



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

“CUMPLIMIENTO DEL DECRETO SUPREMO N° 004-2016 – MINCETUR EN  
LAS AGENCIAS DE VIAJE DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, AÑO 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTORA:**

Valiente Zuta, Ivonne Yamile

**ASESORA METODÒLOGA:**

Mg. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez

**ASESORA ESPECIALISTA:**

Mg. Mirtha Zulema Armas Chang

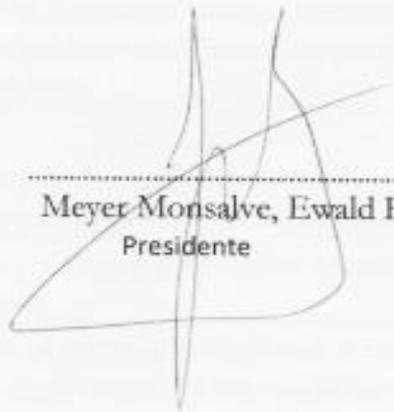
**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Legislación Turística

**TRUJILLO – PERÚ**

**2018**

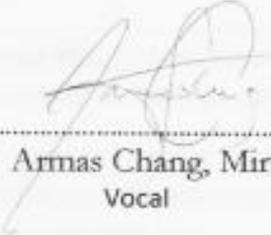
**Página del Jurado**



.....  
Meyer Monsalve, Ewald Enrique  
Presidente



.....  
Rodríguez Chamorro, Shirley Lilette  
Secretaria



.....  
Armas Chang, Mirtha  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mi Padre Celestial, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado la fortaleza para superar cada adversidad en el transcurso de este tiempo y así poder lograr una de mis metas profesionales.

A mi madre, Vilma Mercedes Zuta Gonzales, por su apoyo incondicional y constancia que la caracterizan, por sus consejos, valores y por su motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y principalmente, por todo el amor y paciencia brindada.

A mi padre, Juan José Valiente Ponce, por su apoyo y valor mostrado para seguir afrontando las dificultades de la vida.

A mi primo-hermano, Cristian Paúl Nureña Zuta, por ser el ejemplo de hermano mayor y de la cual aprendí que cada dificultad es una nueva oportunidad de aprender.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme permitido llegar a culminar una de las etapas de mi vida.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo mi transcurso académico. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Finalmente a todos los docentes, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentada en la elaboración de esta tesis.

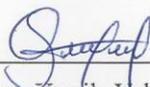
### Declaración de Autenticidad

Yo, Ivonne Yamile Valiente Zuta identificada con DNI N° 70009508, con el fin de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales y la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería a la cual pertenezco, declaro bajo juramento que todo documento presentado en este trabajo de investigación es legítimo y fidedigno

A la vez declaro que cualquier dato o información presentada en esta investigación son verídicos.

Por lo tanto asumo cualquier tipo de responsabilidad ante la información presentada en la presente investigación por lo cual me someto ante cualquier norma académica de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2018



---

Ivonne Yamile Valiente Zuta

DNI: 70009508

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes y el espíritu fomentado por la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería someto a su criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado: Cumplimiento del Decreto Supremo N° 004 – 2016 MINCETUR en las Agencias de Viajes de la Ciudad de Trujillo, año 2018, con la finalidad de analizar el Cumplimiento del Decreto en el periodo 2018, con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería esperando cumplir con todos los requisitos de aprobación.

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo, y mostrando apertura a su observaciones, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden ante la presente investigación.

Atentamente,

La Autora

# INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.1 Realidad Problemática .....	10
1.2 Trabajos previos .....	11
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	13
1.4. Formulación del problema .....	16
1.5. Justificación del estudio .....	17
1.6. Hipótesis del estudio.....	18
1.7. Objetivos .....	18
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>19</b>
2.1 Diseño de Investigación.....	19
2.2 Variables, Operacionalización.....	19
2.3 Población y muestra.....	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	23
2.5 Métodos de análisis de datos .....	23
2.6 Aspectos éticos .....	23
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>24</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>34</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>37</b>
<b>VII. PROPUESTA .....</b>	<b>38</b>
<b>VIII. REFERENCIAS.....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>45</b>

## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito analizar el Cumplimiento del Decreto Supremo N° 004-2016 – MINCETUR en las Agencias de Viajes de la Ciudad de Trujillo, Año 2018, a su vez poder identificar las razones del incumplimiento de la Normativa, asimismo identificar las agencias formales que laboran en la Ciudad. Ésta investigación es de tipo descriptiva, la población está formada por la totalidad de las Agencias de Viajes que se encuentran en la Ciudad de Trujillo, siendo un total de 187 Agencias y la muestra obtenida mediante criterios de inclusión y exclusión es de 26 Agencias.

Se determinó que las Agencias de Viajes demuestran un mayor cumplimiento en cuanto a las instalaciones y equipamiento y un menor porcentaje de cumplimiento en lo que concierne al personal calificado. Dado los resultados, se consideró conveniente proponer estrategias que permitan mejorar el desempeño del personal en las agencias de viajes en relación a lo observado ante el Decreto Supremo, consiguiendo así que las agencias de viajes obtengan un cumplimiento en su totalidad y a su vez obtener que se le dé la debida importancia a la norma mencionada, adquiriendo estándares de calidad para los turistas que arriban a la Ciudad de Trujillo.

**Palabras claves:** Cumplimiento, Equipamiento, Instalaciones, Personal Calificado, Infracción.

## **ABSTRACT**

The purpose of this investigation is to analyze the compliance with Supreme Decree No. 004-2016 - MINCETUR in the Travel Agencies of the City of Trujillo, Year 2018, in turn to identify the reasons for non-compliance with the Regulations, as well as identify the formal agencies working in the City. This research is descriptive, the population is formed by all the Travel Agencies located in the City of Trujillo, being a total of 187 Agencies and the sample obtained through inclusion and exclusion criteria is 26 Agencies.

It was determined that Travel Agencies demonstrate greater compliance in terms of facilities and equipment and a lower percentage of compliance as regards qualified personnel. Given the results, it was considered appropriate to propose strategies to improve the performance of the staff in the travel agencies in relation to what was observed in the Supreme Decree, thus achieving that the travel agencies obtain compliance in their entirety and in turn obtain that Give due importance to the mentioned norm, acquiring quality standards for tourists who arrive to the City of Trujillo.

**Keywords:** Compliance, Equipment, Facilities, Qualified Personnel, Infraction.