

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería**

**CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**



**TÍTULO: CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA AGENCIA DE VIAJES MALINA URPI TOURS  
S.A.C. DEL DISTRITO DEL CERCADO DE LIMA**

**MODALIDAD:**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**PRESENTADO:**

**BACHILLER CASTILLO ESENARRO MALINA ODELI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**2018**

## **ABSTRACT**

The general aim of this thesis is to evaluate the quality of service offered by the Malina Urpi Tours Travel Agency S.A.C. of the Lima fencing district to its clients and as specific objectives, evaluate customer, Service security and responsiveness.

The sample used was not probabilistic, for convenience, made to 100 people clients of the travel agency Malina Urpi Tours with ages of 18 to 44 years between men and women, the technique that was used was the personal survey with a questionnaire of 10 questions. The first conclusion is that the travel agency. It provides a quality of regular service, since it must be permanent and not eventual. However, the neglect of some details, and not correcting something wrong in time by the company or its collaborators, grows and causes a bigger problem. It was also possible to conclude that the customer service lacks strategic planning to guide the attitude, attitude and behavior of the staff; that reinforce the quality of the service provided, to increase the solution and satisfaction of the users, the attention is rated as regular. Likewise, it is concluded that the security of service, denotes the variability of character of the staff at the time of being attended and qualifies as regular because it is due to the lack of knowledge of risks, techniques and quality that has to do with the treatment of the clients. To conclude, it is concluded that the response capacity is questioned since the clients indicated that facilities should be available promptly and effectively, since to a certain extent a feeling of dissatisfaction and impatience has been provoked in the expectation of being attended to. It also qualifies as low.

Keywords: service, quality, attention, security, response

## RESUMEN

En la presente tesina tiene como objetivo general evaluar la calidad de servicio que ofrece la Agencia de viajes Malina Urpi Tours S.A.C. del distrito del cercado de lima a sus clientes y como objetivos específicos, evaluar la atención al cliente la seguridad de servicio y la capacidad de respuesta.

La muestra usada fue no probabilística, por conveniencia, realizada a 100 personas clientes de la agencia de viajes Malina Urpi Tours con edades de 18 a 44 años entre hombres y mujeres, la técnica que se utilizo fue la encuesta personal con un cuestionario de 10 preguntas. La primera conclusión es que La agencia de viajes. brinda una calidad de servicio regular, ya que debe ser permanente y no eventual Sin embargo el descuido de algunos detalles, y el no corregir algo equivocado a tiempo por parte de la empresa o sus colaboradores, crece y origina un problema mayor. También se pudo concluir que .la atención al cliente carece de planeamientos estratégicos que orienten aptitud, actitud y la conducta del personal; que refuercen la calidad del servicio prestado, para incrementar la solución y satisfacción de los usuarios se califica la atención como regular. así mismo se concluye que la seguridad de servicio, denota la variabilidad de carácter del personal al momento de ser atendidos y lo califica como regular debido a que se debe al desconocimiento de riesgos , técnicas y calidad que tiene que ver con el trato de los clientes Para terminar, se concluye que la capacidad de respuesta, es cuestionada ya que los clientes indicaron que se debe tener facilidades de disposición rapidez oportuna y efectividad ya que en cierta medida se ha provocado un sentimiento de insatisfacción e impaciencia en la espera de ser atendido. Así mismo se califica como baja.

**Palabras claves:** servicio, calidad, atención, seguridad, respuesta