



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS:

**CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE TURÍSTICO
FERROVIARIO EJECUTIVO INCA RAIL
OLLANTAYTAMBO - MACHUPICCHU,
2016**

Presentado Por:

Bach. Jhorman Morales Alarcón

Para Optar al Título de:

Licenciado en Turismo

Asesor:

Dr. José Alipio Gonzales Ríos

Cusco – Perú

2016



Título : CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE TURÍSTICO FERROVIARIO EJECUTIVO INCA RAIL OLLANTAYTAMBO - MACHUPICCHU, 2016

Autor : - Jhorman Morales Alarcón

Fecha : 2016

RESUMEN

La ruta que recorren los transportes turísticos ferroviarios entre Ollantaytambo y Aguas calientes, viene siendo uno de los principales accesos para llegar al santuario histórico de Machupicchu. En efecto, la empresa Inca Rail se encarga de transportar pasajeros día a día y el tiempo en que se brinda este servicio dura aproximadamente dos horas, formando parte de la experiencia y recuerdo del turista que visita este santuario.

El objetivo principal es identificar las dimensiones de calidad de servicio que el pasajero turista extranjero considera como importantes en el transporte turístico ferroviario clase ejecutivo de la empresa Inca Rail, la medida en que valora cada una de estas y la experiencia que tuvo abordo. Para posteriormente analizar la brecha resultante entre la diferencia de percepción y expectativa de cada pasajero y hacer un análisis sobre cada dimensión, con el propósito de mejorar la calidad de servicio y lograr superar las expectativas del pasajero turista extranjero en cuanto a su percepción.

Se utilizó el instrumento SERVQUAL, cuestionario que permite conocer la brecha cinco, el cual es la diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente. Dicho resultado permite conocer el estado de la calidad de servicio que se brinda a los pasajeros.

Mediante este estudio, se analizó cada una de las dimensiones de calidad, lo que permitió responder cada una de las preguntas de investigación planteadas, elaborar conclusiones y sugerir recomendaciones con el fin de mejorar la calidad de servicio en el transporte turístico ferroviario clase ejecutivo de la empresa Inca Rail.

Palabras claves: *Transporte turístico ferroviario, calidad de servicio, expectativas, percepciones.*



ABSTRACT

The route used by the railways transport between Ollantaytambo and Aguas Calientes, has been one of the main entrances to get to the sanctuary of Machupicchu. Indeed, the company called as Inca Rail, has the responsibility to transport passengers each day and the service time is about two hours and become part of the tourist experience.

The main objective is to identify the service quality dimensions that tourists considered important in the executive railway transport of Inca Rail's company, how is their appreciation about these and how was the onboard experience.

Further, analyze the gap result and make an analysis of each dimension, with the aim to improve the tourist passenger's perception and exceed their expectations.

To achieve this objective, was used the SERVQUAL instrument, which is a questionnaire to know expectations and perceptions of the client, the result of the difference between these, bring a value called as gap five, the weight of this result allows to know the quality service offered to passenger.

Through this research, each service quality dimensions were analyzed, allowing to answer every research questions, elaborate conclusions and suggest recommendations in order to improve the service quality in the executive railway transport of Inca Rail's Company.

Keywords: Railway transport, service quality, expectations, perceptions