



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS:

**CONTROL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACION
AL CLIENTE EN LA AGENCIA DE VIAJES CONDOR TRAVEL
SAC**

PRESENTADO POR EL BACHILLER EN TURISMO

RAMIRO CONTO CANTERO

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TURISMO

ASESOR:

MGT. TANIA VILLAFUERTE TOLEDO

CUSCO – PERÚ

2016



RESUMEN

El control en la calidad del servicio es fundamental para detectar la presencia de errores y asegurar que todos los servicios se brinden tal y como el cliente los contrato. Por lo tanto los mecanismos, acciones y herramientas que nos brinde este proceso de control evitara las quejas y posibles pérdidas de clientes que causaría un perjuicio económico para la empresa.

Esta investigación tuvo como propósito determinar la medida en que el control en la calidad del servicio influye en la satisfacción al cliente en la agencia de viajes Condor Travel SAC de la ciudad de Cusco y determinar el grado de satisfacción de los clientes que toman servicios en la agencia de viajes.

El tipo de investigación fue descriptiva correlacional de diseño no experimental. Los datos procesados se obtuvieron de las encuestas realizadas a 558 turistas que tomaron los servicios de la agencia de viajes Condor Travel SAC el mes de enero del 2016.

Se concluyó que el control en la calidad del servicio determina la satisfacción del cliente y el grado de satisfacción de los clientes que toman servicios en la Agencia Cónдор Travel SAC es bueno.

PALABRAS CLAVES: Control de calidad, Satisfacción al cliente, Condor Travel.



ABSTRACT

Control in the quality of the service is essential to detect the presence of errors and ensure that all services are provided as the client contracts. Therefore, the mechanisms, actions and tools provided by this control process will avoid complaints and possible losses of customers that would cause economic damage to the company.

The purpose of this investigation was to determine the extent to which the control in the quality of the service influences the customer satisfaction in the travel agency Condor Travel SAC of the city of Cusco and determine the degree of satisfaction of the clients who take services in the travel agency.

The type of research was descriptive correlational of non-experimental design. The processed data were obtained from the surveys carried out on 558 tourists who took the services of the travel agency Condor Travel SAC in January 2016.

It was concluded that the control in the quality of the service determines the satisfaction of the client and the degree of satisfaction of the clients that take services in the Agency Condor Travel SAC is good.

KEY WORDS: Quality control, Customer satisfaction, Condor Travel.