

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio de las cooperativas de transporte urbano público del cantón Rumiñahui en el 2022, identificando las dimensiones con bajos niveles de satisfacción, de tal manera proponer acciones de mejorar basadas en el modelo Deming PHVA. La metodología utilizada fue a través de la recopilación de la información, con la revisión literaria que abarca el marco teórico, legal y situacional que engloba las variables de: satisfacción y las dimensiones de calidad del modelo SERPERF: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El estudio comprendió un diseño concluyente, descriptivo y transversal simple, con el instrumento de encuesta en una escala de Likert, previamente evaluado con 0.902 de confiabilidad y, aplicada a una muestra no probabilística de conveniencia. Los resultados muestran: la existencia de relación directa entre los factores de calidad y la satisfacción; la percepción del servicio evaluada como “indiferencia” con grandes tendencias hacia la “insatisfacción” en todas las dimensiones, principalmente en aspectos de seguridad y fiabilidad. Finalmente, como propuesta se considera acciones de mejoran que recaen en carteles informativos, buzón de quejas, métodos de control de capacidad y alerta de seguridad.

Palabras clave: calidad de servicio, modelo Deming, SERVEPF, satisfacción de los usuarios, transporte público urbano.

Abstract

The present research work aims to determine the level of user satisfaction with respect to the quality of service of urban public transport cooperatives in the Rumiñahui canton in 2022, identifying the dimensions with low levels of satisfaction, so as to propose actions for improvement based on the Deming PHVA model. The methodology used was through the collection of information, with the literature review covering the theoretical, legal and situational framework that encompasses the variables of: satisfaction and the quality dimensions of the SERPERF model: tangible elements, reliability, responsiveness, safety and empathy. The study comprised a conclusive, descriptive and simple cross-sectional design, with the survey instrument on a Likert scale, previously evaluated with 0.902 reliability and applied to a non-probabilistic convenience sample. The results show: the existence of a direct relationship between quality factors and satisfaction; the perception of the service evaluated as "indifference" with strong tendencies towards "dissatisfaction" in all dimensions, mainly in aspects of security and reliability. Finally, as a proposal, improvement actions are considered, including informative posters, complaint mailbox, capacity control methods and security alerts.

Key words: service quality, Deming model, SERVEPF, user satisfaction, urban public transportation.