

Resumen

Esta investigación tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte urbano en el Distrito Metropolitano de Quito. El estudio se realizará con un alcance descriptivo bajo un enfoque cuantitativo, debido a que, con este se realiza la obtención de datos y un procesamiento mediante la estadística. Dentro de este enfoque, se utilizará la herramienta de obtención de datos, encuesta, con ella se realiza la creación de una base de datos para su posterior análisis dentro del software SPSS.

La posterior tabulación y análisis de resultados permitirá conocer el nivel de satisfacción de los usuarios al usar el transporte urbano dentro del distrito metropolitano de Quito, con estos resultados, se dará una propuesta de diferentes estrategias para mejorar cada una de las dimensiones propuestas en el modelo SERVPERF, siendo estas, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

A partir del análisis de resultados, la investigación reflejó que los usuarios no se encuentran conformes con el servicio prestado, haciendo énfasis en las dimensiones de seguridad y elementos tangibles, con respecto a la dimensión seguridad los problemas destacados son el excesivo número de pasajeros y la confianza del usuario al momento de utilizar dispositivos electrónicos, en cambio para los elementos tangibles los usuarios no reflejan una buena percepción frente a instalaciones modernas, con estos resultados se da la oportunidad de poder generar una propuesta de mejora que para futuras investigaciones pueda ser de gran ayuda.

Palabras clave: Modelo Servperf, calidad, calidad del servicio, satisfacción del cliente, transporte urbano.

Abstract

The purpose of this research is to measure the level of satisfaction of users of urban transport in the Metropolitan District of Quito. The study will be carried out with a descriptive scope under a quantitative approach, because, with this, data collection and processing through statistics are carried out. Within this approach, the data collection tool, survey, will be used, with it the creation of a database is carried out for its subsequent analysis within the SPSS software.

The subsequent tabulation and analysis of results will allow knowing the level of satisfaction of users when using urban transport within the metropolitan district of Quito, with these results, a proposal of different strategies will be given to improve each of the dimensions proposed in the model. SERVPERF, these being tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

Based on the analysis of results, the research showed that users are not satisfied with the service provided, emphasizing the dimensions of security and tangible elements, with respect to the dimension of security, the outstanding problems are the excessive number of passengers and the user confidence when using electronic devices, on the other hand, for tangible elements, users do not reflect a good perception of modern facilities, with these results there is the opportunity to generate a proposal for improvement that can be of great value for future research.

Keywords: Servperf model, quality, service quality, customer satisfaction, urban transport.