



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Licenciado en Marketing y Gestión de Negocios**

**TEMA: “Calidad del servicio y satisfacción del
usuario del transporte público de la provincia de
Tungurahua”**

AUTOR: Leandro Sebastián Naranjo Zambrano

TUTOR: Ing. Elías David Caisa Yucailla, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Marzo 2023



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Elias David Caisa Yucailla, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público de la provincia de Tungurahua**” presentado por el señor **Leandro Sebastián Naranjo Zambrano** para optar por el título de Licenciado en Marketing y Gestión de Negocios, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 13 de marzo del 2023

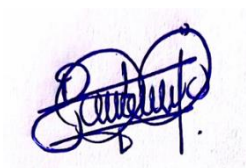


Ing. Elías David Caisa Yucailla, Mg.

C.I.1803458668

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Leandro Sebastián Naranjo Zambrano**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

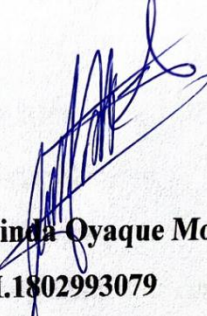


Leandro Sebastián Naranjo Zambrano

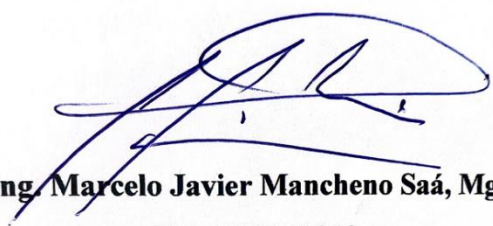
C.I.1804551503

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora, Mg.
C.I.1802993079



Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.
C.I. 1803549219

Ambato, 13 de marzo del 2023

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Leandro Sebastián Naranjo Zambrano

C.I.1804551503

RESUMEN EJECUTIVO

En la provincia de Tungurahua los medios de transporte público de buses han presentado problemas en la prestación de servicios, operacional y de administración, debido a que no existe una estructuración adecuada, lo que ha generado que sea lento, contaminante e inseguro para los usuarios.

Por tal razón, como objetivo se pretende evaluar la satisfacción del usuario del transporte público urbano en función a la calidad del servicio ofrecido en la provincia de Tungurahua. Se aplicó el análisis descriptivo, mediante una encuesta y el análisis estadístico factorial exploratorio.

Como resultado, se concluyó que existe 5 principales factores de elementos tangibles, fiabilidad, receptividad y garantía. Sin embargo, hay que considerar el factor de la empatía, que genera efectos negativos en la fiabilidad, la forma como conducen, el servicio ineficaz, la falta de información de horarios y recorridos, donde no es conveniente, ni satisfactorio para los usuarios.

Con el análisis factorial explotaría, se concluyó que existe 5 principales factores de elementos tangibles, fiabilidad, receptividad y garantía, los cuales fueron percibidos por parte de los usuarios en la calidad de servicios. Sin embargo, hay que considerar el factor de la empatía, donde se genera efectos negativos en la falta de fiabilidad de la conducción de los conductores, el servicio ineficaz, la capacidad de que puedan responder inquietudes o preguntas de los usuarios, la falta de información sobre los horarios, los recorridos y las unidades en sus distintos destinos, donde genera algo no conveniente y no satisfactorio para los usuarios.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, TRANSPORTE, PUBLICO, BUSES, CALIDAD, SERVICIO

ABSTRACT

In the province of Tungurahua, the means of public transport of buses have presented problems in the provision of services, operational and administrative, due to the lack of an adequate structure, which has caused it to be slow, polluting, and unsafe for the passengers. users.

Therefore, the objective is to evaluate the satisfaction of the user of urban public transport based on the quality of the service offered in the province of Tungurahua. Descriptive analysis was applied, through a survey and exploratory factorial statistical analysis.

As a result, it was concluded that there are 5 main factors of tangible elements, reliability, responsiveness, and guarantee. However, the empathy factor must be considered, which generates negative effects on reliability, driving style, ineffective service, lack of information on schedules and routes, where it is not convenient or satisfactory for users.

With the factorial analysis would explode, it was concluded that there are 5 main factors of tangible elements, reliability, receptivity and guarantee, which were perceived by users in the quality of services. However, the empathy factor must be considered, where negative effects are generated in the unreliability of drivers' driving, ineffective service, the ability to answer user concerns or questions, the lack of information about schedules, routes and units in their different destinations, where it generates something inconvenient and unsatisfactory for users.

KEY WORDS: ACADEMIC ARTICLE, PUBLIC TRANSPORT, BUSES, QUALITY, SERVICE.

ENLACE DE PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO ACADÉMICO

<https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/1008>