



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE VIAJES Y  
TURISMO LIBERTRAVEL DE LA CIUDAD DE TRUJILLO  
AÑO 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA ADMINISTRACIÓN**

**Autora:**

**AREVALO ZAPATA, MARIA LUISA.**

**Asesor:**

**DR. RAMÍREZ SALINAS, LUIS ENRIQUE.**

**Línea de Investigación:**

**Marketing**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2015**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Ramírez Salinas, Luis Enrique

Presidente

---

Baltodano Nontol, Luz Alicia  
Secretaria

---

Aguilar Aragón, Nancy  
Vocal

## DEDICATORIA

A Dios, nuestro padre celestial, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de ella como lo es mi formación profesional, y por su infinita misericordia y amor que me manifiesta cada día.

A mis padres Víctor Arévalo y Zoraida Zapata, por su infinito apoyo y amor que me motivan e inspiran cada día a conseguir mis metas.

A mis hermanas, por brindarme su amor y amistad.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar mi camino cada día.  
A mis padres Víctor y Zoraida que son mi ejemplo a seguir,  
Mi asesor Ramírez Salinas, Luis Enrique por las orientaciones pertinentes y comprensión para realizar la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo en especial a la Facultad de Ciencias Empresariales por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y ser útil al país.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, María Luisa Arévalo Zapata con DNI N° 46144089, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo el 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 y 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.

Trujillo, Diciembre del 2015

---

MARIA LUISA ARÉVALO ZAPATA  
DNI.  
46144089

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Calidad del servicio de la Agencia de viajes y turismo Libertravel de la Ciudad de Trujillo Año 2015”, con la finalidad de determinar la calidad del servicio de la Agencia de viajes y turismo Libertravel, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional Licenciada en Administración. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos Previos.....	11
1.3 Teorías Relacionadas al Tema .....	13
1.4 Formulación del Problema .....	18
1.5 Justificación del Estudio.....	18
1.6 Hipótesis.....	18
1.7 Objetivos.....	19
<b>II MÉTODO .....</b>	<b>20</b>
2.1 Diseño de Investigación .....	20
2.2 Variables, Operacionalización.....	20
2.3 Población y Muestra.....	22
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	23
2.5 Validación y Confiabilidad .....	23
2.6 Métodos de Análisis de Datos.....	24
2.7 Aspectos Éticos .....	24
<b>III RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>
3.1 Calidad del servicio de la Agencia de Viajes y Turismo Libertravel de la Ciudad de Trujillo año 2015 .....	26
3.2 Contrastación de Hipótesis .....	39
<b>IV DISCUSIÓN.....</b>	<b>40</b>
<b>V CONCLUSIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>VI RECOMENDACIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>VIII REFERENCIAS .....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>46</b>

ANEXO 1: Cuestionario de Calidad del Servicio .....	47
ANEXO 2: Ficha de Validación de los Cuestionarios de Calidad del Servicio .....	48
ANEXO 3: Base de datos.....	51

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la Calidad del Servicio de la Agencia de viajes y turismo Libertravel de la ciudad de Trujillo año 2015. La investigación fue descriptiva- no experimental, la que se realizó en base a la información obtenida del cuestionario hecho a 173 clientes de la Agencia para medir la calidad del servicio. Concluyendo de acuerdo a los clientes que la calidad del servicio de la agencia Libertravel se encuentra en un nivel regular con media de 3.33, debido a que los clientes no están totalmente de acuerdo o conformes con los elementos tangibles, la confiabilidad y seguridad de la agencia. Con medias de 3.47 y 3.48 correspondientemente

Palabras clave: calidad y servicio.

## ABSTRACT

This research was conducted to determine the quality of service travel agency and tourism Libertravel city of Trujillo 2015. The experimental investigation was not descriptively, which is performed based on information obtained from the questionnaire 173 customers made the Agency to measure the quality of service. Concluding the quality of service the agency is in a regular level with 3.33 average, because the customer is not completely agree or comply with the tangible elements, reliability and safety of the agency. With averages of 3.47 and 3.48 correspondingly  
Keywords: quality and service.