



**UCV**  
**UNIVERSIDAD**  
**CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERIA**

**GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS OPERADORAS DE TURISMO Y  
SATISFACCIÓN DEL TURISTA - TARAPOTO, 2014.**

---

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

**AUTOR:**

**RAMIREZ GONZALES, KATHERIN PAOLA.**

**ASESOR:**

**LIC. DIANA ESTHER ZAMORA PANDURO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2014**

**Página Del Jurado**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

**A DIOS** por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por concederme la salud y la oportunidad de gozar momentos agradables y conciencia para discernir lo bueno que he recibido, pues sin ello, no podría darme la oportunidad de reconocer su presencia a través de seres admirables en mi historia personal

**A ZULEMA GONZALES**, mi adorada mamita, sé que no me equivoco si te digo que eres la mejor mamá del mundo; tus horas memorables por educarme y soportar mis errores, tus consejos, tus valores, tu motivación constante y apoyo en todo momento en los tiempos difíciles me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, tu amor ese afecto que resulta invaluable en ti y que sembraste en mí y me da valor para seguir adelante en cada segundo de mi vida ¡Gracias por darme la vida!

**A FRANCISCO RAMÍREZ**, mi admirable papito, este es un logro que quiero compartir contigo, gracias por ser mi papá, por los ejemplos de perseverancia y constancia que te caracterizan, por inculcarme ese sabio don de la responsabilidad y que me ha infundado siempre, por el valor y apoyo que cada día me brindas para salir adelante y por tu amor ¡Te quiero mucho!

**A CLAUDIA LORENA**, mi adorada hermana, Porque siempre he contado contigo para todo, gracias por la confianza que siempre me brindaste; por tus travesuras y contagiante chispa de alegría ¡eres la mejor mi morena!

## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va dirigido a los docentes y en forma especial a la Lic. Diana Zamora Panduro por las enseñanzas impartidas. A todas las personas que hicieron posible el desarrollo de la tesis.

También agradecer a todas aquellas personas que de una u otra manera me apoyaron en el desarrollo de la Tesis, de no haber contado con su apoyo no hubiera podido concluir con este proyecto

## Declaratoria De Autenticidad

Yo **Katherin Paola Ramírez Gonzáles** con **DNI N° 73033046**, 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 Académico Profesional de **ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERIA**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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.

**Tarapoto, Octubre del 2014**



.....  
**Katherin Paola Ramírez Gonzales**

**Cod.Univ. 1000135312**

**DNI N° 73033046**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS OPERADORAS DE TURISMO Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA – TARAPOTO, 2014”**, con la finalidad de realizar un estudio sobre el servicio de guiado y asimismo establecer su relación con el desempeño laboral de los guías que trabajan en las agencias de viaje de la ciudad de Tarapoto, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para Obtener el título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERIA, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

**Tarapoto, Octubre del 2014**

## Índice

### **PAGINAS PRELIMINARES**

Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>01</b>
1.1. Problema	29
1.2. Hipótesis	30
1.3. Objetivos	31
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>32</b>
2.1. Variables	32
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Metodología	33
2.4. Tipos de estudio	33
2.5. Diseño	33
2.6. Población, muestra y muestreo	33
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.8. Métodos de análisis de datos	35
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>36</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>53</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>55</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>57</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>59</b>

## RESUMEN

En la actualidad vivimos en una sociedad muy voluble donde el consumidor requiere una atención personalizada, más allá de la segmentación de mercado, su comportamiento de compra es cada vez más exigente y difícil de entender. Las necesidades evolucionan con gran velocidad y las herramientas que se utilizaban para informar, recordar y persuadir al consumidor, puede que en la actualidad ya no se utilicen. El marketing centrador en el cliente ofrece un canal para socializar a los clientes y generar relaciones perdurables en el tiempo. El método SERVQUAL, es una alternativa para integrar los medios de promoción y publicidad en las acciones de marketing de la empresa generando diferenciación frente a las demás agencias de la ciudad.

El presente proyecto de investigación se evaluó la calidad de servicios y la satisfacción de los turistas con los servicios prestados por las operadoras de turismo en el distrito de Tarapoto en el año 2014, utilizando las dimensiones como Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Elementos Tangibles para medir la calidad de servicios, y Expectativa, Rendimiento Percibido y Niveles de Satisfacción para medir las satisfacción de los turistas, esto forman partes del instrumento de análisis conocido como el método SERVQUAL, que tiene como objetivo medir la calidad de servicios y satisfacción de los turistas a través de la percepción y las expectativas utilizando como población y muestra al número de empresas consignadas en la base de datos presentada. Esto nos va permitir medir en qué nivel se encuentra cada empresa y así poder informar a las empresas para que continúen trabajando y mejorando la calidad de sus servicios y lograr la satisfacción de sus clientes u usuarios.



## **ABSTRACT**

Today we live in a society where the fickle consumer requires personal attention beyond market segmentation buying behavior is increasingly demanding and difficult to understand. The rapidly evolving needs and tools that were used to inform, remind and persuade the consumer you may now no longer used. The centering customer marketing offers a channel to socialize and build lasting customer relationships over time. The SERVQUAL method is an alternative to mainstream media advertising promotion and marketing activities of the company generating differentiation from other city agencies.

This research project service quality and tourist satisfaction with the services provided by tourism operators in the district of Tarapoto in 2014, using the dimensions as Reliability, Safety, Responsiveness, Empathy was assessed and to measure the quality of services Tangible Elements and Expectation, Performance and Perceived satisfaction Levels for measuring tourist satisfaction, that form part of the assessment tool known as the SERVQUAL method, which aims to measure the quality of services and satisfaction tourists through the perceptions and expectations using as population and shows the number of companies entered in the database presented. This will allow us to measure what level each company is so we can inform companies to continue working and improving the quality of their services and the satisfaction of its customers or users.