



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELEERÍA**

**“Nivel de satisfacción del cliente de la agencia de viaje Trip & Travel del  
distrito San Juan de Lurigancho, Lima-2017”**

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

**AUTORA**

Katherine Isabel Maza Lopez

**ASESORA**

Mg. Luz Irene Asencio Reyes

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

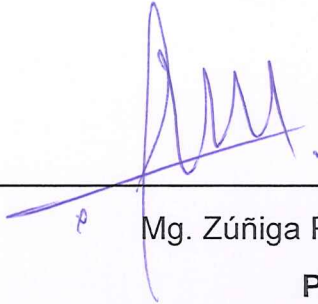
Gestión de empresas turísticas y de centros de esparcimiento

**LIMA - PERÚ**

**2017**

## **PÁGINAS PRELIMINARES**

Página del Jurado



---

Mg. Zúñiga Porras Walter Enrique  
**Presidente**



---

Mg. Asencio Reyes Luz Irene  
**Secretario**



---

Mg. SC. Calle Ruiz Samanta Hilda  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios por siempre estar a mi lado en cada momento de mi vida, por guiarme, por bendecirme y por darme la fortaleza y perseverancia para seguir luchando por mis metas con humildad, amor y compromiso.

A mi abuelito Francisco que se encuentra en el cielo, y que desde allí está guiándome y apoyándome incondicionalmente para cumplir cada meta que me propongo.

A mi madre María por todo el amor que me ha brindado, por motivarme siempre y por enseñarme el valor importante de luchar por mis sueños a pesar de los obstáculos que se atraviesan en el camino.

A mi tío Nicolás que siempre ha sido un padre para mí y a mi tía Julia, porque ambos confiaron en mí y en mi capacidad, y porque siempre me han brindado mucho amor, cariño y apoyo incondicional para alcanzar mis metas.

### **Agradecimiento**

Un agradecimiento especial a la profesora Luz Irene Asencio Reyes, quien me asesoró, guió y brindó sabios conocimientos para la elaboración de esta investigación a través de su inmensa paciencia, motivación y dedicación. Asimismo, agradezco su comprensión, consejos y apoyo constante durante esta etapa académica.

### Declaratoria de Autenticidad

Yo Katherine Isabel Maza Lopez con DNI N° 70799502, 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 de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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.

Lima, 01 de Diciembre del 2017



---


Katherine Isabel Maza Lopez

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Nivel de Satisfacción del Cliente de la Agencia de Viaje Trip & Travel del Distrito San Juan de Lurigancho, Lima-2017**”, y comprende los capítulos de introducción, método, resultados, discusión, conclusión, recomendaciones y referencias. El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar el nivel de satisfacción del cliente de la agencia de viaje Trip and Travel del Distrito San Juan de Lurigancho, Lima – 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y hotelería.

Atte,



---

Katherine Isabel Maza Lopez

## Índice de Contenido

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b> .....	ii
Página del jurado .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Declaratoria de Autenticidad .....	vi
Presentación .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	13
1.1. Realidad problemática .....	14
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	21
1.3.1. Teoría de la Confirmación de expectativas.....	21
1.3.2. Satisfacción .....	22
1.3.3. Cliente.....	24
1.3.4. Satisfacción del cliente .....	26
1.3.5. Satisfacción del turista .....	28
1.3.6. Nivel de satisfacción del cliente .....	28
1.3.7. Dimensiones del nivel de satisfacción del cliente .....	29
1.3.7.1. Factor Humano .....	30
1.3.7.2. Accesibilidad .....	30
1.3.8. Escalas de medición del nivel de satisfacción del cliente .....	31
1.3.9. Agencias de viajes .....	33
1.3.10. Marco conceptual.....	35
1.4. Formulación del problema.....	37
1.5. Justificación del estudio .....	37
1.6. Objetivos .....	39
<b>II. MÉTODO</b> .....	40
2.1. Diseño de investigación .....	41
2.2. Variables, operacionalización.....	42
2.3. Población y muestra.....	44



2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	47
2.5. Métodos de análisis de datos.....	52
2.6. Aspectos éticos.....	52
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>53</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>56</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>
ANEXO A: Instrumento de Investigación.....	72
ANEXO B: Matriz de Consistencia.....	74
ANEXO C: Validación del instrumento por expertos.....	75
ANEXO D: Estadística total de los elementos.....	80
ANEXO E: Análisis Turnitin.....	81
ANEXO F: Base de Datos de la Muestra.....	82
ANEXO G: Ficha técnica del instrumento.....	83
ANEXO H: Cuadro estadístico de clientes de la Agencia de viaje Trip and Travel...	85
ANEXO I: Estadísticos descriptivos de los resultados obtenidos por ítems.....	86

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Nivel de Satisfacción del cliente .....	43
Tabla 2. Juicio de expertos.....	49
Tabla 3. Validez de contenido por criterios .....	50
Tabla 4. Fiabilidad .....	51
Tabla 5. Frecuencia estadística de la variable Nivel de Satisfacción del cliente .....	54
Tabla 6. Frecuencia estadística de la dimensión Factor humano.....	55
Tabla 7. Frecuencia estadística de la dimensión Accesibilidad.....	55

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del cliente de la agencia de viaje Trip and Travel del Distrito San Juan de Lurigancho, Lima - 2017. El tipo de investigación fue aplicada, de nivel descriptivo – de diseño no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 100 turistas nacionales y la muestra estudiada fue de 80 turistas, a quienes se les aplicó un cuestionario que estuvo conformado por 20 ítems vía email y vía telefónica. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el programa estadístico spss versión 22. Los resultados obtenidos indicaron que el 85 % de turistas encuestados se encuentran muy satisfechos con los servicios turísticos brindados por la agencia de viaje Trip and Travel. Por otro lado, a través de la estadística descriptiva que permitió analizar la muestra representativa, se pudo llegar a la conclusión que el nivel de satisfacción del turista es muy satisfecho debido a que el factor humano y la accesibilidad repercuten de forma positiva en los servicios turísticos ofrecidos por la agencia de viajes, por lo cual, se manifiestan a través de los siguientes indicadores: trato recibido, hospitalidad, profesionalidad, información vía web, instalaciones de ocio y acceso.

**Palabras Claves:** Satisfacción del cliente, accesibilidad, agencia de viajes.

## ABSTRACT

The present research work had as objective “To identify the level of customer satisfaction of the Trip and Travel agency of San Juan de Lurigancho District, Lima-2017”. The type of research was descriptive-non-experimental cross-sectional. The population of study was shaped by 100 national tourists and the studied sample belonged 80 tourists, to whom I apply a questionnaire that was shaped by 20 items by e-mail and telephonic route. The data collected were processed and analyzed, using the statistical program spss versión 22. The results obtained indicated that 85% of tourists surveyed are very satisfied with the tourist services provided by the Trip and Travel agency. On the other hand, through the descriptive statistics that allowed to analyze the representative sample, it was possible to reach the conclusion that the level of satisfaction of the tourist is very satisfied because the human factor and the accessibility, have a positive impact on the tourist services offered by the travel agency, therefore they are manifested through the following indicators: treatment received, hospitality, professionalism, information via web, leisure facilities and access.

**Keywords:** Customer satisfaction, accessibility, travel agency.