? | |

Cuestionario SERVQUAL
Percepción de la Calidad del Servicio

Se presenta un cuestionario para, en base a su experiencia, conocer su percepción del servicio que el Aeropuerto de Arequipa le ofrece. En la primera parte usted debe asignar un puntaje según como usted percibe cada uno de los aspectos en relación al servicio que el Aeropuerto de Arequipa entrega, indicando el grado en que usted considera que el Aeropuerto cuenta con relación a los puntos mencionados (1 es “totalmente en desacuerdo”, y 5 es “totalmente de acuerdo”).

		Desacuerdo			Acuerdo	
01	El Aeropuerto cuenta con infraestructura moderna y equipos en buen funcionamiento.	1	2	3	4	5
02	El Aeropuerto cuenta con instalaciones visualmente agradables.	1	2	3	4	5
03	El Aeropuerto cuenta con personal de apariencia impecable	1	2	3	4	5
04	El aeropuerto cuenta con folletos, afiches, comprobantes y formularios de diseño agradable.	1	2	3	4	5
05	El Aeropuerto cumple con lo que promete	1	2	3	4	5
06	El personal muestra sincero interés en resolver los problemas del pasajero.	1	2	3	4	5
07	El personal realiza las cosas bien en la primera oportunidad.	1	2	3	4	5
08	El aeropuerto entrega los servicios a los pasajeros en el momento en que lo prometieron.	1	2	3	4	5
09	Trata siempre de lograr un servicio sin errores.	1	2	3	4	5
10	El personal indica a los pasajeros exactamente cuando el servicio se llevará a cabo.	1	2	3	4	5
11	El personal siempre brinda una atención puntual a los pasajeros	1	2	3	4	5
12	El personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los pasajeros	1	2	3	4	5
13	El personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los pasajeros	1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal infunde confianza en los pasajeros.	1	2	3	4	5
15	Los pasajeros se sienten seguros cuando se relacionen con cada servicio	1	2	3	4	5
16	El personal es cortés en la atención a los pasajeros	1	2	3	4	5
17	El personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los pasajeros.	1	2	3	4	5
18	El aeropuerto brinda a los pasajeros atención personalizada.	1	2	3	4	5
19	Tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus pasajeros.	1	2	3	4	5
20	El aeropuerto cuenta con suficiente personal para brindar atención personalizada a todos pasajeros.	1	2	3	4	5
21	Tiene como prioridad los intereses de los pasajeros	1	2	3	4	5
22	Entiende las necesidades específicas de los pasajeros cuando les ofrece algún servicio.	1	2	3	4	5
23	El aeropuerto cuenta con procesos ágiles y simples de realizar	1	2	3	4	5
24	Atiende a los pasajeros en forma ágil y eficiente	1	2	3	4	5
25	El aeropuerto cuenta con una infraestructura simple y fácil de transitar para todo pasajero	1	2	3	4	5
26	El aeropuerto cuenta con equipos e infraestructura adecuada a las necesidades de los pasajeros.	1	2	3	4	5
27	La capacidad instalada cumple con la demanda del servicio de los pasajeros. (Estacionamientos, asientos, vuelos, etc.)	1	2	3	4	5

¿Cómo calificaría el servicio en general en el aeropuerto de Arequipa de acuerdo a su percepción?
(10 = excelente, 1 = deficiente)

Muy pésimo								Excelente	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

¿Qué opina Ud. de la Calidad del servicio que se brinda en el Aeropuerto? ¿Porqué?

N° _____

TOURIST SURVEY RODRIGUEZ BALLON AIRPORT, AREQUIPA

The survey has been developed to meet the expectation and perception of service quality in the Rodriguez Ballón Airport. This information is confidential and anonymous; will serve to design, build and propose comprehensive strategies for service improve.

Marque con una X donde corresponda,

Put an X where applicable

I. CHARACTERISTICS OF THE
TOURIST

1. ¿What is your Nationality?

.....

2. Age Sex: Male () Female
()

3. What is your educational level?

Primary () Secondary () Technical
Studies () University () Master ()
Doctorate ()

4. What is your marital status?

Single () Married ()
Cohabitants or Part of a couple ()
Divorced ()

5. What is your occupation?

Senior ()
Executive Professional ()
Employee in service, trade, seller ()
Student ()
Other ()
Specify _____

6. What is your level of annual income?

Less than US\$ 20,000 ()
From US\$ 20.000 to 39.999 ()
From US\$ 39.999 to 59.999 ()
From US\$ 60.000 to 79.999 ()
From US\$ 80.000 to 99.999 ()
More than US\$ 100,000 ()

**Questionnaire SERVQUAL
Perception of Service Quality**

Following a questionnaire is given to know, according to your experience, what is your perception of the service that Airport of Arequipa features. In the first part you are requested to show the extent to which you believe the Airport of Arequipa has the feature described by the statement. (1 means “strongly disagree”, and 5 means “strongly agree”).

		Disagree			Agree	
01	The airport has modern infrastructure and equipment in good working order.	1	2	3	4	5
02	The airport has physical facilities visually appealing	1	2	3	4	5
03	The airport employees are neat-appearing	1	2	3	4	5
04	The airport has materials associated with the service are visually appealing	1	2	3	4	5
05	When airport promise to do something by certain time, they do so	1	2	3	4	5
06	When passengers have a problem the airport employees shows a sincere interest in solving it	1	2	3	4	5
07	Performs the service right the first time	1	2	3	4	5
08	The airport provide the service at the time they promise to do so	1	2	3	4	5
09	Insist on error free records	1	2	3	4	5
10	Employees tell the passengers exactly when services will be performed	1	2	3	4	5
11	Employees give prompt service to passengers.	1	2	3	4	5
12	Employees always are willing to help passengers.	1	2	3	4	5
13	Employees never are too busy to respond to passenger requests.	1	2	3	4	5
14	The behavior of employees instils confidence in passengers	1	2	3	4	5
15	Passengers feel safe in their transactions.	1	2	3	4	5
16	Employees are consistently courteous with passengers.	1	2	3	4	5
17	Employees have the knowledge to answer passenger questions.	1	2	3	4	5
18	Airport gives passengers individual attention	1	2	3	4	5
19	Has operating hours convenient to all their passengers	1	2	3	4	5
20	The Airport has employees who give passengers personal attention.	1	2	3	4	5
21	Has the passengers' best interests at heart	1	2	3	4	5
22	The employees understand the specific needs of their passengers.	1	2	3	4	5
23	The Airport has smooth and simple process	1	2	3	4	5
24	Serves passengers in an agile and efficient way	1	2	3	4	5
25	The airport has a simple and easy transit infrastructure for all passenger	1	2	3	4	5
26	The airport has adequate equipment and the infrastructure needs of passengers.	1	2	3	4	5
27	The installed capacity meets demand for passenger services. (Parking, seats, flights, etc.)	1	2	3	4	5

¿How would you rate the overall service in Airport of Arequipa according to your perception? (10= excelente, 1= deficient)

Very Bad

Excellent

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

What do you think about the quality services provide by the airport? Why?

N° _____

ENQUÊTE AUX CLIENTS DE L'AÉROPORT « RODRIGUEZ BALLÓN – AREQUIPA »

Cette enquête a été élaborée pour connaître la perception de la qualité du service dans l'aéroport Rodriguez Ballon, l'information est confidentielle et anonyme. Ceci servira pour concevoir, renforcer et mettre en place des stratégies intégrales afin d'améliorer le service d'attention.

II CARACTERISTIQUES DU TOURISTE

1.- Quel est votre pays de provenance ?

2.- Âge..... Sexe : M () F ()

3.- Quel est votre niveau d'études ?

École primaire () École secondaire ()
Universitaire () Master () Doctorat ()

4.- Quelle est votre situation familiale ?

Célibataire () Marié(e) ()
Divorcé(e) () En couple () Veuf
(ve) ()

5.- Quelle est votre occupation ?

Haut fonctionnaire ()
Cadre ()
Employé(e) au service de commerce, vendeur ()
Etudiant(e) ()
Autre ()

6.- Quel est votre revenu annuel ?

Moins de US\$ 20,000 ()
De US\$ 20,000 à 39,999 ()
De US\$ 399,999 à 59,999 ()
De US\$ 60,000 à 79,999 ()
De US\$ 80,000 à 99,000 ()
Plus de US\$ 100,000 ()

**QUESTIONNAIRE SERVQUAL
SECTION 1 : PERCEPTIONS**

Voici un questionnaire qui a pour objectif connaître votre perception du service offert par l'Aéroport d'Arequipa, vous devez marquer sur une échelle de 1 à 5 (1 est totalement en désaccord et 5 est totalement d'accord).

