



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto De Investigación Previo a la Obtención
del Grado Académico de Magíster en Gestión
Pública

TEMA

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DEL
CANTÓN QUEVEDO, 2023

AUTORA

ECON. SHIRLEY JAZMÍN BRIONES INTRIAGO

DIRECTORA

ING. MARIELA ANDRADE ARIAS, PHD

QUEVEDO-ECUADOR

2025



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto De Investigación Previo a la Obtención
del Grado Académico de Magíster en Gestión
Pública

TEMA

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DEL
CANTÓN QUEVEDO, 2023

AUTORA

ECON. SHIRLEY JAZMÍN BRIONES INTRIAGO

DIRECTORA

ING. MARIELA ANDRADE ARIAS, PHD

QUEVEDO-ECUADOR

2025

CERTIFICACION

Ing. Mariela Andrade Arias, Ph. D. En calidad de directora del proyecto de investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

CERTIFICA:

Que la **Econ. Shirley Jazmín Briones Intriago**, ha cumplido con la elaboración del perfil de investigación titulado: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DEL CANTÓN QUEVEDO, 2023**, mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, enero del 2025

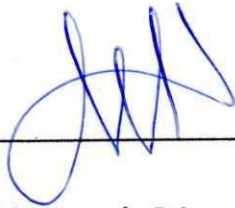


Firmado electrónicamente por:
**MARIELA SUSANA
ANDRADE ARIAS**

Ing. Mariela Andrade Arias, Ph. D.
DIRECTORA

AUTORÍA

El proyecto de investigación titulado: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DEL CANTÓN QUEVEDO, 2023**; los resultados obtenidos son de exclusiva responsabilidad de la autora, por ello extendiendo el presente documento a la Facultad de Posgrado y por su intermedio a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo para que pueda hacer el uso del presente proyecto como material de consulta académica para nuevas investigaciones.



Econ. Shirley Jazmín Briones Intriago

DEDICATORIA

Primeramente, dedico a Dios por sus bendiciones al regalarme la vida, salud, inteligencia y la fuerza necesaria para cumplir esta gran meta tan importante en mi vida

A mis padres Nelson y María por su esfuerzo de cada día han logrado implantar valores en mí, por animarme a seguir adelante cuando las cosas aparecen difíciles y con su amor y paciencia en cada momento he logrado formarme profesionalmente.

A mi hermano quien me dio aliento cada día y no desistiera en el camino.

A mi familia en particular que me daban ánimos para no rendirme

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y a sus apreciables docentes, por compartir sus conocimientos y formar en mí una base sólida que me ha permitido crecer profesionalmente.

A las personas importantes en mi vida que constantemente estuvieron apoyándome y animándome durante todo el año de estudio.

A mis amigos y compañeros de estudio, por su ayuda, sus consejos y los momentos compartidos que hicieron de este camino una experiencia inolvidable.

Y a todos que estuvieron presente en mi vida impulsándome a seguir creciendo y superándome.

Shirley Briones

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por darme la vida, quien ha sido mi guía y fortaleza a lo largo de esta meta, iluminando mi camino y dándome las herramientas necesarias para lograr este objetivo.

A mis padres por su apoyo incondicional, sus palabras de aliento y su paciencia que fue fundamental en este proceso.

A las personas que estuvieron presente con su amor y brindándome alegría motivándome a dar lo mejor de mí en esta meta.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y a la SENESCYT, por brindarme la oportunidad de acceder a una beca, permitiéndome avanzar en mi formación profesional. A mí misma, por la dedicación, esfuerzo y perseverancia invertidos en este proyecto, los cuales han sido clave para alcanzar esta meta.

A la Ing. Mariela Andrade Arias, Ph.D mi tutora, por su paciencia, guía y conocimientos compartidos, esenciales para este trabajo.

A la Cooperativa de Transporte Público Urbano "7 de octubre" por darme la oportunidad de realizar esta investigación en su institución, a los conductores de la Línea 3 y a los usuarios, cuyo apoyo y colaboración hicieron posible la conclusión de esta investigación.

A todos los que de alguna manera contribuyeron a este logro, mi más sincero agradecimiento por su apoyo y confianza.

Shirley Briones

PRÓLOGO

El transporte público es un elemento fundamental en los servicios a la ciudadanía, no solo por su función práctica de movilizar personas, sino también por su impacto en la calidad de vida y el bienestar de los usuarios. En el caso del cantón Quevedo, la Línea 3 de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de octubre” desempeña un papel crucial al conectar zonas vulnerables con el centro de la ciudad y facilitar el acceso de Norte a Sur a personas y estudiantes de diferentes niveles al centro de la ciudad y sectores aledaños.

Esta investigación surge de la inquietud por entender cómo la calidad del servicio influye en la percepción y satisfacción de los usuarios de esta línea en particular, al recorrer sectores con altos índices de delincuencia y enfrentar problemas como la saturación de pasajeros en horas pico. La ruta de la Línea 3 presenta desafíos únicos que afectan tanto a los usuarios como a los operadores.

Esta investigación me permitió recomendar como un aporte a soluciones prácticas y viables que no solo respondan a las necesidades actuales, sino que también permitan sentar las bases para un servicio más seguro, eficiente e inclusivo. Considero que los resultados de esta investigación permiten contribuir al debate sobre la mejora del transporte público, no solo como un medio de movilización, sino como un espacio donde las personas puedan sentirse valoradas y protegidas y sean líneas base de futuros proyectos de investigación.



Firmado electrónicamente por:

**EDGAR VICENTE
PASTRANO
QUINTANA**

Lcdo. Edgar Pastrano Quintana, Ph. D.

RESUMEN

La presente investigación aborda la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre” en la línea 3 del cantón Quevedo, durante el año 2023. Esta investigación permitió evaluar aspectos importantes relacionados con las medidas de seguridad en los recorridos, los niveles de saturación de pasajeros y la percepción de calidad del servicio a partir utilizando el modelo SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que las medidas de seguridad actuales, aunque bien intencionadas, no son suficientes para generar confianza entre los usuarios, especialmente en las rutas de mayor vulnerables. Además, la saturación de pasajeros durante las horas pico afecta gravemente la comodidad, seguridad y puntualidad del servicio. Por otro lado, el análisis de las brechas entre las expectativas y percepciones de los usuarios evidenció discrepancias significativas en dimensiones como empatía, seguridad y aspectos tangibles del servicio. A partir de estos hallazgos, se proponen acciones para mejorar la calidad del servicio, incluyendo el fortalecimiento de las medidas de seguridad, el aumento de la capacidad y frecuencia de los autobuses, y la implementación de capacitaciones para fomentar un trato más equitativo y humano hacia los usuarios. Esta investigación busca ser un aporte práctico y significativo para optimizar el servicio de transporte público en Quevedo, promoviendo un modelo que priorice la seguridad, la comodidad y la satisfacción de todos los usuarios.

Palabras clave: Servicios. Indicadores de calidad. Seguridad ciudadana. Demanda de transporte. Satisfacción al cliente.

ABSTRACT

The present research addresses the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the users of the “7 de Octubre” Urban Transport Cooperative on line 3 of the Quevedo canton, during the year 2023. This research made it possible to evaluate important aspects related to the safety measures on the routes, passenger saturation levels and the perception of service quality from using the SERVQUAL model. The results showed that current security measures, although well-intentioned, are not enough to generate trust among users, especially on the most vulnerable routes. In addition, passenger saturation during peak hours seriously affects the comfort, safety and punctuality of the service. On the other hand, the analysis of the gaps between users' expectations and perceptions showed significant discrepancies in dimensions such as empathy, security and tangible aspects of the service. Based on these findings, concrete strategies are proposed to improve service quality, including strengthening security measures, increasing the capacity and frequency of buses, and implementing training to promote more equitable and humane treatment. . towards users. This research seeks to be a practical and significant contribution to optimize the public transportation service in Quevedo, promoting a model that prioritizes the safety, comfort and satisfaction of all users.

Keywords: Services. Quality indicators. Citizen security. Transportation demand. Customer satisfaction.

INTRODUCCIÓN.

Según el Informe Global de Transporte Público 2022 de Moovit (2023) el 20% de los usuarios señaló la necesidad de aumentar la flota para reducir el tiempo de espera, el 19% destacó la importancia de contar con horarios más confiables, y el 16% mencionó la reducción de tarifas como un factor clave para incrementar el uso del transporte público.

Estos datos subrayan que independientemente de la región existen áreas comunes que requieren atención para mejorar la calidad del servicio. Un estudio realizado por Iberoconomía (2018) en América Latina evidenció altos niveles de insatisfacción por parte de los usuarios sobre el servicio de transporte público en Colombia el 39,8%; Panamá con 34% se encuentran insatisfecho con el servicio de transporte público de su país, mientras que en Ecuador en la ciudad de Quito, el 14% de los usuarios manifestaron estar en descontento con el servicio de transporte público considerando problemas relacionados con la inseguridad, frecuencia, y la puntualidad en los paraderos de las unidades.

El transporte público es una herramienta indispensable en la vida cotidiana de las personas, facilita la movilidad y conecta a las comunidades con servicios esenciales, como educación, salud y comercio. La satisfacción de los usuarios del transporte público varía dependiendo de factores como seguridad, puntualidad, empatía, e infraestructura.

En el Cantón Quevedo el sistema de transporte en esta ciudad está compuesto principalmente por autobuses urbanos, que cubren diversas rutas dentro de la ciudad. A pesar de ser un pilar clave para el desplazamiento de los ciudadanos, el servicio enfrenta diversos desafíos en cuanto a su calidad y eficiencia.

Para evaluar la calidad del servicio de transporte público en Quevedo, se analizará la situación actual del servicio de La Línea 3 de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre”, se empleará el modelo servqual, que mide cinco dimensiones esenciales como

elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, permitiendo identificar las brechas entre la expectativa y la percepción de la satisfacción de los usuarios sobre el la calidad del servicio de transporte publico

La Línea 3 de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre” desempeña un papel crucial al enlazar zonas vulnerables con el centro urbano y con el campus La María de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Sin embargo, el servicio enfrenta desafíos significativos que afectan tanto su calidad como la percepción y satisfacción de los usuarios.

Entre los principales problemas se encuentran la saturación de pasajeros durante las horas pico, la percepción de inseguridad en ciertos tramos y la falta de empatía en el servicio brindado a usuarios por parte de los conductores. Estos factores no solo impactan en la comodidad y la seguridad de los usuarios, sino que también generan desconfianza y descontento a nivel de los usuarios de este servicio. Frente a esta realidad, resulta prioritario identificar las causas que afectan la calidad de este servicio.

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio de transporte público ofrecido por la Línea 3 y su relación con la satisfacción de los usuarios, utilizando el modelo Servqual se logra analizar las brechas entre las expectativas y las percepciones de los usuarios en dimensiones clave como seguridad, empatía y aspectos tangibles del servicio.

La mejora del transporte público en Quevedo podría incrementar la satisfacción de los usuarios, lo que contribuiría a reducir la congestión vehicular así como también bajar el nivel de contaminación ambiental (Bhardwaj, 2022). Un sistema de transporte más eficiente no solo optimizaría los desplazamientos diarios, sino que también potenciaría las oportunidades laborales al facilitar el acceso a distintas zonas de la ciudad, mejorando así la calidad de vida de sus habitantes.

La relevancia de esta investigación radica en su capacidad para aportar soluciones concretas que beneficien tanto a los usuarios como a los operadores del sistema. Además, busca ser un referente en la planificación y mejora del servicio del transporte público en el cantón Quevedo, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad.

El primer capítulo. - Presenta el marco contextual de la investigación, donde se describe la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general de la investigación, problemas derivados, delimitación de la investigación, objetivos generales y específicos, justificación.

El segundo capítulo. - Expone el marco teórico, compuesto por la fundamentación conceptual, teórica y legal.

El tercer capítulo. - Se evidencia la metodología de la investigación, articulada a los tipos de investigación, los métodos, las técnicas e instrumentos de recolección de datos. También socializa la población y muestra relacionada con el servicio de transporte, conductores y personal administrativo.

El cuarto capítulo. - Analiza los resultados obtenidos en la investigación.

El quinto capítulo. - Expone las conclusiones y recomendaciones, proporcionando lineamientos prácticos para optimizar el servicio de transporte público en la Línea 3. En la última parte se evidencia las referencias bibliográficas y anexos.

INDICE

PORTADA	I
COPIA DE PORTADA	II
CERTIFICACION	III
AUTORÍA	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
PRÓLOGO	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
INDICE DE FIGURA	XVII
INDICE DE TABLA	XVIII
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.3.1 Problema General	4
1.3.2 Problemas Específicos	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.5 OBJETIVOS	5
1.5.1 Objetivo General	5

1.5.1 Objetivo Especifico.....	5
1.6 JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	9
2.1.1. Servicio	9
2.1.1.1 <i>Calidad del servicio</i>	9
2.1.1.2. <i>Servicio al cliente</i>	10
2.1.1.3 <i>Servicio al transporte</i>	11
2.1.2 Indicadores de calidad	11
2.1.3 Seguridad ciudadana.....	12
2.1.3.1 <i>Seguridad</i>	12
2.1.4 Demanda de transporte.....	13
2.1.4.1 <i>Transporte publico</i>	14
2.1.4.2 <i>Sistema de transporte</i>	14
2.1.5 Satisfacción del cliente	15
2.1.5.1 <i>Satisfacción</i>	16
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	16
2.2.1 La calidad del servicio en el sistema de transporte público y el efecto que tiene en la satisfacción de los usuarios.....	16
2.2.2 La forma en que los usuarios perciben la calidad del servicio y su nivel de satisfacción con el transporte público urbano	17

2.2.3 Relación entre la motivación y la calidad del servicio al cliente en la Empresa de Transporte Público	18
2.2.4 Evaluación de la calidad de servicio en el transporte público urbano en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar.....	18
2.2.5 Características generales del transporte público de pasajero.....	19
2.2.6 plan estratégico de movilidad.....	20
2.2.7. líneas de transporte que pertenecen a la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre”.....	21
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	22
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador	22
2.3.2 Ministerio de Transporte y Obras pública (MTO)	22
2.3.3 Ley Orgánica del Sistema de Infraestructura Vial del Transporte terrestre (LOTAIP).....	24
2.3.4 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD.....	25
2.3.5 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo.....	26
CAPÍTULO III.....	30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.2. Métodos utilizados en la investigación.....	31
3.3. Construcción metodológica del objeto de investigación.....	32
3.3.1. Población y muestra	32
3.3.2 Técnicas de investigación	35

3.3.3. Instrumentos de investigación	36
3.4 Elaboración del marco teórico	37
3.5 Recolección de la información.....	38
3.6 Procesamiento y análisis	39
CAPITULO IV	42
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
4.1 MEDIDAS DE CONTROL DE SEGURIDAD EN LAS ZONAS RECORRIDAS POR LA LÍNEA 3 DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “7DE OCTUBRE”	43
4.1.1. Descripción del sitio de estudio	43
4.1.2 Nivel de inseguridad en los recorridos de la línea 3	44
4.1.3. Medidas de seguridad de la Cooperativa de transporte urbano “7 de octubre”	46
4.2 NIVELES DE SATURACIÓN EN EL RECORRIDO DE LOS BUSES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “7DE OCTUBRE” LÍNEA 3.....	53
4.2.1 Descripción de los recorridos con alta demanda de pasajeros.	54
4.2.2 Impacto de la saturación de pasajeros en la puntualidad de los recorridos	55
4.3 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LA LÍNEA 3 DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “7 DE OCTUBRE”	60
4.3.3 Medición de los indicadores de Calidad del Servicio	62

CAPÍTULO V	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	73
ANEXOS	79

INDICE DE FIGURA

Figura 1 Criterios de calidad del servicio del transporte público urbano	17
Figura 2 Factores de calidad del transporte público urbano de pasajeros	20
Figura 3 Representación de la estructura del sistema de transporte público pasajeros	21
Figura 4 Matriz modelo Servqual	40
Figura 5 Organigrama del cuerpo administrativo de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre”	44
Figura 6 Sistema de herramientas para garantizar la seguridad de los pasajeros	48
Figura 7 Medidas de seguridad implementadas en la línea 3	49
Figura 8 Respaldo de la cooperativa en caso de incidentes relacionado con la inseguridad	50
Figura 9 Planes de capacitación para el conflicto entre usuarios y conductores	51
Figura 10 Medidas de seguridad de la línea	52

Figura 11 Tiempo asignado para el recorrido y la saturación de pasajeros de la línea 3	55
Figura 12 Puntualidad a la hora de llegar a las paradas	56
Figura 13 Comodidad en horas pico	57
Figura 14 Frecuencia de los autobuses de la línea 3	58
Figura 15 Nivel de percepciones de los indicadores de calidad	65
Figura 16 Nivel de expectativas de los indicadores de calidad	66
Figura 17 Nivel de satisfacción mediante brecha de los indicadores de calidad	67

INDICE DE TABLA

Tabla 1: Operadoras de transporte urbano	33
Tabla 2: Conductores calificados de la Cooperativa de Transporte Urbano "7 de Octubre"	33
Tabla 3: Conductores calificados de la Cooperativa de Transporte Urbano "7 de Octubre" para la línea 3	34
Tabla 4: Cantidad de usuarios que utilizan la línea 3 del Transporte Publico Urbano por periodos	34
Tabla 5:Niveles de inseguridad por sectores	45
Tabla 6: Preguntas y respuestas obtenidas en la entrevista	46
Tabla 7: Horarios, frecuencia y numero de buses que realizan el recorrido de la línea 3	54
Tabla 8: Indicadores, preguntas de percepción y expectativas	60
Tabla 9: Indicadores, niveles, preguntas y distribución n de respuesta	62

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“La educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo.”

Nelson Mandela

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La investigación se desarrolló en el cantón Quevedo, ubicado en la provincia de los Ríos, cuenta con varios sectores y parroquias, donde operan 7 Cooperativas de transporte urbano, las cuales son: Cooperativa de Transportes Urbanos general Alfaro, Cooperativa de transportes urbanos Grupo 8, Cooperativa de transportes urbanos Timoteo Quevedo, Cooperativa de transportes de buses ejecutivos Vencedores de Quevedo, Socios Cooperativa de transportes urbano Plaza, Compañía anónima Selecsiete, 7 de octubre; Cooperativas de Transporte Urbano de carácter público que operan de manera intracantonal.

Las Cooperativas de transportes antes mencionadas forman parte del consorcio Ciudad del Río “Urbario” y tiene a cargo cuatro líneas de transporte. La línea 3, 9,11 y 12. Sin embargo, la línea 3, seleccionada para el estudio, enfrenta problemas particulares en comparación con otras líneas del transporte público del cantón Quevedo, sus zonas por donde transita son ampliamente reconocidas por frecuencias de robos lo que incrementa el riesgo para los usuarios.

