



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



TESIS:

**EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD 9001-2015 Y
LA SATISFACCIÓN DEL PASAJERO EN EL TREN VISTADOME EN
LA RUTA OLLANTAYTAMBO – MACHUPICCHU AÑO 2019**

Presentado por:

Bach. JOSÉ ALFREDO DEL CASTILLO CUBA

**Tesis para optar el Título Profesional de
LICENCIADO EN TURISMO**

Asesora:

Mg. KAREN CORNEJO CONZA

CUSCO - PERÚ

2019



PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Turismo, pongo a su consideración la siguiente tesis intitulada.

“EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015 Y LA SATISFACCIÓN DEL PASAJERO EN EL TREN VISTADOME EN LA RUTA OLLANTAYTAMBO - MACHUPICCHU AÑO 2019”, para optar al Título profesional de Licenciado en Turismo

El objetivo de la investigación es conocer si los factores de uso del sistema integrado de la calidad ISO 9001-2015 logran crear la satisfacción del pasajero en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo – Machupicchu año 2019.

El presente trabajo de investigación se ha realizado siguiendo los pasos de la metodología de la investigación científica para contribuir a la empresa a mejorar sus procesos de servicio, así como fuente de información para el público en general.

Bach. José Alfredo Del Castillo Cuba.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina del Cusco por haberme dado la oportunidad de seguir superándome.

A los docentes de la Universidad Andina del Cusco que me asesoraron especialmente a la Mg. Karen Cornejo Conza por su valiosa orientación y contribución en mi trabajo de investigación para alcanzar mis sueños.

También agradecemos a todas las personas que participaron durante la aplicación del presente trabajo.

A todos mis familiares y amigos que me apoyaron emocionalmente y me incentivan a seguir estudiando para ser una persona de bien.

Bach. José Alfredo Del Castillo Cuba.



DEDICATORIA

A Dios, por protegerme y haberme dado la fortaleza, para permitirme llegar a este momento muy especial en mi vida.

A mi mamá Alicia, que está en el cielo, cuidándome y guiándome para que todo me vaya muy bien.

A mi Papa Juan Del Castillo, que, con su demostración de un padre ejemplar, me ha enseñado a seguir adelante y a no rendirme en el intento, sin duda alguna me ha demostrado su amor, corrigiendo mis falencias y celebrando mis triunfos, sobre todo me enseñó a salir adelante en momentos muy difíciles.

A mis hermanos Juan y Fiorella, por ser el complemento de mi vida, junto a ellos he pasado momentos inolvidables, y me han ayudado a afrontar todos los retos que se me han presentado.

A Elisa y Cesar por brindarme su apoyo en el trabajo y aconsejarme durante este arduo camino, quienes con su ayuda pude completar mis estudios mientras trabajaba.

Bach. José Alfredo Del Castillo Cuba.



JURADO DE TESIS

Presidente	: Mg. Herminia, CALLO SÁNCHEZ Decana de la Facultad de Ciencias y Humanidades
Primer Dictaminante	: Dra. Aydee, FLORES CONTRERAS
Segundo Dictaminante	: Mg. Roxana Eliet, CALDERÓN MENDOZA
Primer Replicante	: Mg. Frine, VALDERRAMA VIZCARRA
Segundo Replicante	: Mg. Yohny Luz, MARTINEZ TRUJILLO
Asesora	: Mg. Karen, CORNEJO CONZA



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
JURADO DE TESIS	v
ÍNDICE	vi
INDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema	1
1.2. Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la Investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivo específico	4
1.4. Justificación de la Investigación	4
1.4.1. Relevancia social	4
1.4.2. Implicancias prácticas	4
1.4.3. Valor teórico	4
1.4.4. Utilidad metodológica	5
1.4.5. Viabilidad o factibilidad	5
1.5. Delimitación de la investigación	5
1.5.1. Delimitación temporal	5
1.5.2. Delimitación espacial	5
1.5.3. Delimitación conceptual	6



CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación 7
 2.1.1. Antecedentes Internacionales 7
 2.1.2. Antecedentes Nacionales..... 9
 2.1.3. Antecedentes Locales 14
2.2. Bases Teóricas..... 16
2.3. Marco Conceptual 18
2.4. Bases Legales 20
 2.4.1 Sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015 20
 2.4.2 Campo de aplicación 21
2.5. Formulación de Hipótesis 22
 2.5.1. Hipótesis General 22
 2.5.2. Hipótesis Específicas..... 22
2.6. Variables de la Investigación 22
 2.6.1. Variable Independiente..... 22
 2.6.2. Variable Dependiente 22
2.7. Operacionalización de Variables..... 22

CAPITULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación 24
3.2. Nivel de Investigación..... 24
3.3. Enfoque de la Investigación 24
3.4. Diseño de la investigación 24
3.5. Población y Muestra..... 25
 3.5.1. Población..... 25
 3.5.2. Muestra..... 25
3.6. Criterios de Selección 26
 3.6.1. Técnicas e instrumentos 26
 3.6.2. Recolección de Datos 26
 3.6.3. Procesamiento de datos 26



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado 27

 4.1.1. Presentación del instrumento 27

 4.1.2. Fiabilidad del instrumento..... 29

4.2. Sistema integrado de gestión..... 29

 4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable sistema integrado de gestión de calidad..... 29

 4.2.2. Resultados de la variable sistema integrado de gestión de calidad 35

4.3. Satisfacción del pasajero 36

 4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción del pasajero..... 36

 4.3.2. Resultados de la variable satisfacción del pasajero..... 44

4.4. Pruebas de hipótesis 45

 4.4.1. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable sistema integrado de gestión de calidad y la variable satisfacción del pasajero 45

 4.4.2. Resultados para la relación entre el sistema integrado de gestión calidad y la satisfacción al pasajero..... 47

CAPITULO V

DISCUSION

5.1. Descripción de los hallazgos más grandes 49

5.2. Implicaciones del estudio..... 51

CAPITULO VI

PROPUESTAS

6.1. Propuesta de un plan de mejora continúa del sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001-2015 en PeruRail. 52

CONCLUSIONES..... 56

RECOMENDACIONES 57

BIBLIOGRAFÍA 58

ANEXOS 72

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos (encuestas)

Anexo 3. Registro fotográfico

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	23
Tabla 2. <i>Distribución de los ítems del cuestionario para la variable sistema integrado de gestión de calidad</i>	27
Tabla 3 <i>Distribución de los ítems del cuestionario para la variable satisfacción del pasajero</i>	28
Tabla 4. <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i>	28
Tabla 5 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	29
Tabla 6 <i>Tren de ida</i>	30
Tabla 7 <i>Tren de retorno</i>	33
Tabla 8 <i>Sistema integrado de gestión de calidad</i>	35
Tabla 9 <i>Tangibles</i>	37
Tabla 10 <i>Confiabilidad</i>	38
Tabla 11. <i>Sensibilidad</i>	40
Tabla 12. <i>Seguridad</i>	41
Tabla 13 <i>Empatía</i>	43
Tabla 14 <i>Satisfacción del pasajero</i>	44
Tabla 15 <i>Tramo de ida y satisfacción al pasajero</i>	46
Tabla 16 <i>Tramo de retorno y satisfacción al pasajero</i>	47
Tabla 17 <i>Sistema integrado de gestión de calidad y satisfacción al pasajero</i>	48



ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Tren de ida.....	31
<i>Figura 2:</i> Tren de retorno	34
<i>Figura 3:</i> Sistema integrado de gestión de calidad.....	36
<i>Figura 4:</i> Tangibles	37
<i>Figura 5:</i> Confiabilidad.....	39
<i>Figura 6:</i> Sensibilidad	40
<i>Figura 7:</i> Seguridad.....	42
<i>Figura 8:</i> Empatía	43
<i>Figura 9:</i> Satisfacción al pasajero	44



RESUMEN

El presente proyecto de investigación fue realizado en la empresa PERURAIL que presta servicio de transporte turístico en la ruta Ollantaytambo – Machupicchu en el año 2019, que cuenta con el Sistema Integrado de gestión de calidad ISO 9001-2015.

El problema encontrado fue que actualmente en la empresa PERURAIL en su producto Vistadome en el servicio que presta a diario se encuentran distintos tipos de dificultades que afectan la satisfacción y el servicio que ofrecen, la empresa ha implementado el sistema integrado de calidad ISO este tiene estándares que están orientados a la atención de los pasajeros para lograr un buen servicio, pero en algunos casos estos no se cumplen afectando la calidad de sus prestaciones. El objetivo del trabajo fue determinar la relación del sistema integrado de gestión de la calidad ISO 9001-2015 y la satisfacción del pasajero en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019.

La investigación metodológica empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo correlacional con un diseño de investigación no experimental. La muestra para el sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001-2015 está constituida por 135 pasajeros, donde las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección y tratamiento de información hacia la consecución de los objetivos de la presente investigación fue la observación y encuestas, y para el análisis de datos se estableció Tabla de frecuencias, Gráfico de barras, Alfa de Cronbach, Programa Excel, Chi-Cuadrado y Pearson.

Los resultados obtenidos según la prueba Chi – cuadrado, se afirma que las etapas del instructivo de servicios turísticos en el tramo de ida en el sistema integrado de la gestión de calidad ISO 9001:2015 en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019 se relacionan con la satisfacción del pasajero, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.811.

Según la prueba Chi – cuadrado, se afirma que las etapas del instructivo de servicios turísticos en el tramo de retorno en el sistema integrado de la gestión de calidad ISO 9001:2015 en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019 se relacionan con la satisfacción del pasajero, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.839.



Según la prueba Chi – cuadrado, se afirma que el Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 se relaciona significativamente con la satisfacción del pasajero en el tren Vistadome de la ruta Ollantaytambo - Machupicchu en el año 2019, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.980.

Finalmente la investigación se concluye en que el sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001-2015 se relacionan significativamente con la satisfacción del pasajero donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.980, debido a que se establece un proceso que está siendo cumplido por los empleados quienes están capacitados para la resolución de problemas y brindar calidad de atención, satisfaciendo las necesidades del pasajero debido a que se cumplen las etapas del instructivo de servicios en el tramo de ida y de retorno, donde el nivel de satisfacción de los pasajeros es excelente debido a que se encuentran satisfechos con el servicio.

PALABRAS CLAVES: Sistema integrado, gestión, calidad, satisfacción.



ABSTRACT

The purpose of this research project is to determine “the integrated quality management system ISO 9001-2015 and passenger satisfaction on the train seen on the Ollantaytambo - Machupicchu 2019 route”.

The research studied has a quantitative, correlational approach with a non-experimental research design. The sample for the integrated management system ISO 9001-2015 consists of 135 passengers, where the techniques and instruments that were used for the collection and treatment of information towards the achievement of the objectives of the present investigation are the following: observation and surveys, and for the data analysis, a frequency table, bar chart, Cronbach's alpha, Excel program, Chi-square and Pearson were established.

The investigation reached the following conclusions:

According to the Chi-square test, it is stated that the stages of the tourist services instruction in the first leg of the integrated quality management system ISO 9001: 2015 on the Vistadome train on the Ollantaytambo Machupicchu route in 2019 are related with the satisfaction of the tourist, where the degree of relationship through Spearman's correlation is 0.811.

According to the Chi-square test, it is affirmed that the stages of the tourist services instruction in the return section in the integrated quality management system ISO 9001: 2015 on the Vistadome train on the Ollantaytambo Machupicchu route in 2019 are related with the satisfaction of the tourist, where the degree of relationship through Spearman's correlation is 0.839.

According to the Chi-square test, it is stated that the Integrated Quality Management System ISO 9001: 2015 is significantly related to the satisfaction of tourists on the Vistadome train on the Ollantaytambo Machupicchu route in 2019, where the degree of relationship through Spearman's correlation is 0.980.

Keywords. Integrated system, management, quality and satisfaction.



INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas y organizaciones padecen de muchas debilidades, algunas de índole económica otras en el aspecto estratégico, quizá la mayor falencia de estas es en la calidad y satisfacción que tienen hacia sus clientes. Las personas que integran estas empresas tienen la obligación de vender o dar un buen servicio de acuerdo al rubro en el que se encuentren o que productos venden, para que así su producto pueda tener aceptación dentro del mercado, es por eso que las empresas se dedican a que sus productos sean buenos y las brindan en las condiciones adecuadas.

El Perú que es un país que recibe mayor cantidad de clientes por el turismo, se recibe pasajeros locales, nacionales e internacionales, es por eso que hay mayor cantidad de empresas dedicadas a ofrecer servicios relacionados al turismo.

La empresa que estudiaremos se encuentra en el rubro ferroviario que se ubica en la ciudad de Cusco el cual es el medio de transporte de los pasajeros a la ciudadela de Machupicchu, pues todo se resume en El Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 y la Satisfacción del Pasajero en el tren Vistadome de la empresa PeruRail.

Entonces podemos decir que la satisfacción es un nivel de aceptación que tiene el pasajero por el servicio ofrecido dentro del tren Vistadome en la empresa PERURAIL.

Encontrar e identificar cuan conformes se sienten los pasajeros en el servicio recibido por parte de la empresa PERURAIL en el tren VISTADOME permitirá plantear Estrategias a corto y mediano plazo que repercutirán positiva o negativamente en una organización, dependerá de la precisión para hallar los indicadores y el tipo de herramientas a utilizar las que permitan su cuantificación y tabulación adecuada.

La presente investigación ha sido desarrollada en los siguientes capítulos:

Capítulo I. La parte metodológica contiene los problemas, objetivos, justificación, y la delimitación de problema de estudio.

Capítulo II. Contiene el Marco teórico conceptual en el que resume toda la información requerida para analizar el nivel de satisfacción del pasajero y de todos los pasajeros que utilizan el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo - Machupicchu, si el servicio recibido



esta acorde a lo ofrecido y para esto se analiza El Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001-2015

Capítulo III. Este capítulo aborda la metodología de la investigación., instrumentos y técnicas de investigación

Capítulo IV. En este capítulo se presenta los resultados y análisis de la investigación y comprobación de las hipótesis

Capítulo V. En este capítulo tenemos la discusión de la investigación

Capítulo VI. En este capítulo se plantea las propuestas de solución a la presente investigación.