		1	2	3	4	5
01	L'aéroport a un moderne équipement en bon fonctionnement	1	2	3	4	5
02	L'aéroport a des installations visuellement agréables.	1	2	3	4	5
03	L'aéroport a un personnel habillé correctement.	1	2	3	4	5
04	L'aéroport utilise des brochures, affiches, tickets et formulaires de dessin agréable.	1	2	3	4	5
05	L'aéroport tiens ses promesses.	1	2	3	4	5
06	Le personnel se préoccupe pour résoudre les problèmes du passager.	1	2	3	4	5
07	Le personnel réalise les choses bien à la première opportunité.	1	2	3	4	5
08	L'aéroport donne aux passagers les services promis au moment prévu.	1	2	3	4	5
09	L'aéroport essaie d'atteindre un service sans erreurs.	1	2	3	4	5
10	Le personnel indique aux passagers quand le service sera exécuté.	1	2	3	4	5
11	Le personnel offre une attention très ponctuelle aux passagers.	1	2	3	4	5
12	Le personnel est toujours prêt à aider les passagers.	1	2	3	4	5
13	Le personnel a du temps pour répondre aux questions des passagers.	1	2	3	4	5
14	Le comportement du personnel fait confiance aux passagers.	1	2	3	4	5
15	Les passagers se sentent à l'aise dans chaque service proposé.	1	2	3	4	5
16	Le personnel offre une attention polie aux passagers.	1	2	3	4	5
17	Le personnel a la connaissance nécessaire pour résoudre les questions des passagers.	1	2	3	4	5
18	L'aéroport offre aux passagers une attention personnalisée.	1	2	3	4	5
19	L'aéroport offre des horaires convenantes pour offrir ses services à tous les passagers.	1	2	3	4	5
20	L'aéroport a un personnel suffisant pour offrir un service personnalisé	1	2	3	4	5
21	Le personnel comprend les intérêts des passagers.	1	2	3	4	5
22	Le personnel comprend les besoins spécifiques des passagers.	1	2	3	4	5
23	L'aéroport compte avec des processus agiles et simples à réaliser.	1	2	3	4	5
24	On s'occupe des passagers de manière rapide et efficace.	1	2	3	4	5
25	L'aéroport a une infrastructure simple, de circulation facile pour le passager.	1	2	3	4	5
26	L'aéroport a une infrastructure et un équipement adaptés aux besoins des passagers	1	2	3	4	5
27	La capacité limitée est en accord avec la demande des passagers.	1	2	3	4	5

Comment qualifieriez-vous le service reçu dans une échelle du 1 à 10 ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Très mauvais

Excellent

Qu'est-ce que vous pensez du service que l'aéroport offre-t-il? Pourquoi?

3. Anexo 03: Matriz de Datos

Nacionalidad	Edad	Edad_grupo	Sexo	Instrucción	Est_civil	Ocupación	Ingresos	Perman	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1 Perú	33	De 25 a 34 años	Masculino	Estudios Técnicos	Casado	Estudiante	Sin ingresos	5 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
2 Perú	71	Más de 65 años	Masculino	Doctorado	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 40,000 a \$ 59,99	4 días	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
3 Perú	33	De 25 a 34 años	Masculino	Estudios Técnicos	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
4 Perú	35	De 35 a 44 años	Femenino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
5 Perú	36	De 35 a 44 años	Masculino	Estudios Técnicos	Conviviente	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	1 día	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	En desacuerd
6 Corea	23	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 60,000 a \$ 79,99	3 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer
7 Corea	33	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 60,000 a \$ 79,99	3 días	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
8 Perú	35	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	5 días	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
9 Alemania	25	De 25 a 34 años	Femenino	Maestría	Conviviente	Estudiante	Menos de \$ 20,000	2 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo
10 Argentina	30	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d
11 Perú	40	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Conviviente	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
12 Perú	36	De 18 a 24 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,99	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
13 Perú	25	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer
14 Perú	26	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Estudiante	De \$ 40,000 a \$ 59,99	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d
15 Reino Unido	21	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	1 día	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
16 Reino Unido	23	De 18 a 24 años	Masculino	Maestría	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	1 día	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo
17 Perú	43	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 80,000 a \$ 99,99	3 días	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
18 Perú	21	De 18 a 24 años	Masculino	Estudios Técnicos	Soltero	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,99	4 días	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
19 Chile	58	De 55 a 64 años	Masculino	Maestría	Casado	Otro	De \$ 40,000 a \$ 59,99	2 días	De acuerdo	Algo de acuer	Totalmente d	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
20 Perú	45	De 45 a 54 años	Femenino	Maestría	Casado	Otro	Menos de \$ 20,000	4 días	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
21 EEUU	55	De 55 a 64 años	Femenino	Secundaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,99	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
22 Perú	38	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,99	4 días	Algo de acuer	Totalmente e	En desacuerd	Totalmente e	Totalmente e	Totalmente e	Totalmente e	Totalmente e	En desacuerd
23 EEUU	72	Más de 65 años	Femenino	Secundaria	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
24 Bélgica	22	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Conviviente	Estudiante	Menos de \$ 20,000	5 días	De acuerdo	En desacuerd	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
25 Perú	24	De 18 a 24 años	Femenino	Secundaria	Soltero	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,99	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente d
26 EEUU	28	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
27 EEUU	21	De 25 a 34 años	Masculino	Primaria	Divorciado	Alto Funcionario	De \$ 40,000 a \$ 59,99	3 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente e	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd
28 México	63	De 55 a 64 años	Masculino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	1 día	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
29 Perú	30	De 25 a 34 años	Masculino	Estudios Técnicos	Casado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,99	5 días	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	De acuerdo
30 Perú	42	De 35 a 44 años	Masculino	Secundaria	Casado	Alto Funcionario	De \$ 80,000 a \$ 99,99	3 días	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
31 Perú	24	De 18 a 24 años	Femenino	Estudios Técnicos	Conviviente	Otro	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Totalmente e	En desacuerd	Totalmente e	Totalmente d	Algo de acuer	Algo de acuer
32 Francia	24	De 18 a 24 años	Femenino	Maestría	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	4 días	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Algo de acuer	Totalmente d	Totalmente d	Algo de acuer	Totalmente d
33 EEUU	55	De 55 a 64 años	Femenino	Universitaria	Casado	Otro	De \$ 80,000 a \$ 99,99	Más de 5 d	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer
34 EEUU	55	De 55 a 64 años	Femenino	Maestría	Casado	Otro	De \$ 80,000 a \$ 99,99	3 días	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
35 EEUU	46	De 45 a 54 años	Femenino	Maestría	Casado	Otro	Más de \$ 100,000	3 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
36 EEUU	52	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	Más de \$ 100,000	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
37 EEUU	65	Más de 65 años	Masculino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	Más de \$ 100,000	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
38 Perú	48	De 35 a 44 años	Masculino	Estudios Técnicos	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
39 EEUU	21	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,99	4 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
40 EEUU	25	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,99	2 días	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
41 Argentina	27	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	Más de \$ 100,000	Más de 5 d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
42 Malasia	40	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Soltero	Otro	De \$ 40,000 a \$ 59,99	3 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
43 EEUU	22	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	2 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	En desacuerd	Algo de acuer
44 Perú	49	De 45 a 54 años	Masculino	Doctorado	Conviviente	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,99	2 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
45 Perú	36	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	3 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo
46 Perú	33	De 25 a 34 años	Masculino	Estudios Técnicos	Soltero	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,99	2 días	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
47 Perú	31	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	5 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Algo de acuer	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
48 Perú	58	De 55 a 64 años	Masculino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	3 días	Algo de acuer	Totalmente e	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d
49 Perú	60	De 55 a 64 años	Masculino	Doctorado	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
50 Perú	50	De 45 a 54 años	Masculino	Universitaria	Casado	Alto Funcionario	De \$ 60,000 a \$ 79,99	3 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
51 Perú	59	De 55 a 64 años	Masculino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,99	5 días	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
52 Perú	20	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	4 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
53 EEUU	40	De 35 a 44 años	Femenino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	Más de \$ 100,000	3 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
54 Brazil	41	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	Más de \$ 100,000	3 días	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
55 Perú	40	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Casado	Alto Funcionario	De \$ 40,000 a \$ 59,99	5 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
56 Perú	29	De 25 a 34 años	Masculino	Maestría	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	1 día	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
57 Alemania	48	De 45 a 54 años	Femenino	Secundaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,99	2 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo
58 Alemania	46	De 45 a 54 años	Femenino	Secundaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 60,000 a \$ 79,99	2 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
59 Perú	31	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Casado	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,99	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
60 Perú	30	De 25 a 34 años	Femenino	Maestría	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	1 día	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
61 Perú	25	De 25 a 34 años	Masculino	Maestría	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	1 día	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo
62 Alemania	54	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Casado	Otro	Sin ingresos	Más de 5 d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
63 EEUU	21	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Sin ingresos	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
64 Italia	75	Más de 65 años	Masculino	Estudios Técnicos	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	3 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
65 Perú	45	De 45 a 54 años	Masculino	Estudios Técnicos	Casado	Empleado en serv	De \$ 60,000 a \$ 79,99	4 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
66 Perú	28	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Conviviente	Empleado en serv	Sin ingresos	Más de 5 d	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	En desacuerd	Algo de acuer
67 India	29	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Casado	Otro	Menos de \$ 20,000	1 día	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
68 Australia	29	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,99	Más de 5 d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
69 Perú	29</																

