

RESUMEN

Uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio constituye la satisfacción del cliente, para lo cual es preciso conocer aspectos variables como la percepción de cada individuo y las características particulares de cada servicio.

La evaluación de la calidad del servicio de una empresa a través del modelo SERVQUAL, no solamente contribuye a una mejor adaptación de la empresa al entorno, sino lograr la eficiencia empresarial que permita la supervivencia del negocio en el mercado.

Durante la última década, se han implementado acciones con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía a través de la perfección del sistema de transporte en el marco de los planes de desarrollo urbano, que propone la actual administración del cantón Latacunga.

En la actualidad la ampliación del servicio de transporte que brinda el Terminal Terrestre de Latacunga, se ha visto como opción de mejora para la ciudadanía, sin embargo, no se ha efectuado ningún estudio para analizar si dicha terminal cumple con las expectativas de los clientes.

En tal sentido, la presente investigación proporcionará información acertada acerca de la percepción que tienen los clientes respecto al servicio que ofrece el Terminal Terrestre de Latacunga, además se propondrán acciones que permitan mejorar la calidad del servicio.

PALABRAS CLAVES:

CALIDAD

INDICADORES

SERVICIO

MODELO SERVQUAL

CLIENTE

ABSTRACT

One of the main indicators of the quality of a service constitutes the satisfaction of the client, for which it is necessary to know variable aspects like the perception of each individual and the particular characteristics of each service.

The evaluation of the quality of the service of a company through the model SERVQUAL, not only contributes to a better adaptation of the company to the environment, but to achieve the business efficiency that allows the survival of the business in the market.

During the last decade, actions have been implemented with the aim of improving the quality of life of the citizens through the perfection of the transport system in the framework of the urban development plans, which proposes the current administration of the Canton Latacunga.

At present the extension of the transport service provided by the terrestrial terminal of Latacunga, has been seen as an option of improvement for the citizenship, however, no study has been carried out to analyze if the terminal meets the expectations of the clients.

In this sense, this research will provide accurate information about the perception that customers have regarding the service offered by the terrestrial Terminal of Latacunga, also propose actions to improve the quality of the service.

KEYWORDS:

QUALITY

INDICATORS

SERVICE

MODEL SERVQUAL

CUSTOMER