



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS PASAJEROS EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTES RÁPIDO EXPRESS S.A. DE LA CIUDAD DE PUERTO

MALDONADO

– 2021

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. Yomara Yesenia Alvarez Lipa.

Tesis Para optar Título Profesional de:

Licenciada Administración

Asesora:

MG. Ana Cecilia Chávez Chacón

Puerto Maldonado – Perú 2022



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó a la empresa de transportes Rápido Express S.A. de la ciudad de Puerto Maldonado – 2021, cuyo objetivo es describir la calidad de servicio; el tipo de la investigación es básica, de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y el diseño es no experimental, tomando como población de estudio a 210 pasajeros y como tamaño de muestra a 137 pasajeros utilizando la técnica de muestreo aleatorio simple, como técnica la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario, con el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.800 entonces, como resultado del estudio de calidad de servicio con un nivel regular 83.2% calificaron buena con un 16.8% según los resultados, la percepción de la mayoría de los pasajeros encuestados considera regular, lo que evidencia que los pasajeros sienten disgusto por el servicio recibido, así mismo se observó que existen falencias al momento de brindar servicio de calidad. Como conclusión, para mejorar de la calidad de servicio de los pasajeros se recomienda a la empresa de transporte Rápido Express hasta que lograr un promedio más alto en los resultados del estudio.

Palabra clave: Calidad de servicio.



ABSTRACT

This research work was carried out at the company de transportes Rápido Express S.A. from the city of Puerto Maldonado - 2021, with the aim of describing the quality of service; The type of research is basic, with a quantitative approach, the descriptive scope and the design is non-experimental, taking 210 passengers as the study population and 137 passengers as the sample size using the simple random sampling technique, as the survey technique. And the questionnaire was used as an instrument, with the Cronbach's alpha coefficient being greater than or equal to 0.800 then, as a result of the service quality study with a regular level 83.2% rated good with 16.8% according to the results, the perception of the majority of the surveyed passengers consider regular, which shows that passengers feel disgust for the service received, it was also observed that there are shortcomings when providing quality service. In conclusion, to improve the quality of passenger service, the Rapido Express transport company is recommended until it achieves a higher average in the results of the study.

Keyword: Quality of service