La línea 3 conecta directamente con el campus La María de la Universidad Técnica estatal de Quevedo -UTEQ, además facilita la conexión entre sectores vulnerables con el centro de la ciudad, mejorando así el acceso al centro y actividades que forman parte de la rutina de los pobladores de estas áreas. A pesar que Quevedo cuenta con varios sectores peligrosos con altos índice de delincuencia, la línea 3 recorre zonas vulnerables como la Cooperativa 20 de febrero y otras áreas, lo que convierte su trayecto en uno de los más peligroso en especial para los usuarios que frecuentan el uso del transporte público.

Los pasajeros que actualmente requieren mayor cantidad de este transporte son estudiantes, la línea 3. Sin embargo, enfrenta varios problemas, siendo uno de los más críticos la sobrecarga de los buses durante las horas pico lo que afecta tanto a los pasajeros como a los conductores, la línea 3 presenta zonas vulnerables con altos niveles de inseguridad, lo que la convierte en una de las más peligrosas para quienes la utilizan.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Se cree que el transporte público del cantón Quevedo, presenta problemas significativos en cuanto a la calidad del servicio de transporte, lo que afecta directamente la satisfacción de los usuarios afectando su percepción y confianza en el sistema, a pesar de que la Cooperativa de transporte urbano 7 de octubre forma parte del Consorcio, “Urbario”, cuyo principal objetivo es promover la mejora continua en la calidad del servicio público urbano, la línea 3 enfrenta diversos inconvenientes que afectan la satisfacción de los usuarios, especialmente para los estudiantes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

La Cooperativa busca optimizar el servicio dentro de los parámetros establecidos por el consorcio, la falta de unidades suficientes para satisfacer la demanda resulta en una sobrecarga de pasajeros en los autobuses, estos vehículos, a menudo operan a exceso de velocidad y a su máxima capacidad, lo que provoca incomodidad y aumenta el riesgo de incidentes durante el trayecto.

En horas pico, esta saturación no solo genera largas esperas para los usuarios, la seguridad es otro aspecto relevante en la línea 3, la alta demanda combinada con la presencia de sectores con elevado índice de delincuencia, incrementa el riesgo de que los pasajeros sean víctimas de delitos. En zonas, donde la seguridad es limitada, los delincuentes aprovechan la aglomeración de personas para cometer robos y hurtos,

poniendo en peligro tanto a los usuarios como a los conductores, Esto genera un ambiente de inseguridad y desconfianza, especialmente entre los estudiantes que dependen de esta línea para llegar a la universidad a sus hogares, lo que afecta la percepción del servicio y satisfacción general.

Una de las debilidades que impacta en la calidad del servicio de la línea es el exceso de velocidad generada por algunos conductores lo que pone en peligro la seguridad de los pasajeros provocando descontento y bajo nivel de confianza en los usuarios, a pesar de que la Cooperativa forma parte del consorcio Ciudad del Rio “Urbano” que tiene el objetivo de garantizar una mejora en la calidad del servicio crear un ambiente de desconfianza en los usuarios hacia el servicio de transporte público que brinda la alinea 3 de la Cooperativa 7 de octubre.

La combinación de estos factores, ponen en evidencia una atención insuficiente a los usuarios, lo que perjudica la satisfacción del servicio del transporte público en Quevedo.

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Cómo incide la calidad del servicio de transporte público urbano en la satisfacción del usuario del Transporte Urbano 7 de octubre línea 3 del cantón Quevedo, año 2023?

1.3.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo influye la inseguridad en las zonas de recorridos por la línea 3 en la satisfacción de los usuarios del transporte público?

- ¿De qué manera la saturación de los buses de la Cooperativa de Transporte Urbano “7de octubre” en la línea 3 repercute en la comodidad de los usuarios, durante las horas pico?
- ¿Cuáles son los indicadores de la calidad del servicio de transporte público de la línea 3 que afectan en la comodidad de los usuarios?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Servicios

ÁREA: Transportación pública

Línea de Investigación: Gestión Pública. Innovación y Emprendimiento

LUGAR: Línea 3 de la Cooperativa de Transporte Urbano 7 de octubre

TIEMPO: 2023

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Evaluar la calidad del servicio de transporte público urbano y su incidencia en la satisfacción del usuario de Línea 3 de la Cooperativa de Transporte Urbano 7 de octubre del cantón Quevedo, año 2023

1.5.1 Objetivo Especifico

- Diagnosticar las medidas de control de seguridad en las zonas recorridas por la línea 3 de la Cooperativa de Transporte Urbano “7de octubre”
- Determinar los niveles de saturación en el recorrido de los buses de la Cooperativa de Transporte Urbano “7de octubre” línea 3.

- Establecer la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios de la línea 3 de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de octubre”

1.6 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se centra en el desempeño de la línea 3 de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de octubre”. Esto es relevante porque su función fundamental es unir áreas desprotegidas periféricas en relación directa con el centro de Quevedo ciudad y al campus “La María” de la Universidad Técnica estatal de Quevedo- UTEQ. Sin embargo, los problemas identificados como la sobrecarga de pasajero, los tiempos prolongados de espera y las condiciones de inseguridad, no solo afectan la comodidad y seguridad de los usuarios, sino que también generan descontento y desconfianza en el servicio.

Pero también, permite tener una mejor comprensión de cómo mejorar la calidad de servicio ofrecida por transporte público a sus usuarios, centrada en aspectos como la gestión de demanda de autobuses, la inseguridad que se presenta en rutas y en horas pico, lleva a una sobrecarga de pasajeros que perjudica seriamente los usuarios. Esta sobrecarga de pasajeros y la tendencia de los conductores hacia saber que pasajeros recogen, pone en peligro la seguridad de todos los pasajeros, lo que genera aún más el riesgo de incidentes en el trayecto

Se justifica esta investigación en la necesidad de que esas variables se analicen pues juntas forman la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario; tales resultados que permitirán indicar áreas donde interesa que se implanten soluciones que beneficien a todos los usuarios de línea 3. Con todas esas condiciones, esta investigación puede servir como base para futuras mejoras en el sistema de transporte público del

cantón Quevedo ofrece un sólido fundamento para la toma de decisiones por parte de la Cooperativa y los municipios en colaboración, promoviendo un servicio más accesible, eficiente y seguro e inclusivo.

El objetivo no solo es mejorar las condiciones actuales, sino también garantiza que el servicio responda de manera efectiva a las necesidades de los habitantes del Cantón Quevedo lo que contribuye al bienestar general y a una movilidad más equitativa

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

*“Invertir en conocimientos
produce siempre los mejores beneficios.”*

Benjamin Franklin

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Servicio

El significado de servicio se refiere a “ una acción y efecto de servir”(Real Academia Española, 2024).

“El servicio se considera un producto intangible que implica realizar una serie de actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes”(Miranda-Cruz et al., 2021, p. 1434).

Servicio se refiere a la acción de ofrecer algo; esta puede ser en diferentes ámbitos, como en el caso del servicio de transporte que brinda un servicio de medio de trasportación hacia los usuarios.

2.1.1.1 Calidad del servicio

Desde la perspectiva de los servicios, la calidad es un término que requiere una definición más precisa para su conceptualización y, especialmente, para su evaluación. No es adecuado basar la medición de un elemento intangible únicamente en las percepciones individuales de los usuarios, ya que cada persona tiene una visión subjetiva. Por consiguiente, las evaluaciones e impresiones sobre la calidad de los servicios podrían diferir considerablemente dependiendo de las perspectivas de cada usuario. (Espinoza, 2021.p 9)

Según Gaytan et al., (2020) alcanzar la calidad en productos y servicios se transformó en una prioridad esencial durante la década de 1980. En esa época, el concepto de calidad del servicio carecía de una definición clara y estaba poco estudiado. Estos autores realizaron una investigación pionera que recopiló los principales indicadores

utilizados por los clientes para interpretar la calidad del servicio en el sistema de transporte público de Belgrado.

La calidad del servicio se define como el grado de excelencia que el cliente percibe en un servicio. Este concepto integra diversos aspectos positivos que satisfacen las expectativas del usuario, fomentando así la confianza y lealtad en la relación entre el servicio y el cliente.

2.1.1.2. Servicio al cliente.

En los últimos años, el concepto de servicio al cliente ha ganado relevancia debido al incremento de la competencia, impulsada por la innovación constante y las crecientes expectativas de los clientes. Estos ya no solo valoran la calidad y el precio del servicio, sino que también priorizan una atención personalizada, trato amable y un entorno agradable que les brinde comodidad. Por ello, este término se ha convertido en un elemento clave que no puede pasarse por alto (Martínez et al., 2022).

Casal (2014) apoyado en Muñoz et al., (2022, p. 4) señala que la atención o servicio al cliente puede considerarse una metodología de trabajo que influye en toda la organización. Este enfoque abarca tanto la manera en que se atiende al público externo, es decir, los clientes, como al público interno, incluyendo a los trabajadores, accionistas y otros grupos relacionados

Es decir, el servicio al cliente se define como un enfoque general que busca satisfacer las necesidades de los usuarios, combinando la atención personalizada, amabilidad y un ambiente cómodo.

2.1.1.3 Servicio al transporte

“Los servicios de transporte se refieren al traslado de mercancías de un lugar a otro, formando parte de una cadena logística cuyo propósito es entregar productos en un tiempo y lugar específicos”.(Pacheco, 2024)

El servicio del transporte público desempeña un papel esencial en las sociedades, ya que facilita el desarrollo económico y contribuye a elevar la calidad de vida de las personas. Dentro de la economía nacional, el sector de transporte y almacenamiento se posiciona como una de las actividades más relevantes y estratégicas(Ponce et al., 2023)

Según los autores el servicio de transporte se utiliza fundamentalmente para mover productos y garantizar que lleguen a su destino a tiempo. Es el vínculo que conecta a los productos con las personas que los necesitan, y su eficiencia es clave para asegurar que todos tengamos acceso a lo que necesitamos cuando lo necesitamos.

2.1.2 Indicadores de calidad

Los indicadores de calidad son herramientas esenciales para evaluar y medir el desempeño de procesos, productos o servicios dentro de una organización. Se entiende que “los indicadores son parámetros utilizados para medir el nivel de cumplimiento de una actividad o un evento”(García . et al., 2014, p.76).

Se entiende por indicadores de calidad a las expresiones que permite medir, evaluar y comparar en el tiempo, el desempeño de procesos, productos y/o servicios de la organización mediante diferentes modelos que permiten evaluar un servicio (Sánchez, 2014,p.421).

Los indicadores de calidad pueden ser medidos mediante diversos modelos que permiten analizar distintos aspectos del servicio o producto, los indicadores pueden

centrarse en aspectos específicos como la satisfacción del cliente, la fiabilidad del servicio, o la eficiencia operativa, lo que permite obtener una visión integral del desempeño y la calidad de un servicio.

2.1.3 Seguridad ciudadana

La seguridad ciudadana es el proceso de establecer, fortalecer y proteger el orden civil en un marco democrático, su objetivo es eliminar las amenazas de violencia que afectan a la población y promover una convivencia segura y pacífica. Se considera un bien público fundamental, ya que implica la protección efectiva de los derechos humanos inherentes a cada persona. Esto incluye especialmente el derecho a la vida, la integridad personal, la inviolabilidad del hogar y la libertad de movimiento.(Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2014)

Una política estatal destinada a modernizar y fortalecer los mecanismos para garantizar los derechos humanos. Su objetivo es garantizar el derecho a vivir sin violencia, proteger a las víctimas, reducir la delincuencia y mejorar la calidad de vida de la población ecuatoriana. (la Asamblea Nacional,2009 citado por Gallo, 2020)

La seguridad ciudadana es fundamental para convivir en un ambiente armónico entre personas, garantizando un espacio donde se puedan desarrollarse sin temor

2.1.3.1 Seguridad

La seguridad, esencial para el Estado, se divide en dos áreas: la defensa contra amenazas externas (seguridad nacional) y la seguridad interna, gestionada por el gobierno. Hoy en día, las amenazas son más complejas, ya que lo interno y lo externo, lo local y lo global están interconectados. En este contexto, han emergido nuevas

perspectivas de seguridad, centradas en la seguridad interna, humana y democrática, y en los riesgos de actores ocultos. (Carlos, 2012)

Según lo que menciona Moreno (2005,p.154, citado por Delgado Barón, 2008) la perspectiva realista centra la seguridad en proteger la integridad del territorio nacional frente a amenazas, como una invasión extranjera. Desde este enfoque, las amenazas son vistas como "fenómenos identificables" que los líderes nacionales pueden gestionar, ya que son situaciones modificables mediante decisiones políticas diseñadas para contrarrestarlas.

De acuerdo a los conceptos obtenidos por autores se puede decir que la seguridad es garantizar a la ciudadanía protección y estabilidad en diferentes ámbitos en que se desempeñe, tanto emocional, social y económico,

2.1.4 Demanda de transporte

En esta sección se analiza la demanda de transporte, que refleja el comportamiento de los usuarios al mostrar la cantidad de servicio que desean según el precio o tarifa. El precio y el ingreso del consumidor son claves para que pueda adquirir el servicio. Una vez definido su poder de compra, el consumidor evalúa las características del servicio y su relación calidad-precio.(Islas et al., 2002)

La demanda de transporte surge de la necesidad de alcanzar objetivos, no solo por el deseo de viajar. Facilita actividades y permite la distribución de mercancías. Económicamente, el tiempo de transporte limita oportunidades, por lo que reducirlo incrementa el beneficio neto. Por ello, es esencial medir el tiempo ahorrado para evaluar el impacto económico de un proyecto o política.(Román & Espino, 2006)

La demanda de transporte se refiere a la necesidad que tienen tanto las personas, las empresas de moverse, donde factores como ingresos, calidad incluyen para alcanzar sus metas u objetivos o a la vez distribuir productos en un tiempo determinado

2.1.4.1 Transporte publico

El transporte público desempeña un papel clave en garantizar que las personas puedan aprovechar las oportunidades disponibles en la ciudad. A diferencia de otros medios, como el automóvil, ofrece una opción más accesible económicamente para los usuarios, convirtiéndose en una herramienta que facilita la movilidad sin depender tanto de los costos financieros elevados (Hernández, 2017).

“El transporte público o también denominado transporte de masas es un sistema integral de medios de transporte (vehículos) de servicio público que moviliza masivamente a la población, capaz de dar solución a las necesidades de desplazamientos de las personas”. FACUA(2007 citado por Celi Ortega, 2018, p.2).

El transporte público es un medio de transporte de carácter público encargado de transportar personas de un lugar a otro

2.1.4.2 Sistema de transporte

Un sistema de transporte se puede entender como el conjunto de componentes y sus relaciones que generan la necesidad de realizar viajes dentro de una zona específica, así como la oferta de servicios de transporte diseñados para satisfacer esa demanda. Esta definición es amplia y adaptable, lo que permite su aplicación en diversos contextos. La estructura del sistema se define en función del problema o tipo de problemas que se buscan resolver a través de su implementación(Cascetta, 2001)

Cuando se menciona el sistema de transporte, se hace referencia al Sistema Nacional de Transporte, el cual organiza y clasifica sus diversas partes. Estas incluyen tanto elementos físicos como no físicos, que pueden ser estructurales, operativos o funcionales. Todos estos componentes, al interactuar entre sí, permiten el traslado de personas y bienes dentro del espacio físico del territorio nacional.(Rivera & Zaragoza, 2007)

Un sistema de transporte son elementos físicos y no físicos que están integrados entre sí y facilitan la movilidad de una persona, bien en un territorio establecido, lo que combina a infraestructura, vehículos, procesos operativos que garanticen un traslado eficiente y seguro beneficiando así la sociedad y la economía.

2.1.5 Satisfacción del cliente

Según Grapain et al., (2021), la satisfacción del cliente se refiere a la sensación de agrado o desilusión que experimenta una persona al comparar el desempeño percibido de un producto con lo que esperaba. Los autores también la describen como la percepción de aquellos que han recibido un servicio o producto que cumple con sus expectativas. Ambas definiciones destacan que el cumplimiento de las expectativas por parte de los proveedores es clave para alcanzar la satisfacción del cliente.

Según Medrano & Quiñonez, (2021) consideran que la satisfacción del cliente se basa en la percepción de que sus necesidades, deseos o expectativas en relación con productos y servicios han sido atendidos. Asimismo, otro autor sostiene que la satisfacción del cliente refleja el estado mental positivo de los consumidores cuando sus expectativas han sido cumplidas o incluso superadas a lo largo de la vida útil de un producto o servicio.

La satisfacción del cliente o usuario se refiere a que el producto o servicio recibido cumpla con sus expectativas, lo que a su vez fomenta recomendaciones positivas hacia la empresa o lugar. Esto aumenta la probabilidad de que el cliente regrese o continúe utilizando el servicio.

2.1.5.1 Satisfacción

“Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse”.(Real Academia Española, 2024)

“La satisfacción es el estado placentero que tiene la o el individuo al sentir cubiertas sus expectativas”(Mireles Vázquez et al., 2022, p. 1)

Satisfacción se refiere a que el usuario este satisfecho o feliz con los resultados o un servicio.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 La calidad del servicio en el sistema de transporte público y el efecto que tiene en la satisfacción de los usuarios.

Ibarra-Morales et al.,(2017) sostienen que ofrecer un servicio de alta calidad ha sido un elemento esencial en la mayoría de las empresas, ya que afecta directamente la satisfacción del cliente y los resultados estratégicos de la organización. Esta investigación aporta al campo de la administración y los negocios al analizar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el sistema de transporte. Se trata de un estudio cuantitativo realizado con usuarios del transporte, a quienes se les aplicó una herramienta de medición para identificar las dimensiones o atributos que más influyen en su satisfacción.

La metodología utilizada fue la ServPerf (Service Performance). El análisis se realizó mediante un análisis factorial exploratorio (AFE) y una técnica de

regresión lineal múltiple, las dimensiones evaluadas fueron: tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. Los resultados del análisis de regresión lineal múltiple permiten determinar la relevancia, el peso y el valor de cada dimensión en relación con la satisfacción del usuario, lo que revela las áreas que deben ser atendidas y mejoradas para aumentar la satisfacción con el servicio en términos de calidad.

2.2.2 La forma en que los usuarios perciben la calidad del servicio y su nivel de satisfacción con el transporte público urbano

Carbajal & Molla(2021) investigan los factores de calidad del servicio que más afectan la satisfacción de los usuarios del Metropolitano. Aunque la hipótesis inicial planteaba que todas las variables del modelo SERVPERF influían en la satisfacción, se descartó tras el análisis la variable "Empatía" mostró un impacto directo. Mejorar esta variable podría aumentar la satisfacción., por lo que identificar las variables clave para mejorar la experiencia del usuario es crucial. En el cuadro 1 se puede evidenciar los criterios del servicio del transporte público urbano.

