



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**“Calidad en el servicio de la Empresa de Transportes Turismo COYURI S.A.C
del distrito de Los Olivos, Lima”**

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

AUTOR:

Fernández Hernández, Fernando Daniel

ASESOR:

Mg. Sc. Alvaro Fernando Valdez Roca.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimientos

LIMA – PERÚ

2016

HOJA DE JURADO

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mi familia por su apoyo incondicional, pero sobre todo a Dios por permitir mi andar universitario y a mi alma mater por formarme como una gran profesional con valores, principios y ética.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a mis padres por apoyar mi camino profesional, también a la Empresa de Transportes Turismo COYURI S.A.C. que facilito los datos para llevar acabo mi tesis, a mi alma mater que despertó en mí el espíritu investigador de todo universitario y a Milagros Fernández por su gran apoyo incondicional en el desarrollo de mi tesis

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, Fernando Daniel Fernández Hernández, identificado con DNI 41371576, 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 someta a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Noviembre del 2016

FERNANDEZ HERNANDEZ, FERNANDO DANIEL.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado,

En cumplimiento de reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada "Calidad en el servicio de la Empresa de Transportes Turismo COYURI S.A.C" ubicada en el distrito de Los Olivos. La misma que someto a vuestra consideración y espero que se cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

En dicha investigación se ha ejecutado el extracto de resultados obtenidos en torno a la calidad de servicio como variable con la cual hemos podido apreciar todas sus dimensiones e indicadores respectivos, dichos elementos fueron aplicados en la encuesta dirigida a los clientes de la Empresa de Transportes Turismo COYURI S.A.C. para finalmente describir cada uno de los objetivos en relación a las respuesta dadas según los encuestados.

El estudio de investigación se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerida por la Universidad Cesar Vallejo. En el capítulo I, se ha considerado la introducción del estudio de investigación. En el capítulo II, se registra el método empleado en la investigación. En el capítulo III, se observa los resultados a partir del procesamiento de la información obtenida. En el capítulo IV, se presenta la discusión de los resultados. En el capítulo V, se aprecia las conclusiones. En el capítulo VI, se presenta las recomendaciones y finalmente en el capítulo VII están las referencias bibliográficas consideras.

El Autor

ÍNDICE

CARATULA	
PAGINA DE JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACION	v
INDICE	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCION	
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	9
1.4 Formulación del problema	23
1.4.1 Problema general	24
1.4.2 Problemas específicos	24
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Objetivos	25
1.6.1 Objetivo general	25
1.6.2 Objetivos específicos	25
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	26
2.2 Variables, operacionalización	27
2.3 Población y muestra	28
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5 Métodos de análisis de datos	29
2.6 Aspectos éticos	
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. ANEXOS	51

RESUMEN

El presente trabajo lleva por título “Calidad en el Servicio de la Empresa de Transportes Turismo COYURI S.A.C del distrito de Los Olivos”, la cual se realizó en un tiempo de 7 meses, en el año 2015.

Es importante mencionar que el objetivo principal de la presente investigación es determinar el nivel de calidad de servicio de la Empresa de Transportes Turismo COYURI S.A.C., cuya metodología es de tipo descriptivo, la población que se tomó para dicho estudio fueron 200 clientes que visitan la empresa de transporte turístico mensualmente, para lo cual se aplicó una encuesta a la muestra de 131 clientes y se utilizó como técnica de recolección un cuestionario en base al modelo SERVPERF; la muestra se seleccionó con un error muestral de 0.5%.

Con esta información se ha logrado concluir que el nivel de calidad de servicio es alto por lo que los resultados de sus dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son ubicados en un rango alto según la muestra encuestada, se recomienda ponerle interés en el tiempo de entrega de productos dando así mayor exactitud a los clientes.

Palabra clave: Calidad de servicio, empresa, SERVPERF.

ABSTRACT

The present work is entitled "Service quality of Tourist Transport Company COYURI S.A.C. district–Los Olivos- Lima headquarters", which was accomplished in a time of 7 months in 2015.

The present investigation has as principal objective to determinate the service quality level of transport touristic COYURI S.A.C, for which methodology is descriptive type, the population taken for this study were 200 clients who visit the Tourist Transport Company monthly for which a survey was applied to the sample of 131clients and a questionnaire based on the SERVPERF model was used as collection technique; The sample was selected with a sampling error of 0.5%.

With this information it has been concluded that the service quality level is high, therefore, the results of its dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy are located in a high range according to the sample surveyed, it is recommended to put interest in the delivery time of products thus giving greater accuracy to customers.

Key word: Servicequality, empress, SERVPERF.