



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

“CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA AGENCIA DE VIAJES
MINORISTA TRAVEL VACATIONS, MIRAFLORES-LIMA 2016”

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

AUTOR:

CAPCHA HUERTA, SOLANCHS STEFANI

ASESOR:

MG. RUÍZ PALACIOS, MIGUEL ÁNGEL

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA JURADO

Mg. Sc Álvaro Valdez Roca

Mg. Tr Miguel Ángel Ruiz Palacios

Mg. Tr Carlos Tovar Zacarias

Dedicado a mi familia, en especial a la memoria de mi abuelo Archi, que siempre me brindaron su apoyo e incentivaron a mejorar día a día para cumplir mis metas.

Agradezco a mis padres y hermana por ayudarme a cumplir este objetivo y brindarme su apoyo incondicional, finalmente a mi asesor Mg. Miguel Ángel Ruiz Palacios por sus constantes consejos y recomendaciones para la realización de este trabajo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Solanchs Stefani Capcha Huerta con DNI N° 46820314, 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, 15 de diciembre del 2016

SOLANCHS STEFANI CAPCHA HUERTA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de servicio al cliente en la agencia de viajes minorista Travel Vacations, Miraflores-Lima 2016” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada de Administración en Turismo y Hotelería.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la calidad del servicio con lo que se pretende analizar las diferentes maneras en las que se puede aplicar en una empresa, en esta oportunidad refiriéndonos a una agencia de viajes minorista, con la finalidad de cumplir con las expectativas de los clientes y lograr su plena satisfacción.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. Finalmente se realizaron las conclusiones, recomendaciones y por último se verificó las referencias bibliográficas y se adjuntaron los anexos de la investigación.

El investigador.

Índice

	Pág.
Página de jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimientos	IV
Declaración	V
Presentación	VI
Índice	VII
Índice de tablas	IX
Índice de figuras	XI
Índice de cuadros	XIII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
I.- INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Objetivos	28
II.- MÉTODO	29
2.1. Diseño de investigación	29
2.2. Variables, operacionalización	29
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5. Métodos de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos	34
III.- RESULTADOS	35
IV.- DISCUSION	64

V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS	71
ANEXOS	75

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla N°1. Matriz operacional	30
Tabla N°2. Prueba binomial	33
Tabla N°3. Estadísticos descriptivos	33
Tabla N°4. Dimensión de elementos tangibles	35
Tabla N°5. Equipamiento del local	36
Tabla N°6. Infraestructura	37
Tabla N°7. Personal	38
Tabla N°8. Folletería, publicidad	39
Tabla N°9. Dimensión de fiabilidad	40
Tabla N°10. Cumple plazos establecidos	41
Tabla N°11. Interés en resolver problemas	42
Tabla N°12. Cumplimiento desde el inicio	43
Tabla N°13. Realiza el servicio cuando lo promete	44
Tabla N°14. No comete errores	45
Tabla N°15. Dimensión de capacidad de respuesta	46
Tabla N°16. Información de servicios	47
Tabla N°17. Rápida atención	48
Tabla N°18. Disposición de ayuda	49
Tabla N°19. Comunicación ante dudas	50
Tabla N°20. Dimensión de seguridad	51
Tabla N°21. Confianza hacia los colaboradores	52
Tabla N°22. Seguridad ante las actividades realizadas	53
Tabla N°23. Cortesía de los colaboradores	54
Tabla N°24. Conocimiento de la oferta brindada	55
Tabla N°25. Dimensión de empatía	56
Tabla N°26. Atención individual	57
Tabla N°27. Horarios convenientes	58
Tabla N°28. Atención personal	59

Tabla N°29. Interés por el cliente	60
Tabla N°30 Comprensión por las necesidades	61
Tabla N°31 Nivel de calidad del servicio total de Travel Vacations	62

