



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**CALIDAD DEL SERVICIO EN LA AGENCIA MODA TOURS EN EL DISTRITO
DE SAN MIGUEL**

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

AUTOR:

HERNANDEZ CABALLERO, CARLA ALEJANDRA.

ASESOR:

MG. EDWIN N. GABRIEL C.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y CENTROS DE ESPARCIMIENTO.

LIMA – PERÚ

2016

PÀGINA DEL JURADO

MG. SC. Álvaro Fernando Valdez Roca

MGTR. Carlos Tovar Zacarías

MGTR. Miguel Ángel Ruiz Palacios

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicado a nuestros padres y profesores porque gracias a ellos crecemos como personas y profesionales.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por darme las fuerzas necesarias para realizar este trabajo, así mismo a mis padres por su gran apoyo y a su vez a mis docentes por brindarme el apoyo necesario para realizar esta investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Carla Alejandra Hernández Caballero con DNI N° 76640739, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe 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, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de julio de 2016.

Carla Alejandra Hernández Caballero

PRESENTACION

La presente investigación lleva como título “Calidad de Servicio en la Agencia de Viajes Moda Tours en el distrito de San Miguel”, el cual tiene la finalidad de determinar la calidad de servicio que se brinda en dicho establecimiento.

El presente trabajo de investigación está estructurado en siete capítulos el cual el primer capítulo consiste en desarrollar el planteamiento del problema, realidad problemática, seguido de la justificación, los antecedentes, la formulación de objetivos tanto general como específico y los marcos de referencia, el segundo capítulo comprende el método de estudio, el cual incluye, variable, población, muestra y técnicas e instrumentos de recolección de datos, el tercer capítulo comprende los resultados obtenidos en el presente trabajo, el cuarto capítulo comprende la discusión, el quinto capítulo comprende conclusiones, sexto capítulo comprende las recomendaciones y el ultimo capitulo séptimo comprende la bibliografía utilizada en la presente investigación.

INDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	VI
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
RESUMEN	
ABSTRACT	

I. INTRODUCCIÓN 12

1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos.	15
1.3. Teorías Relacionadas al tema	18
1.4. Formulación al Problema	24
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Objetivo	26

II. MÉTODO 27

2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Variables – operacionalización	29
2.3. Población y muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	31
2.5. Métodos de análisis de datos	33
2.6. Aspectos éticos.	33

III. RESULTADOS 34

IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS	54
ANEXOS	58

INDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N° 01: Matriz de operacionalización de la variable Calidad de servicio San Miguel 2016.	29
Tabla N° 02: Validación del instrumento de investigación por juicio de expertos	32
Tabla N° 03: Elementos Tangibles de la agencia de viajes Moda Tours	35
Tabla N° 04: Fiabilidad brindada por parte del personal en la agencia de viajes Moda Tours	36
Tabla N° 05: Capacidad de respuesta brindada por parte del personal en la agencia De Viajes Moda Tours	37
Tabla N° 06: Seguridad brindada por parte de la agencia de viajes Moda Tours.	38
Tabla N° 07: Empatía brindada por parte del personal en la agencia de viajes Moda Tours	39
Tabla N° 08: Calidad de servicio brindada por parte de la agencia de viajes Moda Tours	40
Tabla N° 09: Rango de Calidad de servicio brindada por parte de la agencia de viajes Moda Tours	41

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación es producto del estudio realizado en el primer semestre del año 2016 en el distrito de San Miguel, el cual permitió determinar la calidad de servicio ofrecida en la agencia de viajes Moda Tours.

Los resultados del estudio lograron responder el problema principal de la investigación que ha sido ¿Cuál es la calidad de servicio en la agencia de viajes Moda Tours en el distrito de San Miguel?, que de acuerdo al trabajo de campo realizado y la revisión bibliográfica y documentaria, se determinó que la calidad ofrecida en el establecimiento es óptimo, pero cuenta con ciertos elementos que dificultan alcanzar y superar las expectativas de los presentes clientes que acuden a la empresa. Estos resultados, además permitieron alcanzar el objetivo primordial que ha sido describir y analizar la calidad de servicio en la agencia de viajes Moda Tours en el distrito de San Miguel.

La metodología utilizada en la presente investigación incluye, 1 variable denominada Calidad, población determinada, a su vez se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento denominado cedula de cuestionario y muestreo probabilístico de tipo censal.

Palabras Claves: Calidad, elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta.

ABSTRACT:

This research is the result of study in the first half of 2016 in the district of San Miguel, which is located south of the capital.

The results of the study were able to answer the main problem of the research that has been What is the quality of service in Fashion Tours travel agency in the district of San Miguel?, which according to fieldwork and review bibliographical and documentary, it was determined that the quality offered on the premises is optimal but it has certain elements that make it difficult to reach and exceed the expectations of these clients who come to the company. These results also allowed to achieve the primary objective was to describe and analyze the quality of service in Fashion Tours travel agency in the district of San Miguel, 2016.

The methodology used in this investigation includes, 1 variable named Quality, given population, in turn technical survey and questionnaire instrument called identity card and census-type probability sampling was used.

Keywords: Quality, tangibles, reliability, empathy, safety, responsiveness.