

RESUMEN

El Aeropuerto Mariscal Sucre ubicado en la parroquia de Tababela aproximadamente a 43 km de distancia del centro de Quito, es uno de los principales puntos de llegada y partida de turistas, para la movilización desde y hacia la terminal se dispone de medios de transporte como son taxis, buses y microbuses. Ante la escasa presencia de estudios acerca de la calidad del servicio de transporte no se ha logrado determinar falencias, por tanto tampoco es posible brindar soluciones prácticas. Por ello surge la necesidad de realizar una investigación en la que se mida el nivel de calidad del servicio de transporte terrestre del aeropuerto, con el objetivo de contribuir al desarrollo y mejoramiento continuo del mismo en beneficio de la sociedad y la actividad turística. El presente estudio emplea las Dimensiones de la calidad propuestas por Valarie A. Zeithaml, (1988) siendo estas: Elementos Tangibles, Confiabilidad o Fiabilidad, Responsabilidad o Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía las cuales han sido adaptadas en el Modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1992, 1994), en donde prioriza las percepciones que tiene el cliente acerca del servicio. Para la recolección de información se contó con la colaboración de las empresas de transporte UNIVALLE, SOTRANOR, COSIBO Y AeroServicios. Finalmente con un enfoque cartesiano se planteó H_0 y H_1 que fueron comprobadas mediante una fórmula estadística posteriormente a la tabulación de los resultados en Excel, empleando escalas de medición nominal e intervalos. Una vez realizada la comprobación se demostró el estado actual del servicio y se plantearon conclusiones y recomendaciones.

PALABRAS CLAVE:

- **TURISMO**
- **HOTELERÍA**
- **CALIDAD**
- **SERVICIO**
- **TRANSPORTE TERRESTRE**

ABSTRACT

The Mariscal Sucre Airport, located in the parish of Tababela approximately 43 km from the center of Quito, is one of the main points of arrival and departure of tourists, to mobilize from and to the terminal there are means of transportation as are taxis, buses and minibuses. Due to the scarce presence of studies on the quality of the transport service, it has not been possible to determine failures, so it is not possible to provide practical solutions. Therefore, there is a need to carry out an investigation in which the quality level of the airport's transportation service is measured, with the objective of contributing to the development and continuous improvement of the same for the benefit of society and tourism activity. The present study uses the dimensions of quality proposed by Valarie A. Zeithaml. (1988) being: Tangible Elements, Reliability or Reliability, Responsibility or Responsiveness. Security and Empathy, which have been adapted in the SERVPERF Model of Cronin and Taylor (1992, 1994), where it prioritizes the perceptions that the client has about the service. To collect information we used to cooperate with the UNIVALLE, SOTRANOR, COSIBO and Aeroservicios transport companies, Finally, with a Cartesian approach, H_0 and H_1 que were proposed, which were tested using a statistical formula after the tabulation of the results in Excel, using nominal scales and intervals. Once we testing, we show the current state of the service and propose conclusions and recommendations.

KEY WORDS:

- **TOURISM**
- **HOSPITALITY**
- **QUALITY**
- **SERVICE**
- **GROUND TRANSPORTATION**