Índice de figuras

	Pág.
Tabla N°1. Criterios del modelo Baldrige	10
Tabla N°2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos según la serie ISO 9000	12
Tabla N°3. Modelo europeo de calidad	13
Tabla N°4. Organigrama de Travel Vacations	26
Tabla N°5. Dimensión de elementos tangibles	35
Tabla N°6. Equipamiento del local	36
Tabla N°7. Infraestructura	37
Tabla N°8. Personal	38
Tabla N°9. Folletería, publicidad	39
Tabla N°10. Dimensión de fiabilidad	40
Tabla N°11. Cumple plazos establecidos	41
Tabla N°12. Interés en resolver problemas	42
Tabla N°13. Cumplimiento desde el inicio	43
Tabla N°14. Realiza el servicio cuando lo promete	44
Tabla N°15. No comete errores	45
Tabla N°16. Dimensión de capacidad de respuesta	46
Tabla N°17. Información de servicios	47
Tabla N°18. Rápida atención	48
Tabla N°19. Disposición de ayuda	49
Tabla N°20. Comunicación ante dudas	50
Tabla N°21. Dimensión de seguridad	51
Tabla N°22. Confianza hacia los colaboradores	52
Tabla N°23. Seguridad ante las actividades realizadas	53
Tabla N°24. Cortesía de los colaboradores	54
Tabla N°25. Conocimiento de la oferta brindada	55
Tabla N°26. Dimensión de empatía	56
Tabla N°27. Atención individual	57

Tabla N°28. Horarios convenientes	58
Tabla N°29. Atención personal	59
Tabla N°30. Interés por el cliente	60
Tabla N°31 Comprensión por las necesidades	61
Tabla N°32 Nivel de calidad del servicio total de Travel Vacations	62

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro N°1. Resumen de modelos de calidad	15
Cuadro N°2. Resumen de definiciones y tipos de agencias de viajes	24

RESUMEN

La investigación titulada “Calidad de servicio al cliente en la agencia de viajes minorista Travel Vacations, Miraflores-Lima 2016”, ha dado respuesta al problema de la calidad del servicio existente en dicha agencia, cuyo objetivo era determinar el nivel de calidad de servicio y la percepción que sus clientes tienen sobre el servicio brindado.

La metodología empleada para la realización de esta investigación fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo representada por los clientes que adquirieron los servicios de la agencia durante diciembre 2015 hasta mayo 2016, se aplicó la fórmula estadística respectiva para obtener una muestra de 151 personas. La técnica de investigación empleada fue la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario. El trabajo de campo fue de 13 días debido a que la encuesta se realizó de manera virtual, diariamente se realizaron llamadas telefónicas a los clientes para notificarles el envío de la encuesta.

Entre los resultados obtenidos, se observa que los clientes se muestran a gusto con el equipamiento del local, también se encuentran satisfechos con la información que se brinda en las redes sociales. Por otro lado, se valora el cumplimiento mostrado por el personal en brindar un buen servicio al cliente. Sin embargo, hay ciertos inconvenientes en el tiempo de atención.

ABSTRACT

The research, which has been titled "Service quality at the travel agency Travel Vacations, Miraflores-Lima 2016", has responded to the problem of the quality of service provided for this travel agency, which purpose was to determine the service quality and the perception that customers have about the service provided.

The methodology used for preparing this research was quantitative with a non experimental cross sectional design. The sample was represented by the clients who purchased the services of the agency during December 2015 to May 2016, the statistical formula was applied to obtain a sample of 151 people. The research technique used was the survey and the measurement instrument was the questionnaire. Fieldwork was 13 days because the survey was conducted on a virtual basis, daily telephone calls were made to customers to notify them of the survey sending.

Among the results obtained, it is observed that customers are comfortable with the equipment of the premises, they are also satisfied with the information that is provided in social networks. On the other hand, it is valued the compliance shown by the staff in providing a good service to the client. However, there are certain drawbacks in the time of attention.