Nacionalidad	Edad	Edad_grupo	Sexo	Instrucción	Est_civil	Ocupación	Ingresos	Perman	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Perú	43	De 35 a 44 años	Femenino	Doctorado	Conviviente	Alto Funcionario	Más de \$ 100,000	5 días	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
Alemania	30	De 25 a 34 años	Masculino	Primaria	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	4 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Perú	34	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Conviviente	Otro	Menos de \$ 20,000	4 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente e	Totalmente e	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
Chile	49	De 45 a 54 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	Más de \$ 100,000	2 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
Francia	46	De 45 a 54 años	Femenino	Estudios Técnicos	Divorciado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,9	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
Francia	46	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Divorciado	Profesional Ejecu	De \$ 40,000 a \$ 59,9	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
Australia	33	De 25 a 34 años	Femenino	Maestría	Conviviente	Otro	De \$ 80,000 a \$ 99,9	2 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
España	31	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Conviviente	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	3 días	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
Perú	27	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Otro	Más de \$ 100,000	3 días	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Australia	31	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Conviviente	Alto Funcionario	De \$ 60,000 a \$ 79,9	2 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
España	29	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	5 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
España	59	De 55 a 64 años	Masculino	Doctorado	Casado	Otro	De \$ 60,000 a \$ 79,9	5 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
España	67	Más de 65 años	Masculino	Doctorado	Casado	Otro	De \$ 60,000 a \$ 79,9	5 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
Argentina	37	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	Más de \$ 100,000	3 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Argentina	34	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Conviviente	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	3 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
EEUU	45	De 45 a 54 años	Femenino	Maestría	Casado	Estudiante	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
EEUU	38	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Casado	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,9	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Perú	24	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Perú	37	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,9	4 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente e	Algo de acuer	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer
Perú	31	De 25 a 34 años	Femenino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	4 días	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Totalmente e	Totalmente e	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo
Perú	21	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo
Perú	57	De 55 a 64 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
Perú	50	De 45 a 54 años	Femenino	Doctorado	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Totalmente d	Totalmente d	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo
Perú	35	De 35 a 44 años	Femenino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,9	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	En desacuerd	De acuerdo	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
Reino Unido	24	De 18 a 24 años	Masculino	Maestría	Soltero	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,9	3 días	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Reino Unido	24	De 18 a 24 años	Masculino	Maestría	Soltero	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,9	3 días	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Perú	44	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	5 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer
Perú	24	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	1 día	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
Perú	40	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	Más de 5 d	Totalmente d	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer
Australia	25	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Conviviente	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,9	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo
España	45	De 45 a 54 años	Masculino	Estudios Técnicos	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	4 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
Australia	24	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Conviviente	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,9	2 días	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Dinamarca	51	De 45 a 54 años	Masculino	Secundaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	5 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
Dinamarca	51	De 45 a 54 años	Masculino	Estudios Técnicos	Casado	Otro	Más de \$ 100,000	3 días	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
Dinamarca	18	De 18 a 24 años	Masculino	Secundaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	2 días	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerd	De acuerdo	Totalmente d	En desacuerd	Algo de acuer	Totalmente d	En desacuerd
Reino Unido	18	De 18 a 24 años	Femenino	Secundaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	2 días	De acuerdo	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente e
Reino Unido	18	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	1 día	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerd
Argentina	32	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,9	2 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Islandia	21	De 18 a 24 años	Femenino	Secundaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	2 días	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
Argentina	33	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	De \$ 40,000 a \$ 59,9	2 días	Algo de acuer	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
Perú	46	De 45 a 54 años	Femenino	Secundaria	Divorciado	Alto Funcionario	Más de \$ 100,000	4 días	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Perú	18	De 18 a 24 años	Masculino	Secundaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
Perú	53	De 45 a 54 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,9	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Perú	33	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	2 días	Algo de acuer	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
Perú	28	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	1 día	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
Reino Unido	18	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Sin ingresos	2 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Perú	38	De 35 a 44 años	Femenino	Universitaria	Conviviente	Profesional Ejecu	De \$ 80,000 a \$ 99,9	3 días	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
Reino Unido	47	De 45 a 54 años	Femenino	Doctorado	Conviviente	Otro	De \$ 40,000 a \$ 59,9	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
Perú	46	De 45 a 54 años	Femenino	Maestría	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Perú	40	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Divorciado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Perú	59	De 55 a 64 años	Femenino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	5 días	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente e	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
EEUU	51	De 45 a 54 años	Femenino	Doctorado	Soltero	Profesional Ejecu	Más de \$ 100,000	5 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Perú	37	De 35 a 44 años	Femenino	Doctorado	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Argentina	22	De 18 a 24 años	Masculino	Secundaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
Perú	51	De 45 a 54 años	Femenino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	5 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Perú	50	De 45 a 54 años	Masculino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 40,000 a \$ 59,9	2 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	En desacuerd	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
Perú	23	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	2 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo
Perú	33	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	1 día	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo
Perú	37	De 35 a 44 años	Masculino	Estudios Técnicos	Casado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,9	2 días	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	Totalmente d	Algo de acuer	Totalmente d
Francia	32	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,9	2 días	En desacuerd	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo
Perú	38	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Divorciado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,9	4 días	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente e	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd
Perú	38	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Alto Funcionario	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Perú	68	Más de 65 años	Femenino	Estudios Técnicos	Casado	Otro	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo
Perú	44	De 35 a 44 años	Femenino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	1 día	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer
Perú	70	Más de 65 años	Masculino	Maestría	Divorciado	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,9	3 días	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
Perú	52	De 45 a 54 años	Femenino	Estudios Técnicos	Soltero	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,9	4 días	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer	Totalmente e	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer
Perú	39	De 35 a 44 años	Femenino	Maestría	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	2 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente e	En desacuerd	En desacuerd	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
España	18	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
Perú	28	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria													