Figura 1

Criterios de calidad del servicio del transporte público urbano

Criterio	Descripción
Disponibilidad	Cobertura del servicio ofrecido en términos de geografía, tiempo, frecuencia y modo de transporte.
Accesibilidad	Acceso al sistema de transporte público incluyendo interfaz con otros modos de transporte.
Información	Suministro sistemático de conocimiento sobre el sistema de transporte público para facilitar la planificación y ejecución de los viajes.
Tiempo	Aspectos del tiempo relevantes a la planificación y ejecución de los viajes.
Atención al cliente	Elementos del servicio introducidos para permitir la mejor practicable combinación entre el servicio estándar y los requerimientos de cada cliente.
Confort	Elementos del servicio introducidos con el propósito de hacer que los viajes en transporte público sean relajantes y placenteros.
Seguridad	Sensación de protección personal experimentada por los clientes, derivada de la aplicación de medidas concretas y de la actividad diseñada para asegurar que los clientes sean conscientes de estas medidas.
Impacto ambiental	Efecto sobre el medio ambiente derivado de la prestación de un servicio de transporte público.

Nota: adaptado de Criterios de calidad de servicio del transporte público urbano por (Carbajal,& Molla,2021)

Estos criterios ofrecen una visión general de la calidad de servicio deseada en el transporte público, la cual debe ser comparada con la perspectiva y percepción del usuario. Así, una alta calidad en el servicio de transporte público se traduce en una elevada valoración de estos criterios por parte de los usuarios. Por esta razón, la medición y mejora de la calidad del servicio son aspectos fundamentales (p.17).

2.2.3 Relación entre la motivación y la calidad del servicio al cliente en la Empresa de Transporte Público

El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre la motivación y la calidad del servicio al cliente en una empresa de transporte público. En un entorno globalizado, las organizaciones buscan destacarse mediante metodologías administrativas para aumentar su competitividad. La mayoría de los estudios se enfocan en la calidad y satisfacción del servicio, ya que diversos factores pueden causar insatisfacción en los clientes. En este sentido, se considera que la motivación influye significativamente en la relación entre calidad y satisfacción.

La empresa enfrenta problemas debido a la baja calidad del servicio, la falta de innovación tecnológica y las mayores expectativas de los usuarios. Esto resalta la necesidad de motivar a los empleados para mejorar la calidad del servicio, creando un ambiente laboral positivo que permita a los trabajadores alcanzar sus objetivos y mejorar su desempeño.(Bach , 2017)

2.2.4 Evaluación de la calidad de servicio en el transporte público urbano en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar

Este trabajo de titulación se centró en evaluar la calidad del servicio de transporte urbano utilizando como referencia la norma internacional UNE EN 13816, que define los

requisitos para medir, comprometerse y garantizar la calidad en el transporte público de pasajeros. Asimismo, se consideraron las normas INEN relacionadas con la construcción de carrocerías y los elementos necesarios para asegurar la seguridad de los usuarios, con el propósito de analizar la calidad percibida por los pasajeros.

Para recopilar los datos necesarios se aplicaron encuestas dirigidas a los usuarios del transporte público y se utilizaron fichas de observación para evaluar tanto el estado de la flota vehicular como las condiciones de las paradas a lo largo de las rutas. El análisis de los resultados mostró que el servicio de transporte urbano opera de manera aceptable, aunque existen áreas con potencial de mejora; estas incluyen la atención al cliente, el trato de los conductores y ayudantes hacia los pasajeros, el mobiliario e infraestructura de las paradas, la cobertura del servicio en zonas urbanas y rurales, y la puntualidad en las rutas programadas (Solano, 2020).

2.2.5 Características generales del transporte público de pasajero

El transporte público tiene algunas características que lo hacen diferente de los demás servicios de transporte según Morocho & Rodríguez (2019) , estas comprenden:

- Se encuentran compuestas
- Requieren de carreteras para su circulación
- Necesitan paradas estaciones para el embarque y desembarque de los pasajeros
- Utilizan un sistema de control para verificar su funcionamiento y el dinero que se recolecta por el servicio
- Tienen rutas o líneas que comprenden los recorridos a cumplir
- Entidades a cargo del servicio de transporte en el Ecuador

- En el Ecuador las entidades destinadas a la organización de transporte terrestre y seguridad vial son:
- El Ministerio de transporte y Obras Públicas
- La Agencia Nacional
- Las unidades administrativas regionales y provinciales
- Los gobiernos autónomos descentralizados la funciones de los GADs

Para el GAD Municipal de Quevedo(2017), ubica como el parámetro más importante que permite medir este componente es la característica del vehículo, y se expone en la siguiente cuadro 2 de (Morocho & Rodriguez , 2019)

Figura 2

Factores de calidad del transporte público urbano de pasajeros

Factores de calidad	Descripción
Identificación.	Registro legal de la unidad
Pintura de la unidad.	Pintura externa e interna del automotor.
Equipo de emergencia.	Implementos que permitan contrarrestar situaciones de emergencia.

Nota: adaptado de(Morocho & Rodríguez, 2019)
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17313/1/UPS-CT008257.pdf>

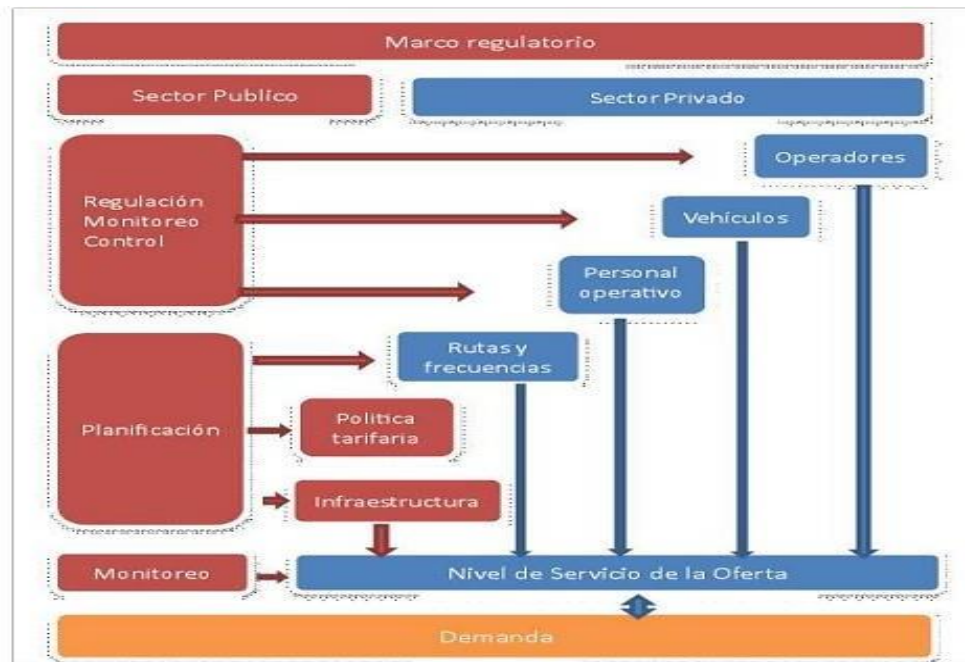
2.2.6 plan estratégico de movilidad

Para abordar los cambios en la regulación de tarifas y la economía del transporte público, es esencial establecer límites máximos de tarifas. Esto requiere modelos que ajusten las tarifas según el equilibrio entre ingresos y egresos, con un sistema de subsidios para rutas de interés social. Una política tarifaria enfocada en el equilibrio financiero permitirá reajustes periódicos tras aumentos de precios o cambios en el mercado. Además, políticas que fomenten la renovación de la flota ayudarán a que los operadores acumulen capital y favorezcan empresas más grandes y eficientes. Beneficiando a operadores y

usuarios, con un servicio accesible y de calidad (Ministerio de transporte y obras pública, 2016)

Figura 3

Representación de la estructura del sistema de transporte público pasajeros



Nota: adaptado de Ministerio de transporte y obras pública (2016)

2.2.7. líneas de transporte que pertenecen a la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre”

La Cooperativa de Transporte Urbanos “7 de Octubre” cuenta con 4 líneas que hacen el recorrido de buses urbano en el Cantón Quevedo, en donde cada semana hacen rotación de línea con el fin de buscar equidad e igualdad en la Cooperativas, la línea 3 que hace el y cuenta con 12 buses, la línea 8 que cuenta con 8 buses los cuales son compartidos con la Cooperativa General Alfaro, la línea 11 cuenta con 10 buses y por último la línea 12 con 10 buses, todas las líneas hacen su recorrido dentro del cantón. (QUEVIAL EP, 2023)

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

Según la Constitución De La República Del Ecuador (2008) dice los siguientes artículos:

Art. 37.- El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos: 4: Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: 6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

Art. 394.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.

2.3.2 Ministerio de Transporte y Obras pública (MTOB)

En el ministerio de transporte y obras pública (MTOB) se encuentra vigente ley Orgánica De Transporte Terrestre & Transito Y Seguridad Vial (2008) la que se dice en los siguientes artículos:

Art. 3.- El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas

Art. 5.- El Estado, a través de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, controlará y exigirá la capacitación integral, permanente, la formación y tecnificación a conductoras y conductores profesionales y no profesionales y el estricto cumplimiento del aseguramiento social.

Art. 15.- El ministro del Sector será el responsable de la rectoría general del sistema nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en coordinación con los GADs, expedirá el Plan Nacional de Movilidad y Logística del transporte y supervisará y evaluará su implementación y ejecución.

Art. 202.- Los usuarios o pasajeros del servicio de transporte público tendrán las siguientes obligaciones:

a) Abstenerse de ejecutar a bordo de la unidad, actos que atenten contra la tranquilidad, comodidad, seguridad o integridad de los usuarios o que contravengan disposiciones legales o reglamentarias.

b) Exigir la utilización de las paradas autorizadas para el embarque o desembarque de pasajeros, y solicitarla con la anticipación debida

c) Abstenerse de ejecutar o hacer ejecutar actos contra el buen estado de las unidades de transporte y el mobiliario público.

d) En el transporte público urbano ceder el asiento a las personas con discapacidad, movilidad reducida y grupos vulnerables.

e) No arrojar desechos que contamine el ambiente, desde el interior del vehículo.

Art. 30.5.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán las siguientes competencias

a) Hacer cumplir el plan o planes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial elaborados y autorizados por el organismo rector y supervisar su cumplimiento, en coordinación con la Agencia Nacional y los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales.

b) Planificar, regular y controlar el uso de la vía pública y de los corredores viales en áreas urbanas del cantón, y en las parroquias rurales del cantón.

c) Decidir sobre las vías internas de su ciudad y sus accesos, de conformidad con las políticas del ministerio sectorial.

d) Regular la fijación de tarifas de los servicios de transporte terrestre, en sus diferentes modalidades de servicio en su jurisdicción, según los análisis técnicos de los costos reales de operación, de conformidad con las políticas establecidas por el Ministerio del Sector.

2.3.3 Ley Orgánica del Sistema de Infraestructura Vial del Transporte terrestre (LOTAIP)

La ley Orgánica del Sistema Nacional de Infraestructura Vial del Transporte Terrestre (LOTAIP) en el Reglamento Ley Sistema Infraestructura Vial Del Transporte Terrestre (2018) menciona los artículos relacionados con la calidad del servicio d transporte y la satisfacción del usuario :

Art. 1.- Objeto. - El presente reglamento tiene por objeto el desarrollo y aplicación de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Infraestructura Vial del Transporte Terrestre, en adelante ley, que establece el régimen jurídico para el diseño, planificación,

ejecución, construcción, mantenimiento, regulación y control de la infraestructura del transporte terrestre y sus servicios complementarios.

2.3.4 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD

Del CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, & COOTAD (2010)se menciona los siguientes artículos

Art. 55.- Las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados municipales incluyen la responsabilidad de planificar, en colaboración con instituciones del sector público y actores sociales, el desarrollo del cantón y elaborar planes de ordenamiento territorial. Este proceso debe estar alineado con la planificación a nivel nacional, regional, provincial y parroquial, promoviendo la regulación del uso y ocupación del suelo tanto en áreas urbanas como rurales, respetando la interculturalidad, plurinacionalidad y diversidad. Asimismo, deben:

- a. Supervisar el uso y ocupación del suelo dentro del cantón.
- b. Diseñar, construir y mantener la infraestructura vial urbana.
- c. Gestionar, regular y supervisar el tránsito y transporte terrestre dentro de su jurisdicción cantonal. Gestionar, regular y supervisar el tránsito y transporte terrestre dentro de su jurisdicción cantonal.

Art. 142.- Ejercicio de la competencia de registro de la propiedad. - La administración de los registros de la propiedad de cada cantón corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales. El sistema público nacional de registro de la propiedad corresponde al gobierno central, y su administración se ejercerá de manera concurrente con los gobiernos autónomos descentralizados municipales de

acuerdo con lo que disponga la ley que organice este registro. Los parámetros y tarifas de los servicios se fijarán por parte de los respectivos gobiernos municipales.

2.3.5 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo GAD, (2023) La ordenanza emitida por Quevial, que regula las competencias relacionadas con la planificación, regulación y control operativo del tránsito, transporte terrestre, títulos habilitantes y seguridad vial en el cantón Quevedo, establece los lineamientos necesarios para garantizar una gestión eficiente en estas áreas, menciona los artículos:

Artículo 3.- Objeto. - La presente Ordenanza tiene por objeto normar el ejercicio de la competencia para la planificación, regulación, títulos habilitantes, control operativo del tránsito, medios tecnológicos de control, centro de retención vehicular y las tasas o tarifas que se originan de la competencia que presta QUEVIAL EP en el cantón Quevedo. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo GAD, (2023)

Artículo 58.- Cambio de Unidad. Es la resolución administrativa que autoriza el reemplazo de la unidad vehicular, de una o un socio/accionista que se encuentra calificado en una operadora de transporte público o comercial por otra unidad que deberá enmarcarse en el Cuadro de Vida Útil vigente y debidamente homologado a la fecha de ingreso de la solicitud de cambio de unidad. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo GAD, (2023)

Artículo 77.- Vigencia. El plazo de vigencia de las rutas y frecuencias otorgadas a una operadora de transporte público terrestre, será el mismo del contrato o permiso de operación que haya suscrito con QUEVIAL EP. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo GAD, (2023)

Artículo 78.- Suspensión o revocatoria. QUEVIAL EP”, podrá suspender o revocar las rutas y frecuencias otorgadas a una operadora por incumplimiento a las disposiciones establecidas en el título habilitante, Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo GAD, (2023)

Las normas técnicas para la Traspportación Pública en la Modalidad de Buses Urbanos del Cantón Quevedo emita por el Gobierno autónomo descentralizado Municipal de Quevedo, 2017) donde se mencionan la siguientes normas :

1. características del vehículo: 1.1. requerimientos generales:

El vehículo debe poseer placas de alquiler emitidas por la ANT y tener un Contrato de Operación vigente emitido por la Dirección de Tránsito Municipal de Quevedo o Permiso de Operación (por esta sola vez).

El vehículo no podrá usar películas antisolares en ninguno de sus vidrios laterales o posteriores, excepto los que vienen instalados de fábrica.

Los vidrios de seguridad laminado o templados deben ser transparentes y no deben causar ningún tipo de distorsión en los objetos vistos a través de ellos.

El parabrisas delantero debe ser laminado; y el parabrisas trasero y vidrios laterales deben ser vidrios templados con su sello de vitrificado o de seguridad. Por ningún motivo deberán presentar huellas de golpe o trizamiento

Ventanas laterales. Deben ser de cierre hermético y se debe emplear vidrios de seguridad para uso automotor, con un espesor mínimo de 4 mm. Los vidrios deben cumplir con los requisitos establecidos en la NTE INEN 1669 vigente

La distancia entre asientos (corredor/pasillo) debe ser como mínimo de 60 cm. Como lo indica la norma NTE INEN 2 205 vigente. § El vehículo debe cumplir con las normas INEN en lo que se refiere en la comodidad y seguridad del pasajero.

NO podrá tener los siguientes accesorios adicionales a los establecidos por fábrica: a) Sirenas, cornetas neumáticas. b) Luces destellantes, halógenos y otros. c) Alerones, spoilers, "cubre lluvias", antenas decorativas, parrillas. d) Guardachoque adicional, puntas salientes.

En los buses urbanos de Quevedo no se permitirá el uso de llantas rencauchadas ni redibujadas en los ejes delanteros.

Los neumáticos deben tener un labrado mínimo de 3 mm. y sin desgastes laterales por malas alineaciones, se incluye la llanta de emergencia, para que el vehículo pueda circular con seguridad. § El vehículo debe tener dos retrovisores laterales y uno central en buenas condiciones y sin ningún trizamiento.

Sistema de luces principales, secundarias y direccionales en buen estado y sus micas sin ninguna ruptura u opaca. Al accionar la luz de retro, se debe activar una señal audible. no se permite luces destellantes.

Sistema de limpiaparabrisas en perfecto estado de funcionamiento. § El vehículo debe tener sujeciones internas: pasamanos (asideros) horizontales y verticales de pasajeros, debidamente ajustada y en buenas condiciones como lo indican las normas INEN e incluir por los menos 6 (seis) agarraderas por lado. § Las instalaciones eléctricas (cableado y baterías) deben estar protegidas, empotradas y en buen estado.

El vehículo debe tener puertas automáticas con sistemas neumático o eléctrico en buenas condiciones

La ubicación del tubo de escape debe ser en la parte posterior inferior con una inclinación en la salida de 45 grados hacia el suelo.

Nota: se acepta, por ahora, el tubo de escape en la parte superior si viene instalado de fábrica. El vehículo no podrá tener emisiones de gases superiores a lo establecido en la Norma Técnica INEN 2207

El vehículo debe tener SALIDAS DE EMERGENCIA bien señalizadas y equipadas (en las ventanas de los usuarios por lo menos dos en el lado izquierdo y dos en el lado derecho con mecanismo de palanca y una escotilla de emergencia una por cada 50 pasajeros).

PUERTAS DE SERVICIO deben estar en el lado derecho, pueden ser abatibles de una o doble hoja plegables a los lados, los controles de las puertas delanteras y traseras serán accionados desde el lugar del conductor a través de un sistema mecánico y deberán disponer de bandas elásticas flexibles para cada hoja abatible, para cierre hermético.

La Posición y número de puertas se establece en base al RTE INEN 205, para los vehículos del año 2010 en adelante.

