

Resumen

En este trabajo de investigación se analizó el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio del transporte público de Manta, Cooperativa Manta, Cooperativa 29 de Septiembre, Cooperativa Costa Azul. Para lo cual se consideró las 5 dimensiones del modelo ServQual calidad del servicio de transporte, tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad, empatía. Para la investigación de campo se realizó 383 encuestas a los usuarios del transporte público antes mencionado. La investigación busca conocer cómo incide la variable calidad de servicio de transporte sobre la satisfacción del usuario. Los cuestionarios de las diferentes dimensiones ayudo a entender las necesidades y expectativas sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio prestado por las cooperativas de transporte urbano, dicha información facilito el reconocimiento y análisis de la relación dominio y alcance en la satisfacción del usuario, el enfoque de la investigación es de forma cualitativa y cuantitativa, no experimental, aplicada, transversal, y con transcendencia correlacional. Se logró que la variable concluyente es la responsabilidad a continuación se encuentra confiabilidad, la empatía, seguridad y elementos tangibles, se puntualizó que ese es el rango de significación que tiene cada magnitud para los usuarios. La elaboración de la propuesta se ajustó al modelo ServQual dentro del marco de la transportación, se realizó una explicación teórica de cada dimensión y se da valoración de forma individual.

Palabras claves: calidad de servicio, nivel de satisfacción de los usuarios, transportación pública, modelo ServQual.

Abstract

In this research job, I analyzed the level of satisfaction level of users with respect of the quality belonging to the public transport service in Manta such as Manta's cooperative, 29 de September's Cooperative, and Costa Azul Cooperative, in this aspect I considered five dimensions of the ServQual model means: quality of transport service, tangibility, reliability answer time, security, empathy, for the field research, 383 surveys were made on the users aforementioned of the public transportation, The research looks for to know how influenced the quality of transport services on the user's satisfaction, The questionnaires of the different dimensions helped to understand the needs and expectations about the level of satisfaction of the users in relation to the service provided by the urban transport cooperatives, this information facilitated the recognition and analysis of the domain and scope relationship in the satisfaction of the passengers who use this service daily, the approach other research in qualitative and quantitative, is not experimental applied, transversal, also with the transcendence correlational. it was achieved that the conclusive variable is responsibility, followed by reliability, empathy, security, and tangible elements. It was pointed out that this is the range of significance that each magnitude is for users. The elaboration of the proposal was adjusted to the ServQual model in the context of transportation also we made a theoretical explanation of each dimension that was made, and individual assessment was given.

Key words: service quality, users' satisfaction level, public transportation, servqual model.