



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Calidad de servicio en la agencia de viajes Pain Tours – 2016

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración en turismo y hotelería

AUTORA:

Joselyn Geraldine, García Grande.

ASESOR:

Mg. Miguel Ángel, Ruiz Palacios.

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURISTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA – PERU

Año 2016

Página del jurado

MGTR. EDWIN NATIVIDAD GABRIEL CAMPOS

MGTR. CARLOS TOVAR ZACARÍAS

MGTR. MIGUEL ÁNGEL, RUIZ PALACIOS

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre, por su apoyo incondicional, por motivarme a no rendirme y seguir adelante en todo momento, por ella estoy donde estoy y sé que este es un gran paso para ambas, te amo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la virgen de Guadalupe porque sé que siempre han estado presente en mi corazón y en mi mente, a mi madre **Teresa Grande** porque es ella quien estuvo en toda mi etapa universitaria y este logro va por ella, a mis hermanos: **Lesly García, Christian García, Josemaria García**, a pesar de la distancia se que siempre estuvieron conmigo ayudándome en trabajos o simplemente con una palabra de aliento, a mis compañeras de tesis: **Claudia Vidalon, Solanch Capcha**, a pesar de no vernos todos los días nos ayudamos mucho mutuamente, a **Rosali Mayta** por sus palabras de aliento y su ayuda continua a lo largo de este camino, por ultimo pero nunca menos importante a **Sandro Ambrocio Albornoz**, por su incondicional apoyo, por aguantarme más de la cuenta y ser mi cómplice en todo este tiempo.

Muchas gracias a cada uno de ellos significan mucho para mí todo lo que han hecho durante esta etapa lo aprecio y tienen un espacio muy especial en mi corazón, GRACIAS.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Joselyn Geraldine García Grande con DNI N° 73027032, 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, 06 de diciembre del 2016

Joselyn Geraldine García Grande

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 en la agencia de viajes Pain Tours - 2016", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado de Administración en turismo y hotelería.

En esta investigación se ha realizado un estudio descriptivo con el fin de conocer la percepción de la calidad del servicio que los clientes tienen de la agencia de viajes Pain Tours, mediante el modelo Servperf con sus 5 dimensiones las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía así respondiendo a sus 22 preguntas por intermedio de un cuestionario.

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, las recomendaciones y por último en el capítulo VII, se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

La autora

RESUMEN

La finalidad de la presente tesis es realizar un estudio acerca de la situación actual en la agencia de viajes Pain Tours respecto a la satisfacción del cliente enfocándose en la calidad de servicio al momento de poder adquirir algún tipo de viaje o tour, ya que día a día en la industria turística se realizan grandes esfuerzos para ofrecer mejores servicios de calidad y a la vez ofertas, así cumpliendo con las expectativas del cliente.

Anualmente la agencia Pain Tours realiza estudios y análisis sobre sus servicios para conocer más acerca de las inquietudes y propuestas de los clientes al momento de recibir un servicio, y que tan satisfactorio es. La presente tesis consta de un estudio realizado a aquellos clientes que adquieren sus servicios en la agencia de viajes, que hacen uso de sus experiencias para evaluar sus servicios, con la finalidad de conocer la opinión de los mismos sobre dichos servicios. Este estudio se realizó mediante la aplicación de una encuesta que consta de 22 preguntas.

En los datos obtenidos se observó que la agencia de viajes Pain Tours ofrece un buen servicio de calidad, por lo que los usuarios suelen quedar satisfechos al momento de recibir sus servicios. Por otra parte, también se percibió que la agencia de viajes Pain Tours posee servicios de buena calidad, aunque deben mejorarlos ya que debido a esto los clientes podrían incentivarse a buscar la competencia.

Por último, la agencia de viajes Pain Tours es una empresa en la cual sus servicios no son de muy buena calidad, por dichos servicios de baja calidad los clientes han disminuido o simplemente se han mantenido igual, deberían mejorar su servicio, ya que como se observa los resultados de estos no son beneficiosos en su totalidad.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to make a study about the current situation in the travel agency Pain Tours regarding customer satisfaction focusing on quality of service at the time of purchasing some type of travel or tour, Day in the tourist industry great efforts are made to offer better quality services and at the same time offers, thus fulfilling the expectations of the client.

Annually Pain Tours conducts studies and analysis of its services to know more about the concerns and proposals of clients when receiving a service, and how satisfactory it is. The present thesis consists of a study carried out to those clients who acquire their services in the travel agency, who make use of their experiences to evaluate their services, in order to know the opinion of the same about those services. This study was carried out by the application of a survey consisting of 22 questions.

