



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA

“CALIDAD EN EL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA  
AGENCIA DE VIAJE INCA GOLD TRAVEL DEL DISTRITO DE  
MIRAFLORES”

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA**

AUTOR:

CULQUI TAFUR, ANGELICA MARIA

ASESOR:

Mgr. TOVAR ZACARIAS, CARLOS

LINEA DE INVESTIGACION:

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA - PERÚ

2016

**PÁGINA DEL JURADO**

**Mg. Valdez Roca, Alvaro**

.....

**JURADO N° 1**

**Mg. Miguel**

.....

**JURADO N° 2**

**Mg. Edwin Gabriel**

.....

**JURADO N° 3**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a mis padres, en especial a mi madre que estuvo conmigo en todo momento, a Dios que me brindo las fuerzas para seguir adelante y a mi profesor Carlos Tovar por su apoyo y paciencia.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarme las fuerzas necesarias y poder seguir adelante y a la Sra. Milagros Dancourt por brindarme la información de su cartera de clientes para poder realizar las encuestas y al Prof. Carlos Tovar por su apoyo en la tesis.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Culqui Tafur, Angelica María, estudiante de la carrera de Administración en Hotelería y turismo de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI: 45091851, con la tesis titulada “Calidad en el servicio y satisfacción del cliente en la agencia de viaje Inca Gold Travel del distrito de Miraflores”, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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

Lima, 06 de julio del 2016.

---

**Angélica María Culqui Tafur**

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad en el servicio y satisfacción del cliente en la agencia de viaje Inca Gold Travel del distrito de Miraflores” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciada de Administración en Turismo y Hotelería.

En esta investigación se ha realizado la recopilación de información que está dada a través de resultados adquiridos referidos a la calidad del servicio y satisfacción del cliente, con la cual se verifican las dimensiones que se encuentran dentro de ellas y a su vez sus indicadores, la cual fue aplicada en la encuesta que se le realizó a 54 clientes que utilizaron el servicio de la agencia.

En la actualidad toda empresa no solo piensa en mejorar el producto o servicio, sino también en tomar en cuenta al consumidor, ya que el lograr satisfacer al cliente o superar las expectativas ayuda de mucho al desarrollo de la empresa, conociendo así lo que el cliente necesita y logrando de esta manera crear nuevos productos o servicios, que ayuden a la mejora en la empresa; ya sea económica, imagen o entre otros, para conseguir ser líderes en el mercado. De esta manera se trabaja en equipo para satisfacer las expectativas del cliente, ya que es tan importante para lograr los objetivos esperados por la empresa, entonces es necesario disponer de información adecuada y confiable sobre los clientes, conociendo sus necesidades para que de esta manera se pueda brindar un producto con los atributos que cumplan las expectativas esperadas.

El contenido de la presente investigación se ha dividido por capítulos, en el capítulo I se muestra la introducción, dentro de ello se plantea el problema de la investigación en el cual se describe la realidad problemática, así como los objetivos e hipótesis que se definen al realizar la investigación, la justificación y los antecedentes; en el capítulo II se desarrolla el Marco metodológico, en el cual se describe la metodología de la investigación relacionado al tipo de estudio en este caso es cuantitativo, al diseño de la investigación, el análisis de las variables e

hipótesis general y específicos. En el capítulo III se describe los resultados obtenidos de la herramienta aplicada con el cuadro de Spearman a través de la relación que existe en las variables, en el capítulo IV señala la discusión de resultados. En el capítulo V están las conclusiones y el capítulo VI se desarrolla las recomendaciones. En el capítulo VII se señala las propuestas. En el capítulo VIII se encuentran las referencias bibliográficas que se han utilizado dentro del contexto. Finalmente en el capítulo IX se encuentran los anexos el cual presenta el instrumento de la investigación, matriz de consistencia, fotos de las encuestas y otros relacionados con la investigación.

## INDICE

Pág.

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi

### I. Introducción

1.1. Realidad problemática .....	14
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas con el tema.....	21
1.4. Formulación del problema .....	39
1.5. Justificación de estudio .....	40
1.6. Hipótesis.....	41
1.7. Objetivos .....	42

### II. Método

2.1. Diseño de investigación.....	43
2.2. Variables, operacionalización.....	44
2.3. Población y muestra.....	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	46
2.5. Método de análisis de datos.....	47
2.6. Aspecto ético.....	48



III. Resultados.....	49
IV. Discusión.....	87
V. Conclusiones.....	92
VI. Recomendaciones.....	96
VII. Referencias bibliográficas.....	98
IX. Anexos.....	104

## INDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Prueba Binominal

Anexo N° 2: Encuesta

Anexo N° 3: Modelo de consistencia

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Se cumplió con el servicio ofrecido	49
Cuadro 2: Cuando se le presentó un problema, el personal mostró interés en solucionarlo.	50
Cuadro 3: El personal brindó un buen servicio	51
Cuadro 4: El personal siempre estuvo dispuesto ayudarle en sus dudas.	52
Cuadro 5: El personal le brindó la información adecuada en sus inquietudes.	53
Cuadro 6: El personal siempre estuvo dispuesto ayudarle a solucionar sus dudas en el momento que Ud. necesitaba.	54
Cuadro 7: El personal mostró interés por conocer sus gustos y preferencias al cotizarle un paquete turístico.	55
Cuadro 8: El tiempo que demoraron para atenderlo en el área de cóunter fue el adecuado para Ud.	56
Cuadro 9: El comportamiento del personal le inspiró confianza.	57
Cuadro 10: Respondieron a sus preguntas con seguridad.	58
Cuadro 11: Se brindó un trato amable.	59
Cuadro 12:El personal está capacitado para brindar un buen servicio	60
Cuadro 13: La agencia tiene horarios de atención adecuados para sus clientes.	61

Cuadro 14: El cóunter fue amable y respetuoso al brindarle la información de los paquetes turísticos.	62
Cuadro 15: La agencia mostró interés por mejorar su servicio.	63
Cuadro 16: El personal brindó información de una manera entendible.	64
Cuadro 17: Los equipos (computadoras, impresoras) son modernos.	65
Cuadro 18: Las instalaciones físicas fueron atractivas.	66
Cuadro 19: El personal se encontró uniformado al brindar el servicio	67
Cuadro 20: La agencia cuenta con material necesario (como folletos comunicados en redes sociales) que fueron visualmente atractivas.	68
Cuadro 21: El cóunter cuando le brindó la información fue incomprensible.	69
Cuadro 22: Las promociones ofrecidas se han cumplido en su totalidad como Ud. esperaba.	70
Cuadro 23: La agencia cuenta con insuficiente equipamiento para brindar un buen servicio.	71
Cuadro 24: El personal tiene limitada capacidad para responder sus preguntas.	72
Cuadro 25: El cóunter utilizó un lenguaje comprensible al brindarle información.	73
Cuadro 26: Le transmitió seguridad al utilizar sus servicios de la agencia.	74
Cuadro 27: El personal tenía en cuenta sus gustos y preferencias al brindarle el servicio.	75
Cuadro 28: El tiempo de respuesta en cuanto a las solicitudes de cotizaciones fue el que Ud. Esperaba.	76

Cuadro 29: Las redes sociales es un medio confiable para brindar información.	77
Cuadro 30: El personal estuvo dispuesto ayudarle en sus inquietudes como Ud. esperaba.	78
Cuadro 31: Las instalaciones de la agencia están diseñadas con amplias tecnologías como Ud. esperaba.	79
Cuadro 32: Se respetaron los horarios de atención tal como fue brindada la información por el cóunter.	80

## RESUMEN

La presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la agencia de viaje Inca Gold Travel del distrito de Miraflores 2016, así mismo la investigación es cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, por lo cual se determina la aplicación de una cantidad de encuestas que se le realiza a los clientes que utilizaron el servicio que se les brindó en la agencia, a través de lo obtenido se identificaron los factores que mayor inciden sobre la calidad de servicio y satisfacción del cliente; como consecuencia de ello se comprobó la relación positiva entre las variables de estudio basado en soportes estadísticos (SPSS) y soportes teóricos de las dimensiones de la calidad de servicio ( fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles) y satisfacción del cliente (rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción).

La conclusión más importante se puede decir que es la correlación significativa, entre la calidad en el servicio y satisfacción del cliente en la agencia de viaje Inca Gold Travel del distrito de Miraflores 2016, con un porcentaje del 74 %, siendo así la capacidad de respuesta una de las dimensiones de la variable calidad que es la más resaltante, mostrando de esta manera una correlación positiva con la variable satisfacción.

Palabras claves: calidad de servicio, servqual, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, satisfacción, insatisfacción y complacencia.

## ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between service quality and customer satisfaction about the travel agency Inca Gold Travel in the district of Miraflores 2016, also research is quantitative descriptive correlational, so the specific application of a number of surveys to customers who used the service were provided in the agency determines that obtained through the factors that most affect the quality of service and customer satisfaction were identified; as a result the positive relationship between the study variables based on statistical brackets (SPSS) and theoretical supports of the dimensions of quality of service (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles) and customer satisfaction was found (perceived performance, expectations and satisfaction levels). The most important conclusion we can say that is the significant correlation between service quality and customer satisfaction in the travel Inca Gold Travel district of Miraflores 2016, with a percentage of 74%, thus being the responsiveness one of the dimensions of the variable quality is the most prominent, thus showing a positive correlation with satisfaction variable.

Keywords: service quality, SERVQUAL, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, satisfaction, dissatisfaction and complacency.