Nacionalidad	Edad	Edad_grupo	Sexo	Instrucción	Est_civil	Ocupación	Ingresos	Perman	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
145	Perú	19	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerd	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
146	España	20	De 18 a 24 años	Femenino	Estudios Técnicos	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
147	Perú	47	De 45 a 54 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	3 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
148	Perú	22	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	3 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	En desacuerd	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d
149	Perú	22	De 18 a 24 años	Femenino	Estudios Técnicos	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
150	Perú	41	De 35 a 44 años	Femenino	Doctorado	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	3 días	Totalmente d	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd
151	Perú	35	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	3 días	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo
152	Perú	28	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	4 días	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
153	Perú	29	De 25 a 34 años	Masculino	Estudios Técnicos	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	5 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	En desacuerd	Algo de acuer	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
154	Perú	19	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Sin ingresos	4 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
155	Perú	26	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo
156	Reino Unido	24	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Estudiante	De \$ 20,000 a \$ 39,9	4 días	De acuerdo	En desacuerd	Totalmente d	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
157	Perú	31	De 25 a 34 años	Masculino	Secundaria	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
158	Perú	29	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
159	Perú	23	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	5 días	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
160	Perú	77	Más de 65 años	Masculino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	3 días	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
161	Perú	18	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Sin ingresos	4 días	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
162	Perú	29	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	3 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
163	Perú	29	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Algo de acuer	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
164	Reino Unido	26	De 25 a 34 años	Masculino	Maestría	Soltero	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,9	2 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
165	Perú	60	De 55 a 64 años	Femenino	Estudios Técnicos	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	4 días	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
166	Perú	41	De 35 a 44 años	Femenino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,9	2 días	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	Totalmente e	Algo de acuer
167	Perú	37	De 35 a 44 años	Masculino	Estudios Técnicos	Conviviente	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,9	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo
168	Perú	25	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	4 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
169	Perú	28	De 25 a 34 años	Femenino	Doctorado	Conviviente	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	4 días	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer
170	Perú	28	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	De \$ 40,000 a \$ 59,9	2 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo
171	Perú	58	De 55 a 64 años	Masculino	Maestría	Conviviente	Alto Funcionario	Menos de \$ 20,000	2 días	En desacuerd	En desacuerd	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd
172	Perú	30	De 25 a 34 años	Femenino	Maestría	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	4 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente e	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
173	Perú	43	De 35 a 44 años	Masculino	Doctorado	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 80,000 a \$ 99,9	3 días	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
174	Colombia	35	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Divorciado	Profesional Ejecu	De \$ 40,000 a \$ 59,9	Más de 5 d	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
175	Perú	27	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	De \$ 20,000 a \$ 39,9	3 días	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d
176	Perú	33	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	3 días	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
177	Perú	35	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,9	2 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
178	Perú	33	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	3 días	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	De acuerdo
179	Perú	60	De 55 a 64 años	Femenino	Universitaria	Divorciado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
180	Perú	55	De 55 a 64 años	Femenino	Estudios Técnicos	Divorciado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
181	Perú	45	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
182	España	46	De 45 a 54 años	Femenino	Secundaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 40,000 a \$ 59,9	4 días	Algo de acuer	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd
183	Perú	27	De 25 a 34 años	Masculino	Estudios Técnicos	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
184	Perú	22	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
185	Perú	43	De 35 a 44 años	Femenino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 40,000 a \$ 59,9	2 días	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	En desacuerd
186	Perú	40	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Soltero	Alto Funcionario	De \$ 40,000 a \$ 59,9	3 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
187	Perú	28	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	2 días	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo
188	Perú	26	De 25 a 34 años	Masculino	Estudios Técnicos	Soltero	Empleado en serv	De \$ 60,000 a \$ 79,9	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	En desacuerd
189	Perú	21	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,9	Más de 5 d	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
190	Chile	60	De 55 a 64 años	Masculino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 40,000 a \$ 59,9	5 días	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente e	Totalmente e
191	Perú	21	De 18 a 24 años	Masculino	Estudios Técnicos	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	5 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Totalmente d
192	Perú	27	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	2 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
193	Perú	28	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo
194	Perú	67	Más de 65 años	Femenino	Universitaria	Divorciado	Otro	Sin ingresos	Más de 5 d	Algo de acuer	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
195	Reino Unido	24	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
196	Perú	31	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Conviviente	Otro	De \$ 80,000 a \$ 99,9	2 días	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
197	Perú	50	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Casado	Alto Funcionario	De \$ 20,000 a \$ 39,9	5 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente d	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
198	Perú	37	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 40,000 a \$ 59,9	1 día	Totalmente e	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	Totalmente e	Totalmente e	En desacuerd
199	Perú	46	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
200	Perú	55	De 55 a 64 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	2 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
201	Perú	19	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	5 días	Algo de acuer	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d
202	Perú	45	De 45 a 54 años	Masculino	Universitaria	Conviviente	Empleado en serv	De \$ 60,000 a \$ 79,9	1 día	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
203	Perú	29	De 25 a 34 años	Femenino	Secundaria	Soltero	Empleado en serv	Más de \$ 100,000	1 día	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	En desacuerd	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
204	Austria	22	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	2 días	Algo de acuer	Totalmente d	Totalmente d	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
205	Perú	36	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Conviviente	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	1 día	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
206	Perú	22	De 18 a 24 años	Femenino	Estudios Técnicos	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	5 días	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
207	Perú	27	De 25 a 34 años	Femenino	Estudios Técnicos	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo
208	Australia	43	De 35 a 44 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	De \$ 40,000 a \$ 59,9	2 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer
209	Perú	38	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,9	2 días	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
210	Perú	24	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	3 días	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
211	Reino Unido	22	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	De \$ 40,000 a \$ 59,9	3 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
212	Reino Unido	22	De 25 a 34 años	Femenino	Primaria	Divorciado	Alto Funcionario	De \$ 40,000 a \$ 59,9	2 días	En desacuerd	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
213	Italia	38	De 35 a 44 años	Femenino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	Más de 5 d	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
214	Perú	35	De 35 a 44 años	Masculino	Estudios Técnicos	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	1 día	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	Algo de acuer	En desacuerd	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
215	Perú	42	De 35 a 44 años	Masculino	Estudios Técnicos	Soltero	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,9	2 días	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	Algo de acuer	En desacuerd	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
216	Perú	37	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	2 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer

	Nacionalidad	Edad	Edad_grupo	Sexo	Instrucción	Est_civil	Ocupación	Ingresos	Permanencia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
217	Perú	28	De 25 a 34 años	Femenino	Maestría	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	1 día	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
218	Perú	56	De 55 a 64 años	Femenino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	1 día	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
219	Alemania	18	De 18 a 24 años	Femenino	Secundaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	5 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo
220	Perú	34	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Casado	Alto Funcionario	De \$ 80,000 a \$ 79,99	2 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
221	Perú	50	De 45 a 54 años	Masculino	Maestría	Divorciado	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,99	2 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
222	Chile	68	Más de 65 años	Femenino	Universitaria	Divorciado	Otro	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
223	Perú	40	De 35 a 44 años	Femenino	Universitaria	Conviviente	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	1 día	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
224	Perú	26	De 25 a 34 años	Masculino	Maestría	Conviviente	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	5 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerd	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo
225	Perú	55	De 55 a 64 años	Femenino	Universitaria	Casado	Otro	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente e	Totalmente e	Algo de acuer	Algo de acuer
226	Perú	42	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	1 día	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo
227	Perú	34	De 25 a 34 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	5 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
228	Perú	39	De 35 a 44 años	Femenino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,91	Más de 5 d	Totalmente d	En desacuerd	Totalmente d	Algo de acuer	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
229	Perú	36	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	Más de 5 d	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo
230	Perú	26	De 25 a 34 años	Femenino	Estudios Técnicos	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	4 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	En desacuerd	Algo de acuer
231	Perú	31	De 25 a 34 años	Masculino	Doctorado	Soltero	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,91	5 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
232	Perú	49	De 45 a 54 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	4 días	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
233	Perú	43	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 40,000 a \$ 59,91	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
234	Perú	33	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
235	Perú	40	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	2 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
236	Perú	29	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	3 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	En desacuerd	De acuerdo	En desacuerd	Algo de acuer
237	Perú	34	De 25 a 34 años	Masculino	Maestría	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	5 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
238	Perú	36	De 35 a 44 años	Masculino	Doctorado	Casado	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,91	5 días	Totalmente e	Totalmente e	Algo de acuer	Totalmente e	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Algo de acuer
239	Perú	42	De 35 a 44 años	Femenino	Maestría	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 80,000 a \$ 99,91	5 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo
240	Perú	18	De 18 a 24 años	Femenino	Secundaria	Soltero	Estudiante	Sin ingresos	5 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	En desacuerd	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
241	Reino Unido	29	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,91	4 días	En desacuerd	En desacuerd	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
242	EEUU	18	De 18 a 24 años	Femenino	Secundaria	Soltero	Profesional Ejecu	Sin ingresos	3 días	Totalmente d	Algo de acuer	Totalmente d	Algo de acuer	En desacuerd	En desacuerd	De acuerdo	En desacuerd	En desacuerd
243	Perú	49	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	1 día	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
244	Perú	48	De 45 a 54 años	Masculino	Estudios Técnicos	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	2 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo
245	Perú	20	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
246	Colombia	30	De 25 a 34 años	Masculino	Maestría	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
247	Perú	50	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Casado	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,91	5 días	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
248	Perú	55	De 55 a 64 años	Femenino	Estudios Técnicos	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
249	Perú	54	De 45 a 54 años	Femenino	Estudios Técnicos	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
250	Nueva Zelanda	55	De 55 a 64 años	Masculino	Maestría	Soltero	Otro	De \$ 60,000 a \$ 79,99	2 días	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
251	Perú	36	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Conviviente	Empleado en serv	De \$ 40,000 a \$ 59,91	2 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
252	Francia	28	De 25 a 34 años	Femenino	Maestría	Conviviente	Profesional Ejecu	De \$ 40,000 a \$ 59,91	4 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
253	Francia	31	De 25 a 34 años	Masculino	Maestría	Conviviente	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	4 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
254	Perú	45	De 45 a 54 años	Masculino	Estudios Técnicos	Conviviente	Otro	Más de \$ 100,000	1 día	Algo de acuer	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
255	Perú	29	De 25 a 34 años	Femenino	Maestría	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	1 día	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
256	Perú	33	De 25 a 34 años	Masculino	Estudios Técnicos	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	1 día	Totalmente e	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente e	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente e	En desacuerd
257	Perú	46	De 45 a 54 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	2 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
258	Perú	44	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	2 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
259	Perú	45	De 45 a 54 años	Masculino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
260	Perú	60	De 55 a 64 años	Masculino	Universitaria	Casado	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,91	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerd	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
261	Argentina	37	De 35 a 44 años	Masculino	Secundaria	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	1 día	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo
262	Perú	31	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	1 día	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer	En desacuerd	Totalmente d	Totalmente e	En desacuerd	Totalmente e	Algo de acuer
263	Perú	34	De 25 a 34 años	Femenino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 40,000 a \$ 59,91	Más de 5 d	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
264	España	55	De 55 a 64 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Alto Funcionario	De \$ 60,000 a \$ 79,99	3 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
265	Perú	31	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
266	EEUU	56	De 55 a 64 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	Más de \$ 100,000	Más de 5 d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
267	España	24	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	2 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	En desacuerd	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo
268	Noruega	31	De 25 a 34 años	Masculino	Estudios Técnicos	Casado	Estudiante	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
269	Perú	24	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
270	Perú	27	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	4 días	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
271	Perú	22	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Conviviente	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,91	1 día	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
272	Perú	26	De 25 a 34 años	Femenino	Estudios Técnicos	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Totalmente d	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d
273	Perú	50	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Divorciado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,91	5 días	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
274	Perú	29	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 40,000 a \$ 59,91	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
275	EEUU	41	De 35 a 44 años	Femenino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,91	3 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
276	Perú	34	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
277	Perú	32	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 60,000 a \$ 79,99	1 día	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
278	Perú	23	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	4 días	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
279	Perú	23	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	4 días	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer
280	Perú	68	Más de 65 años	Masculino	Doctorado	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
281	Perú	21	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	4 días	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer	En desacuerd	De acuerdo	Algo de acuer
282	Perú	20	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Sin ingresos	1 día	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	En desacuerd	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	En desacuerd	De acuerdo
283	Perú	51	De 45 a 54 años	Masculino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,91	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
284	Perú	22	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
285	Perú	27	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	4 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
286	Perú	24	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
287	Perú	32	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo
288	Perú	27	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Sin ingresos	5 días	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer

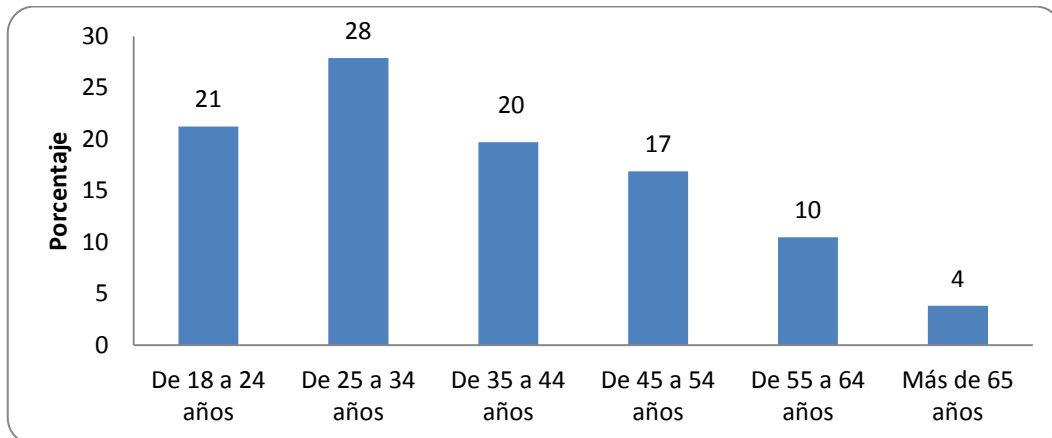
	Nacionalidad	Edad	Edad_grupo	Sexo	Instrucción	Est_civil	Ocupación	Ingresos	Permanencia	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
289	Perú	31	De 25 a 34 años	Femenino	Maestría	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	1 día	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
290	Perú	45	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	1 día	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerd	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer
291	Chile	23	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Sin ingresos	Más de 5 d	Totalmente d	De acuerdo	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
292	Belgica	45	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Conviviente	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,9	4 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
293	Colombia	60	De 55 a 64 años	Masculino	Doctorado	Casado	Profesional Ejecu	Más de \$ 100,000	3 días	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
294	Perú	60	De 55 a 64 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	3 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d
295	EEUU	27	De 25 a 34 años	Masculino	Doctorado	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
296	Perú	24	De 18 a 24 años	Masculino	Maestría	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerd	Algo de acuer
297	Perú	50	De 45 a 54 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,9	5 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
298	EEUU	61	De 55 a 64 años	Masculino	Estudios Técnicos	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,9	Más de 5 d	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Totalmente e	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
299	Perú	52	De 45 a 54 años	Masculino	Universitaria	Casado	Alto Funcionario	Menos de \$ 20,000	5 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
300	Perú	19	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Sin ingresos	5 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d
301	Perú	22	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	5 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
302	Perú	49	De 45 a 54 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 40,000 a \$ 59,9	5 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
303	Canada	55	De 55 a 64 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	Más de \$ 100,000	5 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer
304	EEUU	52	De 45 a 54 años	Femenino	Doctorado	Casado	Profesional Ejecu	Más de \$ 100,000	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
305	EEUU	20	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	3 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
306	Perú	47	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Casado	Otro	Sin ingresos	5 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
307	Perú	65	Más de 65 años	Masculino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,9	5 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
308	Francia	40	De 35 a 44 años	Femenino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	Más de \$ 100,000	3 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
309	Perú	58	De 55 a 64 años	Femenino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 40,000 a \$ 59,9	5 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
310	Alemania	45	De 45 a 54 años	Masculino	Maestría	Casado	Alto Funcionario	Más de \$ 100,000	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
311	Perú	76	Más de 65 años	Masculino	Universitaria	Casado	Otro	De \$ 40,000 a \$ 59,9	5 días	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
312	Perú	35	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Conviviente	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	1 día	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
313	Perú	27	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Casado	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,9	4 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Algo de acuer	De acuerdo
314	Perú	29	De 25 a 34 años	Masculino	Doctorado	Casado	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,9	4 días	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
315	Perú	40	De 35 a 44 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
316	Perú	35	De 35 a 44 años	Femenino	Maestría	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	5 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
317	Perú	48	De 45 a 54 años	Masculino	Doctorado	Conviviente	Otro	De \$ 40,000 a \$ 59,9	Más de 5 d	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo
318	Perú	27	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	5 días	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
319	EEUU	39	De 35 a 44 años	Femenino	Secundaria	Casado	Otro	De \$ 60,000 a \$ 79,9	Más de 5 d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d
320	EEUU	40	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Casado	Alto Funcionario	De \$ 80,000 a \$ 99,9	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
321	EEUU	41	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
322	EEUU	29	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	Más de \$ 100,000	Más de 5 d	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
323	Nueva Zelandi	50	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 80,000 a \$ 99,9	5 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
324	Perú	39	De 35 a 44 años	Masculino	Doctorado	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,9	3 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	En desacuerd	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo
325	Perú	24	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
326	Nueva Zelandi	51	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,9	4 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
327	Perú	40	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,9	Más de 5 d	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
328	Perú	37	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Casado	Otro	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
329	Perú	49	De 45 a 54 años	Masculino	Doctorado	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Totalmente e	Totalmente e	Totalmente e	Totalmente e	Totalmente e	Totalmente e	Totalmente e	Totalmente e	Totalmente d
330	EEUU	22	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d
331	Francia	52	De 45 a 54 años	Masculino	Maestría	Soltero	Alto Funcionario	Más de \$ 100,000	3 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	En desacuerd	En desacuerd	Totalmente d	Totalmente d	En desacuerd
332	Japon	41	De 35 a 44 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,9	3 días	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
333	Perú	55	De 55 a 64 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer	En desacuerd	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
334	Perú	26	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
335	Perú	37	De 35 a 44 años	Masculino	Estudios Técnicos	Conviviente	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,9	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	En desacuerd	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
336	Perú	27	De 25 a 34 años	Masculino	Maestría	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
337	Perú	26	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	Más de 5 d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
338	Perú	28	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
339	EEUU	20	De 18 a 24 años	Masculino	Secundaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	4 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
340	EEUU	24	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Empleado en serv	De \$ 40,000 a \$ 59,9	4 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
341	Perú	22	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Sin ingresos	5 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
342	Perú	58	De 55 a 64 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	5 días	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer
343	Perú	40	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,9	Más de 5 d	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
344	Perú	48	De 45 a 54 años	Masculino	Maestría	Conviviente	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
345	EEUU	19	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	2 días	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
346	Perú	47	De 45 a 54 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	Más de \$ 100,000	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
347	Perú	43	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Casado	Otro	Más de \$ 100,000	3 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
348	Perú	58	De 55 a 64 años	Masculino	Universitaria	Casado	Otro	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente e	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente e	Algo de acuer
349	Francia	54	De 45 a 54 años	Femenino	Maestría	Soltero	Otro	De \$ 60,000 a \$ 79,9	3 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
350	EEUU	42	De 35 a 44 años	Masculino	Maestría	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
351	EEUU	30	De 25 a 34 años	Masculino	Maestría	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
352	EEUU	23	De 18 a 24 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
353	Perú	24	De 18 a 24 años	Femenino	Maestría	Casado	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,9	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerd	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
354	Francia	53	De 45 a 54 años	Masculino	Maestría	Divorciado	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,9	3 días	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d
355	Perú	20	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Otro	Menos de \$ 20,000	Más de 5 d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
356	España	57	De 55 a 64 años	Masculino	Universitaria	Casado	Alto Funcionario	De \$ 60,000 a \$ 79,9	1 día	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
357	España	51	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Casado	Alto Funcionario	De \$ 60,000 a \$ 79,9	3 días	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
358	Perú	61	De 55 a 64 años	Masculino	Estudios Técnicos	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 80,000 a \$ 99,9	Más de 5 d	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo
359	Perú	47	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,9	3 días	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
360	Perú	48	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Casado	Otro	De \$ 60,000 a \$ 79,9	4 días	Totalmente d	Algo de acuer	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d