Tenemos también las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

En la actualidad la calidad de servicios es percibida como un todo y solo esta es la que garantiza que un servicio haya sido adecuadamente tratado, es por esto que a lo largo de la historia se ha tenido diferentes herramientas en para la mejora de la calidad y justamente tenemos al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad “ISO” que fue publicada por primera vez en el año 1987 en Ginebra, Suiza, desde allí podemos decir que es la forma de enfocar las actividades de una empresa para gestionar de manera conjunta las diversas variables que son de interés para una organización, ahora es uno de los elementos más importantes utilizados en varias empresas en el Perú, la aplicación dentro del turismo se hace necesario en vista que coadyuva a mejorar la calidad de los servicios turísticos y por ende mejorar la satisfacción de los turistas.

Machupicchu como destino turístico viene a constituir un destino obligado, por ser una de las maravillas del mundo actual, desde la declaración como patrimonio el incremento de turistas es considerable teniendo un crecimiento de 7% anual, pero existe un déficit como destino turístico y este es referente a la atención al cliente y por ende la satisfacción del turista, estos temas son en la mayoría de veces puesto en un segundo plano, será tal vez por la cual según estudios muchos empresarios fracasan por no considerar que la satisfacción del turista es un aspecto importante dentro del crecimiento de una empresa, un turista satisfecho constituye 10 potenciales turistas que desearan venir al destino turístico.

La satisfacción del turista constituye un elemento sumamente importante porque permite determinar características como calidad, confiabilidad, buena atención,



limpieza, amabilidad, precios acordes con el servicio, entre otros, teniendo en cuenta estos aspectos lograremos turistas satisfechos y serán nuestra mejor estrategia de marketing y promoción del destino turístico.

Específicamente en el destino turístico de Machupicchu, tenemos a la empresa Perú Rail que es una empresa de capitales franceses LVMH, parte del Grupo Belmond, desde el año 1999 es un operador ferroviario en la ruta sur y sur oriente del Perú, esto cuando el estado peruano concesiona esta empresa antes administrada por ENAFER, la ruta a Machupicchu es considerada como el tercer ferrocarril más alto del mundo después del ferrocarril Qinghai-Tíbet en el Tíbet y la línea FCCA Lima Huancayo.

Perú Rail ofrece servicios turísticos hacia tres destinos, Machu Picchu, Lago Titicaca y Arequipa. También transporta mercancías y minerales que tienen como salida el puerto de Matarani, lo que lo convierte en el operador logístico más eficiente en el sur. La filosofía de gestión está orientada a exceder las expectativas de los clientes, creando experiencias memorables de viaje, y ofreciendo un servicio basado en la seguridad, calidad y confiabilidad. Los servicios se encuentran certificados por la normatividad ISO 9001-2015.

Uno de los productos de PeruRail es el servicio del VISTADOME, que se caracteriza por ofrecer una vista hermosa durante el viaje además de servicios complementarios que hacen del viaje una experiencia inolvidable, existiendo una problemática muy marcada respecto a la satisfacción del turista que viaja en este servicio, antes de la aplicación del ISO 9001-2015 se carecía de sistema de prevención para contingencias como derrumbes, descarrilamientos, trenes viejos, problemas con los horarios, capacidad de atención a los pasajeros, la atención a los turistas era de manera empírica ya dependía del accionar de cada operador o colaborador, existía deficiencias en la atención dentro de los vagones, como el servicio de catering o de los servicios higiénicos.

El problema que se describió tenía que ser corregido y es así que el año 2016 se implementó el ISO 9001-2015 en cual permitió lograr mejoras en la infraestructura, en la administración creándose el área de gestión del ISO que permite garantizar que todos los registros, los manuales y documentos de gestión sean debidamente aplicados y actualizados, logrando de esta manera una mejora continua y además implantando



en el personal una filosofía de atención al turista el cual logra una calidad de servicio p y por ende la satisfacción del turista.

Por ende, la principal problemática de la presente investigación es la de medir la relación entre la aplicación del sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001-2015 y la satisfacción del pasajero en el tren vistadome en la ruta Ollantaytambo - Machupicchu año 2019 la cual permitirá demostrar que la satisfacción del turista está directamente relacionada con un excelente sistema de calidad como es el ISO 9001-2015.

Para el logro del objetivo y de acuerdo al análisis de la problemática se propone un plan de gestión de mejora continua del ISO 9001-2015 en el servicio del Vistadome que permita seguir mejorando la calidad y por ende la satisfacción del turista.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación del sistema integrado de gestión de la calidad ISO 9001-2015 y la satisfacción del pasajero en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo- Machupicchu en el año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE.1 ¿De qué manera se viene desarrollando el sistema integrado de Gestión de calidad ISO 9001-2015 del pasajero en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo - Machupicchu en el año 2019?

PE.2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción del pasajero en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en año 2019?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del sistema integrado de gestión de la calidad ISO 9001-2015 y la satisfacción del pasajero en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019.



1.3.2. Objetivo específico

OE.1 Determinar el nivel de satisfacción del pasajero en el tren Vista dome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019.

1.4. Justificación de la Investigación

Los resultados del estudio nos permitirán conocer las expectativas del cliente, de acuerdo al sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001-2015.

Resultará de mucho valor que el tren Vistadome brinde adecuados estándares de calidad según el sistema integrado de gestión de Calidad ISO 9001-2015 y ofrecer un servicio de excelencia.

1.4.1. Relevancia social

Nuestro compromiso se da con las localidades por donde recorre el tren, se creó proyectos sociales con las comunidades como Poroy, Anta, Pachar, Ollantaytambo, Machupicchu y demás lugares aledañas a la vía férrea, para ellos se han desarrollado programas para crear y promover el desarrollo sostenible.

1.4.2. Implicancias prácticas

Nos ayudará a tener un mayor conocimiento sobre el tema del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015 y la influencia en la satisfacción en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo -Machupicchu. Por lo cual en lo investigado nos permitirá ver y recibir por parte de los clientes un alcance en cuanto a las expectativas del servicio, permitiéndonos identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se han generado.

1.4.3. Valor teórico

El trabajo nos proporcionara una base teórica para posteriores trabajos de investigación.



Los resultados del estudio ayudaran a conocer, luego entender de forma amplia el tema de Sistema Integrado de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015 y Satisfacción del Pasajero.

1.4.4. Utilidad metodológica

La satisfacción de los clientes es un tema de gran importancia de hoy en día para casi todas las organizaciones, ya que en un mercado tan competitivo como el de los trenes en la ruta hacia Machupicchu todavía existe un gran margen para crear y fortalecer la satisfacción de los clientes mediante una adecuada implementación y aplicación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, utilizando la metodología correlación de establecer la relación entre ambas variables.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad.

La presente investigación es importante para la empresa PeruRail S.A, ya que de esta manera los gerentes y jefes que integran esta empresa, ya cuenta con el ISO 9001-2015 y solo se quiere demostrar la relación existente y además hace que la presente investigación sea factible.

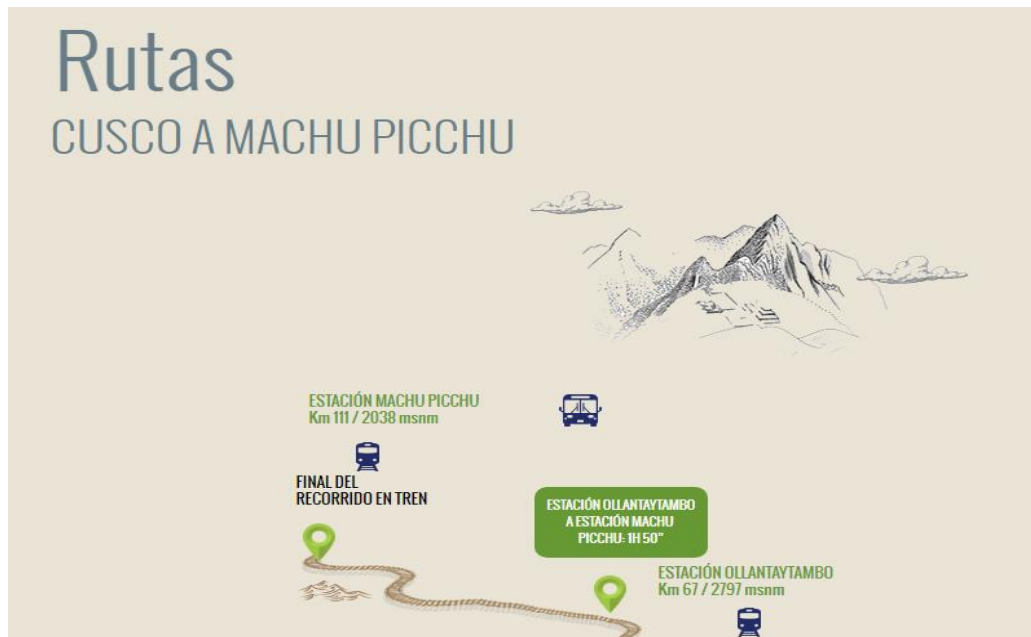
1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación sobre el sistema Integrado de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015 y su influencia en la satisfacción del cliente se realizó durante el año 2019, según el cronograma de investigación.

1.5.2. Delimitación espacial

La investigación se realizará en el servicio de tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo - Machupicchu en el año 2019.



Fuente: www.perurail.com

1.5.3. Delimitación conceptual

El estudio se basa en el Sistema Integrado de Gestión de la calidad ISO 9001-2015 que es una herramienta para satisfacer las necesidades del Cliente. Tomando como base las conceptuales de la Calidad.

La investigación se fundamenta en las siguientes variables:

- Sistema Integrado de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015
- Satisfacción del Cliente.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Antecedente 1. Según Joubert (2014), en su tesis titulada “Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén” de la Universidad Nacional de Quilmes, Secretaría de Posgrado, Maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo, para optar el título de Magister en Desarrollo y Gestión del Turismo, cuyo objetivo general es Indagar sobre la potencialidad y la factibilidad de aplicar SGC en los hoteles de la ciudad de Neuquén y, a partir del análisis, sugerir propuestas que permitan a los gerentes y/o dueños involucrarse paulatinamente en el proceso de implementación de estos, y a la metodología utilizada es de tipo cualitativa y en ella “se utiliza la recolección de datos sin medición numérica para describir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” .Desde este enfoque, se pueden observar y analizar los conceptos, las variables y los objetivos en el área de estudio en función del interrogante de investigación y de la temática en cuestión. La investigación se fundamentó en un proceso inductivo, pretendiendo obtener perspectivas, opiniones y puntos de vista de los involucrados. De esta manera, se establece la reconstrucción de la realidad a través de sus percepciones, para comprender cómo sienten, piensan y actúan respecto de situaciones, personas y comportamientos observables, llegando a las siguientes conclusiones:



1. En tanto, se comprobó la hipótesis de que existía un importante incremento de la demanda turística durante algunos períodos del año, lo cual se constata también con los datos estadísticos del marco referencial. Sin embargo, las empresas hoteleras no condicionan los productos y los servicios de acuerdo a los perfiles de la demanda, ya que ninguno de los gerentes y/o dueños mencionó que readecuara sus productos y servicios durante la época de mayor afluencia de turistas.
2. Asimismo, la totalidad de los hoteleros coincidió en que la ciudad de Neuquén está muy lejos de ser una ciudad turística, a pesar de los grandes esfuerzos por promocionarla como tal y de sus extraordinarias posibilidades de desarrollo. Esto imposibilita que puedan ofrecer un día adicional de estadía a quienes pernoctan en la capital neuquina, ya que la ciudad no cuenta con una infraestructura de esparcimiento. Por otra parte, tampoco existe un trabajo coordinado entre las agencias de turismo y los hoteles, lo que determina que cada sector se limite a cuidar su negocio. Ante esto, puede considerarse que la ciudad dispone de todos los recursos para posicionarse como un destino turístico: solo faltan propuestas que involucren a todos los sectores y que los objetivos estén alineados.

Antecedente 2. Según Cañas (2018), en su tesis titulada “Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S.” De la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, para optar el título de ingeniero Industrial, cuyo objetivo principal es: Estudiar la aplicación de la norma ISO 9001 versión 2015 para diseñar un sistema de gestión de calidad en la empresa Totality Service SAS, la metodología utilizada es de tipo práctica laboral se llevó a cabo gracias a la aplicación de la metodología DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar). A partir de una investigación práctica se inició la recolección y estudio de los datos que permitieron identificar las características, deficiencias y oportunidades de mejora, con el fin de analizar la implementación de un SGC bajo la norma ISO 9001: 2015, quien llega a las siguientes conclusiones:

1. TOTALITY SERVICES S.A.S. en la actualidad no está cumpliendo con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2015 necesarios para la



certificación de su sistema de gestión de calidad, lo cual implica el desarrollo e investigación de las actividades a seguir para cumplir con esta norma.

2. No posee un sistema de indicadores de gestión necesarios para evaluar los resultados del sistema de gestión de la calidad. Se nota la importancia en TOTALITY SERVICES S.A.S. y en sus directivas de trabajar en pro de la calidad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Antecedente 1. Según Melendez (2017) en su tesis titulada “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015”, de la Pontificia Universidad Católica del Perú para optar el Título de Ingeniero Industrial, cuyo objetivo general es establecer los lineamientos para la implementación adecuada de un sistema de gestión de calidad en una empresa del sector pesquero, la metodología utilizada es la investigación propositiva, quien llega a las siguientes conclusiones:

1. En base al diagnóstico realizado, se pudieron detectar diferentes problemas que enfrentaban diferentes áreas y bajaban su productividad, o incluso generaban que se trabaje de una manera inadecuada. Asimismo, contribuyó a que se detecten las oportunidades de mejora para lograr mejorar el SGC y esté alineado a lo requerido por la norma ISO 9001:2015.
2. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 va a mejorar indudablemente la imagen de la organización. Lo que le dará una ventaja competitiva sobre otras empresas del mercado peruano que no cuenten con dicho SGC. Asimismo, le permitirá expandir su mercado, ya que en la actualidad en muchas homologaciones se está exigiendo dentro de los requisitos contar con la certificación del SGC basado en la norma ISO 9001.
3. La implementación de un control documentario del Sistema de Gestión de Calidad va a contribuir en que se administren de una manera más adecuada los manuales, formatos, procedimientos, instructivos, programas,



documentos externos y registros de la empresa. Asimismo, esto contribuirá a que toda la organización tenga conocimiento de los últimos documentos aprobados y de la actualización de los mismos, de esta manera se prevendrá el uso de documentos obsoletos.

