



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EXTERIOR DE LA
AGENCIA MAYORISTA DE VIAJES DESTINOS
MUNDIALES EN TRUJILLO EN EL AÑO 2017

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Br. Jimenez Becerra Lizbeth Nathaly

Br. Ramírez Sáenz Ana Isabel

Asesor:

Lic. Luz Moncada

Trujillo – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Jimenez Becerra Lizbeth Nathaly y Ramírez Sáenz Ana Isabel**, denominada:

**“CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EXTERIOR DE LA AGENCIA
MAYORISTA DE VIAJES DESTINOS MUNDIALES EN TRUJILLO EN EL AÑO
2017”**

Lic. Luz Moncada
ASESOR

Lic. Manuel Velásquez
**JURADO
PRESIDENTE**

Lic. Dora Zegarra Escalante
JURADO

Lic. Marlies Cueva Urra
JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACION DE LA TESIS	02
DEDICATORIA	03
AGRADECIMIENTO	04
INDICE DE CONTENIDOS	05
INDICE DE TABLAS	06
INDICE DE FIGURAS	08
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	15
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	36
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	39
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	63
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS	70
REFERENCIAS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01	¿Destinos Mundiales les brinda una atención personalizada?	Pág. 39
Tabla 02	¿Siente que Destinos Mundiales se preocupa por sus intereses como cliente?	Pág. 40
Tabla 03	¿Considera que tiene una comunicación fluida con los colaboradores de Destinos Mundiales?	Pág. 41
Tabla 04	¿Cuándo tiene un problema, Destinos Mundiales muestra sincero interés en resolverlo?	Pág. 42
Tabla 05	Análisis de la dimensión de empatía	Pág. 43
Tabla 06	¿Cuándo Destinos Mundiales promete enviar la cotización en una fecha u hora indicada, lo hace?	Pág. 44
Tabla 07	¿Los colaboradores de Destinos Mundiales que lo atienden comprenden sus necesidades específicas como cliente?	Pág. 45
Tabla 08	¿Confía en la calidad de los paquetes turísticos que ofrece Destinos Mundiales?	Pág. 46
Tabla 09	¿Considera que Destinos Mundiales le brinda un buen servicio en el proceso de cotización y venta?	Pág. 47
Tabla 10	¿Destinos Mundiales tiene horarios de trabajo conveniente para usted como cliente?	Pág. 48
Tabla 11	Análisis de la dimensión de fiabilidad	Pág. 49
Tabla 12	¿Siente que Destinos Mundiales brinda una buena y clara asesoría ante dudas y consultas?	Pág. 50
Tabla 13	¿Los colaboradores de Destinos Mundiales son siempre amables con usted?	Pág. 51
Tabla 14	¿Considera que los colaboradores de Destinos Mundiales tienen	Pág. 52

	conocimiento suficiente sobre lo que ofrecen?	
Tabla 15	¿Cómo cliente de Destinos Mundiales se siente seguro en su relación comercial que tienen?	Pág. 53
Tabla 16	¿El comportamiento de los colaboradores de Destinos Mundiales le transmite confianza a usted como cliente?	Pág. 54
Tabla 17	Análisis de la dimensión de responsabilidad	Pág. 55
Tabla 18	¿Considera que el tiempo de respuesta de sus cotizaciones y liquidaciones es adecuada?	Pág. 56
Tabla 19	¿Considera que el tiempo de respuesta de sus quejas y reclamos es adecuado?	Pág. 57
Tabla 20	¿Los colaboradores de Destinos Mundiales le ofrecen un servicio rápido?	Pág. 58
Tabla 21	¿Los colaboradores de Destinos Mundiales siempre están dispuestos a ayudarlos?	Pág. 59
Tabla 22	¿Considera que los colaboradores de Destinos Mundiales nunca están demasiado ocupados para responder su cotización o consulta?	Pág. 60
Tabla 23	Análisis de la dimensión de capacidad de respuesta	Pág. 61
Tabla 24	Análisis de la calidad de servicio de Destinos Mundiales	Pág. 62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01	Ciclo de servicio	Pág. 22
Figura 02	Proceso de servicio	Pág. 23
Figura 03	Modelo nórdico	Pág. 28
Figura 04	¿Destinos Mundiales les brinda una atención personalizada?	Pág. 39
Figura 05	¿Siente que Destinos Mundiales se preocupa por sus intereses como cliente?	Pág. 40
Figura 06	¿Considera que tiene una comunicación fluida con los colaboradores de Destinos Mundiales?	Pág. 41
Figura 07	¿Cuándo tiene un problema, Destinos Mundiales muestra sincero interés en resolverlo?	Pág. 42
Figura 08	Análisis de la dimensión de empatía	Pág. 43
Figura 09	¿Cuándo Destinos Mundiales promete enviar la cotización en una fecha u hora indicada, lo hace?	Pág. 44
Figura 10	¿Los colaboradores de Destinos Mundiales que lo atienden comprenden sus necesidades específicas como cliente?	Pág. 45
Figura 11	¿Confía en la calidad de los paquetes turísticos que ofrece Destinos Mundiales?	Pág. 46
Figura 12	¿Considera que Destinos Mundiales le brinda un buen servicio en el proceso de cotización y venta?	Pág. 47
Figura 13	¿Destinos Mundiales tiene horarios de trabajo conveniente para usted como cliente?	Pág. 48
Figura 14	Análisis de la dimensión de fiabilidad	Pág. 49
Figura 15	¿Siente que Destinos Mundiales brinda una buena y clara asesoría ante dudas y consultas?	Pág. 50
Figura 16	¿Los colaboradores de Destinos Mundiales son siempre amables con usted?	Pág. 51
Figura 17	¿Considera que los colaboradores de Destinos Mundiales tienen	Pág. 52