Nacionalidad	Edad	Edad_grupo	Sexo	Instrucción	Est_civil	Ocupación	Ingresos	Permanen	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
361	Perú	46	De 45 a 54 años	Femenino	Maestría	Conviviente	Otro	Menos de \$ 20,000	3 días	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
362	EEUU	58	De 55 a 64 años	Femenino	Maestría	Casado	Otro	Más de \$ 100,000	2 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d
363	EEUU	24	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Otro	De \$ 40,000 a \$ 59,99	4 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d
364	EEUU	20	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	4 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d
365	EEUU	60	De 55 a 64 años	Masculino	Maestría	Casado	Otro	De \$ 60,000 a \$ 79,99	Más de 5 c	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
366	EEUU	36	De 35 a 44 años	Femenino	Universitaria	Casado	Otro	Más de \$ 100,000	Más de 5 c	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d
367	EEUU	48	De 45 a 54 años	Femenino	Universitaria	Casado	Otro	Más de \$ 100,000	Más de 5 c	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
368	EEUU	23	De 18 a 24 años	Femenino	Universitaria	Casado	Empleado en serv	De \$ 20,000 a \$ 39,99	Más de 5 c	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
369	EEUU	59	De 55 a 64 años	Femenino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,99	Más de 5 c	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
370	EEUU	24	De 18 a 24 años	Masculino	Maestría	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	Más de 5 c	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
371	EEUU	24	De 18 a 24 años	Masculino	Maestría	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	Más de 5 c	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
372	EEUU	24	De 18 a 24 años	Masculino	Maestría	Soltero	Estudiante	Menos de \$ 20,000	Más de 5 c	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
373	EEUU	59	De 55 a 64 años	Femenino	Maestría	Soltero	Profesional Ejecu	Más de \$ 100,000	Más de 5 c	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
374	EEUU	64	De 55 a 64 años	Femenino	Estudios Técnicos	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 60,000 a \$ 79,99	4 días	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
375	Perú	36	De 35 a 44 años	Femenino	Estudios Técnicos	Casado	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,99	5 días	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
376	Perú	31	De 25 a 34 años	Masculino	Estudios Técnicos	Conviviente	Otro	De \$ 40,000 a \$ 59,99	1 día	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
377	Perú	33	De 25 a 34 años	Masculino	Universitaria	Soltero	Profesional Ejecu	De \$ 20,000 a \$ 39,99	Más de 5 c	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
378	Holanda	45	De 45 a 54 años	Masculino	Maestría	Casado	Profesional Ejecu	Más de \$ 100,000	5 días	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	En desacuerd	En desacuerd	Totalmente d	Algo de acuer
379	Perú	61	De 55 a 64 años	Femenino	Universitaria	Casado	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,99	5 días	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
380	Holanda	43	De 35 a 44 años	Femenino	Estudios Técnicos	Casado	Profesional Ejecu	Más de \$ 100,000	5 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerd	En desacuerd	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
381	España	41	De 35 a 44 años	Femenino	Doctorado	Casado	Profesional Ejecu	Menos de \$ 20,000	5 días	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
382	Chile	31	De 25 a 34 años	Femenino	Universitaria	Soltero	Otro	De \$ 20,000 a \$ 39,99	1 día	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo

	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27
361	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo
362	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
363	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer
364	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
365	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
366	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
367	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
368	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d
369	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo
370	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Algo de acuer	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
371	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
372	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
373	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer	En desacuerd	En desacuerd
374	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
375	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	En desacuerd	De acuerdo	Algo de acuer	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo
376	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d
377	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer
378	Algo de acuer	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	Totalmente d	Totalmente d	Algo de acuer	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo
379	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	Algo de acuer	Algo de acuer
380	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d	De acuerdo
381	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	Algo de acuer	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
382	Totalmente d	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo

4. Anexo 04: Tablas Adicionales

Distribución de turistas que utilizan servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según grupo de edad

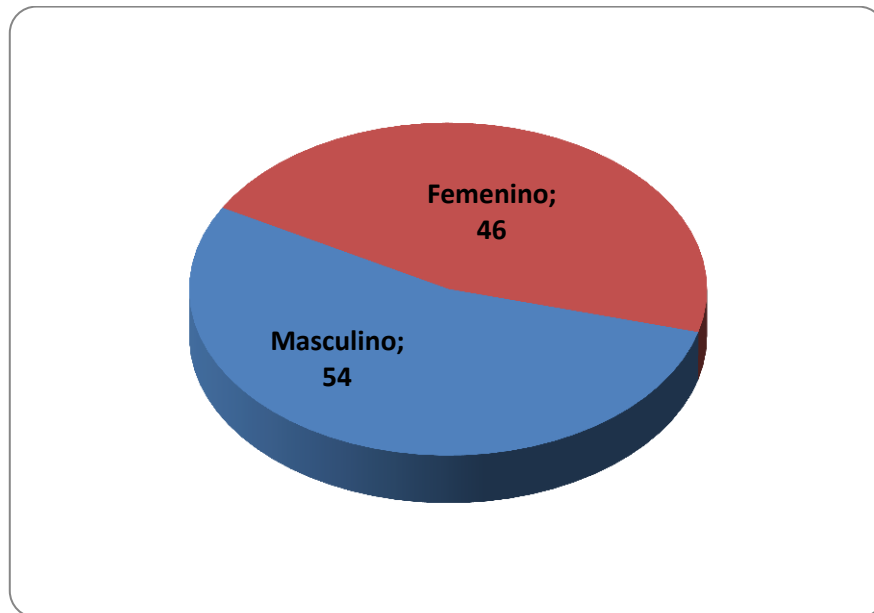


Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

La edad promedio de los turistas que utiliza los servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón es de 37 años, el grupo con edad entre los 25 y 34 años representan el 28% y unido al grupo con edad entre los 18 y 24 años (21%) suman cerca de la mitad de turistas, caracterizado por ser los más jóvenes, le siguen el grupo con edades entre 35 y 44 años quienes representan a adultos jóvenes (20%), se observa un importante porcentaje de adultos (17%) y adultos mayores (14%).