4. La estandarización del proceso productivo por medio de instructivos, procedimientos y registros, así como los controles asignados lograrán que se cumplan los requisitos del cliente. De esta manera se fortalecerá la relación de confianza de los clientes con la organización, y se asegurará la fidelización de los mismos.
5. El compromiso de los trabajadores en sus respectivos puestos de trabajo mejorará, debido a los programas de sensibilización, en los que se les explicará la importancia de su labor dentro de la organización. De la misma manera, las capacitaciones contribuirán en su crecimiento profesional, debido a que le brindarán los conocimientos necesarios para mejorar su desempeño en las diferentes tareas.
6. Se manejarán objetivos claros, a los que se les dará seguimiento y se estarán controlando durante todo el año. Esto permitirá que los trabajadores se alineen a los objetivos propuestos por la gerencia de calidad, debido a que se medirá su rendimiento en base al cumplimiento de los mismos.
7. La comunicación interna y externa mejorará de manera significativa, ya que se tendrá un control de la difusión de la información hacia el personal ya sea en planta y en las oficinas administrativas, así como con los clientes, proveedores y otros.
8. Con este nuevo enfoque basado en procesos, se incrementará la productividad debido a que los procesos claves estarán mejor organizados y estandarizados, lo que conlleva a una disminución en el tiempo de operaciones.
9. Finalmente, en base al análisis financiero realizado de la situación en que actualmente se encuentra la empresa en estudio, comparado con el análisis financiero y lo que se espera lograr a través de la implementación del SGC



y las propuestas de mejora de proceso, se llega a la conclusión que la implementación a realizar es factible, con un TIR de 67% que es mayor al COK de la empresa y un VPN de S/. 1,514, 736.17 > 0.

En la actualidad, las empresas necesitan brindar estándares altos de calidad para lograr posicionarse en el mercado y fidelizar a sus clientes. Lo que implica que las organizaciones cuenten con un sistema de gestión de calidad sin importar al rubro al que pertenezcan, con la finalidad de garantizar la calidad del servicio o producto ofrecido.

Por tal motivo, esta tesis tiene por objetivo establecer los lineamientos para la implementación adecuada de un sistema de gestión de calidad en una empresa del sector pesquero. Esta implementación permite asegurar que la empresa en estudio adquiera las capacidades suficientes para producir regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de sus clientes.

Antecedente 2. Según **Gonzales** (2017), en su tesis “El sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el colegio Santa María de la providencia en el año 2016”. Universidad San Ignacio Olaya. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, cuyo objetivo general es ayudar a alcanzar la excelencia académica en el colegio Santa María de la Providencia, aplicando el sistema de calidad ISO 9001:2015, la metodología utilizada es de diseño no experimental de tipo transversal, ya que observamos los fenómenos en el contexto ya existente para después analizarlos, más no intervenimos intencionalmente en la manipulación de las variables de estudio. Además, se aplicará un diseño correlacional, ya que se analiza la relación que tiene la variable independiente (El Sistema de Calidad ISO 9001:2015) con la dependiente (la excelencia académica). Como una herramienta de gestión quienes llegaron a las siguientes Conclusiones:

1. Hay una relación directa entre la buena gestión de un colegio y la calidad del servicio educativo del mismo, ya que al tener una buena gestión a través de una buena planificación estratégica se logra un servicio de calidad ya que



- se cumplen con las actividades previstas cubriendo con las expectativas de los clientes y evitando la mayor cantidad de errores posibles en los procesos.
2. Se afirma que el sistema de calidad ISO 9001:2015 funciona y sirve como una herramienta de gestión que orienta al alcance de la excelencia académica en el colegio Santa María de la Providencia. Basándonos en la norma ISO 9001:2015, la cual propone una serie de requisitos que ayuda a la gestión del colegio, la organización del trabajo, la eficiencia en los procesos, el liderazgo, la mejora continua y como resultado la mejora en la calidad del servicio educativo que conlleva a un nivel de satisfacción óptimo por parte de los clientes.
 3. La excelencia académica busca una calidad superior en el servicio educativo donde se involucra el buen desempeño docente, de los alumnos, de la gestión cumpliendo altos estándares de educación. El sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión le brindaría al colegio Santa María de la Providencia una imagen de prestigio, clientes satisfechos, garantía de un servicio educativo de calidad y así competitividad en el mercado ya que el colegio estaría a un paso delante de los demás colegios con este valor agregado a su servicio.
 4. Si bien queda demostrado que el Sistema de Calidad ISO 9001:2015 sirve como una herramienta de gestión que orienta a la excelencia académica en el colegio Santa María de la Providencia, también se puede complementar con otro Sistema de Calidad o Herramienta de gestión para alcanzar la excelencia académica.
 5. El Sistema de Calidad ISO 9001:2015 no te indica o influye en la metodología de enseñanza del docente ni en los sistemas de aprendizaje de los alumnos. Solo ayuda a organizar lo planificado, documentar y evidenciar todas las actividades, por lo que en caso existan errores dentro de las estrategias de enseñanza y aprendizaje no es responsabilidad del Sistema de Calidad ISO 9001:2015.
 6. La aplicación del Sistema de Calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión, depende mucho de la intención y la concientización al personal para



que funcione, ya que, en el trabajo de campo al realizar las entrevistas a profundidad, pudimos ver que dos colegios que ya aplican este sistema eran muy distintos al momento de ponerlo en práctica. El colegio La Unión solo utiliza la certificación para tener una buena imagen sin que el sistema genere mayor beneficio internamente en el colegio; sin embargo, el colegio Claretiano aplica este sistema internamente en su totalidad obteniendo todos los beneficios para alcanzar la excelencia académica.

7. El sistema de calidad ISO 9001:2015 es una herramienta la cual ayuda al colegio y a cualquier empresa a tener como objetivo al cliente y analizar de una manera profunda sus necesidades y expectativas acerca del servicio esperado.
8. El colegio cuenta con el presupuesto y medios de financiamiento para la aplicación y ejecución del sistema de calidad ISO 9001:2015 que beneficiará en la gestión de la institución y la calidad de sus procesos.
9. La duración del proceso de implementación y ejecución del sistema de calidad ISO 9001:2015 va a depender del nivel de compromiso y concientización de todos los agentes directos al servicio de calidad de la institución (Alta dirección, personal administrativo, alumnos y clientes).

En los últimos años, la calidad ocupa un rol primordial dentro de las decisiones de los usuarios, es decir, las exigencias de ellos son cada vez mayores. Por ello, el colegio Santa María de la providencia debe estar en la capacidad de responder continuamente al entorno cambiante y estar a la vanguardia de todos estos cambios para que en un futuro no tenga que afrontar muchas barreras debido a la globalización.

La debilidad principal observada es la carencia de una adecuada delegación de funciones, el director de la institución educativa que a la vez es el propietario se encuentra realizando la mayor parte de las funciones administrativas, esto genera una gestión limitada perdiendo el enfoque en las decisiones directivas. Las decisiones administrativas están basadas en un pensamiento tradicional y desactualizado que no permite el crecimiento adecuado de la institución.



La institución cuenta con los recursos disponibles para poder utilizarlos de una manera más eficiente. Mediante la aplicación del Sistema de Calidad ISO 9001:2015 como herramientas de gestión se podrá estandarizar los procedimientos administrativos, a la vez se podrá tener una correcta planificación para alcanzar la calidad total en todos los aspectos de la empresa.

2.1.3. Antecedentes Locales

Antecedente 1. Según Florez, (2014) en su Tesis “Análisis de calidad del servicio a bordo ofrecido en los trenes turísticos de la empresa PeruRail, ruta Ollantaytambo – aguas calientes, 2012 - 2013”. De la Universidad Católica Santa María para optar el título de Licenciada en Turismo y Hotelería, cuyo objetivo general es Analizar la calidad del servicio en la atención personalizada ofrecida a bordo en los trenes turísticos de VISTADOME Y EXPEDITION por la empresa PERÚRAIL, que brinda en la ruta Ollantaytambo-Aguas Calientes–Ollantaytambo, cuya metodología utilizada es de tipo analítica, las conclusiones a las que llego son las siguientes:

1. Habiendo llevado a cabo el análisis de la calidad del servicio y la atención personalizada ofrecida a bordo de los trenes turísticos de Vistadome y Expedition por la empresa PERURAIL de la ruta Ollantaytambo–Aguas Calientes–Ollantaytambo, se concluye que la Calidad del Servicio (Q) se encuentra presente dentro de la valoración del servicio recibido. En especial, dentro de la variable de la Confiabilidad con un total de 83.07%, lo que comprueba que el análisis de calidad de servicio ha sido positivo y la presente investigación lo resume a lo largo de su análisis.
2. Se ha evaluado la calidad de servicio en los trenes turísticos de Vistadome y Expedition por la empresa PERURAIL de la ruta Ollantaytambo–Aguas Calientes–Ollantaytambo, percibiéndose la satisfacción del pasajero de manera directa en cuanto a la variable de la Confiabilidad, siendo este el indicador de mayor importancia de la investigación, con un promedio global de 83.07%. Los pasajeros encuentran atractivas las instalaciones de estaciones de llegada y salida de servicios, así como los vagones de cada servicio que toman en la ruta a Machu Picchu. Mientras, que por el lado de



bajo rendimiento tenemos a la Empatía la cual alcanzó un valor promedio de 65.53%.

3. El valor promedio global de la calidad que resulta importante para el desarrollo del servicio a bordo de los trenes turísticos de Vistadome y Expedition de la empresa PERURAIL en la ruta Ollantaytambo–Aguas Calientes–Ollantaytambo, se encuentra en 77.32% que el pasajero percibe a manera de confianza y Tangibilidad principalmente, factores que resultan de demostrar la calidad de servicio (total del promedio global). Se puede traducir en la responsabilidad gerencial con la participación laboral de sus trabajadores. Pues alcanzar la excelencia es cuando la empresa está de acuerdo a las exigencias del cliente. Al igual que en esta investigación se halló que la percepción del pasajero sobre la calidad del servicio de la empresa Perduráis es de nivel adecuado o bueno, aunque no alcanza un nivel excelente; pero a diferencia de este trabajo, se encontró que la dimensión seguridad es la dimensión con los promedios más bajos, seguido de la dimensión sensibilidad, confiabilidad, elementos tangibles y empatía.

Antecedente 2. Según Lopenta & Pillco (2012) en su Tesis “Nivel de servicios a bordo del tren Vistadome y la satisfacción de los pasajeros en la ruta Poroy-Machupicchu” de la carrera profesional de turismo de la Universidad San Antonio Abad Del Cusco para optar el título de licenciado en turismo, cuyo objetivo principal es demostrar que el servicio a bordo del tren Vistadome es importante para elevar el nivel de Satisfacción de los turistas, la metodología utilizada es de nivel descriptiva – explicativa siendo al población de 2500 turistas utilizando el excel para su análisis estadístico y llegando a las siguientes conclusiones:

1. El nivel de calidad de servicio a bordo que presta la empresa PeruRail en el transporte turístico férreo en la ruta Poroy Machu Picchu Poroy, es de nivel intermedio y en cuanto a la infraestructura también podemos concluir que es deficiente, lo cual hace que sea un producto menos competitivo en el mercado, siendo Machu Picchu el principal destino turístico del Perú.



2. El nivel de satisfacción de la demanda turística en relación a la prestación de servicio a bordo y el precio del transporte turístico férreo se puede afirmar que el 53% de los pasajeros están insatisfechos y solo un 47% satisfecho, de ese dato se determina que los servicios brindados por la empresa PeruRail no satisfacen con las expectativas del pasajero. En una conferencia sobre calidad sobre los servicios se planteó que el 100% de los clientes insatisfechos se detecta que: - El 6% no se queja. - El 4% se queja y vuelve a comprar. - El 90% no se queja, pero no vuelve a comprar. Este 90% se transforma en un agente multiplicador ya que difunde su disconformidad a un número estadístico significativo de personas su mala experiencia por los servicios recibidos a través del medio más tradicional de comunicación, el “boca a boca” y el internet, es una situación que impide cualquier defensa de nuestro servicio y producto por la imposibilidad de acceder a estas personas. Además, que por cada cliente que se queja hay 15 personas que se callan y deciden cambiar de proveedor. Cada cliente mal atendido difunde su conformidad a 20 personas. La calidad en el servicio y la garantía de posventa son determinantes para que un cliente vuelva a confiar en una marca o servicio. De acuerdo, a lo indicado anteriormente podemos determinar que por cada mala experiencia por los servicios brindados implica más la pérdida de los clientes y la desconfianza de volver a tomar los servicios.
3. La adecuada identificación de propuestas ayudará a brindar servicios de alta calidad como: elaboración de un instructivo de servicio a bordo del tren Vistadome, rediseño de la sala de espera en la estación de Ollantaytambo y adquisición de nuevos trenes turísticos.

2.2. Bases Teóricas

Teoría de la calidad de Servicio.- La calidad es un concepto que se utiliza con mucha frecuencia en la actualidad, pero a su vez, su significado es percibido de distintas maneras (Vasquez, 2007), tenemos conceptos de algunos algunos autores:



Según Ishikawa (1989) quien define a la calidad como "desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Según (Deming, 1989) plantea que el control de Calidad no significaba alcanzar la perfección, más bien conseguir una eficiente producción con la calidad que espera obtener en el mercado.

Según la Norma ISO 9000 (2000) define a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Teoría de Factores satisfacción del cliente.- La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente.

Según Swan & et (1976) estudiaron la teoría de los dos factores en el ámbito de la satisfacción del cliente. Ninguna de estas 4 investigaciones concluye que existan dimensiones que sólo produzcan satisfacción o que sólo produzcan insatisfacción, aunque si hay dimensiones asociadas a la satisfacción o a la insatisfacción.

Aunque todos estos estudios utilizan el método del incidente crítico, el análisis de los datos realizados (y, por tanto, las dimensiones obtenidas), los productos y/o servicios estudiados y los segmentos de clientes analizados son distintos.

Swan & et (1976) estudiaron productos, la clasificación de algunos de sus aspectos en dimensiones instrumentales, vinculadas a la insatisfacción, y dimensiones simbólicas, vinculadas a la satisfacción, plantea cierta ambigüedad, lo que hace que los resultados obtenidos dependan de la forma en que se resuelva la misma.