2. **Publicidad:** Únicamente en el parabrisas posterior con adhesivo microperforado

5. **Sanción:** Si el vehículo NO cumpliera con alguno de estos requisitos establecidos en este Reglamento, NO PODRÁ circular como transporte público y se lo podrá sacar de circulación hasta que el propietario cumpla con lo establecido y sea verificado por la Dirección de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM de Quevedo

Distribución de colores; Placas de identificación; Placas para el número y nombre de la cooperativa

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*“El aprendizaje nunca agota la mente.”
Leonardo da Vinci*

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

A fin de fortalecer los hallazgos de la investigación relacionada con la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios variables de carácter cuantitativa y cualitativas con enfoque mixto a fin de fortalecer el fenómeno de estudio.

3.1.1 Investigación no experimental

Se aplicó un tipo de investigación no experimental combinando el enfoque mixto lo que permitió analizar la percepción del servicio y la satisfacción del cliente.

3.1.2 Investigación Descriptiva

Se utilizó la investigación descriptiva, ya que permitió obtener una visión detallada sobre las características del servicio y cómo lo perciben los usuarios. Este enfoque facilita la recolección de datos sobre diferentes aspectos del transporte público y explica su impacto en la satisfacción de los pasajeros, proporcionando una visión organizada y objetiva de la calidad del servicio y las percepciones de los clientes.

3.2. Métodos utilizados en la investigación

3.2.1 Método inductivo

El permitió observar y recolectar datos para llegar a las conclusiones de la investigación, partiendo de base de conceptos y hechos particulares, relacionados con la calidad del servicio; a través de entrevistas directas al cuerpo directivo de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre”, se pudieron observar los problemas que afectan la satisfacción de los usuarios, permitiendo generalizar los resultados y una visión más clara de del mismo.

3.2.2 Método deductivo

Este método se basa en teorías y principios generales relacionado con el objeto de estudio, para poder concluir como la conexión entre la calidad del servicio y la

satisfacción del cliente, las cuales se comprobarán a través de la recopilación de información para después adaptarlos al entorno particular del transporte público.

3.2.3 Método analítico.

Se llevó a cabo el método analítico para el análisis cuantitativo y cualitativo según la información obtenida de la investigación mediante encuestas realizadas y entrevistas personales para poder evaluar la calidad de servicio de transporte con la satisfacción de los usuarios.

3.2.4 Métodos histórico- Lógico.

El método histórico-lógico permitió compara la situación actual de la calidad del servicio de transporte público y la satisfacción del usuario con información en periodos anteriores para identificar los problemas existentes que puedan servir de ayuda para mejorar la calidad del servicio

3.3. Construcción metodológica del objeto de investigación

3.3.1. Población y muestra

3.3.1.1 Población

La población de estudio está constituida por los usuarios que utilizan la línea 3 y los choferes de la Cooperativa Transportes Urbanos “7 de Octubre” una de las 7 operadoras de transporte urbano del Cantón Quevedo, estas operadoras cuentan con un total de buses de 189; 40 buses pertenecen a la Cooperativa “7 de Octubre” en donde 12 unidades son destinadas a la línea 3. En el censo realizado en el 2022, según datos del INEC el cantón Quevedo cuenta con 206,008 habitantes, estos usuarios representan el grupo clave para analizar tanto la percepción de la calidad del servicio ofrecido como su nivel de satisfacción con el transporte público.

En una entrevista personal realiza a la Cooperativa cuenta con 114 choferes calificados para todas las líneas, en donde 12 choferes están destinados a la línea 3. La investigación se centrará en identificar factores que influyen en la experiencia del usuario y su relación directa con la calidad del servicio recibido.

Tabla 1

Operadoras de transporte urbano

OPERADORAS DE TRANSPORTE URBANO	CANTIDAD DE BUSES
Cooperativa de Transporte urbanos general Alfaro	16
Cooperativa de Transporte Urbanos grupo 8	16
Cooperativa de Transportes Urbanos Timoteo Quevedo	23
Compañía de Transportes de buses ejecutivos Vencedores de Quevedo	28
Socios Cooperativa de Transporte Urbano plaza	32
Cooperativa anónima selectivos Selesiete	34
Cooperativa Transportes Urbanos “7 de Octubre”	40
Total:7	TOTAL: 189

Nota: información obtenida de la entrevista realizada al cuerpo directivo de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre

Tabla 2

Conductores calificados de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre”

Conductores calificados de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre”
12 conductores calificados destinados a la línea 3
8 conductores calificados destinados a la línea 9
10 conductores calificados destinados a la línea 11
10 conductores calificados destinados a la línea 12
74 conductores calificados de respaldo
Total 114 conductores calificados

Nota: información obtenida de la entrevista realizada al cuerpo directivo de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre”

Tabla 3

Conductores calificados de la Cooperativa de Transporte Urbano "7 de Octubre" para la línea 3

Operadora de transporte urbano	Línea de bus	Cantidad de buses destinados a la línea 3	Conductores calificados de la Cooperativa por línea de transporte
Cooperativa de Transporte Urbano "7 de octubre"	3	12	12

Nota: información obtenida de la entrevista realizada al cuerpo directivo de la Cooperativa de Transporte Urbano "7 de Octubre"

3.3.1.2 Muestra

La muestra de estudio está compuesta por los usuarios de la línea 3 del transporte urbano y los conductores de los buses de la línea 3.

Tabla 4

Cantidad de usuarios que utilizan la línea 3 del Transporte Publico Urbano por periodos

PERIODO	CANTIDAD DE USUARIOS
Semanal	65,000 usuarios
Mensual	260,000
Anual	3'120,000

Nota: información obtenida en la encuesta realizada a los conductores en la línea 3 de la Cooperativa de Transporte Urbano "7 de Octubre"

Según el censo 2022, el cantón Quevedo cuenta con 206,008 habitantes. Sin embargo, para esta investigación se tomó en cuenta a la población de usuarios de la Línea 3 del transporte público, que anualmente asciende a 3'120,000 usuarios. Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se optó por aplicar un muestreo aleatorio simple utilizando la fórmula de población

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N= tamaño de la población (3'120,000 usuarios en la línea 3 de la Cooperativa de Transporte Urbano "7 de Octubre")

Z²: Valor crítico (se utilizará el nivel de confianza del 95%, lo que corresponde al valor crítico de 1.95)

p/q =50% de probabilidad (es del 0,5)

e=margen de error (e margen de error que se tomara es del 5% lo que significa 0,05)

con estos datos se procede a desarrollar y obtener el tamaño de la muestra

$$n = \frac{1,95^2 * 0,5 * 0,5 * 3'120,000}{0,05^2(3'120,000 - 1) + 1,95^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 384$$

Este procedimiento dio como resultado una muestra de 384 personas, que representan a la población usuaria y permitirán obtener datos precisos para analizar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios

Dado que la población de conductores es finita se aplicó en un 100% ,lo que significa que 12 conductores son encuestados.

3.3.2 Técnicas de investigación

3.3.2.1 Observación

Se llevo a cabo la técnica de observación directa que permite recoger información de manera directa sobre la satisfacción que tiene el usuario sobre el servicio que brinda el transporte público de la Cooperativa "7 de Octubre" en la línea 3

3.3.2.2 Entrevista

Las entrevistas se llevó cabo en la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de octubre” al cuerpo directivo sobre las posibles soluciones que ayuden a mejorar la calidad de servicio que brinda la línea 3 en su recorrido.

3.3.2.3 Encuesta

La encuesta se emplea como método de investigación cuantitativa para recopilar información de un grupo determinado a través de un formulario organizado. Busca recabar datos de primera mano de las personas encuestadas acerca de sus pensamientos, posturas, acciones o rasgos, lo cual posibilita descubrir pautas y corrientes a nivel amplio (Ugalde & Balbastre, 2022)

Para llevar a cabo la encuesta se realizó un cuestionario estructurado aplicado específicamente a los usuarios que utilizan el servicio de transporte público de la línea 3, y a los choferes de la línea 3 la encuesta se centrara en la medición de la satisfacción de los usuarios respecto a los la calidad del servicio de transporte publico

3.3.3. Instrumentos de investigación

3.3.3.1 Cuestionario

Existen múltiples maneras de llevar a cabo el cuestionario, ya sea en formato tangible o virtual, con interrogantes de opción múltiple o abiertas para respuestas detalladas. La clave de su efectividad reside en su habilidad para recolectar cantidades masivas de información de forma eficaz, brindando una perspectiva nítida de las opiniones, mentalidades o conductas de una comunidad en relación al tema bajo estudio(Chaguay et al., 2019)

El cuestionario se basará en una serie de preguntas para los usuarios que hacen uso del servicio d transporte de la línea 3, la preguntas están relacionada sobre la calidad del servicio que brinda esa línea, y se realiza mediante, se optó por captar las respuestas

a través de la escala de Likert: 1= totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Neutral; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo. Esta escala fue seleccionada ya que, tiene la capacidad de captar de manera efectiva las percepciones y actitudes de los encuestados en la relación con la calidad del servicio y la satisfacción de usuario.

3.3.3.2 Guía de observación

Se aplico la guía de observación para registrar información mediante la observación directa así identificar los procedimientos realizados y la manera en que se ejecutan dentro del servicio de transporte público.

3.3.3.3 Modelo servqual

Se aplico el modelo servqual para poder evaluar la calidad del servicio de transporte público que brinda la línea 3 de la Cooperativa “7de Octubre” identificando los indicadores clave con el fin d analizar su relación con la satisfacción de los usuarios, entre esos indicadores esta: los elementos tangibles, confiabilidad, la seguridad, puntualidad, atención a la persona. Comodidad y empatía.

3.3.3.4 Matriz de las medidas de control de seguridad

Se desarrollo la matriz de medidas de control de seguridad con el objetivo de identificar las causas de la inseguridad por las rutas que circula la línea 3.

3.3.3.5 Registros documentados

Se obtuvieron registros documentados internamente en Quevial sobre cuantas Cooperativas de Transporte Urbano existe en el cantón Quevedo

3.4 Elaboración del marco teórico

Para la elaboración del marco teórico se realizaron búsquedas profundas sobre las variables de la investigación como la calidad del servicio de transporte y satisfacción

del usuario, se fundamentarán los hallazgos en investigaciones previas, estudio de casos y otros documentos relacionados con el tema de investigación.

3.4.1 Revisión de la literatura especializada

Para realizar la investigación se llevó a cabo la identificación, revisión de literatura especializada relacionada con temas correspondiente a la gestión administrativa, servicios públicos, atención a usuarios entre otros; también se realizó la indagación mediante papers y boletines para fundamentar las interrogantes de la investigación, entre la disponibilidad de recursos académicos se consideraron tesis de maestrías en el área de administración, recursos públicos entre otros

3.4.2 Obtención de la literatura

Se obtuvo información a través de múltiples fuentes como base de datos académicos, internet, libros, biblioteca virtual para extraer papers científicos relacionados al tema de estudios

3.4.3 Extracción y recopilación de la información de interés

Se llevo a cabo la extracción y recopilación de información relacionado al tema de e investigación para el desarrollo de la misma extrayendo información, conceptos teóricos e ideas necesarias para el desarrollo del capítulo 2 .

3.5 Recolección de la información

En la recolección de la información se emplearon diferentes instrumentos de información, para garantizar un análisis fundamentado ; la guía de observación permitió recopilar información clara y precisa para la investigación; entrevistas directas que permitió conocer la calidad del servicio que brinda la Cooperativa “7 de Octubre” en la línea 3, encuestas mediante un cuestionario en Google forms con preguntas para

identificar aspectos que influyen en la satisfacción del usuario sobre el servicio de transporte público.

Se incorporó el modelo SERVQUAL para poder medir la calidad del servicio de transporte y su relación con la satisfacción del usuario, estos instrumentos permiten tener una visión integral de la problemática investigada

3.6 Procesamiento y análisis

Una vez recogida la información para desarrollar el tercer capítulo, se llevó a cabo el análisis de los datos mediante herramientas adecuadas para los mismos. Se implemento un cuestionario tipo entrevista a hacia el cuerpo directivo de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre”. Con el fin de analizar la evaluación de la calidad del servicio de transporte y su relación con la satisfacción del usuario.

Para el proceso del análisis se realizó de manera simultánea encuestas para conocer la satisfacción del usuario con la calidad del servicio que brinda la cooperativa; las encuestas se realizaron a los choferes de la línea 3, y a los usuarios que hacen uso del servicio que brinda la línea 3 de la cooperativa, utilizando como base el modelo Servqual para evaluar los aspectos esenciales como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles del servicio.

3.6.1 desarrollo de instrumento de investigación

El objetivo es estudiar la relación que existe entre la calidad del servicio de transporte y la satisfacción del usuario, para ello se realizó un acercamiento con el gerente de la cooperativa, los conductores asignados a la línea 3 los mismo que son calificados por la cooperativa y los usuarios que hacen uso del servicio de la línea 3.

Par el desarrollo de la investigación se realizó las preguntas bajo la escala de Likert, buscando la satisfacción de los usuarios ya que las preguntas están organizadas

con opciones clara facilitando la comprensión de los encuestados. Además, se aplicó una encuesta específica mediante el modelo Servqual para medir la calidad del servicio de transporte público urbano de la Cooperativa “7 de Octubre” en la línea 3.

3.6.1.1 Validez

La autenticidad de un cuestionario mediante análisis numéricos se relaciona con la habilidad del instrumento para evaluar con exactitud lo que pretende medir. Se trata de un procedimiento en el que se analiza si las preguntas presentes en el cuestionario se ajustan a los propósitos de la investigación y representan los conceptos teóricos que se están estudiando (Díaz, 2020).

Para evaluar la calidad del servicio, se utilizó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, el cual se adapta a las percepciones de los usuarios en relación con cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Cada dimensión fue evaluada mediante ítems específicos que se midieron utilizando una escala de Likert de 5 puntos, en el siguiente apartado se presenta la matriz con las dimensiones, ítems y la escala de Likert utilizada en el instrumento.

3.6.1.3 Matriz modelo Servqual

Figura 4

Matriz modelo Servqual

Variable	Dimensión	Ítem	Escala de Likert	Instrumento/ Técnica
Modelo Servqual	Fiabilidad	Cualquier información proporcionada es cumplida por la cooperativa	1= Totalmente en desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Neutro 4= De acuerdo	c u e s

		(horarios, rutas, puntualidad etc.).	5= Totalmente de	t i o n a r i o / E n c u e s t a
Capacidad de Respuesta	La cooperativa proporciona buena información (suficiente, comprensible, etc.) sobre los servicios de autobús (rutas, frecuencias, etc.).		1= Totalmente en desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Neutro 4= De acuerdo 5= Totalmente de	
Seguridad	Los clientes se sienten seguros en sus rutas por las medidas de seguridad que tiene la cooperativa		1= Totalmente en desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Neutro 4= De acuerdo 5= Totalmente de	
Empatía	La cooperativa brinda atención equitativa a todos los usuarios en la línea 3		1= Totalmente en desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Neutro 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	
Elementos Tangibles	La cooperativa proporciona cómodo en sus buses		1= Totalmente en desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Neutro 4= De acuerdo 5= Totalmente de	

Nota: Información obtenida de la entrevista realizada al cuerpo directivo de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre”

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

*“Invertir en conocimientos
produce siempre los mejores
beneficios.”*

Benjamin Franklin

4.1 MEDIDAS DE CONTROL DE SEGURIDAD EN LAS ZONAS RECORRIDAS POR LA LÍNEA 3 DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “7DE OCTUBRE”

4.1.1. Descripción del sitio de estudio

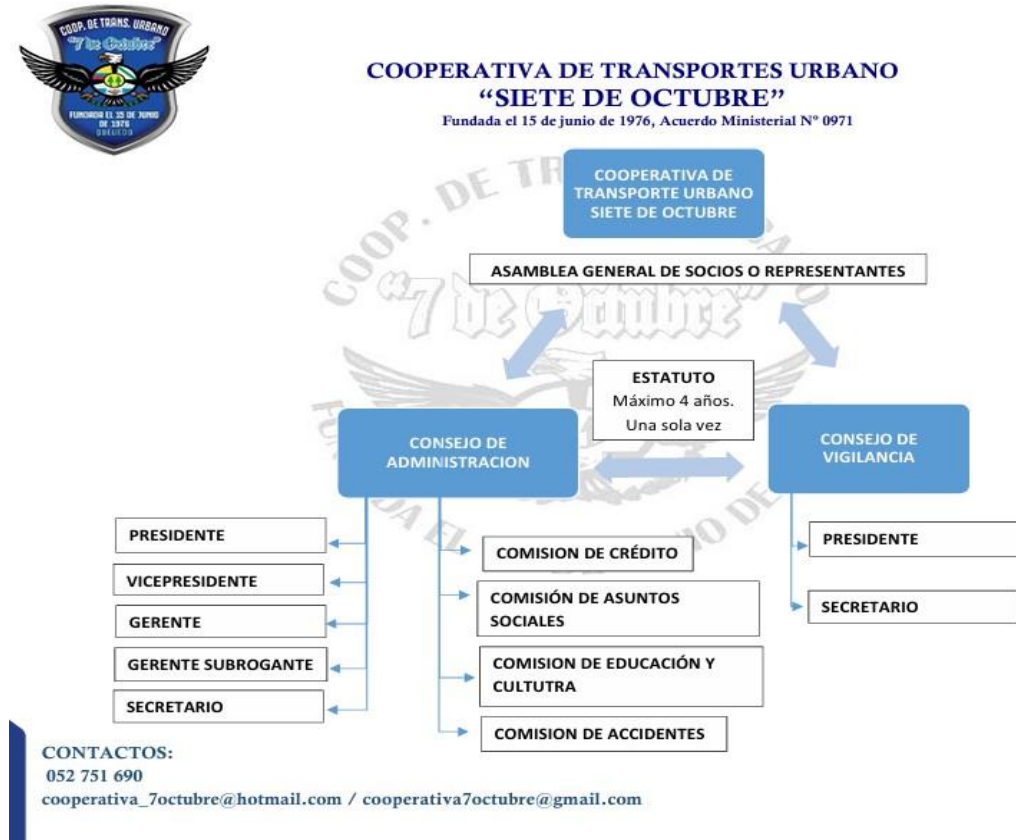
La Cooperativa de Transporte 7 de octubre ha estado operando en la ciudad de Quevedo durante varios años, fue fundada el 15 de junio de 1976 ofreciendo transporte urbano a los habitantes del cantón. Con el paso del tiempo, se ha consolidado como una de las principales opciones para los ciudadanos que necesitan moverse dentro de la ciudad y hacia las parroquias cercanas.

La cooperativa ofrece múltiples rutas que conectan diferentes puntos clave de la ciudad; pero fue la Línea 3 la seleccionada para esta investigación debido a su alta demanda y la cobertura entre sectores vulnerables y el centro de la ciudad. La Línea 3 tiene un papel fundamental en la conectividad de la ciudad, siendo una de las rutas más frecuentada por estudiantes de distintos niveles educativos y por usuarios que requieren moverse para cumplir con sus actividades diarias o llegar a sus destinos. Este estudio busca evaluar la calidad del servicio que ofrece la Línea 3, enfocándose en las percepciones de los usuarios sobre aspectos clave como la puntualidad, seguridad, confort y atención al cliente.