Si analizamos los extremos de edad podemos observar que tanto los menores de 35 años y mayores de 55 años suman dos tercios del total de turistas que visitan el departamento de Arequipa, lo hacen para conocer y buscar nuevas experiencias, las personas entre los 35 y 54 años corresponde mayoritariamente a la Población Económicamente Activa, y son quienes exponen mayores exigencias al momento de recibir el servicio, porque son quienes cubren gastos en forma directa con su trabajo, a diferencia de los turistas más jóvenes o adultos mayores que dependen económicamente de ellos.

Distribución de turistas que utilizan servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez
Ballón según género



Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

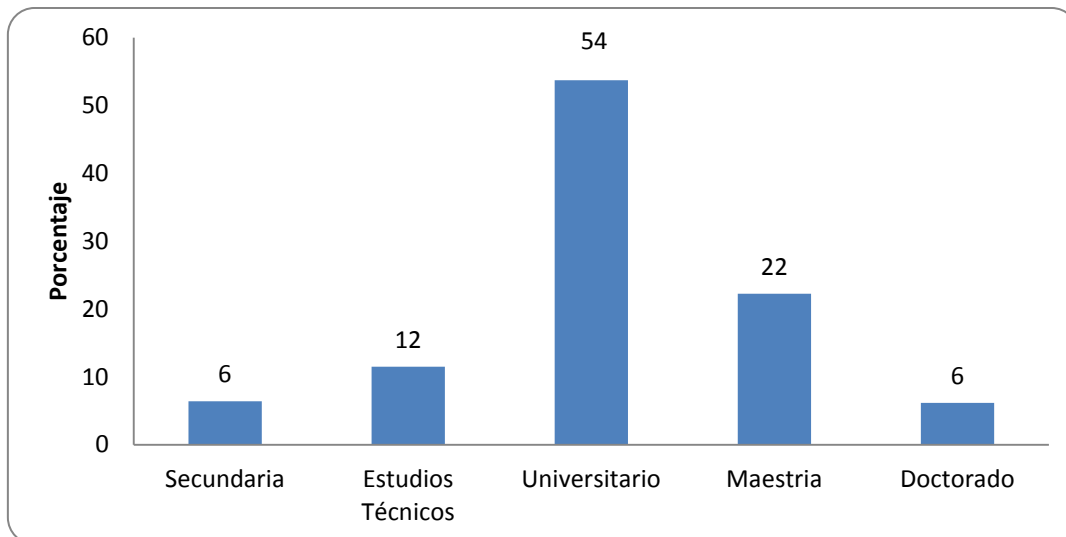
El mayor porcentaje de turistas es del género masculino 54%, en comparación con el género femenino que representa el 46%. La mayoría de turista varones procede de los Estados Unidos, mientras que el porcentaje de turistas mujeres procedentes de dicho país es mucho mayor, equivalente al (8%).

Se observa que la brecha entre hombres y mujeres que visitan Arequipa está acortándose, el año pasado esta proporción indicaba que el 63% de los turistas son del género masculino y 37% son del género femenino, la participación de la mujer en actividades turísticas se incrementa, está ligado a mayores responsabilidades y por consiguiente a la generación de mayores ingresos, además que los turistas mujeres extranjeras proceden de países desarrollados donde el enfoque cultural las predispone a poder viajar con mayor frecuencia.

Nuestros hallazgos difieren con los reportes de (Ontón Sarmiento, Mendoza Suárez, & Ponce Otoyá, 2010) quien indica que la distribución por género de los pasajeros de la muestra evaluada, el 28.7% está conformado por pasajeros de

género masculino y el 71.3% por pasajeras de género femenino. La relación de visitantes se está equilibrando.

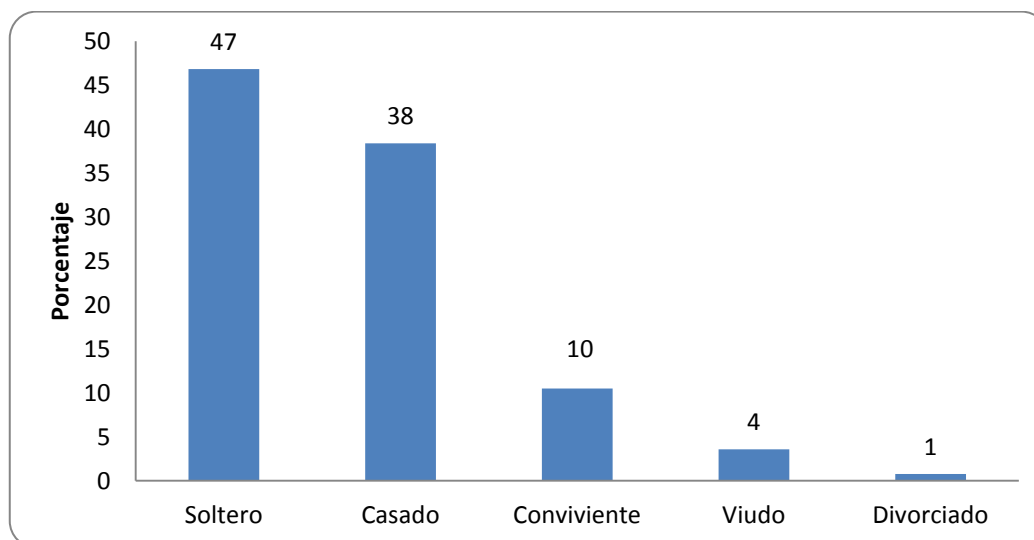
Distribución de turistas que utilizan servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón según grado de instrucción



Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Los turistas están constituido mayoritariamente por personas en condición de solteros (47%) y casados (38%), están categorizados como Profesionales Ejecutivos que posee autonomía económica (33%) seguido por el grupo de turistas dependientes en calidad de empleados (24%) y en menor proporción turistas estudiantes (16%); en el primer caso de turistas solteros, son los más jóvenes que buscan experiencias nuevas, ligadas a turismo de aventura, viajan en grupos con otros de su misma edad a fin de compartir gastos, en los países desarrollados la tendencia se orienta en evitar a generación de lazos familiares, el porcentaje alto de solteros responde justamente a tener mayor libertad al momento de tomar decisiones sobre su autonomía; de otra parte tenemos a los turistas que han generado lazos familiares y necesariamente viajan con la familia, a fin de integrarla y fortalecer la unidad familiar, sus preferencias y exigencias están ligados a los miembros más jóvenes.

Distribución de turistas que utilizan servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez
Ballón según estado civil

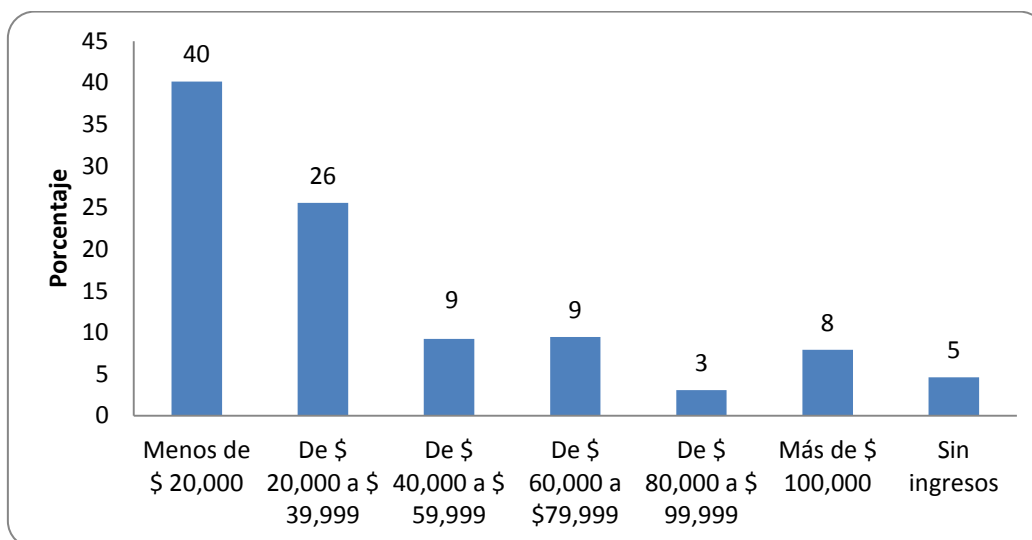


Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

El 54% de turistas tienen estudios universitarios, un 28% estudios de postgrado, el 12% estudios técnicos; se evidencia que los turistas que utilizan el aeropuerto son personas con mayor nivel de instrucción, a medida que el nivel de instrucción se incrementa, en igual forma se incrementa las exigencias por la calidad del servicio.