Teoría del Servicio Turístico.- Es el conjunto de acciones e infraestructura que logran la satisfacción de las necesidades de los turistas en una actividad determinada dentro de su viaje y que conforman, junto a otras, el producto turístico. (Fernandez, 2015)

Oferta turística.- Es el Conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras y ordenados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.



Conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo, siendo en un destino turístico, algo más que la simple suma de los productos turísticos que contiene, ya que representa un todo integrado por estos productos, los servicios netamente turísticos y los no turísticos, la imagen general del destino, etc. (Fernandez, 2015)

Teoría de la demanda Turística.- Es el número actual de personas que participan en la actividad turística, es decir, que efectivamente viajan. Este grupo es el que se mide más fácilmente y el que se encuentra reflejado en las estadísticas mundiales. Uno de los indicadores más útiles de la demanda efectiva es la propensión a viajar, que considera la penetración de los viajes turísticos en una población determinada. (Utntyh, 2015)

Teoria de la Satisfaccion.- La satisfacción viene determinada por la forma en que el producto satisfaga las expectativas del cliente para ese producto. Según Philip Kotler, la satisfacción es el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado que se percibe de un producto con sus expectativas. Vale decir que lo importante es la percepción de lo recibido, la cual está dominada las expectativas. (Kotler, 2004)

2.3. Marco Conceptual

Calidad.- Con el paso de los años, el concepto de calidad ha ido evolucionando. En sus inicios, la calidad era como un proceso que comenzaba por el conocimiento de las necesidades de los clientes, y se prolonga hasta la asistencia y el servicio después de la venta. Sin embargo, con el paso de los años, el concepto ha ido evolucionando.

A continuación, se presentarán algunas definiciones según organizaciones reconocidas y expertos del mundo de la calidad.

Definición según la norma ISO 9000: “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”.

Según la Real Academia Española (RAE): Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.



La calidad es un concepto que se utilice con mucha frecuencia en la actualidad, pero a su vez, su significado es percibido de distintas maneras (Vasquez, 2007)

Turismo.- Comprende las "actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos". (MINCETUR, 2012)

Control de calidad.- “El control de calidad se ocupa de garantizar el logro de los objetivos de calidad del trabajo respecto a la realización del nivel de calidad previsto para la producción y sobre la reducción de los costos de la calidad”. (Hernández Orozco, 2010)

Eficacia.- Es un indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado (Hernández Orozco, 2010)

Eficiencia.- Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados. (Hernández Orozco, 2010)

Tipos de satisfacción e insatisfacción

Según Stauss & Neuhaus (1997) Los tipos de satisfacción e insatisfacción son los siguientes:

Satisfacción exigente: se trata de un tipo de satisfacción activa. La relación del cliente con el proveedor es determinada por emociones positivas, especialmente con el proveedor es determinada por las emociones positivas, especialmente el optimismo y la confianza. Debido a que las experiencias anteriores fueron positivas, los clientes creen que el proveedor será capaz de satisfacer sus crecientes expectativas en el futuro. Además, están dispuestos a continuar esta relación satisfactoria. De todos modos, la lealtad de los clientes estará sujeta a la condición de que el servicio ofrecido por el proveedor mejore en la dirección de sus crecientes exigencias.

Satisfacción estable: puede ser descrita como un nivel de aspiración y de exigencia pasivo por parte del cliente. Las emociones positivas del cliente hacia el proveedor se caracterizan por la estabilidad y la confianza en la relación. Los clientes quieren que



todo continúe como esta. Además, que las experiencias vividas hasta el momento han sido positivas estarán dispuestos a continuar la relación.

Satisfacción resignada: este tipo de satisfacción no es inducida por el cumplimiento de las expectativas del cliente, por el hecho de que este tiene la impresión de que es poco realista de esperar más de lo que se le está dando. El compromiso del cliente es pasivo. No está dispuesto a esforzarse para pedir que la situación mejore.

Insatisfacción estable: los clientes que experimentan este tipo de insatisfacción, están insatisfechos con el resultado del servicio, pero apenas reaccionan de manera activa. Su relación con el proveedor es determinada por emociones negativas y la creencia de que sus expectativas tampoco se verán cumplidas en el futuro. De todos modos, no ven ninguna posibilidad para cambiar.

Insatisfacción existente: puede ser representada como un nivel de aspiración y de exigencia activa por parte del cliente. A nivel emocional, su insatisfacción resultara en protestas y oposiciones, implicando la exigencia de mejoras de una forma activa. Al mismo tiempo, los clientes no sienten la obligación de permanecer fieles al proveedor, ya que sus experiencias han sido negativas.

Las ideas expuestas nos sugieren que la satisfacción es un estado emocional que un producto o servicio ocasiona dentro del consumidor o cliente.

2.4. Bases Legales

2.4.1 Sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015

La Norma Internacional ISO 9001, es elaborada por los comités técnicos de la Organización Internacional de Normalización (ISO).

ISO es una federación mundial de organismos nacionales de normalización, fundada el 23 de febrero de 1947 para promover el uso de estándares propietarios, industriales y comerciales a nivel mundial. Su sede se encuentra en Ginebra, Suiza y a fecha de 2015 trabaja en 196 países.

La norma internacional ISO 9001, forma parte de la familia de normas ISO 9000, que son un conjunto de normas y directrices internacionales que



especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión de la calidad desde 1987 y se conforman por tres normas: ISO 9000.- Sistemas de Gestión de la Calidad: Conceptos y vocabulario. Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología.

ISO 9001.- Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos.

Especifica los requisitos para toda organización que desee implementar un sistema de gestión de la calidad con el fin de demostrar capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, o aspire aumentar la satisfacción de sus clientes.

La última versión ISO 9001:2015 publicada el 23 de setiembre de 2015 anula y sustituye a la cuarta edición (Norma ISO 9001:2008), esta última versión trae cambios significativos como es la incorporación de la gestión del riesgo, énfasis en el enfoque basado en procesos, mayor compatibilidad con otras normas y cambios terminológicos.

ISO 9004.- Sistemas de Gestión de la Calidad: Guía para llevar a cabo la mejora. Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora continua de la organización y de las partes interesadas.

2.4.2 Campo de aplicación

Según lo establecido por el Comité TC 176 (2015), todos los requisitos de la Norma Internacional, son genéricos, de manera que la norma puede ser aplicada a todos los tipos de organizaciones, sin importar el tipo o tamaño, o los productos o servicios suministrados.

Asimismo, según el Comité TC 176 (2015), los términos “producto” o “servicio” se aplican únicamente a productos y servicios destinados a un cliente o solicitados por él.



2.5. Formulación de Hipótesis

2.5.1. Hipótesis General

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 si se relaciona significativamente con la satisfacción del pasajero en el tren Vistadome de la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019.

2.5.2. Hipótesis Específicas

HE.1 El sistema integrado de Gestión de calidad ISO 9001-2015 del pasajero en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo - Machupicchu en el año 2019 se viene realizando de manera eficiente.

HE.2 El nivel de satisfacción del pasajero en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en año 2019 es de nivel muy satisfecho.

2.6. Variables de la Investigación

2.6.1. Variable Independiente

- EL sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001-2015

2.6.2. Variable Dependiente

- Satisfacción del Cliente

2.7. Operacionalización de Variables



Tabla 1.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES		INDICADORES	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍA
V I SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	El sistema gestión de calidad es un conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.	Instructivo de Servicios Turísticos	TRAMO DE IDA	-Inicio de embarque -Difusión de Speech -Armado de mesas -Inicio de servicio -Recojo de menajería -Venta de A&B -Desembarque	-Encuestas -Observación -Cuestionarios	-Likert -Alfa de Combrach -Código de barras - Tabla de frecuencias -SPS y Excel -Interpretación -Chi-Cuadrado	1) Deficiente (2) Regular (3) Buena (4) Muy Buena (5) Excelente
			TRAMO DE RETORNO	-Inicio de embarque -Difusión de Speech -Inicio de servicio -Presentación de danza -Presentación de Fashion Show -Venta de A&B -Desembarque			
V D SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas de beneficios previas. (Kotler & Arms)		Tangibles	-Aspecto de los equipos -Instalaciones físicas -Presentación de los empleados -Materiales asociados	-Encuestas -Observación -Cuestionarios	-Likert -Alfa de Combrach - Código de frecuencias -Interpretación -Chi-cuadrado	1) Deficiente (2) Regular (3) Buena (4) Muy Buena (5) Excelente
			Confiabilidad	-Servicio en el tiempo acordado -Interés de resolver el problema -Desempeño de un buen servicio			
			Sensibilidad	-información de ejecución del servicio -Rapidez del servicio -Disposición de ayuda a los clientes -Disponibilidad de los empleados			
			Seguridad	-seguridad en las transacciones -Cortesía en la atención -Conocimientos de los - empleados			
			Empatía	-Atención individualizada -Preocupación por su interés -Necesidades específicas -Horarios de atención			



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación fue de tipo correlacional al tener como preocupación un tema relacionado con la atención y satisfacción al pasajero, proporcionando información que nos permita comprender de mejor manera su funcionamiento, alcances, limitaciones, beneficios y posibles problemas, teniendo como unidad de observación a los estudiantes de la escuela profesional de turismo de la Universidad Andina del Cusco.

3.2. Nivel de Investigación

La investigación corresponde al nivel Descriptivo correlacional, Este nivel está orientado a describir la realidad tal como se presenta. En el caso del trabajo de investigación tenemos las variables Sistema integrado de gestión de calidad y la satisfacción del pasajero. (Sampieri, 2014)

3.3. Enfoque de la Investigación

El presente estudio tiene el enfoque cuantitativo, porque permite contrastar las hipótesis y aplica la estadística (Sampieri, 2014)

3.4. Diseño de la investigación

El estudio tiene un diseño no experimental, con características longitudinales en vista de que no se manipulan las variables independientes. (Sampieri, 2014)

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

La población está constituida por los pasajeros que toman los servicios prestados por la empresa PERURAIL en la ruta Ollantaytambo – Machupicchu en un aproximado de 1284 pasajeros por día, 38.520 al mes y al año un aproximado de 468.660 (Fuente PeruRail)

3.5.2. Muestra

La muestra para el sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001-2015 está constituida por los pasajeros que toman el servicio Vistadome en la ruta Ollantaytambo – Machupicchu, El tamaño muestral se halló con la siguiente fórmula:

Pendiente:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$N = 1284$ tamaño poblacional

$Z = 1.96$ valor de la normal estándar al 95 % de confiabilidad.

$P = 50 \%$ probabilidad de éxito

$q = 50 \%$ probabilidad de fracaso

$E = 8 \%$ error de estimación

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 50 \cdot 50 \cdot 1284}{8^2 (1284 - 1) + (1.96)^2 \cdot 50 \cdot 50}$$



$$n = \frac{12331536}{82112 + 9604}$$

$$n = \frac{12331536}{91716}$$

$$n = 134.45$$

$$n = 135$$

3.6. Criterios de Selección

3.6.1. Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección y tratamiento de información hacia la consecución de los objetivos de la presente investigación son los siguientes:

Técnica	Instrumento
Observación	Guía de observación
Encuesta	Cuestionario

3.6.2. Recolección de Datos

La recolección de los datos se hará utilizando el cuestionario, y la encuesta.

3.6.3. Procesamiento de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó la técnica de estadística, que es el método de obtener de un conjunto de datos conclusiones sobre sí mismo y no sobrepasan el conocimiento proporcionado por estos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para determinar la relación del sistema integrado de gestión de la calidad ISO 9001-2015 y la satisfacción del pasajero en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019, se aplicó un cuestionario 135 pasajeros, en el que se considera 32 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2.

Distribución de los ítems del cuestionario para la variable sistema integrado de gestión de calidad

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Sistema integrado de gestión de calidad	Tren de ida	Inicio de embarque	1
		Difusión del speech	2
		Armado de mesas	3
		Inicio del servicio	4
		Recojo de la menajería	5
		Venta de souvenirs	6
		Desembarque	7
	Tren de retorno	Inicio de embarque	8
		Difusión del speech	9
		Inicio del servicio	10
		Presentación del fashion show	11
		Presentación de la danza	12
		Venta de prendas	13
		Desembarque	14

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3*Distribución de los ítems del cuestionario para la variable satisfacción del pasajero*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Satisfacción del pasajero	Tangibles	Aspecto de los equipos	15
		Instalaciones físicas	16
		Presentación de los empleados	17
		Materiales asociados	18
	Confiabilidad	Servicio en el tiempo acordado	19
		Interés de resolver el problema	20
		Desempeño de un buen servicio	21
	Sensibilidad	Información de ejecución del servicio	22
		Rapidez del servicio	23
		Disposición de ayuda a los clientes	24
		Disponibilidad de los empleados	25
	Seguridad	Seguridad en las transacciones	26
Cortesía en la atención		27	
Conocimientos de los empleados		28	
Empatía	Atención individualizada	29	
	Preocupación por su interés	30	
	Necesidades específicas	31	
	Horarios de atención	32	

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 4.*Descripción de la Baremación y escala de interpretación*

Promedio	Interpretación de la variable	
	Innovación de servicios	Satisfacción del pasajero
1 – 1.80	Muy malo	Deficiente
1.81 – 2.60	Malo	Regular
2.61 – 3.40	Regular	Bueno
3,41 – 4,20	Bueno	Muy bueno
4,21 – 5.00	Muy bueno	Excelente

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide la relación del sistema integrado de gestión de la calidad ISO 9001-2015 y la satisfacción del pasajero en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019, se aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna alfa de Cronbach, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 5
Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Sistema integrado de gestión	0,913	14
Satisfacción del pasajero	0,926	18

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,913 para los ítems considerados en la variable sistema integrado de gestión y calidad y 0,926 para los ítems de la variable satisfacción del pasajero, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Sistema integrado de gestión

4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable sistema integrado de gestión de calidad

Para describir el sistema integrado de gestión de la calidad ISO 9001-2015 en el tren Vista dome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019. Se consideró las dimensiones de: Tren de ida y tren de retorno. Los resultados se presentan a continuación



