

RESUMEN

La fundamentación teórica se realizó en base a la variable investigada, tomando en cuenta la formulación del problema “Evaluación de Calidad del Sistema Integrado de Transporte Público Metrobús Corredor Central Norte del Distrito Metropolitano de Quito”, el objetivo general fue Analizar la calidad del sistema integrado de transporte público Metro-bus Corredor Central Norte, mediante el Modelo Servpef que permitió obtener resultados de la problemática planteada para mejorar las necesidades básicas del transporte público de pasajeros. La metodología que se utilizó fue tipo transversal, utilizando investigación de campo y documental. En base a la tabla de operacionalización de variables se diseñó la encuesta con la que se llevó a cabo la investigación, para el procesamiento de datos se utilizó los métodos estadísticos descriptivos las mismas que permitieron construir tablas y gráficos estadísticos; ayudando a obtener las conclusiones y recomendaciones de la problemática planteada; mientras que las características más relevantes fueron unidades de apariencia moderna 43% en desacuerdo, infraestructura 36% en desacuerdo, mediante los resultados obtenidos se pudo realizar la propuesta para poder mejorar la calidad que presta el corredor central norte a sus usuarios

PALABRAS CLAVES:

- **CALIDAD**
- **MODELO SERVPEF**
- **TRANSPORTE PÚBLICO**

ABSTRACT

This topic was made based on the service quality variable investigated, the general objective was to analyze the quality of the system integrated public transport Metrobús Corredor Central Norte, through the Servpef Model that allowed obtaining results of the problematic raised to improve the basic needs of public transport of passengers. The methodology used was cross-sectional, using field and documentary research. Based on the operationalization table of variables, the survey was realized for the processing of data the descriptive statistical methods were used, which allowed to build statistical tables and graphs; helping to obtain the conclusions and recommendations of the problematic raised; while the most relevant characteristics were units of modern appearance 43% in disagreement, infrastructure 36% in disagreement, through the results obtained it was possible to make a proposal to be get better the quality from the Corredor Central Norte.

KEYWORDS:

- **QUALITY**
- **MODEL SERVPEF,**
- **PUBLIC TRANSPORT**