Se infiere que las personas que viajan con mayor frecuencia deben tener adecuados ingresos que permitan cubrir sus requerimientos, y estos están logados a nivel de instrucción; se conoce que a mejor conocimiento y capacitación, el nivel de ingresos es mayor.

Distribución de turistas que utilizan servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez
Ballón según nivel de ingresos



Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

La mayoría de turistas ganan menos de US\$ 20,000 al año, el grupo de turistas que ganan entre los US\$20,000 y US\$39,999 representa el 26%, entre ambos grupos representan más de la mitad de turistas; los hallazgos guardan relación con el nivel de instrucción mencionado en párrafos anteriores, a medida que el nivel de instrucción se eleva, en similar proporción se incrementan los ingresos, de acuerdo a la CEPAL, la capacitación técnico profesional es una condición para mejorar la calidad de las personas.

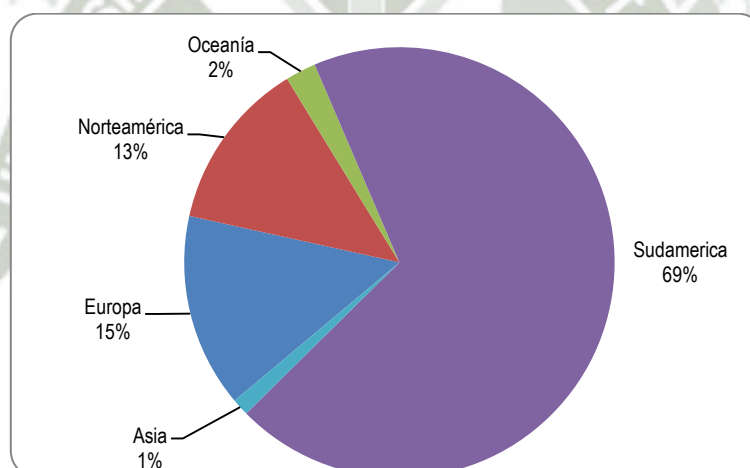
Nuestros datos coinciden con los reportes de Promperú, respecto al análisis del perfil del turista que visitó Arequipa el año 2015, indicando que, la mayoría son Estado civil: Solteros (49%), Casados (33%), convivientes (17%). El 74% tiene instrucción superior (universitaria, Post grado). La mayoría de turistas tienen un ingreso familiar menor a US\$ 40,000

Distribución de turistas que utilizan servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez
Ballón según regiones agrupadas

	N°	%
Europa	56	15
Norteamérica	49	13
Oceanía	9	2
Sudamérica	264	69
Asia	5	1
Total	382	100

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

Distribución de turistas que utilizan servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez
Ballón según regiones agrupadas



Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016

La mayoría de turistas que visitan Arequipa haciendo uso de los servicios del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón proceden de Sudamérica (69%), Europa (15%) y Norteamérica (13%), las demás regiones tienen una baja participación menor al 3% (Asia y Oceanía).

Estadísticas calculadas para los ítems calificados de Percepciones sobre el
servicio de brinda el aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón

	Ítem	N°	Máx.	Media
P1 El Aeropuerto cuenta con infraestructura moderna y equipos en buen funcionamiento.	Tangible	382	5.00	3.7980
P2 El Aeropuerto cuenta con instalaciones visualmente agradables.	Tangible	382	5.00	3.8261
P3 El Aeropuerto cuenta con personal de apariencia impecable	Tangible	382	5.00	4.0051
P4 El aeropuerto cuenta con folletos, afiches, comprobantes y formularios de diseño agradable.	Tangible	382	5.00	3.5396
P5 El Aeropuerto cumple con lo que promete	Confiabilidad	382	5.00	3.6829
P6 El personal muestra sincero interés en resolver los problemas del pasajero.	Confiabilidad	382	5.00	3.8210
P7 El personal realiza las cosas bien en la primera oportunidad.	Confiabilidad	382	5.00	3.9437
P8 El aeropuerto entrega los servicios a los pasajeros en el momento en que lo prometieron.	Confiabilidad	382	5.00	3.8031
P9 Trata siempre de lograr un servicio sin errores.	Confiabilidad	382	5.00	3.8005
P10 El personal indica a los pasajeros exactamente cuando el servicio se llevará a cabo.	Capacidad Respuesta	382	5.00	3.8440
P11 El personal siempre brinda una atención puntual a los pasajeros	Capacidad Respuesta	382	5.00	3.8133
P12 El personal siempre se muestra deseoso de ayudar a los pasajeros	Capacidad Respuesta	382	5.00	3.9284
P13 El personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los pasajeros	Capacidad Respuesta	382	5.00	3.8619
P14 El comportamiento del personal infunde confianza en los pasajeros.	Seguridad	382	5.00	3.9079
P15 Los pasajeros se sienten seguros cuando se relacionen con cada servicio	Seguridad	382	5.00	3.9437
P16 El personal es cortés en la atención a los pasajeros	Seguridad	382	5.00	4.0793
P17 El personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los pasajeros.	Seguridad	382	5.00	3.9616
P18 El aeropuerto brinda a los pasajeros atención personalizada.	Empatía	382	5.00	3.7238
P19 Tiene un horario conveniente en sus servicios para atender a todos sus pasajeros.	Empatía	382	5.00	3.8875
P20 El aeropuerto cuenta con suficiente personal para brindar atención personalizada a todos pasajeros.	Empatía	382	5.00	3.7621
P21 Tiene como prioridad los intereses de los pasajeros	Empatía	382	5.00	3.7826

P22 Entiende las necesidades específicas de los pasajeros cuando les ofrece algún servicio.	Empatía	382	5.00	3.8031
P23 El aeropuerto cuenta con procesos ágiles y simples de realizar	Capacidad Respuesta	382	5.00	3.9335
P24 Atiende a los pasajeros en forma ágil y eficiente	Capacidad Respuesta	382	5.00	3.9182
P25 El aeropuerto cuenta con una infraestructura simple y fácil de transitar para todo pasajero	Tangible	382	5.00	4.0358
P26 El aeropuerto cuenta con equipos e infraestructura adecuada a las necesidades de los pasajeros.	Tangible	382	5.00	3.8286
P27 La capacidad instalada cumple con la demanda del servicio de los pasajeros. (Estacionamientos, asientos, vuelos, etc.)	Tangible	382	5.00	3.7110

Fuente: Elaboración propia, Arequipa 2016



5. Anexo 05: Coordinación con el Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón

Arequipa, 18 de Julio del 2016

Señor:

Diego Solís Tejada
Administrador Aeropuertos Andinos del Perú Arequipa
Presente.-

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted con el fin de solicitarle se sirva autorizar el ingreso a las zonas restringidas del aeropuerto a las personas que se detallan a continuación:

- Margiory Fely Gómez Aliaga DNI 46050838
- Andrea Angélica Giles Zegarra DNI 72235588

Acceso Solicitado: Salas de embarque

Motivo: Desarrollar encuestas a los clientes del aeropuerto para investigación de tesis.

Fechas: Viernes 22, Domingo 24, Jueves 28, Viernes 29, Domingo 31 de Julio.

Dejamos constancia que dichas personas han sido instruidas sobre las normas de Seguridad establecidas en las zonas restringidas del aeropuerto y no será una amenaza potencial contra la seguridad de las instalaciones, personal ni aeronaves, comprometiéndose a responder por los actos que estos cometan mientras se encuentren en dichas zonas.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente.