A) Tren de ida

Tabla 6
Tren de ida

	Indicadores														Dimensión	
	Inicio de embarque		Difusión del speech		Armado de mesas		Inicio del servicio		Recojo de la menajería		Venta de souvenirs		Desembarque		Tren de ida	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	2	1,5%	1	0,7%	1	0,7%	1	0,7%	1	0,7%
Malo	8	5,9%	1	0,7%	4	3,0%	8	5,9%	3	2,2%	5	3,7%	1	0,7%	2	1,5%
Regular	5	3,7%	13	9,6%	13	9,6%	10	7,4%	12	8,9%	25	18,5%	11	8,1%	7	5,2%
Bueno	52	38,5%	45	33,3%	40	29,6%	55	40,7%	53	39,3%	46	34,1%	46	34,1%	38	28,1%
Muy bueno	70	51,9%	75	55,6%	78	57,8%	60	44,4%	66	48,9%	58	43,0%	76	56,3%	87	64,4%
	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

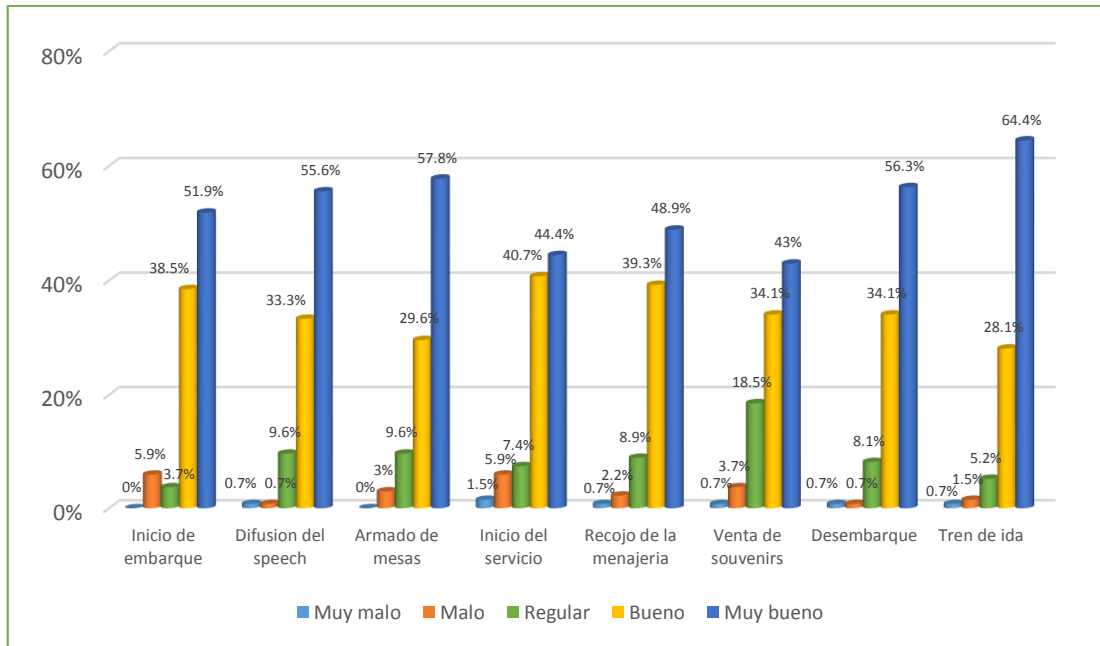


Figura 1: Tren de ida

Interpretación y análisis:

- Según el análisis de presentación de resultados de la primera variable de sistema integrado de gestión de la calidad ISO 9001-2015 en el tren Vista dome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019. Se identifica en la dimensión tren de Ida en la tabla N° 5 que el 51.9% de los pasajeros que utilizan el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu indican que el inicio de embarque es muy bueno, el personal está capacitado para orientar y explicar donde se encuentran las zonas de embarque, mostrando las señalizaciones y estando atentos a cualquier duda lo que hace que el proceso sea de fácil acceso; asimismo 38.5% indica que este proceso es bueno.
- En la difusión de speech el 55.6% de los pasajeros que utilizan el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu indican que es muy bueno ya que describe los procesos de seguridad a seguir durante el viaje, un 33.3% indican que es bueno así mismo el 0.7% indica que no entendió la indicación del speech porque estuvo distraído.
- Los pasajeros en un 57.8% del tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu indican que el armado de la mesa es muy bueno, asimismo un 33.3%



dan a conocer que es bueno, esto indica que todo se encuentra en óptimas condiciones para la distribución del snack y bebidas.

- En el inicio de servicio del tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu el 44.4% de los pasajeros dan a conocer que es muy bueno y el 40.7% indican que es bueno, estos porcentajes altos resaltan que el servicio que se ofrece es de su agrado tanto en la calidad y presentación del producto VISTADOME.
- En el recojo de menajería el 8.9% que representa 12 pasajeros que viajaron en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu señalan que es regular dicho proceso, pero el 48.9% que son 66 pasajeros indican que muy bueno.
- El 43.0% que representa a 58 pasajeros que viajaron en el en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu señalan que la venta de souvenirs es muy bueno, porque allí encuentran productos exclusivos y de calidad, pero el 4.4% que representa a 6 pasajeros indican que no les gusta dicha actividad en el tren.
- El 56.3% de pasajeros que viajaron en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu dan a conocer que el proceso de desembarque es muy bueno y ordenado, pero encontramos un 8.1% indica que este proceso es regular, ya que no encontraron rampas para discapacitados.

De acuerdo a la presente pregunta tenemos que la mayoría de turistas está conforme y satisfecho con el servicio a bordo que se presta en el servicio del tren vistadome, razón por la cual la implementación del sistema ISO 9001-2015, fue una estrategia muy adecuada mejorando todos los procesos en la prestación del servicio a bordo y por ende promoviendo un servicio de calidad hacia los turistas, esto en el tren de Ida, creando una experiencia inolvidable.

**B) Tren de retorno****Tabla 7***Tren de retorno*

	Indicadores														Dimensión	
	Inicio de embarque		Difusión del speech		Inicio del servicio		Presentación del fashion show		Presentación de la danza		Venta de prendas		Desembarque		Tren de retorno	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%	1	0,7%
Malo	6	4,4%	0	0,0%	4	3,0%	2	1,5%	5	3,7%	1	0,7%	3	2,2%	2	1,5%
Regular	9	6,7%	13	9,6%	15	11,1%	15	11,1%	10	7,4%	23	17,0%	15	11,1%	7	5,2%
Bueno	49	36,3%	49	36,3%	51	37,8%	40	29,6%	39	28,9%	46	34,1%	51	37,8%	38	28,1%
Muy bueno	71	52,6%	73	54,1%	65	48,1%	78	57,8%	80	59,3%	65	48,1%	65	48,1%	87	64,4%
	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%

Fuente: Elaboración propia

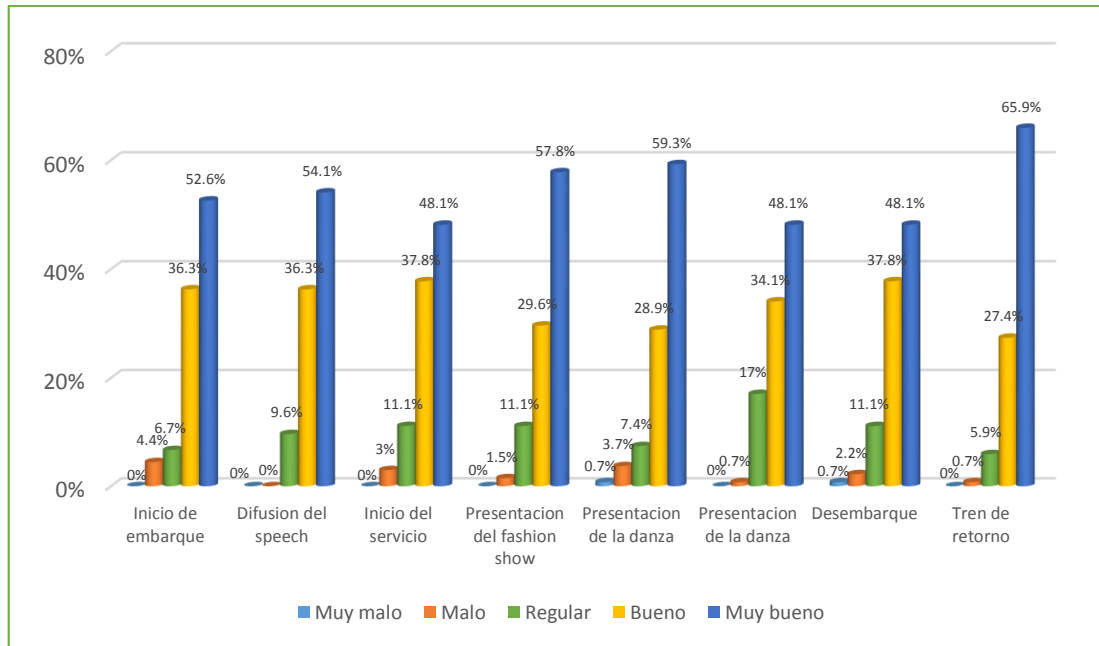


Figura 2: Tren de retorno

Interpretación y análisis:

- Según el análisis de presentación de resultados de la primera la primera variable de sistema integrado de gestión de la calidad ISO 9001-2015 en el tren Vista dome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019. Se identifica en la dimensión tren de retorno en la tabla N° 6 que el 5.5% del tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu que representa a 8 pasajeros indican que el servicio de inicio de embarque es malo por el aforo y la falta de bancas en la sala de espera, pero el 51.9% que representa a 70 pasajeros dan a conocer que dicho servicio es muy bueno por la rapidez y orden al momento del embarque.
- El 9.6% de pasajeros que viajaron en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu dan a conocer que la difusión del speech es regular, porque hay momentos en los que no se escucha claramente por el ruido de la locomotora, pero encontramos uno 54.1% pasajeros se encuentran satisfechos porque el audio difundido es claro y preciso.
- En el inicio de servicio del tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu el 48.1% de los pasajeros dan a conocer que es muy bueno y el 37.8% indican que es bueno, estos porcentajes altos resaltan que el servicio que se ofrece es de su agrado tanto en la calidad y presentación del producto VISTADOME.



- En la presentación del fashion show 78 pasajeros que representa un 57.8% del tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu dan a conocer que esta presentación es muy buena que los productos que ofrecen son exclusivos y de edición limitada, pero un 1.5% de pasajeros que son 2 dicen que es malo porque los productos ofrecidos son caros.
- El 59.3% que representa a 80 pasajeros y el 28,9% que son 39 pasajeros indican que es muy bueno y bueno el show de danzas del tren del tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu.
- El 48.3% de pasajeros que viajaron en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu dan a conocer que el proceso de desembarque es muy bueno y ordenado, pero encontramos un 11.3% indica que este proceso es regular, ya que no encontraron rampas para discapacitados según me comentaron

De acuerdo a la presente pregunta tenemos que la mayoría de turistas está conforme y satisfecho con el servicio a bordo que se presta en el servicio del tren vistadome durante el retorno, la implementación del sistema ISO 9001-2015 ha sido una estrategia muy adecuada mejorando todos los procesos en la prestación del servicio a bordo y por ende promoviendo un servicio de calidad hacia los turistas.

4.2.2. Resultados de la variable sistema integrado de gestión de calidad

Tabla 8
Sistema integrado de gestión de calidad

	f	%
Muy malo	0	0,0%
Malo	1	0,7%
Regular	7	5,2%
Bueno	33	24,4%
Muy bueno	94	69,6%
Total	135	100,0%

Fuente: Elaboración propia

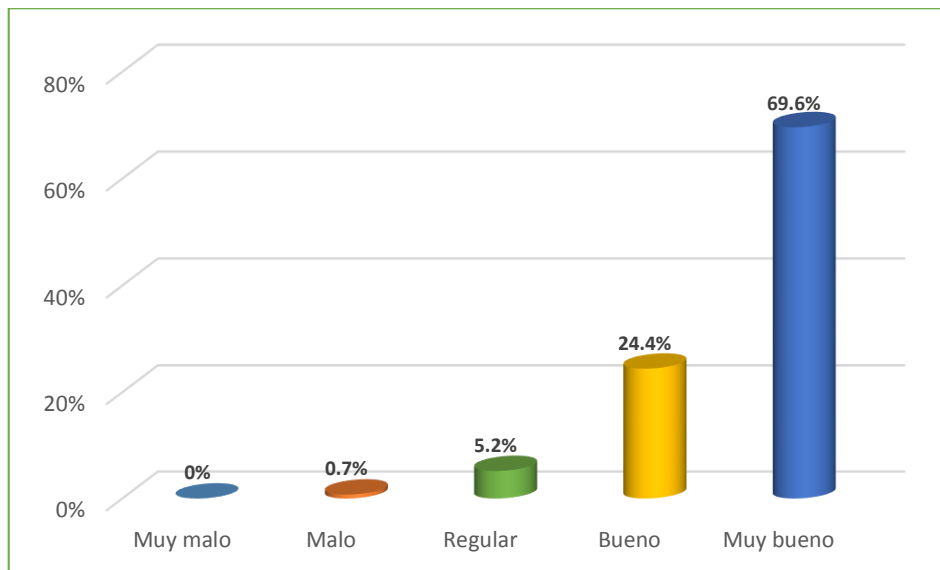


Figura 3: Sistema integrado de gestión de calidad

Interpretación y análisis:

En el sistema integrado de gestión de la calidad en la tabla N° 7 se observa un 66.6% de pasajeros que indica es muy bueno en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu, esto hace a 94 pasajeros, pero también hay un 24.4 % que son 33 pasajeros que se encuentran satisfechos con este sistema.

De acuerdo al análisis del presente indicador podemos apreciar que el sistema integrado de gestión de calidad sea percibido como muy bueno, mejorando de esta manera la satisfacción de los turistas, así como también de los colaboradores de la empresa quienes se sienten motivado con este resultado.

