



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



TESIS

**LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE
LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO EN LA RUTA
CUSCO – HIDROELÉCTRICA MACHUPICCHU – CUSCO 2017**

Presentado por:

Bach. VERÓNICA PALMA TORRES

**Bach. IVÁN ESTUARDO ISMAEL CALDERÓN
BENAVENTE**

Para optar al Título Profesional de:

LICENCIADOS EN TURISMO

Asesor:

Mg. MARCO FERNANDO CARPIO SÁNCHEZ

**CUSCO – PERÚ
2018**



Título : La calidad y satisfacción de los servicios de las empresas de transporte turístico en la ruta Cusco – Hidroeléctrica Machupicchu – Cusco 2017.

Autor : - Verónica Palma Torres
- Iván Estuardo Ismael Calderón Benavente

Fecha : 24-09-2018

Resumen

En la presente tesis se estudió la calidad y satisfacción del servicio de las empresas de transporte turístico en la ruta Cusco - Hidroeléctrica Machupicchu - Cusco de relativa demanda, por ser una nueva ruta de acceso alternativo y económico para el visitante e importante para llegar al Santuario Histórico de Machupicchu, que tiene como problemática la falta de calidad y satisfacción. El objetivo del presente trabajo de investigación fue conocer la calidad, así como analizar y medir la satisfacción de los clientes, que hacen uso de las empresas de transporte turístico de esta ruta. La hipótesis sobre la calidad y satisfacción de los servicios, es baja por la falta de cumplimiento de algunos estándares y herramientas debidas. La metodología que se utilizó fue de estudio descriptivo para lo cual se aplicaron encuestas a los pasajeros y a los involucrados del servicio en esta ruta, con una muestra constituida por 78 turistas. Se ha llegado a conocer que según los datos obtenidos de la investigación sobre la calidad y satisfacción de los servicios que brindan las empresas de transporte turístico en la ruta Cusco – Hidroeléctrica Machupicchu – Cusco 2017 es regular en un 58.97% teniendo que mejorar el 11,54% así lo demuestra en la tabla número 14.

PALABRAS CLAVE: Calidad – Satisfacción - Servicios - Transporte de empresas turísticas.

Abstract

In the present thesis the quality and satisfaction of the service of tourist transport companies on the route Cusco - Hidroeléctrica Machupicchu - Cusco of relative demand was studied, as it is a new alternative and economic access route for the visitor and important to reach the Sanctuary Historic Machu Picchu, which has as a problem the lack of quality and satisfaction. The objective of this research work was to know the quality, as well as analyze and measure the satisfaction of the clients, who make use of the tourist transport companies of this route. The hypothesis about the quality and satisfaction of services is low due to the lack of compliance with some standards and tools due. The methodology used was a descriptive study for which surveys were applied to passengers and service stakeholders on this route, with a sample consisting of 78 tourists. It has become known that according to the data obtained from the research on the quality and satisfaction of the services provided by the tourist transport companies on the route Cusco -Hydroelectric Machupicchu - Cusco 2017 is regular at 58.97%, having to improve the 11, 54% is shown in table number 14.

KEYWORDS: Quality - Satisfaction - Services - Transport of tourist companies