



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



TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL
TURISTA EN EL TRANSPORTE FERROVIARIO EXPEDITION
DE LA EMPRESA PERURAIL, RUTA POROY – MACHU
PICCHU – POROY EN EL AÑO 2018**

Presentado por:

Bach. YUREMA CCASA MAMANI

Para optar al Título Profesional de:

LICENCIADA EN TURISMO

Asesor:

Mg. RONAL RAUL FLOREZ DIAZ

CUSCO – PERÚ

2018



Título : Calidad del servicio y nivel de satisfacción del turista en el transporte ferroviario expedition de la empresa Perurail, ruta Poroy – Machupicchu – Poroy en el año 2018.

Autor : - Yurema Ccasa Mamani

Fecha : 22-06-2018

Resumen

La calidad de servicio es una metodología que las organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, en efecto la empresa Perú Rail brinda un servicio de calidad deficiente presentando una serie de dificultades e inconvenientes al pasajero. El objetivo fue determinar de qué manera la calidad del servicio influye en el nivel de satisfacción del turista en el transporte ferroviario Expedition de la Empresa Perú Rail, ruta Poroy – Machupicchu - Poroy. La metodología es de tipo descriptivo correlacional, tiene un enfoque cuantitativo, no experimental. Para lo cual se realizó encuestas a turistas extranjeros y nacionales, de igual manera al personal a bordo. Resultados: se consideraron 112 encuesta, de las cuales el 84,8% de turistas indicaron que deben de mejorar la calidad de servicio, con respecto a la calidad servicio brindado podemos apreciar que el 49.1% de turistas encuestados calificaron como regular y el 25% manifestó que fue malo. Conclusiones el objetivo se cumplió determinando que la calidad del servicio influye de manera directa y positiva en el nivel de satisfacción del turista en transporte ferroviario Expedition de la empresa Perú Rail.

PALABRAS CLAVES: Calidad de Servicio – Satisfacción – Seguridad - Transporte ferroviario.

Abstract

The quality of service is a methodology that private, public and social organizations implement to ensure full satisfaction of their customers, both internal and external, in fact the company Peru Rail provides a poor quality service presenting a series of difficulties and disadvantages to the passenger The objective was to determine how the quality of the service influences the level of satisfaction of the tourist in the rail transport Expedition of the Peru Rail Company, Poroy -Machupicchu – Poroy. The methodology is descriptive correlational type, has a quantitative, not experimental approach. To this end, surveys were carried out for foreign and national tourists, as well as on-board personnel. Results: 112 surveys were considered, of which 84.8% of tourists indicated that they should improve the quality of service, with respect to the quality service provided we can appreciate that 49.1% of tourists surveyed rated as regular and 25% He said it was bad. Conclusions the objective was met determining that the quality of the service directly and positively influences the level of satisfaction of the tourist in Expedition rail transport of the company Peru Rail.

KEYWORDS: Quality of Service - Satisfaction - Security - Rail transport