4.3. Satisfacción del pasajero

4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción del pasajero

Para describir satisfacción del pasajero en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019. Se consideró las dimensiones de: tangible, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía. Los resultados se presentan a continuación:

A) Tangibles

Tabla 9

Tangibles

	Indicadores								Dimensión	
	Aspecto de los equipos		Instalaciones físicas		Presentación de los empleados		Materiales asociados		Tangibles	
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	6	4,4%	0	0,0%	0	0,0%	3	2,2%	0	0,0%
Regular	8	5,9%	4	3,0%	1	0,7%	7	5,2%	1	0,7%
Bueno	23	17,0%	7	5,2%	3	2,2%	11	8,1%	11	8,1%
Muy bueno	49	36,3%	60	44,4%	40	29,6%	45	33,3%	40	29,6%
Excelente	49	36,3%	64	47,4%	91	67,4%	69	51,1%	83	61,5%
Total	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%

Fuente: Elaboración propia

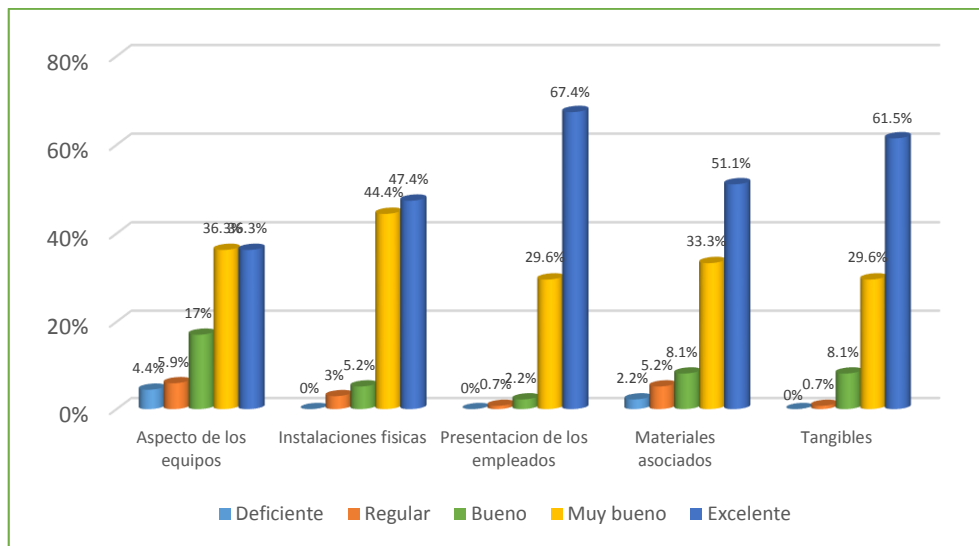


Figura 4: Tangibles

Interpretación y análisis:

- Según el análisis de presentación de resultados de la segunda variable sobre satisfacción del pasajero, en la dimensión tangible en la tabla N° 8, se identifica que el 36.6% indica que es muy bueno, se encuentran satisfechos con dichos objetos dentro del tren.

- En las instalaciones físicas un 91.8% indican que es bueno y muy bueno, esto es 98 pasajeros que viajaron en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu.
- El 97.0% que hacen 131 pasajeros que viajaron en el del tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu indican que la presentación delos empleados es muy buena y buena.

De acuerdo al análisis del presente instrumento, tenso que más del 60% de los turistas está satisfecho con los elementos tangibles del servicio que se presta dentro del servicio de vistadome, esto es una muestra clara del servicio organizado y coordinado que se brinda en Perú rail.

B) Confiabilidad

Tabla 10

Confiabilidad

	Indicadores						Dimensión	
	Servicio en el tiempo acordado		Interés de resolver el problema		Desempeño de un buen servicio		Confiabilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Regular	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%	1	0,7%
Bueno	18	13,3%	25	18,5%	7	5,2%	8	5,9%
Muy bueno	33	24,4%	41	30,4%	47	34,8%	39	28,9%
Excelente	83	61,5%	69	51,1%	80	59,3%	87	64,4%
Total	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%

Fuente: Elaboración propia

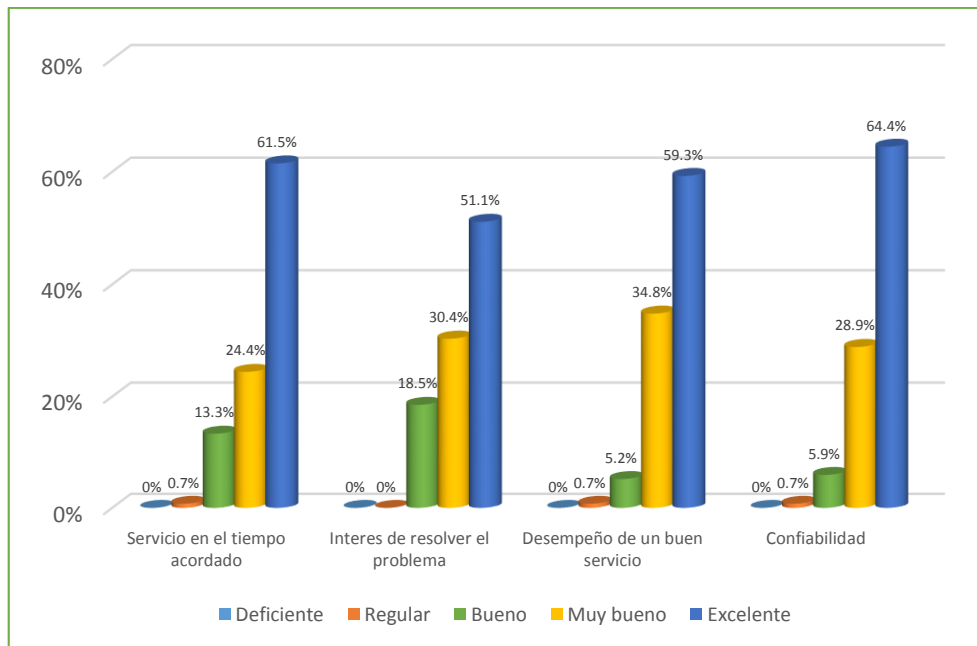


Figura 5: Confiabilidad

Interpretación y análisis:

- Según el análisis de presentación de resultados de la segunda variable sobre satisfacción del pasajero, en la dimensión confiabilidad en la tabla N° 9, El 99.2% que representa a 134 pasajeros que viajaron en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu indican que el servicio en el tiempo acordado es excelente, muy bueno y bueno solo el 0.7% que es 1 pasajero indica que es regular.
- Los pasajeros señalan que un 51.1% que en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu, designan que es excelente en la forma como tienen interés en resolver el problema.
- Un 94.1% que representa a 127 pasajeros que viajaron en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu indican que es excelente y muy bueno el desempeño del servicio ofrecido en el tren, solo un 0.7 % que hace 1 pasajero indica que es regular.

El resultado del presente instrumento nos permite entender que la satisfacción del turista depende mucho de la confiabilidad del servicio que se presta durante el servicio de vistadome, como se aprecia tenemos que más del 50% del turista confían en el desempeño de los colaboradores y de la empresa.

C) Sensibilidad

Tabla 11.

Sensibilidad

	Indicadores								Dimensión	
	Información de ejecución del servicio		Rapidez del servicio		Disposición de ayuda a los clientes		Disponibilidad de los empleados		Sensibilidad	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,5%	0	0,0%
Bueno	6	4,4%	7	5,2%	11	8,1%	11	8,1%	3	2,2%
Muy bueno	46	34,1%	35	25,9%	35	25,9%	29	21,5%	26	19,3%
Excelente	83	61,5%	93	68,9%	89	65,9%	93	68,9%	106	78,5%
Total	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%

Fuente: Elaboración propia

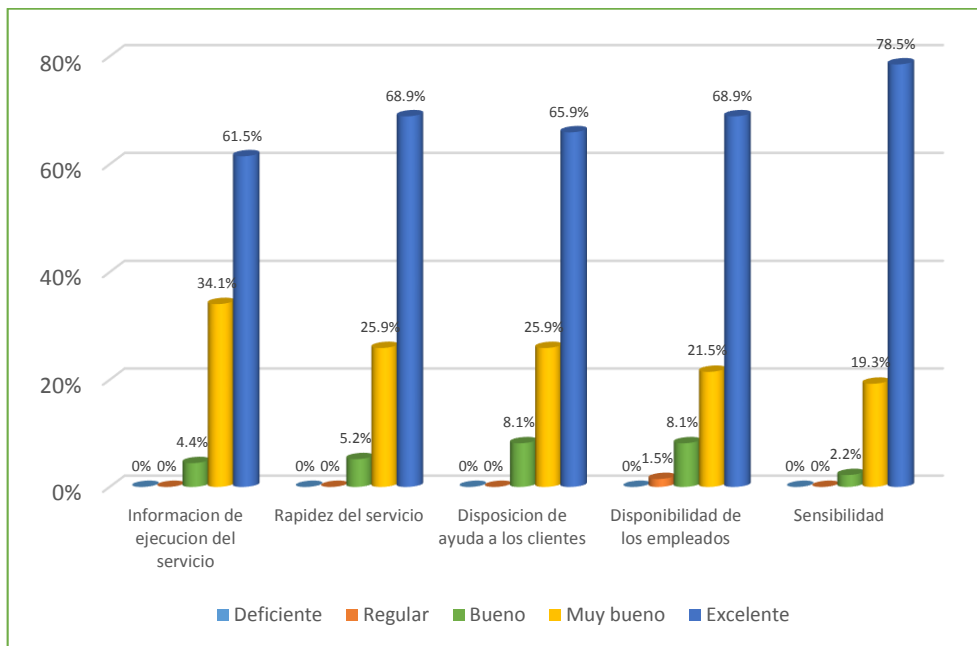


Figura 6: Sensibilidad

Interpretación y análisis:

- Según el análisis de presentación de resultados de la segunda variable sobre satisfacción del pasajero, en la dimensión sensibilidad en la tabla N°10; En la información de ejecución del servicio el 61.5% de pasajeros que viajaron en el tren

Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu indican que es excelente y un 34.1% indican que es muy bueno.

- El 68.9% de pasajeros que son 93 pasajeros y 25.9% que son 35 pasajeros que viajaron en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu señalan que es excelente y muy bueno la rapidez del servicio.
- En la disposición de ayudar a los pasajeros el 65.9% que viajaron en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu indican que fue excelente, y también encontramos que nadie indica que es regular.
- 93 pasajeros que representan 68.9% que utilizaron el servicio del tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu dan a conocer que la disponibilidad de los empleados es excelente.

El presente instrumento nos permite apreciar que la sensibilidad de los colaboradores es percibida como muy bueno en un promedio de un 60% lo cual es un gran compromiso para seguir mejorando en busca del servicio de calidad por excelencia.

D) Seguridad

Tabla 12.

Seguridad

	Indicadores						Dimensión	
	Seguridad en las transacciones		Cortesía en la atención		Conocimientos de los empleados		Seguridad	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Regular	4	3,0%	5	3,7%	0	0,0%	0	0,0%
Bueno	19	14,1%	12	8,9%	12	8,9%	11	8,1%
Muy bueno	44	32,6%	42	31,1%	36	26,7%	37	27,4%
Excelente	67	49,6%	76	56,3%	87	64,4%	87	64,4%
Total	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%

Fuente: Elaboración propia

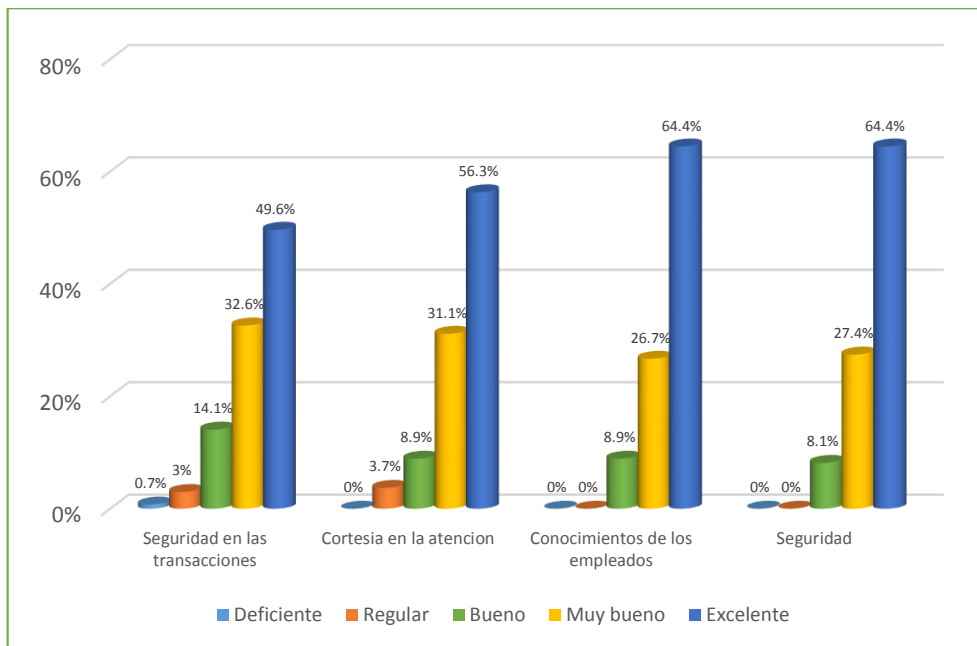


Figura 7: Seguridad

Interpretación y análisis:

- Según el análisis de presentación de resultados de la segunda variable sobre satisfacción del pasajero, en la dimensión seguridad en la tabla N° 11, El 49.6% indico que las seguridades en las transacciones fueron muy buenas, debido al sistema digital que se utiliza, pero el 3.7% que representan a 5 personas lo ven deficiente, las compras en línea aun generan retrasos en algunos casos
- En el tren Vistadome pudimos ver que un 56.3% señaló que la tripulación mostro cortesía en la atención, esta es una fortaleza de este tren, seguido de un 31.3% que indico es bueno
- Vemos que un 64.4% señala enfáticamente que el tripulante tiene un conocimiento del trabajo que realizan, pude ver que reciben constantes capacitaciones para este proceso prueba de ello es que el 0.0% respondió que es muy malo.

La seguridad es percibida como muy buena en un promedio de 60% por parte de los turistas constituyendo esta percepción como un aliciente para la empresa en vista estamos cumpliendo los parámetros que el ISO 9001 exige.