	conocimiento suficiente sobre lo que ofrecen?	
Figura 18	¿Cómo cliente de Destinos Mundiales se siente seguro en su relación comercial que tienen?	Pág. 53
Figura 19	¿El comportamiento de los colaboradores de Destinos Mundiales le transmite confianza a usted como cliente?	Pág. 54
Figura 20	Análisis de la dimensión de responsabilidad	Pág. 55
Figura 21	¿Considera que el tiempo de respuesta de sus cotizaciones y liquidaciones es adecuada?	Pág. 56
Figura 22	¿Considera que el tiempo de respuesta de sus quejas y reclamos es adecuado?	Pág. 57
Figura 23	¿Los colaboradores de Destinos Mundiales le ofrecen un servicio rápido?	Pág. 58
Figura 24	¿Los colaboradores de Destinos Mundiales siempre están dispuestos a ayudarlos?	Pág. 59
Figura 25	¿Considera que los colaboradores de Destinos Mundiales nunca están demasiado ocupados para responder su cotización o consulta?	Pág. 60
Figura 26	Análisis de la dimensión de capacidad de respuesta	Pág. 61
Figura 27	Análisis de la calidad de servicio al cliente exterior de la agencia mayorista Destinos Mundiales	Pág. 62

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la calidad de servicio al cliente exterior de la agencia mayorista de viajes Destinos Mundiales en Trujillo en el 2017.

Se trata de una investigación tipo no experimental, transversal y el método empleado es el descriptivo, la que tiene como unidad de estudio a las agencias de viajes minoristas de Trujillo y se tomó como muestra a 67 empleados que laboran en estas agencias. La técnica e instrumentos utilizados para la recopilación de la información es la encuesta. El cuestionario se elaboró según la escala de Likert y teniendo como referencia el sistema de medición de calidad de servicio Sevrqual, adaptado a las características de la empresa por lo que se tomó como dimensiones a empatía, fiabilidad, responsabilidad y capacidad de respuesta.

Los resultados obtenidos es que la Calidad de Servicio de la empresa Destinos Mundiales a sus clientes externos es Alto con un 63 por ciento lo cual comprueba la hipótesis del presente estudio de investigación.

Palabra clave: Calidad de servicio

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the quality of service to the external customer of the travel agency wholesale Destinos Mundiales in Trujillo 2017.

This is a non-experimental, cross research and the method used is the descriptive, which has a unit of study the retail travel agencies of Trujillo and was taken as sample 67 employees that working in these agencies. The technique and instruments used for the collection of information is the survey. The questionnaire was developed according to the Likert scale and based on the Sevrqual, adapted to the characteristics of the business. The dimensions were empathy, reliability, responsibility and answer's capacity.

The result obtained is that the Quality of Service of Destinos Mundiales for their external customers is high with 63 percent which confirms the hypothesis of the present research study.

Key word: Quality of service

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Arenas, J., & Eustaquio, K. (2016). *Influencia de la Atención del Servicio en la Satisfacción del Cliente en la Empresa Diseg Peru SAC de la Ciudad de Trujillo 2016*. Trujillo, La Libertad: Universidad Nacional de Trujillo.
- Castells, M. A. (2015). *Dirección de Ventas (13 ED): Organización del Departamento de Ventas y Gestión de Vendedores*. ESIC.
- Espejo, K., & Malo, C. (2014). *Propuesta de Mejora del Servicio al Cliente y su Influencia en el Nivel de Ventas de la Agencia Aduanera Iturri*. Trujillo, La Libertad: Universidad Privada del Norte.
- Gomez, H. S. (2006). *Servicio al Cliente: Métodos de Auditoría y Medición*. 3R Editores.
- Hoffman, D. (2011). *Marketing de Servicios*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Kotler, P. (2004). *Fundamentos de la Mercadotecnia 6a Edición*. John Wiley & Sons Editores.
- Macias, M. E. (2010). *Gerencia del Servicio: Alternativa para la Competitividad*. e-libro Corp.
- Ortiz, D. (Octubre de 2007). *El Servicio al Cliente en las Ferreterías ubicadas en el Perímetro de la Terminal Zona 4 de Guatemala*. Guatemala, Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.
- Panak, J. H. (1997). *La Satisfacción Total de Cliente*. McGraw-Hill.
- Peel, M. (1991). *El Servicio al Cliente*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Pindo, M., & Carolyn, V. (2016). *La Calidad de Servicios y su Influencia en las Ventas en el Primer Semestre de la Empresa VG+SA, Distrito de Trujillo 2016*. Trujillo, La Libertad: Universidad Privada del Norte.
- Pizzo, M. (2014). *Como servir con excelencia*. Madrid: Editorial Académica Española.
- Ríos, C. K. (15 de Abril de 2014). *La Calidad del Servicio al Cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo Período Enero a Setiembre 2011 y 2012*. Chiclayo, Lambayeque.
- Soto Jaramillo, G. J. (2012). *Administración y Marketing*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A. (2009). *Marketing de Servicios*. Mexico: McGraw-Hill.
- Zelada Vergaray, L. (2016). *Atención al Cliente y su Influencia en el Nivel de Ventas de la Ferretería Solano EIRL en el Primer Semestre del 2016 del Distrito de Trujillo*. Trujillo, La Libertad: Universidad Nacional de Trujillo.