4.1.1.1 Organigrama del cuerpo administrativo de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre”

Figura 5

Organigrama del cuerpo administrativo de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre”



Nota: Información obtenida de la entrevista realizada al cuerpo directivo de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre”

4.1.2 Nivel de inseguridad en los recorridos de la línea 3

En la entrevista al cuerpo directivo de la Cooperativa 7 de octubre, se mencionó que la inseguridad en los recorridos de la Línea 3 es una preocupación tanto para los usuarios como para la cooperativa. La percepción de riesgo está relacionada con la presencia de delitos menores o la sensación de vulnerabilidad en ciertos tramos. Factores como la seguridad en las unidades y paradas, así como el comportamiento de los pasajeros, influyen en esta percepción. Es clave abordar estos aspectos para mejorar la

experiencia de los usuarios y aumentar su confianza en el servicio. en la siguiente tabla 5 se puede evidenciar los niveles de inseguridad por sectores.

Tabla 5

Niveles de inseguridad por sectores

NIVEL DE INSEGURIDAD	SECTORES	Presencia de seguridad
Alto	Cooperativa "20 de febrero"	Presencia ocasional de seguridad
	Avenida Quito (Cerca de la Ciudadela Ciudad del Norte)	Presencia ocasional de seguridad
	Ciudadela Ciudad del Norte	Sin personal de la seguridad
Medio	Control de Tránsito Pichilingue (Vía El Empalme)	Sin personal de la seguridad
	Cooperativa de Vivienda "7 de octubre"	Sin personal de la seguridad
	Avenida 7 de octubre (Calle Décima Cuarta)	Presencia ocasional de seguridad
	Calle Bolívar (hasta Parque de la Madre)	Presencia ocasional de seguridad
	Retorno por el Control de Tránsito Pichilingue	Sin personal de la seguridad
Bajo	Ciudadela El Guayacán	Ambiente tranquilo y seguro

Nota: Información obtenida mediante entrevista al cuerpo Directivo de a la cooperativa de transporte urbano "7 de octubre"

Análisis: La información presentada en la tabla 5 refleja cómo la inseguridad varía a lo largo de la ruta de la Línea 3. En los sectores de mayor riesgo, como la Cooperativa "20 de Febrero" y la Ciudadela del Norte, los usuarios se sienten vulnerables, y aunque existen patrullajes, las medidas no son suficientes. En zonas de inseguridad media, como la Avenida 7 de Octubre, también se nota la falta de presencia constante de seguridad, lo que genera preocupación. Sin embargo, en lugares como la Ciudadela El Guayacán, la seguridad parece estar más controlada, aunque siempre es importante mantener la vigilancia. Es claro que se necesita reforzar las medidas de seguridad,

especialmente en áreas de mayor riesgo, para mejorar la confianza de los usuarios en el servicio.

4.1.3. Medidas de seguridad de la Cooperativa de transporte urbano “7 de octubre”

Dentro del proyecto de investigación para validar las medidas de seguridad aplicadas por los responsables de la línea 3 de buses urbano de la Cooperativa de Transporte 7 de octubre, se entrevistó al cuerpo directivo de la Cooperativa, así como también se realizaron encuestas a usuarios y choferes.

4.1.3.1 Resultados de la entrevista

En esta investigación se realizó una entrevista al gerente de la Cooperativa 7 de octubre, centrada en la seguridad de transporte público en la línea 3. La entrevista permitió obtener información valiosa sobre las medidas de seguridad y la respuesta a las inquietudes de los usuarios. A continuación, se presentan en tabla 6 los resultados más relevantes obtenidas de la entrevista:

Tabla 6

Preguntas y respuestas obtenidas en la entrevista

Nº	Pregunta	Respuesta de entrevista	Análisis
1	¿Qué medidas se han tomado para aumentar la seguridad de los pasajeros en las zonas peligrosas	Los buses de nuestra cooperativa están equipados con cámaras de seguridad para monitorear los recorridos. Además, se coordina con la policía el patrullaje de las zonas más vulnerables	Las cámaras y la coordinación con la policía son buenas medidas, pero es necesario asegurar que el patrullaje sea

	por donde circula la línea 3?	identificadas en el recorrido de la línea 3	constante y cubra efectivamente todas las zonas vulnerables.
2	¿Qué medidas concretas ha tomado la cooperativa en respuesta a las preocupaciones o recomendaciones de los usuarios de la línea 3?	que las quejas de los pasajeros relacionadas con la inseguridad se reportan a la policía. Sin embargo, las autoridades exigen que tanto usuarios como conductores o representantes de la cooperativa presenten una denuncia formal ante la fiscalía. Este requisito no se cumple en la mayoría de los casos debido al temor generalizado entre la población de Quevedo, lo que dificulta abordar efectivamente los problemas de seguridad.	La exigencia de presentar denuncias formales es una barrera importante, ya que el temor de los usuarios limita la capacidad de acción ante situaciones de inseguridad.

Nota: Información obtenida mediante entrevista al cuerpo directivo de la cooperativa de transporte urbano “7 de octubre”

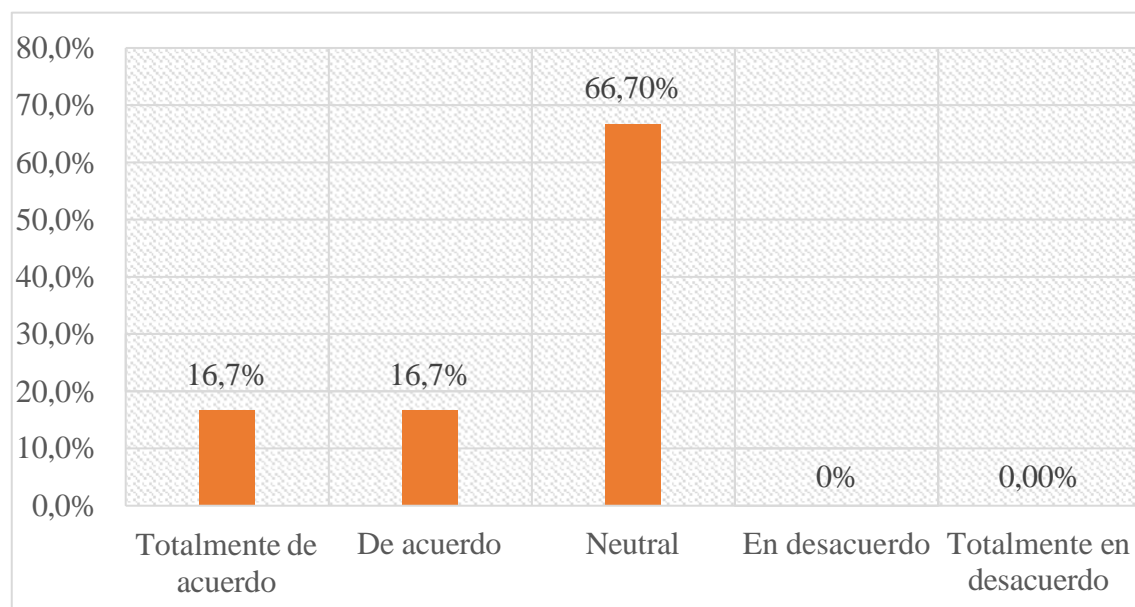
4.1.3.2 Resultados de la encuesta a los conductores

Como parte del estudio, se aplicaron encuestas que permitieron identificar el nivel de calidad del servicio de la cooperativa de la línea 3 , misma que fue realizada a los conductores de la línea 3 de la Cooperativa 7 de Octubre para conocer su percepción sobre la calidad del servicio y las medidas de seguridad implementadas.

Pregunta 1: ¿Cree usted que la línea 3 cuenta con un sistema de herramientas para garantizar la seguridad de los pasajeros durante el recorrido?

Figura 6

Sistema de herramientas para garantizar la seguridad de los pasajeros



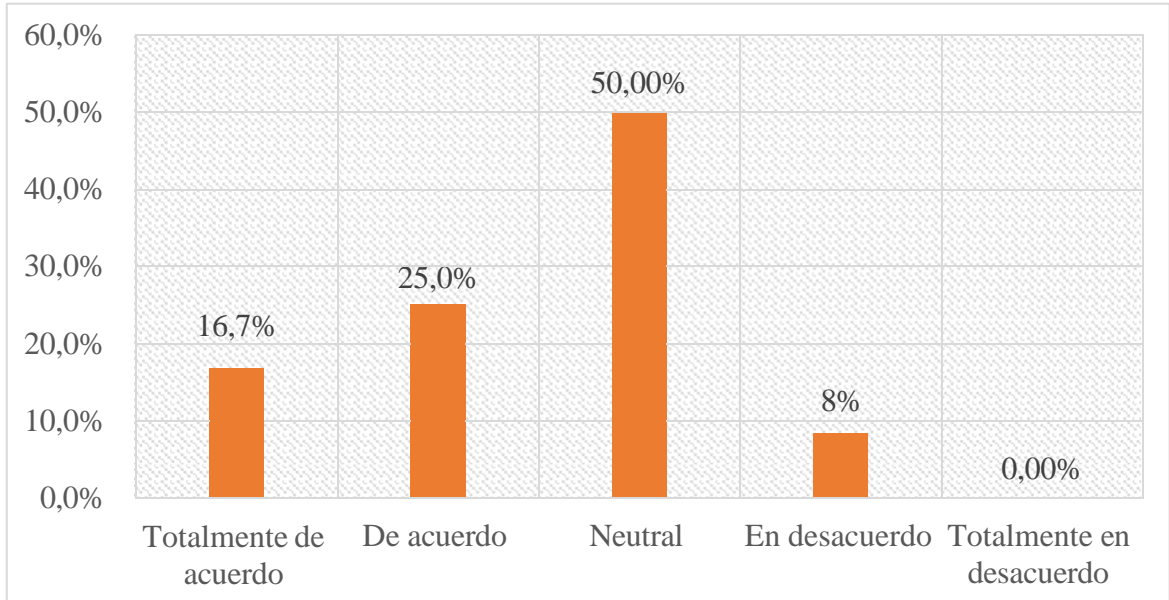
Nota: Información obtenida en encuestas realizadas a los conductores de la línea 3

Análisis: La encuesta realizada a los conductores reveló que el 66.70% seleccionó la opción neutral respecto a la existencia de herramientas de seguridad en la línea 3. Un 16.70% expresó estar de acuerdo y otro 16.70% eligió totalmente de acuerdo y el 0% en las opciones en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo. Esto indica una percepción mayormente neutral con una ligera tendencia positiva. Aunque la cooperativa ha implementado medidas de seguridad, los conductores consideran necesario mejorar la comunicación entre el cuerpo administrativo de la cooperativa, así como fortalecer la cooperación con las autoridades para garantizar un entorno más seguro.

Pregunta 2: ¿Cree usted que las medidas de seguridad implementadas en la línea 3 son suficientes para prevenir robos o asaltos?

Figura 7

Medidas de seguridad implementadas en la línea 3



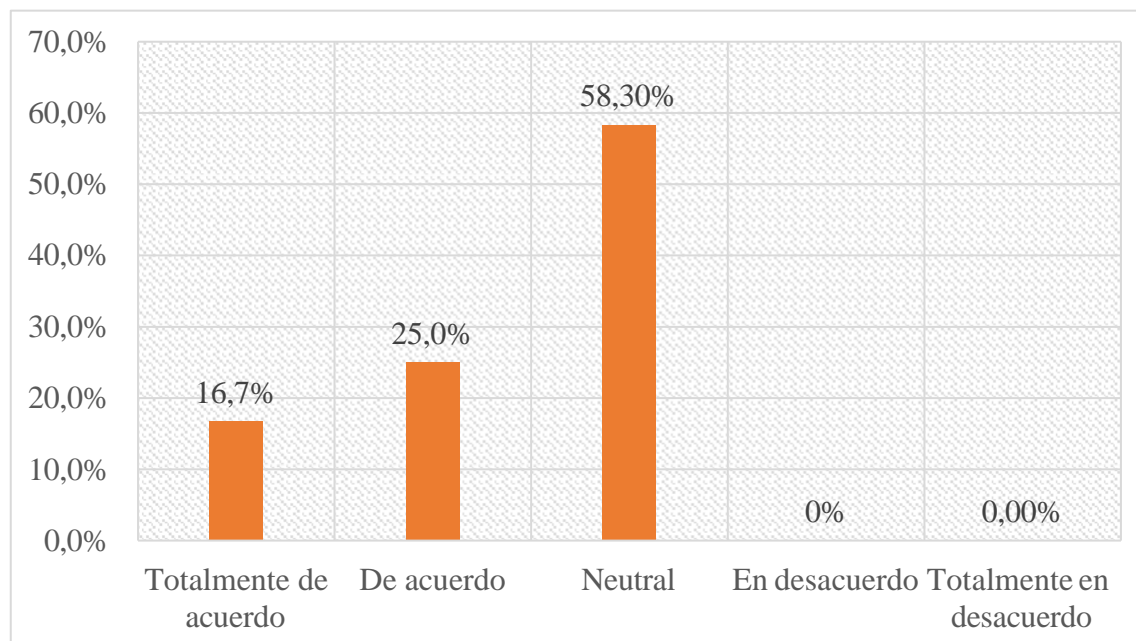
Nota: información obtenida en encuestas realizadas a los conductores de la línea 3

Análisis: Respecto a las medidas de seguridad en la línea 3, el 50% de los encuestados mostró una postura neutral, el 25% estuvo de acuerdo y el 16.7% totalmente de acuerdo, reflejando una inclinación moderada hacia opiniones positivas. El 8% expresó estar en desacuerdo y 0% en totalmente en desacuerdo. Esto indica una percepción mayormente neutral, con opiniones divididas entre aprobación y ciertas dudas. Aunque la cooperativa ha implementado medidas, existen áreas donde es necesario reforzar la seguridad y generar mayor confianza en la protección contra robos y asaltos.

Pregunta 3: ¿Usted considera que se otorgue el suficiente respaldo por parte de la cooperativa en caso de incidentes relacionados con la inseguridad?

Figura 8

Respaldo de la cooperativa en caso de incidentes relacionado con la inseguridad



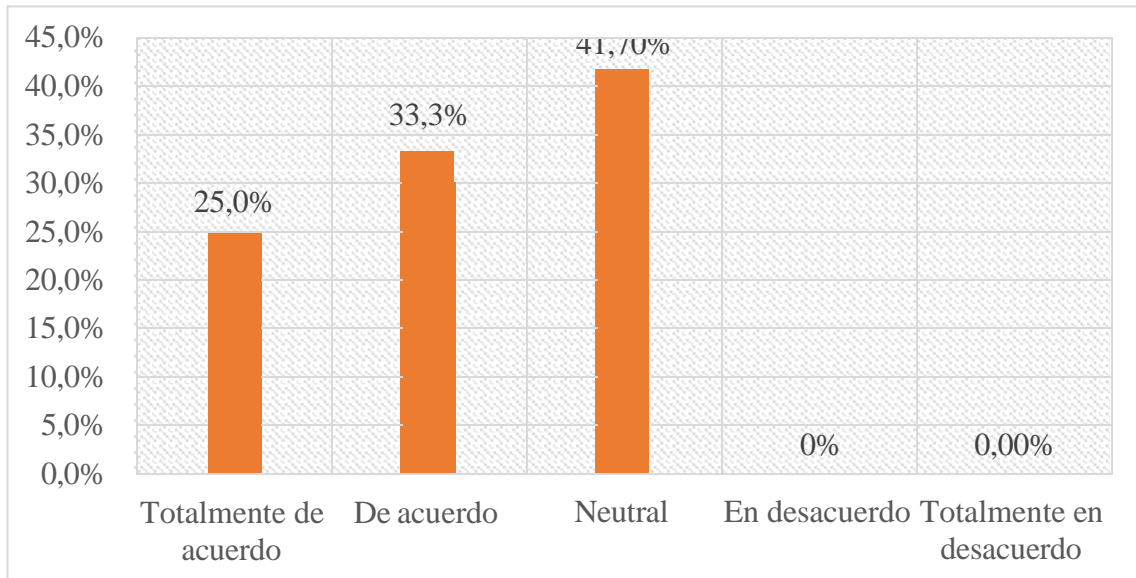
Nota: Información obtenida en encuestas realizadas a los conductores de la línea 3

Análisis: Respecto al respaldo de la cooperativa ante incidentes de seguridad, el 58.3% de los encuestados se posicionó como neutral, reflejando posible incertidumbre o falta de experiencia directa. Un 25% estuvo de acuerdo y un 16.7% totalmente de acuerdo, evidenciando una percepción moderadamente positiva y el 0% en desacuerdo, lo que sugiere ausencia de opiniones negativas. En general, aunque hay una inclinación favorable, persiste cierta indiferencia o desconocimiento. Esto resalta la necesidad de mejorar la comunicación y fortalecer las medidas de seguridad para aumentar la confianza en el respaldo brindado.

Pregunta 4: ¿Considera usted que la cooperativa ofrezca planes de capacitación para el manejo de conflictos entre usuarios y conductor?

Figura 9

Planes de capacitación para el conflicto entre usuarios y conductores



Nota: Información obtenida en encuestas realizadas a los conductores de la línea 3

Análisis: En cuanto a los planes de capacitación para el manejo de conflictos entre usuarios y conductores, el 41.7% de los encuestados expresó una postura neutral, lo que podría indicar desconocimiento o falta de experiencia directa, un 33.3% señaló estar de acuerdo, mientras que un 25% indicó estar totalmente de acuerdo, reflejando una percepción moderadamente positiva y el 0% en las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. En general, los resultados muestran una tendencia hacia la aceptación de estas iniciativas, aunque con una mayoría neutral, lo que sugiere la necesidad de mayor difusión sobre estas capacitaciones.