E) Empatía

Tabla 13

Empatía

	Indicadores								Dimensión	
	Atención individualizada		Preocupación por su interés		Necesidades específicas		Horarios de atención		Empatía	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Regular	1	0,7%	1	0,7%	1	0,7%	1	0,7%	1	0,7%
Bueno	9	6,7%	12	8,9%	6	4,4%	10	7,4%	2	1,5%
Muy bueno	41	30,4%	36	26,7%	37	27,4%	31	23,0%	29	21,5%
Excelente	84	62,2%	86	63,7%	91	67,4%	93	68,9%	103	76,3%
Total	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%	135	100,0%

Fuente: Elaboración propia

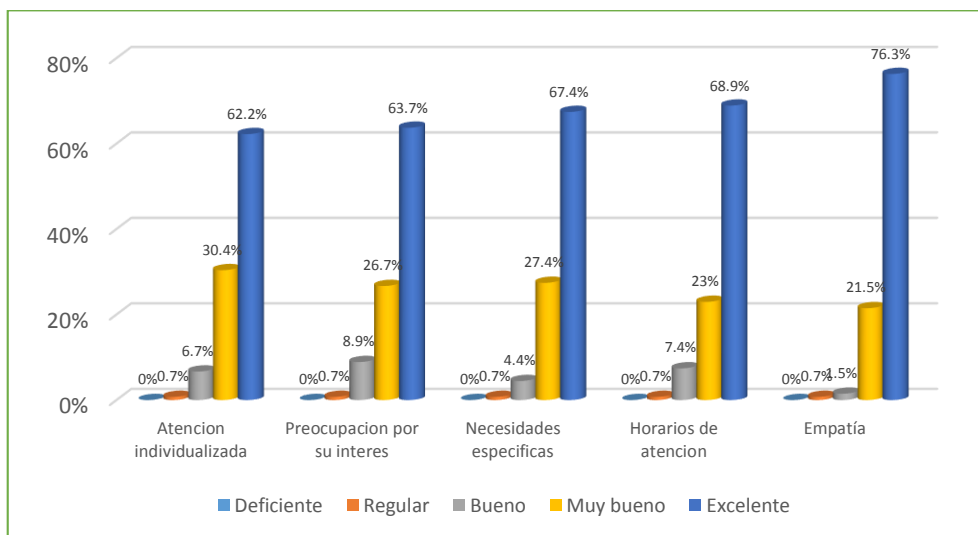


Figura 8: Empatía

Interpretación y análisis:

- Según el análisis de presentación de resultados de la segunda variable sobre satisfacción del pasajero, en la dimensión empatía en la tabla N° 12; La atención individualizada para el pasajero en un 62.2% en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu indica que es excelente, que representa a 84 pasajeros, pero un 0.7% que es 1 pasajero indica que es regular.

- Los pasajeros que viajan en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu señalan que un 63.7% y 26.7% que es un excelente y muy bueno el interés que tienen los tripulantes en la preocupación por su interés.
- En un 67.4% los pasajeros que viajaron en el tren
- en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu indicaron que los tripulantes estuvieron atentos a las necesidades de los pasajeros, es así que señalaron que es excelente y muy bueno.
- El 91.9% que representa a 124 pasajeros que viajaron en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu indican que el horario de atención es excelente y muy bueno, solo el 0.7% que es 1 pasajero indica que es regular.

El presente instrumento nos permite percibir que los turistas perciben al personal de la empresa con actitudes de empatía la cual logra que el servicio sea además muy bueno y seguro.

4.3.2. Resultados de la variable satisfacción del pasajero

Tabla 14

Satisfacción del pasajero

	f	%
Deficiente	0	0,0%
Regular	1	0,7%
Bueno	7	5,2%
Muy bueno	33	24,4%
Excelente	94	69,6%
Total	135	100,0%

Fuente: Elaboración propia

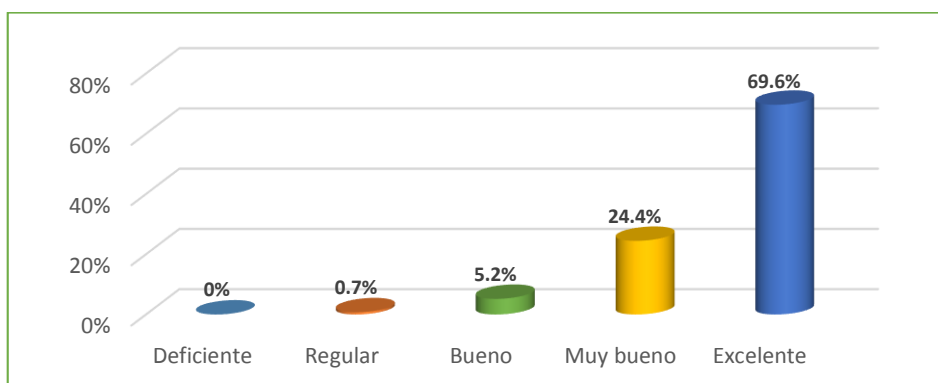


Figura 9: Satisfacción al pasajero



Interpretación y análisis:

En la satisfacción al pasajero se observa que 69.6% indica que es muy bueno y 24.4% bueno tenemos a 127 pasajero que viajaron en el tren Vistadome en la ruta de Ollantaytambo – Machupicchu, se encuentran satisfechos con la atención y el viaje recibido en dicho trayecto.

El servicio es percibido como muy bueno en un casi 70% posicionándose como un servicio de calidad en relación a otros existentes a nivel global, cumpliendo con los estándares que el ISO 9001 exige para ser un servicio de calidad.

4.4. Pruebas de hipótesis

Para determinar la relación entre Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y la satisfacción del pasajero en el tren Vistadome de la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado.

Para la toma de decisiones se considera:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para determinar grado de relación entre de las dimensiones de la variable Sistema Integrado de Gestión de calidad con la variable satisfacción del pasajero, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de -1 a 1 .

4.4.1. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable sistema integrado de gestión de calidad y la variable satisfacción del pasajero

A) Tramo de ida y satisfacción del pasajero

H₀: Las etapas del instructivo de servicios turísticos en el tramo de ida en el sistema integrado de la gestión de calidad ISO 9001:2015 en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019 no se relacionan con la satisfacción del pasajero.

H₁: Las etapas del instructivo de servicios turísticos en el tramo de ida en el sistema integrado de la gestión de calidad ISO 9001:2015 en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019 si se relacionan con la satisfacción del pasajero.

Tabla 15

Tramo de ida y satisfacción al pasajero

Tramo de ida	Satisfacción al pasajero										Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente			
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,5%	0	0,0%	2	1,5%
Regular	0	0,0%	0	0,0%	5	3,7%	2	1,5%	0	0,0%	7	5,2%
Bueno	0	0,0%	0	0,0%	2	1,5%	26	19,3%	10	7,4%	38	28,1%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	2,2%	84	62,2%	87	64,4%
Total	0	0,0%	1	0,7%	7	5,2%	33	24,4%	94	69,6%	135	100,0%
Prueba Chi cuadrado = 274,883										$p = 0.000$		
Correlación de Spearman										$r = 0.811$		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que las etapas del instructivo de servicios turísticos en el tramo de ida en el sistema integrado de la gestión de calidad ISO 9001:2015 en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019 se relacionan con la satisfacción del pasajero, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.811.

B) Tramo de retorno y satisfacción del pasajero

H₀: Las etapas del instructivo de servicios turísticos en el tramo de retorno en el sistema integrado de la gestión de calidad ISO 9001:2015 en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019 no se relacionan con la satisfacción del pasajero.

H₁: Las etapas del instructivo de servicios turísticos en el tramo de retorno en el sistema integrado de la gestión de calidad ISO 9001:2015 en el

tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019 se relacionan con la satisfacción del pasajero.

Tabla 16

Tramo de retorno y satisfacción al pasajero

Tramo de retorno	Satisfacción al pasajero										Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente		f	%
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Malo	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Regular	0	0,0%	0	0,0%	6	4,4%	2	1,5%	0	0,0%	8	5,9%
Bueno	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	28	20,7%	8	5,9%	37	27,4%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	2,2%	86	63,7%	89	65,9%
Total	0	0,0%	1	0,7%	7	5,2%	33	24,4%	94	69,6%	135	100,0%
Prueba Chi cuadrado = 298,281									$p = 0.000$			
Correlación de Spearman									$r = 0.839$			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que las etapas del instructivo de servicios turísticos en el tramo de retorno en el sistema integrado de la gestión de calidad ISO 9001:2015 en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019 se relacionan con la satisfacción del pasajero, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.839.

4.4.2. Resultados para la relación entre el sistema integrado de gestión calidad y la satisfacción al pasajero

H₀: El Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 no se relaciona significativamente con la satisfacción del pasajero en el tren Vistadome de la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019.

H₁: El Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 si se relaciona significativamente con la satisfacción del pasajero en el tren Vistadome de la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019.

Tabla 17*Sistema integrado de gestión de calidad y satisfacción al pasajero*

Sistema integrado de gestión de calidad	Satisfacción al pasajero										Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente			
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Malo	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
Regular	0	0,0%	0	0,0%	7	5,2%	0	0,0%	0	0,0%	7	5,2%
Bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	33	24,4%	0	0,0%	33	24,4%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	94	69,6%	94	69,6%
Total	0	0,0%	1	0,7%	7	5,2%	33	24,4%	94	69,6%	135	100,0%
Prueba Chi cuadrado = 405,00										$p = 0.000$		
Correlación de Spearman										$r = 0.980$		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que El Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 se relaciona significativamente con la satisfacción del pasajero en el tren Vistadome de la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.980.

De acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman tenemos que la correlación es muy significativa llegando casi a 1 lo cual indica que la satisfacción del turista está directamente relacionada con la adecuada aplicación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001- 2015, esto es una muestra clara que las empresas requieren de adecuados sistemas para garantizar la calidad y satisfacción de los servicios.



CAPITULO V

DISCUSION

5.1. Descripción de los hallazgos más grandes

En el presente trabajo de investigación se determinó hallazgos relevantes a través de los instrumentos y las técnicas para recolectar datos, a si somos también la interpretación de los datos recolectados a través de métodos y herramientas; en los siguientes párrafos mostraremos los hallazgos más relevantes.

En la presente investigación se determinó la confiabilidad de los instrumentos utilizados para ello se establece que el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,913, para los ítems considerados en la variable sistema integrado de gestión y calidad y 0,926 para los ítems de la variable satisfacción del pasajero, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

La investigación tiene dos variables, y el objetivo de la presente investigación es la de mediar y establecer la relación existente entre ambas, la cual ha sido probada por la aplicación correcta de los instrumentos.

La primera variable: Sistema integrado de gestione calidad, en las dimensiones tren de ida y tren de retorno se obtuvo:

Tren de ida

El 51.9% de los pasajeros indican que el inicio de embarque es muy bueno, el personal está capacitado para orientar y explicar donde se encuentran las zonas de embarque, mostrando las señalizaciones y estando atentos a cualquier duda lo que hace que el proceso sea de fácil acceso, En la difusión de speech el 55.6% de los



pasajeros indican que es muy bueno ya que describe los procesos de seguridad a seguir durante el viaje, Los pasajeros en un 57.8% indican que el armado de la mesa es muy bueno, asimismo un 33.3% dan a conocer que es bueno, esto indica que todo se encuentra en óptimas condiciones para la destrucción del snack y bebidas, En el inicio de servicio del tren los pasajeros dan a conocer que es muy bueno y el 40.7% indican que es bueno, estos porcentajes altos resaltan que el servicio que se ofrece es de su agrado tanto en la calidad y presentación del producto VISTADOME, El 43.0% que representa a 58 pasajeros señalan que la venta de souvenirs es muy bueno, porque allí encuentran productos exclusivos y de calidad, pero el 4.4% que representa a 6 pasajeros indican que no les gusta dicha actividad en el tren y El 56.3% de pasajeros dan a conocer que el proceso de desembarque es muy bueno y ordenado, pero encontramos un 8.1% indica que este proceso es regular, ya que no encontraron rampas para discapacitados.

Por lo cual tenemos que es necesario seguir mejorando el servicio mediante la aplicación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para lograr la satisfacción de los turistas en el servicio del Vistadome.

Tren de retorno

El 51.9% que representa a 70 pasajeros dan a conocer que el inicio de embarque es muy bueno por la rapidez y orden al momento del embarque, El 54.1% pasajeros se encuentran satisfechos con la difusión del speech porque el audio difundido es claro y preciso, El 48.1% de los pasajeros en el inicio de servicio de tren dan a conocer que es muy bueno y el 37.8% indican que es bueno, estos porcentajes altos resaltan que el servicio que se ofrece es de su agrado tanto en la calidad y presentación del producto Vistadome, En la presentación del fashion show 78 pasajeros que representa un 57.8% dan a conocer que esta presentación es muy buena que los productos que ofrecen son exclusivos, El 59.3% que representa a 80 pasajeros indican que es muy bueno y bueno el show de danzas del tren del tren y el 48.3% de pasajeros dan a conocer que el proceso de desembarque es muy bueno y ordenado.

De la misma manera el tren de retorno del vistadome muestra un servicio de calidad y una mejora continua bajo los principios del Sistema Integrado de Gestión de



Calidad ISO 9001:2015, el turismo por ser una actividad de productos intangibles exige que el servicio sea muy bueno porque solo se da en el momento.

Se determinó relación entre las dimensiones de la variable sistema integrado de gestión de calidad y la variable satisfacción del pasajero, en la prueba Chi – cuadrado, se afirma que las etapas del instructivo de servicios turísticos en el tramo de ida en el sistema integrado de la gestión de calidad ISO 9001:2015 en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019 se relacionan con la satisfacción del pasajeros, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es positiva, mostrando una relación directa entre ambas variables.

5.2. Implicaciones del estudio

Los resultados de la presente investigación son de mucha importancia, puesto que establece la existencia de una relación entre el sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001-2015 y la satisfacción del pasajero en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo - Machupicchu durante el año 2019.

Por ende, la presente investigación servirá de como instrumento de consulta, análisis y aplicación en la empresa PeruRail, así como en otras empresas turísticas, cumpliendo su fin científico.



CAPITULO VI

PROPUESTAS

6.1. Propuesta de un plan de mejora continua del sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001-2015 en PeruRail.

Como parte de la investigación científica, en el presente capítulo se desarrolla la parte de las propuestas, a continuación, desarrollamos esta a continuación.

Fundamentación:

El turismo, por su carácter económico involucra la necesidad de ser una actividad planificada y organizada, sobre todo si el objetivo es generar satisfacción en el turista, para esto se propone un plan de mejora continua del sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001-2015, porque si bien es cierto tenemos que más del 50% de los turistas están satisfechos con el servicio del vistadome no llegamos a niveles más altos y el objetivo es lograr la perfección en el servicio, para lo cual se propone un plan que permita a la empresa seguir en la mejora continua como lo indica (Ishikawa, 1989), la calidad es una filosofía de trabajo y esta debe ser entendida por todos los colaboradores de quienes depende que el servicio sea el que se desea.

