

## **RESUMEN**

La calidad del servicio es uno de los principios, que las empresas prestadoras de servicio no pueden perder de vista, pues constituye un eje transversal en ellas; en tal virtud, el trabajo de investigación se enfoca en el estudio de las dimensiones de la calidad del servicio del transporte público urbano que inciden en la satisfacción del consumidor, considerado el modelo SERVQUAL, tomando como objeto de investigación a la población de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas cuyas edades se encuentran comprendidas entre 15 años hasta 76 años de edad; a fin de realizar el análisis comparativo de la satisfacción del usuario, en base a las expectativas y percepciones de los consumidores, para lo cual se obtiene las medias de cada uno de los ítems del modelo arriba mencionado, adaptados a la realidad de la población investigada, con el objeto de obtener las brechas de insatisfacción más altas, las mismas que permitieron determinar las dimensiones claves a ser tomadas en consideración para la implementación de estrategias de mejoras y fortalecimiento del servicio. La metodología de la investigación es de enfoque mixto o multimodal; investigación aplicada para descubrir las dimensiones de la calidad que se evidencian en el servicio de los buses urbanos, que inciden en la satisfacción del consumidor, con la técnica no probabilística de bola de nieve, en los lugares más frecuentados por el segmento de personas, esto es las paradas de buses.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **MARKETING DE SERVICIOS**
- **TRANSPORTE PÚBLICO**
- **SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR**
- **SERVQUAL**

## **ABSTRACT**

The quality of the service is one of the principles that the service providers can not lose sight of, since it constitutes a transverse axis in them; in such virtue, the research work focuses on the study of the dimensions of the quality of the urban public transport service that affect the satisfaction of the consumer, considered the SERVQUAL model, taking as an object of investigation the population of the city of Santo Domingo de los Tsáchilas whose ages are between 15 years to 76 years of age; In order to perform the comparative analysis of user satisfaction, based on the expectations and perceptions of consumers, for which we obtain the means of each item of the aforementioned model, adapted to the reality of the population under investigation. , in order to obtain the highest dissatisfaction gaps, which allowed determining the key dimensions to be taken into consideration for the implementation of improvement and service strengthening strategies. The methodology of the research is mixed or multimodal; applied research to discover the dimensions of quality that are evident in the service of urban buses, which affect consumer satisfaction, with the non-probabilistic snowball technique, in the most frequented places by the segment of people, this It's the bus stops.

### **KEYS WORD:**

- **MARKETING SERVICE**
- **PUBLIC TRANSPORT**
- **CONSUMER SATISFACTION**
- **SERVQUAL**