



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LA AGENCIA DE VIAJES ELIOTOURS  
DEL DISTRITO DEL CALLAO”**

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

**AUTOR:**

Davila Wiess, Karen Lolita

**ASESOR**

Mg. Frank Huamani Paliza

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**CREATIVIDAD Y SOTENIBILIDAD EN EL DESARROLLO DE PRODUCTOS**

**LIMA-PERÚ**

**2015**

## PÁGINA DEL JURADO

## **DEDICATORIA**

A Dios, por nunca abandonarme, siempre me dio fuerzas cada día para alcanzar mis sueños.

A mis padres por guiarme hacia el camino del bien, por respetar mis decisiones y por todo su apoyo incondicional.

A mis hermanas por su ilimitado amor y apoyo incondicional. A Richard M. Rafael por su especial amistad, apoyo y confianza.

A Evelyn Montañez por ser mi gran compañera durante todo estos años de estudio.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero empezar primeramente agradeciendo a Dios, a mi querida familia que es mi inspiración, a mis padres por su amor, su apoyo incondicional, ellos fueron mi guía, mi respaldo, gracias a ellos este proyecto de vida se ha dado.

A mis hermanas por confiar en mí. A la vez manifestando mi más sincero agradecimiento al Mg. Frank Huamani Paliza. Por convertirse no sólo en mi asesor de tesis, sino también fue un gran amigo, nos brindó dedicación, conocimiento, preocupación y rigurosidad académica fueron la clave para poder concluir el trabajo de investigación.

No quiero dejar pasar la ocasión de agradecer a la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de adquirir conocimientos, de la que estoy orgullosa de haber egresado de sus aulas y a los directivos y coordinadores de la misma, por brindarme su apoyo para la culminación de este trabajo de investigación.

Muchas gracias a todos.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación titulado “Calidad de servicio y satisfacción laboral de la agencia de viajes Elio Tours del distrito del Callao”; tiene la finalidad de determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción Laboral de la Agencia de Viajes Elio Tours en el distrito del Callao, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo” para obtener la Licenciatura en Administración de Turismo y Hotelería.

Esta investigación es un trabajo desarrollado en el contexto de una empresa turística “Elio Tours del distrito del Callao”.

La investigación consta de VII capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son: el capítulo I trata sobre la introducción donde se menciona el problema, las hipótesis y los objetivos, el capítulo II corresponde al Marco Metodológico, donde se consideran las variables, Operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos, el capítulo III trata sobre los resultados, el capítulo IV presenta la discusión, el capítulo V trata de las conclusiones, capítulo VI esta las recomendaciones y capítulo VII las Referencias bibliográficas.

Espero que el interés y empeño extendido en el desarrollo de esta investigación sea valorada y del mismo modo tendré en cuenta sus apreciaciones que enriquecerán la presente tesis.

# ÍNDICE

	Pág.
PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
<b>CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN</b>	
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2. Fundamentación	16
1.3. Marco Teórico	16
1.3.1. Comportamiento individual	16
1.3.5. Valores, actitudes y satisfacción laboral	18
1.3.2. Satisfacción laboral	20
1.3.3. Calidad de Servicio	24
1.4. Marco conceptual	30
1.5. Problema	31
1.5.1. Problema general	31
1.5.2. Problema específico	31
1.6. Hipótesis	31
1.6.1. Hipótesis General	31
1.6.2. Hipótesis Específicos	32
1.7. Objetivos	32
1.7.1. Objetivo general	32
1.7.2. Objetivos específicos	32
<b>CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	34
2.2. Operacionalización de variables	34