El presente plan contempla programas y proyectos en las siguientes materias:

- Programa de capacitaciones periódicas a los colaboradores en Calidad de Servicios Turísticos
- Programa de mejora de procesos de embarque, servicio a bordo
- Elaboración de manuales de procedimientos de cada uno de los servicios
- Mejoramiento de check lists
- Evaluaciones periódicas del desempeño de los colaboradores.



MATRIZ FODA		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		F1. Personal con experiencia y conocimiento operativo.	D1. Personal de servicio a bordo tercerizado.
		F2. Flota rodante que permite la observación del paisaje por medio de ventanas y domos panorámicos, con coches climatizados.	D2. Servicios low cost no cuentan con snack y bebidas incluidos en comparación a la competencia.
		F3. Amplia malla de horarios y trenes mixtos.	D3. Infraestructura de coches y estaciones no adecuada para atención de pasajeros regulares y discapacitados.
		F4. Contar con certificados de excelencia en el servicio otorgados por Trip Advisor.	D4. Problemas con el fluido eléctrico, datos y telefonía ocasionan caída del sistema y problemas de comunicación.
		F5. Procesos certificados ISO 9001:2015.	D5. Falta de condiciones en estaciones y paraderos para la realización de las tareas de limpieza a cargo de proveedor de servicios.
		ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
OPORTUNIDADES	O1. Crecimiento del mercado con ofertas accesibles y económicas permiten el arribo de potenciales pasajeros nacionales e internacionales.	F1, F2, O2, O4. Personalizar la interacción con el pasajero para realzar la experiencia de viaje. F1, F3, F4, F5, O1, O3. Brindar, evaluar y analizar el servicio ofertado en trenes mixtos.	D1, D3, D4, D5, O1, O3, O4. Mejorar los procesos de embarque para dinamizar los flujos de turistas en las diferentes frecuencias, iniciando por la estación de Machupicchu. D2, O2. Potenciar los argumentos de venta a bordo de los productos representativos en el país.
	O2. Paisaje en ruta excepcional.		
	O3. Estrategia en promociones para turistas nacionales en los servicios turísticos.		
	O4. Reconocimiento del servicio en redes sociales y las diferentes plataformas web.		
		ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
AMENAZAS	A1 Problemas políticos y sociales (huelgas, paros regionales y locales)	F1, A3, F4, F5. Garantizar el cumplimiento de un programa integral de inducción. F1, F3, A1, A2, A4. Continuar con un programa de capacitaciones de servicio y manejo de contingencias. F2, A5. Monitorear la ruta Hidroeléctrica - Machupicchu a fin de captar una mayor cantidad de turistas que ingresen por la vía alterna.	D1, D2, D3, D4, A1, A2, A3, A4. Elaborar un procedimientos junto al área de Ventas (informes) sobre las atenciones preferenciales, que incluya el manejo en caso de contingencias. D5, A5. Solicitar a la Alta Dirección mejorar las condiciones de infraestructura de estaciones y paraderos.
	A2 Disminución de turistas por crisis mundial, enfermedades y pandemias.		
	A3 Crecimiento de la competencia por inclusiones y precios bajos.		
	A4 Desastres naturales.		
	A5. Incremento de turismo por vías alternas.		

Fuente: Tomado de PeruRail.



Objetivos:

Como principal objetivo tenemos:

- Establecer como filosofía de trabajo la aplicación del sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001-2015 y el logro de la satisfacción total del turista en el servicio de Vistadome de PeruRail en la ruta Ollantaytambo – Machupicchu.

Objetivos específicos:

- Promover la calidad de servicio
- Lograr la satisfacción de los turistas y de los colaboradores

Responsables:

Los responsables de la presente propuesta serán los encargados de hacer que este plan realmente se aplique y funcione, así lograr un servicio de transporte turístico de calidad en el centro histórico del Cusco.

A continuación, mencionamos a los responsables de la presente propuesta:

- Gerencia general de PeruRail
- Área de operaciones de PeruRail
- Área de recursos humanos de PeruRail
- Colaboradores y personal del PeruRail

Presupuesto

La elaboración de un presupuesto es necesaria la ejecución de un plan de mejora continua esto implica la participación de profesionales del área, por el carácter del trabajo de investigación tómanos en cuenta las opiniones de varios profesionales y el promedio cercano al presupuesto es de:

60.000. 00 soles



Cronograma.

El cronograma de trabajo de esta propuesta tiene que ver mucho con tres aspectos importantes como son el diagnostico, la elaboración del plan y la ejecución del proyecto.

ACTIVIDAD	TIEMPO
Diagnostico	6 meses
Elaboración del plan	3 meses
Aplicación del plan	3 meses
Total	12 meses



CONCLUSIONES

Primera. La presente investigación nos permite establecer que si existe una relación entre el Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y la satisfacción del pasajero en el tren Vistadome de la ruta Ollantaytambo Machupicchu en el año 2019 logrando ser probado por correlación de Spearman con un resultado de 0.811 lo cual indica que la satisfacción de los turistas mejora y seguirán mejorando porque él los parámetros que exige el ISO 9001 han permitido que mejore la calidad de servicio.

Segunda: El sistema integrado de Gestión de calidad ISO 9001-2015 del pasajero en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo - Machupicchu ha sido una gran ayuda desde su implantación en el año 2012, porque sin ella el servicio continuaría teniendo deficiencias, no habría una coordinación entre las diferentes áreas y el turista no percibiría un servicio de calidad, este sistema ha sido de mucha ayuda porque ahora se realiza un servicio bajo los parámetros que exige la norma del ISO 9001.

Tercera: El nivel de satisfacción del pasajero en el tren Vistadome en la ruta Ollantaytambo Machupicchu en año 2019 , en un promedio de más del 60% ha sido muy bueno , pero como se aprecia es un nivel que sigue por debajo del 100% , es necesario que se siga trabajando bajo estos parámetros de lograr la excelencia del servicio , logrando que el turista perciba un servicio con calidad, empatía, confiabilidad y seguro, de esta manera esto contribuirá a que el destino Machupicchu siga en un crecimiento.



RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a la Gerencia General del PeruRail, Área de Recursos Humanos, Área Logística de la empresa PeruRail que sigan con la política de mejora continua mediante el fortalecimiento del área de control del ISO 9001 y su implantación como una filosofía de trabajo de esta forma logran fortalecer la satisfacción el turista y de los propios integrantes de la familia PeruRail, puesto que la relación entre la Aplicación del Sistema integrado de ISO 9001 :2015 y la satisfacción del Turista es directa , esto demuestra que es necesario que se continúe con esta política de Calidad en el servicio.

Segunda: Se recomienda a la oficina de Control del ISO 9001:2015 que siga mejorando las herramientas de aplicación del sistema, así como actualizar constantemente con las nuevas herramientas las diferentes áreas de la empresa, continúe con las capacitaciones periódicas, las evaluaciones de control de calidad tanto internas como externas y de esta manera lograr la empresa continúe bajo los principios de la mejora continua.

Tercera: Se recomienda a la oficina de control del ISO 9001 :2015, al área de relaciones públicas y a la gerencia general de PeruRail que establezcan el plan de mejora continua para continuar con el incremento del nivel de satisfacción de los turistas en el servicio de Vistadome , será necesario mantener y mejorar esta satisfacción para esto será necesario que se implementen ; evaluaciones internas y externas a los turistas , al personal de la empresa, además de constituirse como una empresa líder y socialmente responsable a nivel nacional.



BIBLIOGRAFÍA

Cañas, J. (2018). *Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 Versión 2015 en la empresa totality services S.A.S.* Bogota: UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO.

Carmona Lavado, A. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente.* Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

Chan, N. (2005). *Innovación a la hora de diagramar circuitos turísticos Regionales.* Argentina : Tercera Edicion .

Conde, U. G. (2017). “*El Sistema de Calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el Colegio Santa María de la Providencia en el año 2016* ”. Lima-Peru.

De la Orden, C. (2011). *La satisfacción del turista cultural enológico: causas y efectos.* Tesis de licenciatura. Universidad de Huelva, Huelva.

Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad.* Madrid: Díaz de Santos.

Fernandez, D. (2015). *El diseño de productos y servicios turísticos.* Madrid: Sintesis, S.A.

Florez, F. (2014). *Analisis de calidad del servicio a bordo ofrecido en los trenes turísticos de la Empresa Perurail, ruta Ollantaytambo–Aguas Calientes-2012-2013.* Arequipa: Universidad Católica de Santa María .

Garcia, E. B. (2007). *Marketing Relacional: Cree un Plan de Incentivos Eficaz.* (Netbiblo, Ed.)

Gonzales, U. &. (2017). “*El Sistema de Calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el Colegio Santa María de la Providencia en el año 2016.* Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

Hernández Orozco, C. (12 de Febrero de 2010). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos13/glosadm/glosadm.shtml>



Ishikawa, & Kaoru. (1989). *Introducción al control de la Calidad*. Madrid: DIAZ DE SANTOS.

ISO 9000. (14 de Setiembre de 2000). *Norma ISO 9000*. Obtenido de <https://gestiondecualidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/iso-9000-2000-sistemas-de-gestic3b3n-de-la-calidad-conceptos-y-vocabulario.pdf>

Joubert, E. G. (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*. Quilmes: Universidad Nacional de Quilmes, Secretaría de Posgrado, Maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo.

Kotler, P. (2004). *Marketing para el turismo*. En P. Kotler, (pág. 67). Mexico: Mc Graw Hill.

Lahura, A. M. (2015). *propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*. Lima-Peru.

Lopenta, M. &. (2012). *Nivel de servicios a bordo del tren Vistadome y la satisfacción de los pasajeros en la ruta Poroy- Machupicchu*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco .

Melendez, A. (2017). *Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una industria pesquera según la Norma ISO 9001:2015* . Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú .

MINCETUR. (ABRIL de 2012). www.mincetur.gob.pe. Recuperado el Mayo de 2016, de www.mincetur.gob.pe: <http://www.mincetur.gob.pe/turismo/ESTADISTICA/terminologia.htm>

Ronny, M. P. (2012). *“Nivel de servicios a bordo del tren Vistadome y la satisfacción de los turistas en la ruta Poroy- Machupicchu. Carrera Profesional de Turismo PROTUR-TURISMO- 2012”* . Cusco.

Sampieri, F. (2014). *Metodología de la Investigación* . Mexico: EDITORES, S.A.

Swan, J. E. (1976). *Rendimiento del producto y satisfacción del consumidor: un nuevo concepto: un estudio empírico examina la influencia de las dimensiones físicas y*



psicológicas del rendimiento del producto en la satisfacción del consumidor. Facultad de Administración de Empresas, Universidad de Arkansas en Fayetteville., 25-33.

Utntyh. (marzo de 2015). *www.utntyh.com*. Recuperado el 15 de agosto de 2016, de *www.utntyh.com*: *www.utntyh.com*

Vasquez, M. (13 de Mayo de 2007). *De gerencia. com*. Obtenido de https://degerencia.com/articulo/la_calidad_en_la_atencion_de_clientes_corporativos/

Zapata, F. F. (2013). “*Análisis de calidad del servicio a bordo ofrecido en los trenes turísticos de la empresa Perurail, ruta Ollantaytambo – Aguas Calientes, 2012 - 2013*”. . Cusco.



ANEXOS



"EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015 Y LA SATISFACCIÓN DEL PASAJERO EN EL TREN VISTADOME EN LA RUTA OLLANTAYTAMBO - MACHUPICCHU AÑO 2019"						
TITULO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	Nº ÍTEMS	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Sistema de Integración	Tramo de Ida	-Inicio de embarque -Difusión de Speech -Armado de mesas -Inicio de servicio -Recojo de menajería -Venta de A&B -Desembarque	22	7	El proceso de Embarque fue de fácil acceso El discurso de bienvenida y seguridad es claro La presentación de la mesa es agradable El servicio de alimentos y bebidas que le brindaron fue el esperado El recojo del menaje fue eficiente La venta de souvenirs fue de su agrado El desembarque fue de manera ordenada	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
	Tramo de Retorno	-Inicio de embarque -Difusión de Speech -Inicio de servicio -Presentación de danza -Presentación de Fashion Show -Venta de A&B -Desembarque	22	7	El proceso de Embarque fue de fácil acceso en el tramo de retorno El discurso de bienvenida y seguridad es claro. El servicio de alimentos y bebidas que le brindaron fue el esperado La presentación del Fashion Show fue de su agrado La presentación de la danza fue de su agrado La transacción en las ventas de prendas fue seguro El desembarque fue de fácil acceso.	
Satisfacción del Cliente	Tangible	-Aspecto de los equipos -Instalaciones físicas -Presentación de los empleados -Materiales asociados	13	4	Los equipos de calefacción, aire acondicionado en el coche son satisfactorios Las instalaciones del coche como gradas, paredes, ventanas, puertas con las que se brindó el servicio fueron las esperadas La tripulación estuvo correctamente uniformada Los asientos y mesas son cómodos	Deficiente Regular Bueno Muy bueno Excelente
	Confiabilidad	-Servicio en el tiempo acordado -Interés de resolver el problema -Desempeño de un buen servicio	9	3	Se encuentra satisfecho con la atención de la tripulación La tripulación actuó adecuadamente durante una contingencia La atención recibida durante su viaje fue eficiente	
	Sensibilidad	-información de ejecución del servicio -Rapidez del servicio -Disposición de ayuda a los clientes -Disponibilidad de los empleados	13	4	La información recibida durante el viaje fue oportuna El servicio ofrecido fue oportuno La tripulación muestra disposición en ayudar durante el viaje La tripulación lo atendió en todo momento	
	Seguridad	-seguridad en las transacciones -Cortesía en la atención -Conocimientos de los empleados	9	3	El proceso de compra de su boleto fue fácil y seguro El personal de seguridad muestra amabilidad a los pasajeros La tripulación muestra conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pasajeros	
	Empatía	-Atención individualizada -Preocupación por su interés -Necesidades específicas -Horarios de atención	13	4	La atención recibida fue personalizada La tripulación se preocupa por los intereses y preocupaciones de sus pasajeros La tripulación comprende las necesidades específicas de sus pasajeros Se cumplió con los horarios programados	