

RESUMEN

La presente investigación muestra evidencias de una pequeña parte del avance tecnológico existente en la actualidad. Se pretende ser parte de ese avance, aportando con un análisis profundo de seguridad y satisfacción de usuarios del servicio de transporte específicamente en la ciudad más importante del país. En el mercado se ha visto la necesidad de atender uno de los sectores que las personas generalmente descuidan en cualquier modelo de negocio, el servicio. Las personas no toman en cuenta la importancia de brindar un servicio de calidad, y específicamente en el caso de la presente investigación estamos hablando del servicio brindado a los usuarios de transporte urbano. El objetivo principal del estudio ha sido poder analizar la incidencia de la seguridad y la satisfacción de los usuarios que utilizan este servicio específicamente en el Distrito Metropolitano de Quito, con el fin de demostrar cual es la importancia de brindar un servicio de calidad a los usuarios que adquieren un bien intangible. Finalmente conocemos que las organizaciones mejor posicionadas en el mercado ecuatoriano son Uber y Cabify, quienes han demostrado ser empresas líderes en servicio en varios aspectos analizados en el presente estudio.

PALABRAS CLAVE:

- **SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN**
- **UBER Y CABIFY**
- **MÉTODO GAP**
- **MODELO SERVQUAL**
- **SEGURIDAD Y TRANSPORTE**

ABSTRACT

The present investigation shows evidence of a small part of the technological progress currently in existence. It is intended to be part of this progress, providing a thorough analysis of safety and satisfaction of users of the transport service specifically in the most important city in the country. The market has seen the need to meet one of the sectors that account the people generally neglect in any business model, the service. People don't take into account the importance of providing a quality service, and specifically in the case of this research we are talking about the service provided to urban transport users. The main objective of the study has been to analyze the incidence of safety and satisfaction of users who use this service specifically in the Metropolitan District of Quito, in order to demonstrate the importance of providing a quality service to users that acquire an intangible good. Finally, we know that the best positioned organizations in the Ecuadorian market are Uber and Cabify, who have proven to be leading companies in service in various aspect analyzed in this study.

KEYWORDS:

- **SECURITY AND SATISFACTION**
- **UBER AND CABIFY**
- **GAP METHOD**
- **SERVQUAL MODEL**
- **SECURITY AND TRANSPORTATION**