



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y fidelización de los clientes de la Empresa de
Servicios Turísticos & Agencia De Viajes “Laly Tours” - Trujillo 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

José Antonio Vértiz Ibañez

ASESORES:

Dra. Flor Alicia Calvanapon Alva

Mg. Alán Enrique García Guti

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TRUJILLO – PERÚ

2016

Página del Jurado

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva
Presidenta

Mg. Luz Alicia Baltodano Nontol
Secretaria

Mg. Alan Enrique García Guti
Vocal

Dedicatoria

A Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas y salir adelante ante los problemas, los obstáculos que día a día afronte para llegar hasta aquí.

Dedico también la presente investigación a las dos personas que me apoyaron incondicionalmente en el transcurso de esta etapa universitaria, mi padre José Manuel Vertiz Espinoza y mi madre Rosa Gladis Ibañez Fernández además a mis hermanos José Manuel y José Enrique, mis abuelos y tíos quienes con sus consejos y ánimos me ayudaron a seguir para acabar esta etapa tan importante.

A mis amigos de promoción de colegio, universidad y a todos los demás, quienes son parte de esta experiencia una de las más especiales.

Agradecimiento

Agradezco primordialmente a Dios por darme sus bendiciones para seguir en este camino, me acompañó en los momentos más difíciles de mi carrera y siempre darme soluciones ante los obstáculos.

De igual manera agradezco a la Universidad César Vallejo por aceptarme y ser parte de esta gran Institución para poder estudiar mi carrera, en especial a la Facultad de Ciencias Empresariales y a la Escuela de Administración de Empresas, a todos los docentes quien integran esta gran escuela que me formaron y guiaron durante toda mi etapa universitaria.

Agradezco de forma afectuosa y honesta a mis asesores Dra. Alicia Calvanapón Alva y el Lic. Alán García Guti, por su presencia y apoyo incondicional, por sus aportes, consejos, críticas constructivas, comentarios, recomendaciones, por su paciencia y seguimiento, aclarándome todas las dudas que he tenido y aprecio su tiempo que tuvieron conmigo. Sobre todo agradezco por la confianza y por haber compartido sus conocimientos y su amistad.

También agradecer a la Dra. Luz Baltodano Nontol, por su tiempo y paciencia con mi persona, con sus consejos y conocimiento científico, así como su colaboración para que la presente investigación sea aprobatorio de acuerdo a sus amplios conocimientos. Igualmente me gustaría agradecer a los siguientes profesores: Omar Maguiña Rivero y Ciro Valladares Landa por orientarme, brindarme sus consejos y conocimientos para la consecución de la presente investigación.

Mi agradecimiento también va dirigido a los Gerentes Propietarios de la Empresa de Servicios Turísticos “Laly Tours”, por aceptar que realice mi investigación en su reconocida Agencia de Viajes y Turismo, a la misma vez por brindarme el apoyo e información requerida para la realización de mí proyecto.

Declaratoria de autenticidad

Yo, José Antonio Vertiz Ibañez con DNI N° 74133881, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2016

José Antonio Vertiz Ibañez
DNI N° 74133881

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de servicio y fidelización de los clientes de la empresa de Servicios Turísticos & Agencia de Viajes Laly Tours - Trujillo 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Agradezco por anticipado su valiosa atención, así como la dedicación que le están brindando al análisis de la presente.

Atentamente,

El Autor

Índice

Página del Jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de autenticidad.....	5
Presentación.....	6
Resumen.....	9
Abstract	10
INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	16
1.3.1 Calidad de servicio.....	16
1.3.2 Fidelidad del Cliente.	18
1.3.3 Relación entre calidad de servicio y fidelidad del cliente.	20
1.4 Formulación del problema	21
1.5 Justificación del estudio	22
1.6 Hipótesis.....	23
1.7 Objetivos	23
MÉTODO	24
2.1 Tipo de investigación.....	25
2.2 Diseño de Investigación	25
2.3 Variables y Operacionalización de variables	25
2.4 Población y muestra	27
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección	28
2.6 Métodos de análisis de datos.....	29
RESULTADOS	31
3.1 Generalidades de la Empresa.....	32
3.2 Identificar el nivel de la calidad de servicio de la Agencia de Viajes Laly Tours – Trujillo 2016.	33
3.3 Identificar el nivel de fidelización de los clientes de la Agencia de Viajes Laly Tours – Trujillo 2016.	34
3.4 Determinar la relación por dimensiones de la calidad de servicio y la fidelización de los clientes de la Agencia de Viajes Laly Tours – Trujillo 2016.....	35
3.5 Relación entre calidad de servicio y fidelidad de los clientes	38

Contrastación de hipótesis.....	39
DISCUSIÓN	40
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	48
ANEXOS.....	50

Resumen

El desarrollo de la presente investigación tiene como finalidad analizar la relación entre la calidad de servicio y fidelización de los clientes de la Agencia de Viajes y Turismo Laly Tours EIRL de la ciudad de Trujillo año 2016, es una investigación correlacional de diseño no experimental y de corte transversal. Se utilizó la técnica de encuesta para obtener la información correspondiente y poder desarrollar los objetivos propuestos, por ello se empleó dos cuestionarios estructurados y validados, los instrumentos fueron aplicados a una muestra aleatoria de 384 clientes. Concluyendo que el índice indica una correlación directa positiva baja de 0,278 entre las variables Calidad de Servicio y fidelidad del cliente.

Palabras Clave: Calidad, Servicio, Fidelización, Cliente.

Abstract

The development of the present research has the purpose of analyzing the relationship between the quality of service and the loyalty of the clients of the Travel and Tourism Agency Laly Tours EIRL of the city of Trujillo in 2016, is a correlational research of non-experimental design And Cross Section. The survey technique was used to obtain the corresponding information and the development of the proposed objectives. For this reason, two structured and validated questionnaires were used. The instruments were applied to a random sample of 384 clients. Concluding that the index indicates a positive direct correlation of 0.278 between the variables Quality of Service and customer loyalty.

Key Words: Quality, Service, Loyalty, Customer.