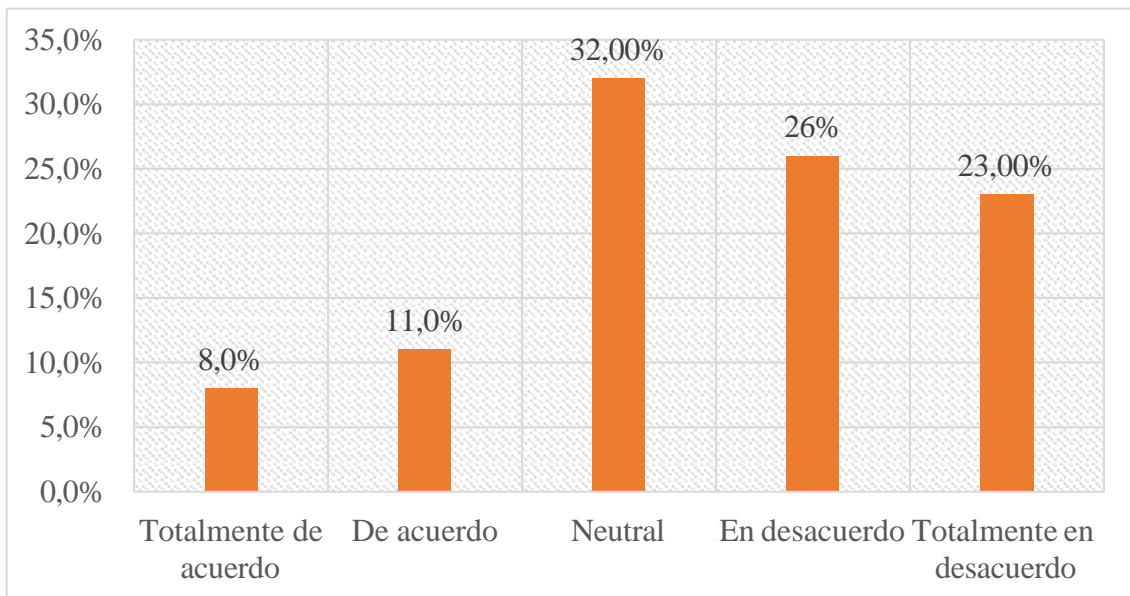
4.1.3.3 Resultado de la encuesta a los usuarios

Se realizaron encuestas a los usuarios de la línea 3 de la Cooperativa 7 de octubre para conocer sus opiniones sobre la calidad del servicio y las medidas de seguridad implementadas.

Pregunta 1: ¿Considera usted que las medidas de seguridad de la línea 3 son suficientes para prevenir robos y agresiones?

Figura 10

Medidas de seguridad de la línea



Nota: Información obtenida en encuestas realizadas a los usuarios de la línea 3

Análisis: Los resultados de la encuesta indican que muchos usuarios no están convencidos de la efectividad de las medidas de seguridad en la línea 3. Un 32% se mostró neutral, lo que podría reflejar falta de información o claridad sobre las acciones tomadas. Un 26% expresó desacuerdo, un 23% estuvo totalmente en desacuerdo, evidenciando una percepción negativa sobre las medidas de seguridad, el 11% estuvo de acuerdo, mientras que el 8% estuvo totalmente en acuerdo. Esto indica que, a pesar de los esfuerzos por mejorar la seguridad, muchos usuarios consideran que las medidas no son suficientes, debido a la inseguridad presente en ciertas áreas y al estado de las unidades.

Discusión: Se identificó que las zonas de alta, media y baja inseguridad por donde hacen los recorridos la línea 3 afectan la percepción de calidad del servicio de transporte. A pesar de las medidas implementadas, los pasajeros aún sienten desconfianza.

Según Morocho y Rodríguez (2019) la calidad del transporte público depende en gran medida de la seguridad percibida por los usuarios. En su estudio sobre el transporte urbano en Azogues, identificaron que la percepción de inseguridad varía según la presencia de medidas de control, como la instalación de cámaras de seguridad, patrullajes en paradas estratégicas y adecuada iluminación, las cuales han demostrado ser clave para mejorar la confianza de los pasajeros. Además, factores como la aglomeración de pasajeros y la presencia de vendedores ambulantes generan un ambiente propenso a robos, lo que aumenta la sensación de inseguridad entre los usuarios.

La identificación de zonas inseguras es clave para implementar medidas que mejoren la calidad del servicio. Esto resalta la necesidad de una colaboración entre las autoridades y cooperativas de transporte para reducir los riesgos y crear un entorno seguro para los usuarios. Es fundamental reforzar con patrullajes constantes, sistemas de videovigilancia efectivos y una respuesta ágil ante incidentes. De no ser así, la percepción de inseguridad persistirá, afectando la confianza del usuario y su disposición a utilizar el transporte público. Se recomienda aplicar medidas preventivas para mejorar la experiencia del usuario, garantizando viajes más tranquilos y satisfactorios

4.2 NIVELES DE SATURACIÓN EN EL RECORRIDO DE LOS BUSES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “7 DE OCTUBRE” LÍNEA 3

A través de entrevistas, observaciones y encuestas realizadas a usuarios y conductores, se pudo identificar que los niveles de saturación en los buses de la línea 3 afectan tanto a los pasajeros como a la cooperativa. Durante las horas pico, los usuarios

experimentan incomodidad por la falta de espacio, lo que incrementa su frustración y sensación de inseguridad. Para los conductores, gestionar un bus tan lleno complica la operación y puede generar retrasos, afectando la puntualidad y la calidad del servicio.

4.2.1 Descripción de los recorridos con alta demanda de pasajeros.

En base a la entrevista realizada al gerente, se identificaron las rutas, horarios con mayor concentración de usuarios, así como las frecuencias que se llevan a cabo durante las horas pico, descritos en la siguiente tabla:

Tabla 7

Horarios, frecuencia y numero de buses que realizan el recorrido de la línea 3

Horarios de recorridos	Duración del recorrido (frecuencia)	Número de buses que realizan el recorrido
05h50 – 07h30	4 minutos	14 buses
07h30-12h00	7 minutos	12 buses
12h00-1h30	6 minutos	13 buses
1h30-6h15	7 minutos	12 buses

Fuente: Información obtenida en entrevista realizada en la cooperativa

Con los datos obtenido en la tabla 7, se puede determinar que la frecuencia de demanda del servicio se lleva a cabo en el horario de 05h50 a 07h30, debido que tiene mayor número de usuarios conformados por estudiantes escolares, de secundaria y de nivel superior.

Los pasajeros tienden a sobrecargar las unidades, generando incomodidad y dificulta el proceso de subida y bajada de pasajeros, la falta de espacio aumenta la sensación de inseguridad entre los usuarios. Estas observaciones evidencian la necesidad

de ajustar la frecuencia de los recorridos en estos momentos de alta demanda para mejorar la experiencia del usuario y garantizar un servicio más eficiente.

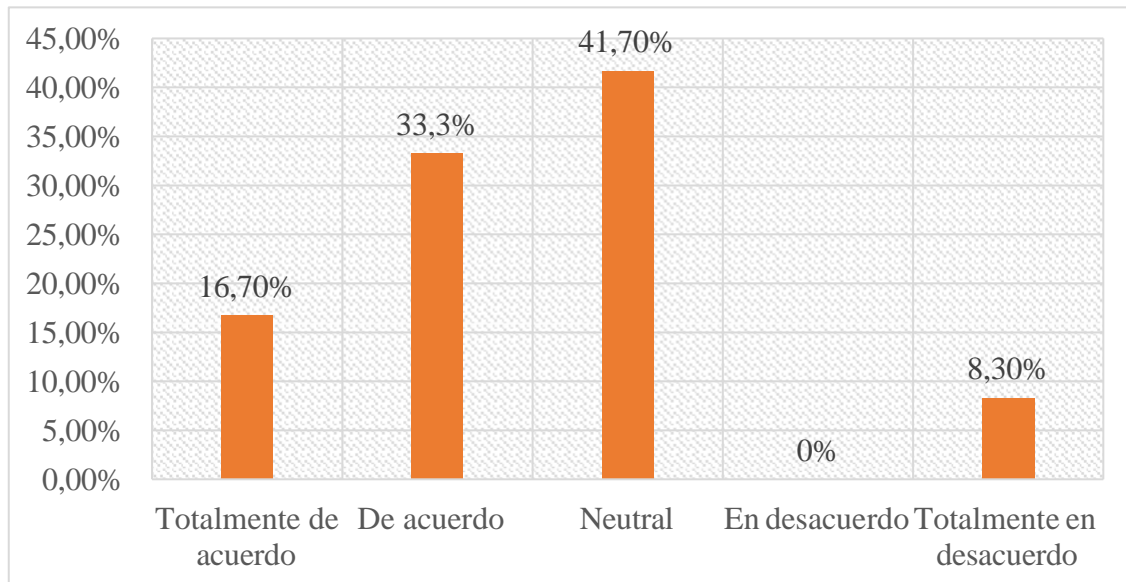
4.2.2 Impacto de la saturación de pasajeros en la puntualidad de los recorridos

En la investigación, se analizó cómo la saturación de pasajeros influye en la capacidad de los conductores para cumplir con los tiempos de recorrido. La sobrecarga de pasajeros puede afectar tanto la seguridad como la puntualidad del servicio. Para comprender mejor este impacto, se realizó una encuesta a los conductores y usuarios de la línea 3, que están presente en las siguientes preguntas:

Pregunta 1: *¿Cómo calificaría la relación entre el tiempo asignado para el recorrido y la saturación de pasajeros en la línea 3?*

Figura 11

Tiempo asignado para el recorrido y la saturación de pasajeros de la línea 3



Nota: Información obtenida en encuestas a los conductores de la línea 3

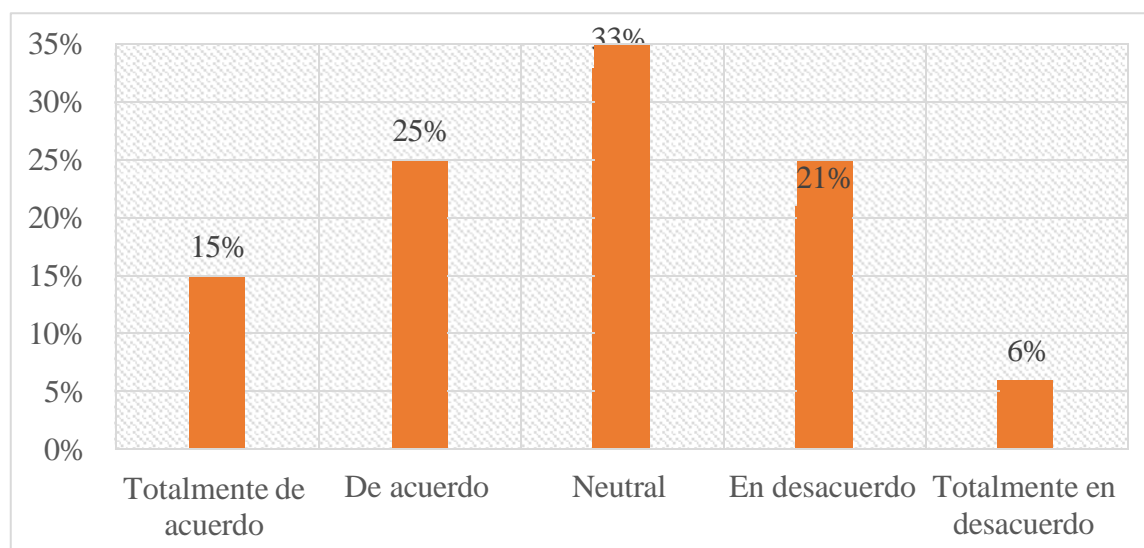
Análisis: La mayoría de los encuestados tienen una opinión neutral o positiva sobre la relación entre el tiempo asignado para el recorrido y la saturación de pasajeros.

Un 33,3% expresó estar de acuerdo y un 16,7% totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 8,3% mostró estar en totalmente desacuerdo, mientras que un 0% estuvo en desacuerdo. El 41,7% optó por la opción neutral, lo que indica que muchos usuarios consideran que el tiempo de recorrido es adecuado, aunque la saturación de pasajeros sigue siendo un tema relevante lo que se sugiere que, para algunos, la saturación de pasajeros podría afectar la puntualidad o comodidad en el recorrido.

Pregunta 2: ¿Considera usted que los autobuses de la Línea 3 llegan puntualmente a las paradas?

Figura 12

Puntualidad a la hora de llegar a las paradas



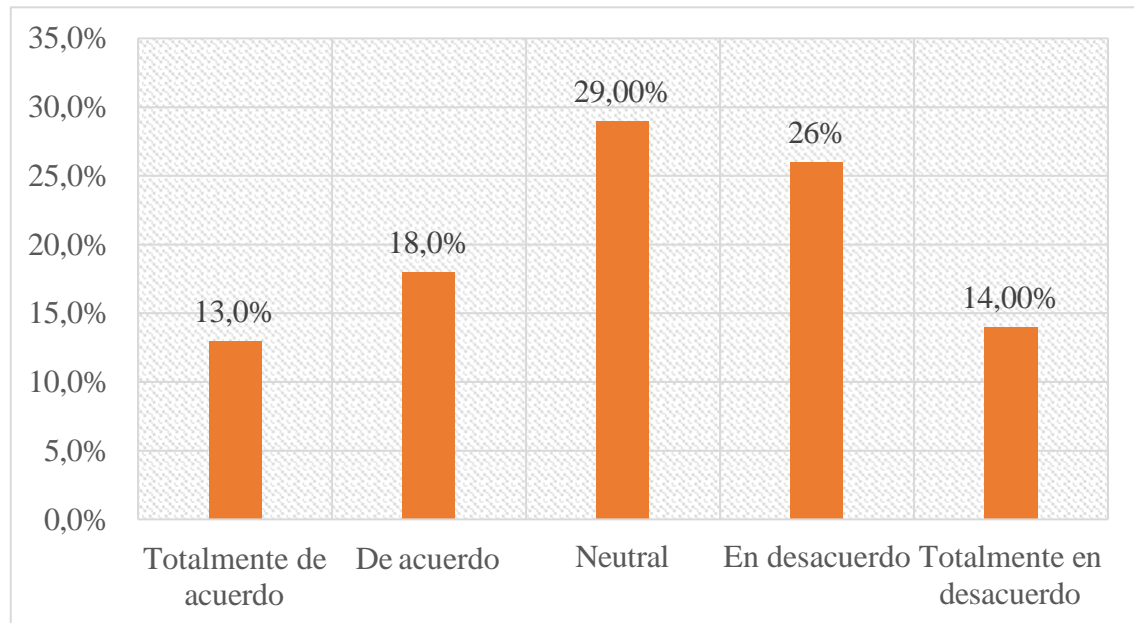
Nota: Información Obtenida en encuestas a los usuarios de la línea 3

Análisis: La mayoría de los encuestados perciben positivamente la puntualidad de los autobuses de la Línea 3, con 15 % totalmente de acuerdo y el 25% están de acuerdo, con un 33% que se muestra neutral, un 27% en desacuerdo y el 6% en totalmente en desacuerdo siendo estas opiniones negativas, lo que indica que algunos usuarios experimentan retrasos. Estos resultados sugieren que, aunque muchos están satisfechos, aún hay margen de mejora en cuanto a la puntualidad.

Pregunta 3: ¿Considera usted que hay espacio suficiente para viajar cómodamente en hora pico?

Figura 13

Comodidad en horas pico



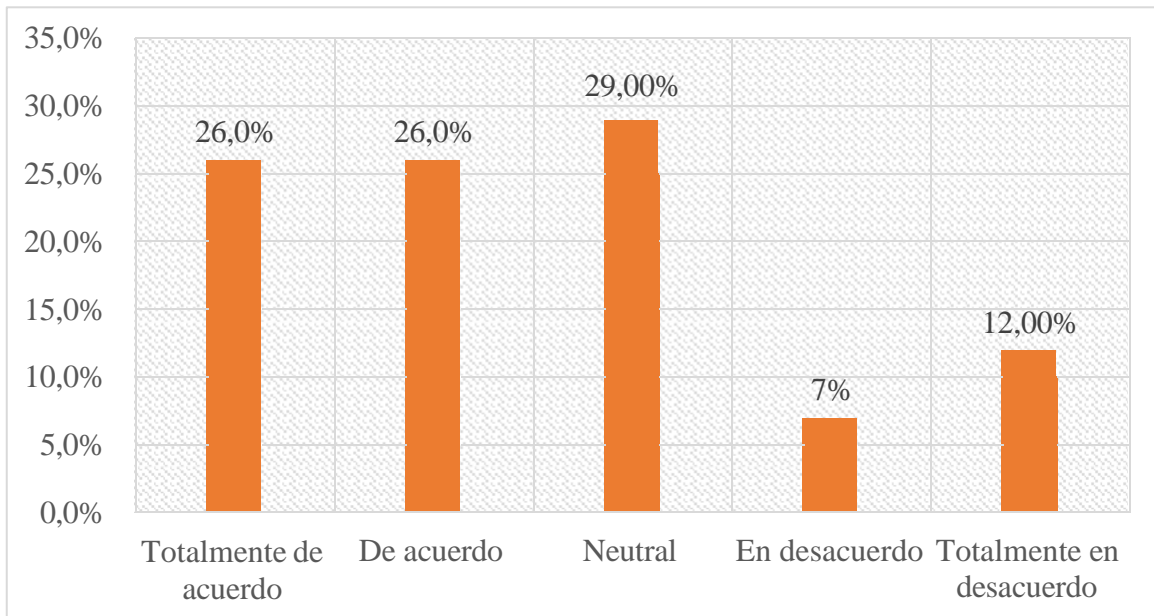
Nota: Información obtenida en encuestas a los usuarios de la línea 3

Análisis: Los resultados de la encuesta reflejan una variedad de opiniones sobre el espacio disponible para viajar cómodamente en hora pico. Un 13% están totalmente de acuerdo considerando que hay suficiente espacio, mientras que un 18% está de acuerdo. Sin embargo, un 29% se mostró neutral, indicando que algunos no experimentan incomodidad de forma constante, un 26% se mostró en desacuerdo y un 14% totalmente en desacuerdo, lo que sugiere que una proporción considerable de pasajeros sienten incomodidad y afectan su experiencia de viaje en la línea 3. Esto refleja la necesidad de mejorar la capacidad de usuarios a abordar los buses en horarios de alta demanda.

Pregunta 4: ¿Considera usted que la frecuencia de los autobuses de la línea 3 es adecuada?

Figura 14

Frecuencia de los autobuses de la línea 3



Nota: Información obtenida en encuestas a los usuarios de la línea 3

Análisis: Los resultados de la encuesta sobre la frecuencia de los autobuses de la línea 3 muestran opciones diversas. Un 26% está totalmente de acuerdo y otro 26% está de acuerdo con la frecuencia de los autobuses, lo que indica satisfacción con la regularidad de los recorridos, un 29% se mostró neutral, lo que podría reflejar que algunos no perciben inconvenientes o una opinión clara sobre el tema, un 7% expresó estar en desacuerdo y un 12% totalmente en desacuerdo, lo que sugiere que algunos usuarios consideran que la frecuencia no es suficiente. Aunque la mayoría está conforme, hay una parte que siente que podría mejorar la frecuencia de los buses.

Discusión: Se identificaron altos niveles de saturación en horas pico, lo que afecta la comodidad de los pasajeros y genera retrasos en los tiempos de recorrido, el tiempo de

espera, la falta de espacio dentro de las unidades incrementa el malestar y dificulta el desplazamiento, afectando la experiencia de viaje.

