



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION
DEL CLIENTE EN EL TRANSPORTE
TURÍSTICO DE LA CALLE PAVITOS RUTA:
CUSCO – OLLANTAYTAMBO, 2016**

PRESENTADO POR:

**BR. CARLOS EDER MARTINEZ
QUILLCA**

ASESOR:

**DR. ZOILO LADISLAO VERGARA
VALENZA**

CUSCO- PERU

2016



Título : CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN EL TRANSPORTE TURÍSTICO DE LA CALLE PAVITOS RUTA:CUSCO – OLLANTAYTAMBO, 2016.

Autor : - Carlos Eder Martinez Quillca

Fecha : 2017

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la calle Pavitos que está ubicada en el distrito del cusco y la región Cusco provincia de Urubamba distrito de Ollantaytambo que tuvo como objetivo describir y analizar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el transporte turístico. El tipo de la investigación es cuantitativo, de nivel correlacional y el método de investigación fue inductivo; la muestra de estudio estuvo constituida por 94 clientes nacionales e internacionales con un margen de confianza de 90% y el margen de error de 10%, la técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario elaborado específicamente para este trabajo. Se determinó que la calidad de servicio es buena y que influye significativamente en la satisfacción del cliente en el transporte turístico de la calle Pavitos ruta Cusco – Ollantaytambo, El resultado de las encuestas indica que los clientes encuestados que más utilizaron el servicio de transporte turístico es de nacionalidad peruana con un 53.2%.y que el 66% de los clientes tienen una edad de 19 a 29 años y en su mayoría son de género masculino con un 56.4%. La limpieza, comodidad y organización por parte de las empresas de transporte turístico de la calle Pavitos ruta Cusco – Ollantaytambo va de regular a bueno, tiene que ir mejorando en un futuro.

PALABRAS CLAVE: Calidad de servicio y satisfacción del cliente

**ABSTRACT**

This research work was developed in the Pavitos street is located in the Cusco District and Cusco region in the province of Urubamba in the Ollantaytambo district that designed to describe and analyze the quality of service and customer satisfaction in the tourist transport. The type of research is quantitative, correlational level and the research method was inductive; the study sample consisted of 94 national and international customers with a confidence of 90% and the margin of error of 10 %, the research echnique was the survey instrument and the questionnaire developed specifically for this work. It was determined that the quality of service is good and significantly influences customer satisfaction in the tourist transport Pavitos street route Cusco - Ollantaytambo, the survey results indicate that customers surveyed more used the tourist transport service is Peruvian nationality with 53.2 % .and that 66 % of customers are ages 19 to 29 years and most are male with 56.4 %. The cleanliness, comfort and organization by the tourist transport companies Pavitos street route Cusco - Ollantaytambo is fair to good, you have to be improving in the future.

KEYWORDS: Quality of service and customer satisfaction