2.3. Metodología	36
2.4. Tipos de estudio	36
2.5. Diseño	36
2.6. Población, muestra y muestreo	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.8. Métodos de análisis de datos	39
2.9. Aspectos éticos (si corresponde)	39
<b>CAPÍTULO III RESULTADOS</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO IV DISCUSIÓN</b>	
DISCUSIÓN	56
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>57</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	
Referencias bibliográficas	62
<b>ANEXOS</b>	<b>63</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. KMO y prueba de Barlett.	38
Tabla 2. Estadísticos de fiabilidad	38
Tabla 3. ¿Se siente capaz de brindar un buen servicio en la empresa Elio Tours?.	41
Tabla 4. ¿Usted trata a los clientes siempre con cortesía dentro de la empresa Elio Tours?.	42
Tabla 5. ¿Siente que se puede hacer carrera en la empresa Elio Tours?.	43
Tabla 6. ¿Usted desempeña el servicio de manera correcta en la empresa Elio Tours?.	44
Tabla 7. ¿Se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes de la empresa Elio Tours?.	45
Tabla 8. ¿Se aprecia un gran ausentismo laboral en la empresa Elio Tours?.	46
Tabla 9. ¿Usted se identifica como la misión y visión de la empresa Elio Tours?.	47
Tabla 10. ¿Tiene la habilidad y el compromiso para desarrollar bien su trabajo en la empresa Elio Tours?	48
Tabla 11. Prueba de normalidad.	49
Tabla 12. Correlaciones de calidad de servicio y satisfacción laboral	49
Tabla 13. Correlaciones entre valores y la satisfacción laboral.	50
Tabla 14. Correlaciones entre actitudes y la satisfacción laboral.	51
Tabla 15. Correlaciones entre compromiso organizacional y satisfacción laboral .	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1.¿Se siente capaz de brindar un buen servicio en la empresa Elio Tours?.	41
Figura 2. ¿Se siente capaz de brindar un buen servicio en la empresa Elio Tours?	42
Figura 3.¿Se siente capaz de brindar un buen servicio en la empresa Elio Tours?.	43
Figura 4.¿Usted desempeña el servicio de manera correcta en la empresa Elio Tours?.	44
Figura 5.¿Se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes de la empresa Elio Tours?.	45
Figura 6. ¿Se aprecia un gran ausentismo laboral en la empresa Elio Tours?.	46
Figura 7. ¿Usted se identifica como la misión y visión de la empresa Elio Tours?	47
Figura 8. ¿Tiene la habilidad y el compromiso para desarrollar bien su trabajo en la empresa Elio Tours?.	48

## RESUMEN

La investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción laboral de la agencia de viajes Elio Tours del distrito del Callao”, tuvo como problema general ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral de la agencia de viajes Elio tours del distrito del Callao?

La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, porque se determinó la relación entre las variables de estudio, apoyándose en el método hipotético deductivo, la población de estudio estuvo conformada por los usuarios de 18 a 65 años del distrito del Callao del departamento de Lima, y la muestra es de los 30 trabajadores de la Agencia de Viajes Elio Tours del distrito del Callao, ya que el tipo de muestreo fue censal, la recopilación de datos se utilizó cuestionario para las dos variables de calidad de servicio y satisfacción laboral, el análisis de los datos se realizó con la correlación de Pearson.

Por lo tanto, se demostró que Valor de  $r$  en SPSS salió 0.732, el coeficiente de correlación indica una relación lineal directa intensa entre la variable de Calidad y servicio y satisfacción laboral de la agencia de viajes Elio Tours del distrito del Callao.

**Palabras clave:** calidad de servicio, satisfacción laboral, fiabilidad, seguridad y empatía, valores, actitudes y compromiso organizacional

## ABSTRACT

The research entitled "" Quality of service and job satisfaction of the travel agency Elio Tours district of Callao "," had a general problem what is the relationship between service quality and job satisfaction of the travel agency tours Elio district of Callao?

The research was conducted under non-experimental, descriptive correlational design, because the relationship between the study variables, based on the hypothetical deductive method, the study population consisted of 30 employees of the travel agency Elio tours of the district was determined Callao, and the sample will also be 30 because the sampling was census, data collection questionnaire was used for the two variables of service quality and job satisfaction, data analysis was performed using Pearson's correlation.

Thus, it was shown that r value of 0.732 out in SPSS, the correlation coefficient indicates a strong direct linear relationship between the variable of quality and service and job satisfaction for travel agency Elio Tours district of Callao.

**Keywords:** quality of service, job satisfaction, reliability, assurance and empathy, values, attitudes and organizational commitment