

RESUMEN

Los usuarios del transporte público tienen expectativas respecto a los servicios de transporte que reciben y percepciones, que al contrastarlas con dichas expectativas, le permiten evaluar el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio obtenido con la organización que presta el servicio. Por ello los usuarios evalúan los servicios realizando una calificación mental en la que contrastan lo que reciben con lo que esperaban, debido a que los usuarios toman decisiones respecto a la calidad de los servicios de transporte cada vez que tienen que pagar por ellos, de manera que Parasuman, Zeithaml y Berry (1988) proponen que los clientes emplean cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio: Fiabilidad, Seguridad, Elementos Tangibles, Capacidad de Respuesta y Empatía. Por ende nuestra investigación tiene como objetivo: estudiar el Nivel de Satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de transporte público buses-rancheras interprovincial, interparroquial del Cantón Santo Domingo, con el método de las dimensiones que configuran la calidad del servicio denominado SERVQUAL, escala basada en la teoría del Gap de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), el cual sugiere que los usuarios evalúen la calidad del servicio que reciben en función de la comparación que realizan entre lo que esperan y lo que realmente reciben cuando se presta el servicio generando satisfacción o insatisfacción, desarrollando una propuesta de comunicación de mejora del servicio en la que se plasman estrategias que faciliten la comunicación entre el personal de las empresas de transporte público y los usuarios.

Palabras claves:

- **SERVICIO**
- **CALIDAD DEL SERVICIO**
- **SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**
- **DIMENSIONES DEL SERVICIO**
- **MÉTODO SERVQUAL**

ABSTRACT

The users of public transport have a relationship with the transport services they receive and perceptions, that when contrasted with these expectations, the level of satisfaction in the quality of the service obtained with the organization that provides the service. The users evaluate the services that carry out a mental qualification in which they contrast what they have with the expectation that, the users make decisions regarding the quality of the transport services that each time they have to pay for them, so that Parasuman, Zeithaml and Berry (1988) proposed that clients use five dimensions to assess the quality of service: Reliability, Security, Tangible elements, Responsiveness and empathy. Therefore our research aims to: study the level of satisfaction of users of public transport services intercity buses, interparroquiales Canton Santo Domingo, with the method of measures that configure the quality of service called SERVQUAL, scale based on the Gap theory by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985), which suggests that users evaluate the quality of the service they receive based on the comparison they make between what they expect and what they really have when the service is provided, generating satisfaction or dissatisfaction.

Keywords:

- **SERVICE,**
- **QUALITY OF SERVICE,**
- **SERVICE SATISFACTION,**
- **DIMENSIONS OF THE SERVICE,**
- **SERVQUAL METHOD**