Romero et al., (2020) en su investigación se analizaron la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el transporte público. Su estudio concluyó que factores como el tiempo de espera, la cantidad de pasajeros y la infraestructura de las unidades influyen en la percepción de comodidad. En situaciones de alta demanda, cuando los autobuses se encuentran sobrecargados, estos factores se intensifican, afectando la comodidad de los pasajeros. Además, los aspectos cualitativos, como la forma de manejar, el trato recibido y el estado físico del autobús, también influyen en cómo los usuarios perciben la saturación.

Un conductor que maneja de manera brusca o un autobús en mal estado pueden aumentar la sensación de incomodidad durante los recorridos saturados. Por lo tanto, para mejorar la experiencia del usuario y reducir los efectos negativos de la saturación, Estos hallazgos coinciden con la presente investigación, donde se observó que la saturación constante provoca estrés y reduce la movilidad dentro de las unidades afectando la percepción general del servicio.

La sobrecarga de pasajeros disminuye la calidad percibida del servicio y afecta la confianza de los usuarios generando incomodidad y fatiga, lo que repercute negativamente en la experiencia de viaje de los usuarios del transporte público de la Línea 3. Por lo tanto, para mejorar la experiencia del usuario y reducir los efectos negativos de la saturación, es esencial que la cooperativa no solo mejore la frecuencia de los autobuses, sino también que optimice estos aspectos cualitativos, creando un ambiente más agradable incluso cuando los niveles de saturación sean altos.

4.3 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LA LÍNEA 3 DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “7 DE OCTUBRE”

El transporte público es esencial en la vida diaria, y la calidad del servicio depende de varios factores. Utilizando el modelo Servqual, compararemos las expectativas y percepciones de los usuarios en cinco dimensiones clave: fiabilidad (puntualidad y consistencia), capacidad de respuesta (atención a necesidades y problemas), seguridad (protección y sensación de seguridad), empatía (trato respetuoso de los conductores) y aspectos tangibles (estado y confort de los buses). Al medir estas dimensiones, podemos identificar la brecha entre lo que los usuarios esperan y lo que perciben, lo cual permitirá señalar áreas de mejora para lograr un servicio más eficiente y satisfactorio.

4.3.1 Preguntas a usuarios de la Línea 3

Se presentan las preguntas formuladas a los usuarios de la Línea 3, tomando en cuenta los 5 indicadores del modelo Servqual, estas preguntas fueron diseñadas para captar tanto la percepción actual de los usuarios sobre el servicio de la Línea 3 como sus expectativas sobre cómo debería ser ese servicio. Las respuestas obtenidas permiten analizar la calidad del servicio y la brecha entre lo que los usuarios experimentan actualmente y lo que esperan de este servicio de transporte en la tabla 8 se pueden evidenciar los indicadores con sus preguntas sobre la percepción y expectativas para la encuesta a los usuarios y conductores de la línea 3

Tabla 8

Indicadores, preguntas de percepción y expectativas

Indicadores	Pregunta (Percepción)	Pregunta (Expectativa)
de calidad		

Fiabilidad	¿Considera usted que los autobuses de la Línea 3 llegan puntualmente a las paradas?	¿Consideraría usted que los autobuses de la Línea 3 lleguen puntualmente a las paradas?
Capacidad de Respuesta	¿Considera usted que la frecuencia de los autobuses de la Línea 3 es adecuada?	¿Esperaría usted una frecuencia adecuada de los autobuses en todo momento?
Seguridad	¿Considera usted que las medidas de seguridad de la línea 3 son suficientes para evitar robos y agresiones?	¿cree usted que en los buses de la Línea 3 deberían contar con medidas de seguridad adecuadas en todo momento?
Empatía	¿Considera usted que los conductores brindan atención equitativa a todos los pasajeros, sin dar prioridad a ciertos usuarios?	¿Esperaría usted que los conductores siempre brinden atención equitativa a todos los pasajeros?
Elementos Tangibles	¿Considera usted que hay espacio suficiente para viajar cómodamente en hora pico?	¿Consideraría usted siempre contar con suficiente espacio para viajar cómodamente, incluso en hora pico?

Nota Preguntas realizadas para la encuesta a usuarios de la línea 3 de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de Octubre”

En la tabla 8 se presentan las preguntas estructuradas diseñadas para conocer la opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio de la Línea 3, basadas en las cinco dimensiones clave del modelo Servqual. Estas preguntas se dividen en dos categorías: percepción y expectativa. Las de percepción buscan entender cómo los usuarios

experimentan el servicio actualmente, mientras que las de expectativa están orientadas a conocer lo que los usuarios esperan de un servicio ideal. Esta comparación permite identificar áreas de mejora en el servicio, brindando información valiosa para tomar decisiones que mejoren la calidad y satisfacción de los usuarios.

4.3.3 Medición de los indicadores de Calidad del Servicio

Se aplicó el modelo Servqual para medir los indicadores de calidad del servicio en la Línea 3. Se recopiló información mediante las preguntas estructurada sobre las percepciones y expectativas de los usuarios, y mediante un gráfico, se identificó la brecha que existe entre ambas .

Tabla 9

Indicadores, niveles, preguntas y distribución de respuesta

Indicadores	Niveles	Preguntas	Distribución de respuestas según la escala de Likert				
			5	4	3	2	1
Fiabilidad	Pregunta (Percepción)	¿Considera usted que los autobuses de la Línea 3 llegan puntualmente a las paradas?	59	95	128	79	23
	Pregunta (Expectativa)	¿Consideraría usted que los autobuses de la Línea 3 lleguen puntualmente a las paradas?	185	95	56	33	15

Capacidad de Respuesta	Pregunta (Percepción)	¿Considera usted que la frecuencia de los autobuses de la Línea 3 es adecuada	45	26	114	101	98
	Pregunta (Expectativa)	¿Esperaría usted una frecuencia adecuada de los autobuses en todo momento?	113	117	87	49	29
Seguridad	Pregunta (Percepción)	¿Considera usted que las medidas de seguridad de la línea 3 son suficientes para evitar robos y agresiones?	30	41	128	98	87
	Pregunta (Expectativa)	¿cree usted que en los buses de la Línea 3 deberían contar con	209	99	43	21	12
Empatía	Pregunta (Percepción)	¿Considera usted que los conductores brindan atención equitativa a todos los pasajeros, sin dar prioridad a ciertos usuarios?	34	56	97	96	101
	Pregunta (Expectativa)	¿Consideraría usted que los conductores siempre brinden atención equitativa a todos los pasajeros?	182	101	54	32	15

Elementos Tangibles	Pregunta (Percepción)	¿Considera usted que hay espacio suficiente para viajar cómodamente en hora pico?	43	87	112	95	47
	Pregunta (Expectativa)	¿Esperaría usted siempre contar con suficiente espacio para viajar cómodamente, incluso en hora pico?	125	100	93	48	18

Nota: Indicadores de la calidad del servicio

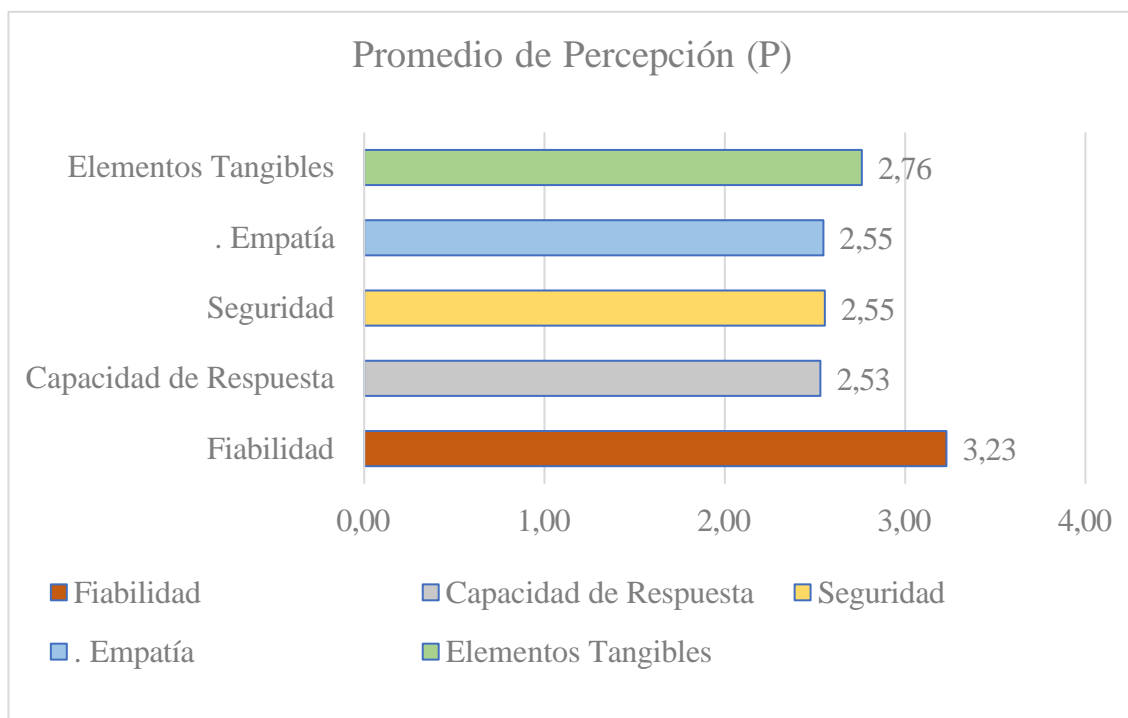
En la tabla 9 se realizó una encuesta a los usuarios utilizando la escala de Likert la misma que se llevó a cabo en el formulario de preguntas de ,se muestran los datos obtenidos a través de las encuestas, los mismos que ayudara a determinar los niveles de percepción, expectativas y la brecha la misma que proporciona información clave sobre las áreas de mejora en la calidad del servicio

Mediante la aplicación del modelo Servqual, se logró medir los indicadores de calidad del servicio en la Línea 3, permitiendo identificar de manera objetiva las diferencias entre las percepciones y las expectativas de los usuarios. Este análisis no solo ayudó a confirmar qué dimensiones cumplen con las necesidades de los usuarios, sino también a revelar áreas clave donde existen brechas negativas que reflejan insatisfacción y la urgencia de implementar mejoras específicas, a continuación, en los gráficos 10,11, y 12 se puede ver los niveles de percepción, expectativas y la brecha que tiene cada uno de los indicadores de calidad del servicio.

4.3.3.1 Nivel de percepciones de los indicadores de calidad

Figura 15

Nivel de percepciones de los indicadores de calidad



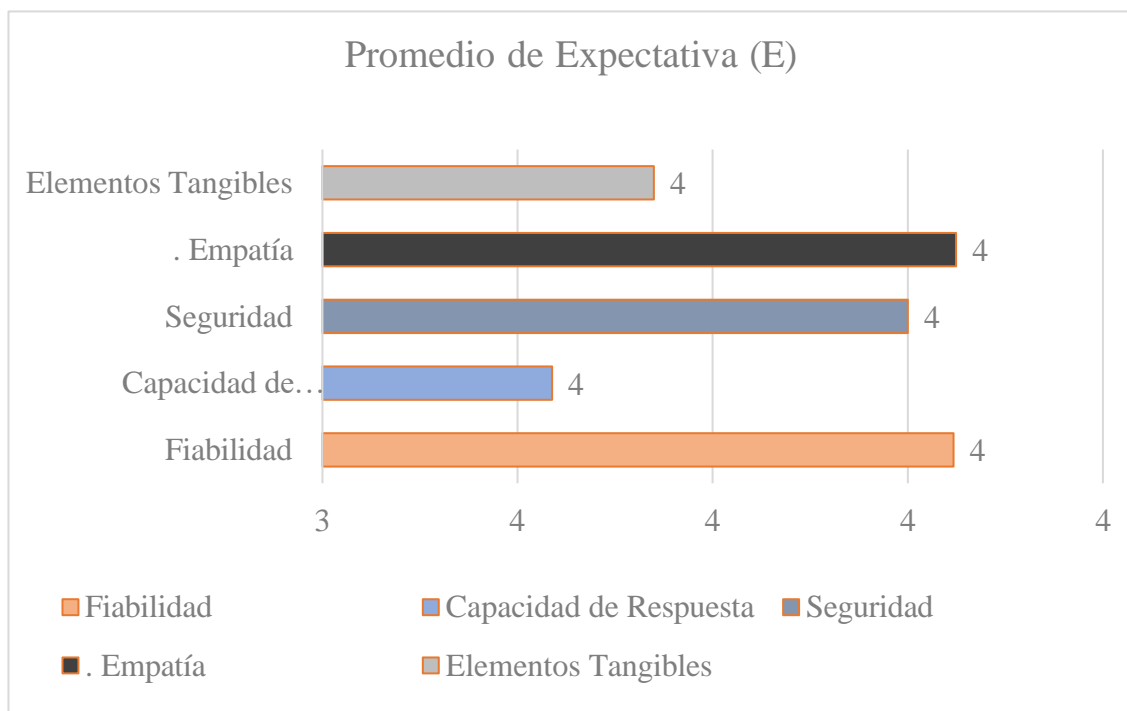
Nota: Resultado de percepción del modelo Servqual basado en los niveles de satisfacción

En el gráfico 10 se observó que los usuarios calificaron la percepción muestran que los usuarios de la Línea 3 tienen una percepción generalizada de insatisfacción, especialmente en áreas clave como seguridad y empatía, con un puntaje bajo de 2,55 en ambas dimensiones. la fiabilidad del servicio tiene una percepción algo más alta 3,23, aún no cumple completamente con las expectativas, especialmente en términos de puntualidad. los elementos tangibles también presentan un puntaje bajo de 2,76, mejorar la seguridad y el trato al usuario es fundamental para reducir la insatisfacción y mejorar la experiencia general.

4.3.3.2 Nivel de expectativas de los indicadores de calidad

Figura 16

Nivel de expectativas de los indicadores de calidad



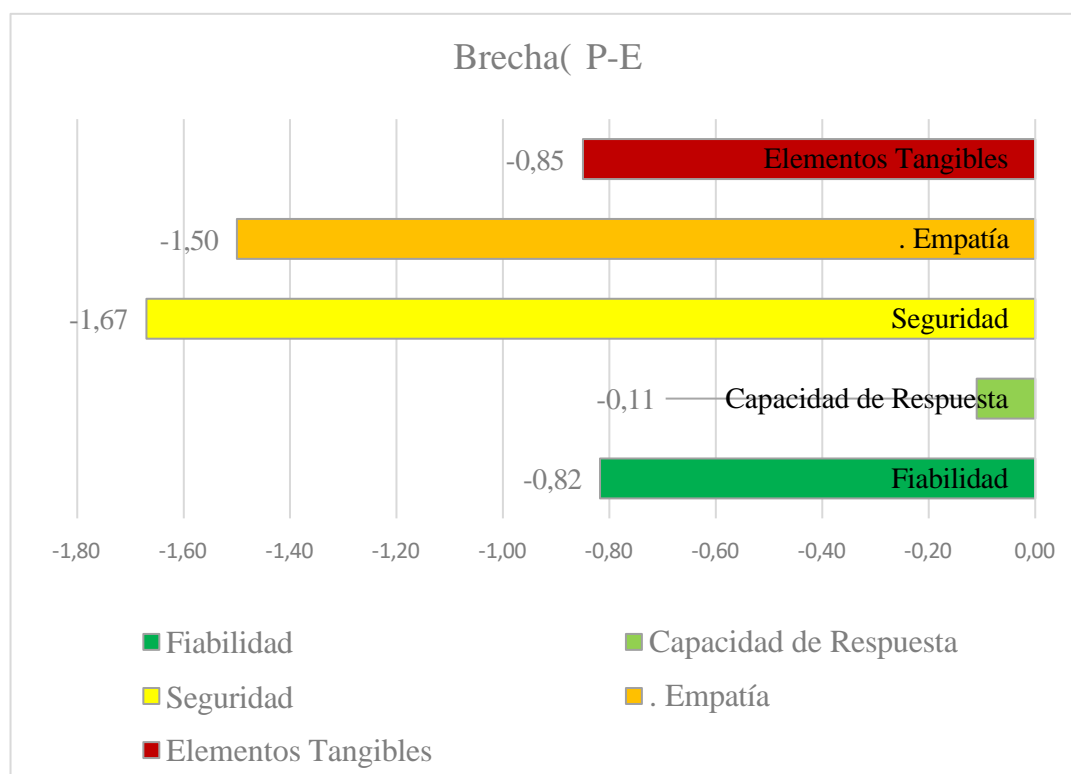
Nota: Resultado de expectativa del modelo Servqual basado en los niveles de satisfacción

En el gráfico 11 se muestra que Los usuarios de la Línea 3 tienen expectativas altas en todas las áreas del servicio, con puntuaciones cercanas a 4 en cada dimensión. Esperan un servicio que no solo sea seguro y puntual, sino también con un trato amable y vehículos en buen estado. La alta expectativa en seguridad refleja el deseo de sentirse protegidos en todo momento, mientras que, en empatía y fiabilidad, esperan que el personal sea respetuoso y que los autobuses lleguen a tiempo.

4.3.3.3 Nivel de satisfacción mediante brecha de los indicadores de calidad

Figura 17

Nivel de satisfacción mediante brecha de los indicadores de calidad



Nota: Resultado de la brecha del modelo Servqual basado en los niveles de satisfacción

En el gráfico 12 se puede evidenciar las brechas que hay entre lo que los usuarios esperan y lo que perciben; estas brechas son preocupantes, ya que todas reflejan signos negativos especialmente en seguridad con -1,67 y empatía con -1,50, lo que indica que los usuarios perciben que no se les brinda un trato así como se sienten vulnerables y con falta de protección, Las brechas en fiabilidad con -0,82 y elementos tangibles con -0,85 y capacidad de respuesta -0,11 son menores, por lo que reducir estas brechas es esencial para restaurar la confianza y satisfacción de los usuarios.

Discusión: Los usuarios perciben deficiencias en los indicadores de calidad del servicio, especialmente en seguridad, empatía y elementos tangibles. Estas fallas generan insatisfacción y crean una brecha entre las expectativas y la percepción del servicio.

Medrano & Quiñonez (2021) afirman que la satisfacción del usuario depende de la percepción de que sus necesidades han sido atendidas. Su estudio, utilizando el modelo ServPerf, destaca que la seguridad y la calidad de los elementos tangibles son factores clave en la experiencia del usuario. En esta investigación, al usar el modelo SERVQUAL, se observó que la falta de seguridad, empatía y elementos tangibles contribuye a una percepción negativa del servicio.

