



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Turismo y
Negocios; denominada:

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN RELACIÓN A
LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA AGENCIA DE VIAJES
CONSORCIO TURÍSTICO SIPÁN TOURS SAC, CHICLAYO.**

AUTOR:

Bach. LUCELINA RIMARACHIN DELGADO

ASESOR:

Dr. CESAR EDUARDO JIMÉNEZ CALDERÓN

PIMENTEL – PERÚ
2015

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo evaluar la calidad de servicio en relación a la satisfacción del cliente en la agencia de viajes Consorcio Turístico Sipán Tours SAC. Chiclayo.

La metodología que se utilizó para obtener los datos fue por medio de la aplicación de una encuesta con el cuestionario del Modelo Servqual con escala tipo Likert, para un total de 64 clientes de la empresa.

Se hizo un análisis de los resultados obtenido, distribuidos en dimensiones de las variables de estudio que fueron la Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía donde se determinó la situación actual de la calidad deservicio que brinda la empresa

Se concluye que la calidad de servicio que brinda la agencia de viajes Sipan Tours SAC., es buena y que el 91% de los clientes se encuentran satisfechos, teniendo una percepción positiva de que la empresa se preocupa por satisfacer sus necesidades y expectativas evitando cometer errores.

ABSTRACT

This thesis aims to assess the quality of service in relation to customer satisfaction in the travel agency Consorcio Turistico Sipan Tours SAC. Chiclayo.

The methodology used to obtain the data was through the application of a survey questionnaire Model Servqual with Likert scale, for a total of 64 clients of the company.

An analysis of the results obtained, distributed dimensions of the study variables that were the tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy where the current situation disservice quality offered by the company became determined

It is concluded that the quality of service provided by the travel agency Sipan Tours SAC., Is good and that 91% of customers are satisfied, having a positive perception that the company cares about their needs and expectations avoid making errors.