In the data obtained it was observed that the travel agency Pain Tours offers a good service of quality, reason why the users usually are satisfied when receiving its services. On the other hand also was perceived that the travel agency Pain Tours has services of good quality although they must improve them, because because of this, the clients could be incentivated to look for the competition.

Finally, the travel agency Pain Tours is a company in which its quality services is not very good, because these low quality services customers have declined or simply have stayed the same, they should improve their service, as it is observed The results of these are not beneficial in their entirety.

INDICE

| | |
|-----------------------------------|-----|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad..... | v |
| Presentación | vi |
| Resumen..... | xi |
| Abstract..... | 2 |

| INDICE | Pag. |
|--|-------------|
| I. INTRODUCCIÓN | 06 |
| 1.1 Realidad Problemática..... | 06 |
| 1.2 Trabajos previos | 08 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 07 |
| 1.4 Formulación del problema | 29 |
| 1.5 Justificación del estudio..... | 30 |
| 1.6 Objetivos..... | 31 |
| II. MÉTODO | 32 |
| 2.1 Diseño de investigación..... | 32 |
| 2.2 Variables, Operacionalización | 32 |
| 2.3 Población y muestra | 35 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 36 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos | 37 |
| 2.6 Aspectos éticos..... | 37 |
| III. RESULTADOS..... | 38 |
| IV. DISCUSIONES | 66 |
| V. CONCLUSIONES | 69 |
| VI. RECOMENDACIONES | 71 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 73 |
| VIII. ANEXOS | Pág. |
| Anexo N° 1: Matriz de consistencia..... | 71 |

| | |
|--|----|
| Anexo N° 2: Cuestionario | 73 |
| Anexo N° 3: Calidad de servicio en la Agencia de viajes Pain Tours | 75 |
| Anexo N° 4: Evaluación de expertos | 77 |

| | |
|---|-------------|
| INDICE DE CUADROS | Pág. |
| Cuadro N°1: Resumen de las teorías de la calidad..... | 21 |
| Cuadro N°2: Matriz de operacionalización de variables | 34 |
| Cuadro N°3: Estadística de fiabilidad alta de cronbahc..... | 36 |

| | |
|---|-------------|
| ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS | Pág. |
| Tabla y grafico N°1: Dimensión de elementos tangibles | 38 |
| Tabla y grafico N°2: Equipamiento de apariencia moderna | 39 |
| Tabla y grafico N°3: Instalaciones visualmente atractivas..... | 40 |
| Tabla y grafico N°4: Apariencia adecuada de los colaboradores | 41 |
| Tabla y grafico N°5: Servicios visualmente atractivos | 42 |
| Tabla y grafico N°6: Dimensión de fiabilidad..... | 43 |
| Tabla y grafico N°7: Promesa de servicio en un determinado tiempo | 44 |
| Tabla y grafico N°8: Interés por resolver un problema | 45 |
| Tabla y grafico N°9: Buen servicio desde su inicio..... | 46 |
| Tabla y grafico N°10: Promesa de servicio | 47 |
| Tabla y grafico N°11: Mantiene su servicio exento de errores | 48 |
| Tabla y grafico N°12: Dimensión de capacidad de respuesta | 49 |
| Tabla y grafico N°13: Información exacta sobre los servicios brindados..... | 50 |
| Tabla y grafico N°14: Se proporciona el servicio de manera rápida..... | 51 |
| Tabla y grafico N°15: Disposición de ayuda..... | 52 |
| Tabla y grafico N°16: Disposición de tiempo para preguntas o dudas | 53 |

| | |
|--|----|
| Tabla y grafico N°17: Dimensión de seguridad | 54 |
| Tabla y grafico N°18: Confianza en el personal | 55 |
| Tabla y grafico N°19: Seguridad en las actividades turísticas | 56 |
| Tabla y grafico N°20: Amabilidad con el cliente | 57 |
| Tabla y grafico N°21: Conocimientos suficientes del personal | 58 |
| Tabla y grafico N°22: Dimensión de empatía | 59 |
| Tabla y grafico N°23: Atención individualizada | 60 |
| Tabla y grafico N°24: Horarios convenientes | 61 |
| Tabla y grafico N°25: Atención personalizada..... | 62 |
| Tabla y grafico N°26: Atención de diversos intereses | 63 |
| Tabla y grafico N°27: Comprensión de las necesidades turísticas..... | 64 |
| Tabla y grafico N°29: Total de dimensiones..... | 65 |