

RESUMEN

Ha constituido un reto constante para las empresas brindar servicios y productos de buena calidad, lo cual es decisivo para ser competitivos en el mercado y conseguir la satisfacción de los clientes. La investigación determina la percepción de la calidad del servicio de transporte público convencional interparroquial entre el Valle de Los Chillos y Quito, y la relación con el nivel de satisfacción de los usuarios. Este estudio aporta al control y mejora del servicio de transporte público en el sector geográfico mencionado. Con este objetivo se aplicó una encuesta alineada al modelo SERVPERF a 382 usuarios del servicio, misma que evalúa las dimensiones de la calidad: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, e identifica su incidencia en la satisfacción de los usuarios. Los resultados descriptivos reflejan puntuaciones bajas en todas las dimensiones de la calidad del servicio de las cooperativas de transporte público interparroquial. El análisis multivariado a través del modelo logístico ordenado, comprobó que todas las dimensiones del modelo SERVPERF, excepto capacidad de respuesta tienen un impacto significativo en nivel de satisfacción del servicio. A partir de los hallazgos se plantea una propuesta de mejora con referencia a la Norma ISO 9001:2015.

PALABRAS CLAVE

- **CALIDAD DEL SERVICIO**
- **SATISFACCIÓN**
- **TRANSPORTE PÚBLICO**
- **DIMENSIONES**
- **SERVPERF**

ABSTRACT

It has been a constant challenge for companies to provide services and products of good quality, which is decisive to be competitive in the market and achieve customer satisfaction. The investigation determines the perception of the quality of the interparroquial conventional public transport service between the Valley of Los Chillos and Quito, and the relationship with the level of user satisfaction. This study contributes to the control and improvement of the public transport service in the mentioned geographical sector. With this objective, a survey aligned to the SERVPERF model was applied to 382 users of the service, which evaluates the dimensions of quality: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, and identifies its impact on user satisfaction. The descriptive results reflect low scores in all dimensions of the quality of service of interparroquial public transport cooperatives. The multivariate analysis through the ordered logistic model, found that all dimensions of the SERVPERF model, except responsiveness have a significant impact on the level of service satisfaction. Based on the findings, a proposal for improvement is proposed with reference to ISO 9001: 2015.

KEYWORDS

- **QUALITY SERVICE**
- **SATISFACTION**
- **PUBLIC TRANSPORT**
- **DIMENSIONS**
- **SERVPERF**