En cuanto a seguridad, los usuarios perciben riesgos dentro de las unidades y en las paradas. En los aspectos tangibles, el estado físico de los autobuses y la limpieza influyen en la percepción de la calidad. La empatía se ve afectada por la falta de atención y trato adecuado por parte de los conductores. Además, el índice de fiabilidad menciona que, por falta de puntualidad, la frecuencia irregular en los recorridos y la saturación de pasajeros aumenta la insatisfacción.

La capacidad de respuesta ante quejas también influye en la percepción del servicio. Las deficiencias en seguridad, empatía, elementos tangibles y fiabilidad impactan la comodidad y confianza de los usuarios. Mejorar estos indicadores es clave para reducir la brecha entre expectativas y percepción, fortaleciendo así la experiencia del pasajero y la imagen del transporte público.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

*“El esfuerzo de hoy es el éxito
de mañana.”*

Robert H. Schulle

5.1 Conclusiones

A partir de los objetivos planteados en el presente estudio relacionado con la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Línea 3 de la Cooperativa de Transporte Urbano "7 de octubre" se detallan a continuación las conclusiones:

- Aunque las medidas actuales, como las cámaras de seguridad y la coordinación con las autoridades la percepción de inseguridad persiste en pasajeros y conductores. Los usuarios consideran insuficientes estas medidas, ya que el riesgo sigue presente en unidades y paradas. Se identificó que los sectores por donde transita la ruta presentan distintos niveles de inseguridad, siendo mayor en áreas con alta afluencia y escaso control policial la persistencia de estos problemas refleja que las acciones implementadas no garantizan un entorno seguro, afectando la confianza en el servicio de transporte público.
- Los niveles de saturación en los autobuses durante las horas pico afectan directamente la comodidad, puntualidad y seguridad de los usuarios. Se determinó que en los horarios de 05h50 a 07h30 la demanda del servicio es la más alta, con 14 buses operando cada 4 minutos, pero sigue resultandos insuficientes para la cantidad de pasajeros, esto genera frustración en los pasajeros por viajar en condiciones incómodas y dificulta la labor de los conductores. La falta de espacio y los retrasos en paradas afectan la experiencia de viaje, lo que disminuye la satisfacción y refuerza la percepción de un servicio ineficiente.
- La percepción de la calidad del servicio, mediante el modelo SERVQUAL muestran que las expectativas de los usuarios están lejos de ser alcanzadas. Las brechas en los indicadores seguridad (-1.67) y empatía (-1.50), reflejando altos

niveles de inseguridad y tratos inadecuado. La fiabilidad del servicio (-0.82) evidencia sobrecarga de pasajeros y los aspectos tangibles (-0.85) presentan deficiencias en puntualidad y condiciones de los autobuses. Esta desconexión entre las expectativas y las perspectivas incrementa la insatisfacción resaltando la necesidad de mejorar el servicio para aumentar la satisfacción del usuario.

5.2 Recomendaciones

En base las conclusiones obtenidas en el presente estudio se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Se propone implementar un sistema integral de seguridad que combine tecnología y acción humana. Esto incluye la instalación de cámaras de alta calidad en todas las unidades, monitorizadas mensualmente, y solicitar apoyo a la Policía Nacional del Ecuador para patrullajes en rutas con mayor índice de inseguridad. También se sugiere capacitar a los conductores en situaciones de incidentes, como robos. Se aplicará una multa del 50% del salario básico unificado a los buses que realizan el recorrido de la línea 3 que incumplan las medidas de seguridad. Además, se establecerá una línea directa y confidencial para reportar incidentes
- Para combatir la saturación de pasajeros en horas pico, es indispensable aumentar la cantidad de autobuses en la línea 3, especialmente en la mañana. Se implementará un sistema de monitoreo de pasajeros para garantizar que no se exceda la capacidad máxima de cada unidad mediante supervisiones sorpresas periódicas. Los conductores que sobrepasen el límite serán sancionados con una suspensión de 15 días. Además, se establecerán capacitaciones obligatorias para

los conductores, enfocadas en la atención equitativa hacia todos los usuarios, promoviendo un servicio inclusivo y justo para garantizar la satisfacción de todos.

- Se implementarán acciones concretas para abordar directamente las áreas críticas obtenidas mediante la medición de la calidad del servicio como son:
 - ✓ Seguridad: Aumentar la presencia de personal capacitado en las rutas críticas y equipar los autobuses con herramientas adicionales de seguridad como botones de pánico, radios de comunicación en los buses y fortalecer los patrullajes policiales.
 - ✓ Empatía: Implementar talleres regulares de atención al cliente para los conductores, promoviendo un trato igualitario y respetuoso hacia los usuarios.
 - ✓ Aspectos tangibles: Modernizar las unidades a través de un mantenimiento constante que garantice espacios limpios, cómodos y en buen estado que refuercen la confianza en la calidad del servicio.
 - ✓ Fiabilidad: Asegurar el cumplimiento de los horarios mediante un sistema de monitoreo continuo y supervisiones sorpresas, controlando la sobrecarga de pasajeros para mantener un servicio confiable y seguro.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Abreu, J. (2018). *El Método De La Investigación*. 9(3), 195-204.
- Bach Santos Pariacurí Marisol. (2017). *RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO SAN LUIS, SAC*. [PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, Universidad Señor Sipan].
<https://Repositorio.Uss.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12802/4223/Santos%20Pariacuri.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>
- Bhardwaj, B. R. (2022). *JME-DYPIMR Especial Edition 2022*.
- Carbajal Carbajal, Orietta Antuanette & Molla Rojas, Diomar William. (2021). *Percepción De La Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En El Transporte Público Urbano: El Caso Del Metropolitano En Lima* [Tesis, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ FACULTAD DE GESTIÓN Y ALTA DIRECCIÓN].
https://Tesis.Pucp.Edu.Pe/Repositorio/Bitstream/Handle/20.500.12404/20632/CARBAJAL_CARBAJAL_MOLLA_ROJAS%20%281%29.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y
- Carlos, M. (2012). *El Concepto De Seguridad En El Nuevo Paradigma De La Normatividad Mexicana*. 25(58).
- Cascetta, E. (2001). *Sistemas De Transporte. En: Ingeniería De Sistemas De Transporte: Teoría Y Métodos. Optimización Aplicada*. 49. https://doi.org/10.1007/978-1-4757-6873-2_1
- Celi Ortega, S. F. (2018). *Análisis Del Comportamiento Del Transporte Público A Nivel Mundial*.
<http://localhost:8080/Xmlui/Handle/123456789/3042>
- Chaguay, L., Flores, J., Fernández, T., & Zapata, R. (2019). *El Modelo De Negocio: Metodología Canvas Como Innovación Estratégica Para El Diseño De Proyectos Empresariales*. 4(2019), 87-99. <https://doi.org/10.5281/Zenodo.3594015>

- CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, & COOTAD. (2010).
CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD.
<https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR* (449.^A Ed.). Lexisfinder.
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/constitucion-de-la-republica-del-ecuador_act_ene-2021.pdf
- Delgado Barón, M. (2008). Reconceptualizando La Seguridad: Cambio De Dilemas Y Amenazas. *Revista De Relaciones Internacionales, Estrategia Y Seguridad*, 3(2), 113-134. <https://doi.org/10.18359/ries.173>
- Díaz. (2020). *Metodología Del Estudio Piloto*. 26(4), 172-176. <https://doi.org/10.4067/S0717-93082020000400172>
- Espinoza, J. R. I. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), Article 1.
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Gallo, A. E. (2020). *Manual SEGURIDAD CIUDADANA Y Auto Protección*. Universidad Central Del Ecuador.
https://repositorio.uce.edu.ec/archivos/jmera/publicaciones/publicaciones/MANUAL_SEGURIDAD_AUTOPROTECCION_UCE.pdf
- García P., M., Ráez G., L., Castro R., M., Vivar M., L., & Oyola V., L. (2014). SISTEMADE INDICADORES DE CALIDAD I. *Industrial Data*, 6(2), 066.
<https://doi.org/10.15381/ldata.v6i2.6078>
- Gaytan, K., Ulloa, B., & Días, S. (2020). *Calidad Del Servicio De Transporte Urbano Basado En Percepciones De Los Usuarios, Trujillo—2019*. 7(2), 152-164.

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal De Quevedo. (2017). *NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPORTACION PÚBLICA EN LA MODALIDAD DE BUSES URBANOS DEL CANTON QUEVEDO*. https://www.quevedo.gob.ec/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/363_NORMATECNICABUSESQVDO.PDF

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal De Quevedo, (GAD). (2023). *ORDENANZA QUE REGULA EL EJERCICIO Y LA COMPETENCIA DE PLANIFICACIÓN, REGULACIÓN Y CONTROL OPERATIVO DEL TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE, TITULOS HABILITANTES Y SEGURIDAD VIAL EN EL CANTÓN QUEVEDO*. <https://quevialep.gob.ec/wp-content/uploads/2024/Juridico/1ORDEN~1.PDF>

Grapain, N., Cortés, E., Fernández, E., & Martínez, E. (2021). Calidad Del Servicio De Una Empresa Comercializadora, Empleando Un Modelo SERVPERF Difuso. *Revista Del Centro De Investigación De La Universidad La Salle*, 14(56), 137-162. <https://doi.org/10.26457/recein.v14i56.2800>

Hernández, D. (2017). *Transporte Público, Bienestar Y Desigualdad: Cobertura Y Capacidad De Pago En La Ciudad De Montevideo*.

Ibarra-Morales, L. E., Romero-Vivar, N. G., & Paredes-Zempual, D. (2017). La Calidad Del Servicio En El Sistema De Transporte Público Y Su Impacto En La Satisfacción Del Usuario. *Innovaciones De Negocios*, 14(28), Article 28. <https://doi.org/10.29105/rinn14.28-7>

Beroeconomía. (2018). *Éstas Son Las Ciudades Latinoamericanas Con El Peor Transporte Público*.

Iberoeconomía. Obtenido De <https://Iberoeconomia.Es/Internacional/Estas-Son-Las-Ciudades-Latinoamericanas-Con-El-Peor-Transporte-Publico/>

Islas Rivera, V., Rivera Trujillo, C., & Torres Vargas, G. (2002). *ESTUDIO DE LA DEMANDA DE TRANSPORTE*. 213.

<https://Www.Imt.Mx/Archivos/Publicaciones/Publicaciontecnica/Pt213.Pdf>

LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE & TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL. (2008). *LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL*. LEXIS. <https://Www.Turismo.Gob.Ec/Wp-Content/Uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.Pdf>

Medrano, J., & Quiñonez, X. (2021). *Calidad De Servicio Del Soporte Técnico Utilizando El Modelo SERVPERF Y El Marco ITSQM*. 33(3), 242-257. <https://Doi.Org/10.37815/Rte.V33n3.810>

Ministerio De Transporte Y Obras Pública. (2016). *PLAN ESTRATÉGICO DE MOVILIDAD 2013—2037*. https://Www.Obraspublicas.Gob.Ec/Wp-Content/Uploads/Downloads/2017/04/Plan_Estrategico-De-Movilidad.Pdf

Miranda-Cruz, M. B., Chiriboga-Zamora, P. A., Romero-Flores I, M. L., Tapia-Hermida, L. X., & Fuentes-Gavilánez, L. S. (2021). *La Calidad De Los Servicios Y La Satisfacción Del Cliente, Estrategias Del Marketing Digital. Caso De Estudio Hacienda Turística Rancho Los Emilio S. Alausí*. 7(4), 1430-1446. <http://Dx.Doi.Org/10.23857/Dc.V7i4>

Mireles Vázquez, M. G., García García, J. A., Mireles Vázquez, M. G., & García García, J. A. (2022). Satisfacción Estudiantil En Universitarios: Una Revisión Sistemática De La Literatura. *Revista Educación*, 46(2), 610-626. <https://Doi.Org/10.15517/Revedu.V46i2.47621>

- Moovit. (2 De Febrero De 2023). Moovit Presenta Informe De Transporte Público En 2022. Obtenido De <https://Moovit.Com/Es/Press-Releases/Moovit-Presenta-Informe-De-Transporte-Publico-En-2022/>
- Morocho Verdugo, A. S., & Rodriguez Huerta, J. F. (2019). *La Calidad De Servicio Del Transporte Público Urbano En La Ciudad De Azogues* [Universidad Politécnica Salesiana Cede Cuenca]. <https://Dspace.Ups.Edu.Ec/Bitstream/123456789/17313/1/UPS-CT008257.Pdf>
- Muñoz, E. M., Olmos, J. L., & Gómez, P. R. (2022). Importancia Del Servicio Al Cliente Como Factor De Preferencia Comercial En Una Pyme. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas - Departamento De Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, 37, Article 37. <https://Doi.Org/10.46589/Rdiasf.Vi37.463>
- Pacheco, I. (2024). *¿Qué Son Los Servicios De Transporte?* [Grupogal]. Soluciones Logísticas. <https://Grupogal.Com.Mx/Los-Servicios-De-Transporte-En-La-Logistica/>
- Ponce, M. A. R., Pesantez, A. I. F., Valencia, J. F. Á., & Rivera, M. E. C. (2023). Percepción Social Del Servicio De Transporte Público En La Ciudad De Cuenca, Ecuador. *Ciencia Y Sociedad*, 48(4), Article 4. <https://Doi.Org/10.22206/Ciso.2023.V48i4.2919>
- Programa De Las Naciones Unidas Para El Desarrollo. (2014). *Sinopsis: Seguridad Ciudadana*. UNDP. <https://Www.Undp.Org/Es/Publicaciones/Sinopsis-Seguridad-Ciudadana>
- QUEVIAL EP. (2023). *RESOLUCION-ADMINISTRATIVA-Nro.-Quevlalep-RA-GG-JA-VI-2023-004*. Quevial Empresa De Tránsito. <https://Quevialep.Gob.Ec/Wp-Content/Uploads/2023/12/RESOLUCION-ADMINISTRATIVA-Nro.-Quevlalep-RA-GG-JA-VI-2023-004.Pdf>
- Real Academia Española. (2024). *Diccionario De La Lengua Española*.

REGLAMENTO LEY SISTEMA INFRAESTRUCTURA VIAL DEL TRANSPORTE TERRESTRE. (2018). *REGLAMENTO LEY SISTEMA INFRAESTRUCTURA VIAL DEL TRANSPORTE TERRESTRE*. https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/10/LOTAIP_8_REGLAMENTO-LEY-ORGANICA-SISTEMA-INFRAESTRUCTURA-VIAL-DEL-TRANSPORTE.pdf

Rivera, V. M. I., & Zaragoza, M. L. (2007). *ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE*.

Román García, C., & Espino Espino, R. (2006). La Modelización De La Demanda De Transporte. *Economistas*, 24(110), 89-97.

Romero, J., Gutiérrez, J., & Sánchez, N. (2020). *Evaluación De La Calidad Del Servicio De Transporte Y Satisfacción Del Usuario | Elicit*. <https://doi.org/10.34096/rtt.i22.5438>

Sánchez Quintero, J. (2014). Propuesta De Indicadores De Calidad Para La Autoevaluación Y Acreditación De Programas Universitarios En Administración. *Estudios Gerenciales*, 419-429. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.06.002>

Solano Del Jhonatan Guillermo. (2020). *Evaluación De La Calidad De Servicio En El Transporte Público Urbano En El Cantón Guaranda, Provincia De Bolívar*. <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/14386>

Ugalde, N., & Balbastre, F. (2022). *Investigación Cuantitativa E Investigación Cualitativa: Buscando Las Ventajas De Las Diferentes Metodologías De Investigación*. 31(2), 179-187. <https://doi.org/10.15517/rce.v31i2.12730>

ANEXOS

Anexo 1.- Certificado de Plagio – COMPILATIO

Para: Ing. Byron Oviedo Bayas, Ph.D **Decano Facultad de Posgrado**

De: Ing. Mariela Andrade Arias, Ph.D

Asunto: Informe Proyecto de Investigación

Fecha: 27 de marzo del 2025

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del proyecto de investigación titulado: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICA DEL CANTÓN QUEVEDO, 2023** de la posgradista **Econ. SHIRLEY JAZMÍN BRIONES INTRIAGO** de la Maestría en Gestión Pública Proyecto de investigación que fue elaborado bajo mi dirección, el mismo que cumple el informe de la herramienta **COMPILATIO**, el cual avala los niveles de originalidad, en un 92 % del trabajo investigativo.

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

Shirley Briones tesis final 1 NUEVO ACTUAL

8%
Textos sospechosos

6% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas

2% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Shirley Briones tesis final 1 NUEVO ACTUAL.docx ID del documento: 0dedab939534f867404b23eb58c269918b45ec8f Tamaño del documento original: 4,1 MB Autores: []	Depositante: MARIELA SUSANA ANDRADE ARIAS Fecha de depósito: 27/3/2025 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 27/3/2025	Número de palabras: 19.319 Número de caracteres: 128.850
---	--	---

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Atentamente;



firmado electrónicamente por:
**MARIELA SUSANA
ANDRADE ARIAS**

Ing. Mariela Andrade Arias, Ph.D
Directora

Anexo 2.- Cuestionario de entrevista al cuerpo directivo de la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de octubre”

Entrevista a la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de octubre”	
El objetivo de la entrevista es conocer mejor el funcionamiento, las dificultades y las características únicas que tiene la Cooperativa de Transporte Urbano “7 de octubre”, Para conocer a fondo el servicio y el funcionamiento interno de la cooperativa	
N°	Preguntas
1	¿Qué líneas de transporte tiene la Cooperativa “7 de octubre”?
2	¿Cuál es el número actual de autobuses de la Cooperativa “7 de octubre”? y cuáles son?
3	¿Cuál de los recorridos de la línea de buses es el más complejo?
4	En cuanto a la línea 3, ¿qué recorridos realiza actualmente?
5	¿Cuántos autobuses se destinan a la explotación de la línea 3?
6	¿Cuál línea presenta más aspecto en relación a la calidad de servicio que presta?
7	¿Cuál es el mayor obstáculo que tiene la línea 3 para ofrecer a los usuarios un servicio de calidad?
8	¿Qué medidas se han tomado para aumentar la seguridad de los pasajeros en las zonas peligrosas por donde circula la línea 3?
9	Según su experiencia, ¿qué impacto tiene la demanda de pasajeros en hora pico sobre la percepción del servicio?
10	¿Qué medidas concretas ha tomado la Cooperativa en respuesta a las preocupaciones o recomendaciones de los usuarios de la línea 3?
11	¿Cree que los conductores reciben la asistencia necesaria para prestar un servicio de calidad? ¿Por qué?
12	¿Se capacita regularmente a los conductores y empleados de la Cooperativa?, ¿cada cuánto?
13	¿Cuáles son las principales medidas que utiliza la Cooperativa para evaluar la calidad del servicio?
14	¿La Cooperativa pertenece al consorcio “Urbario”?
15	¿Qué bondades se generan al pertenecer a un consorcio?

Anexo 3.- Cuestionario de preguntas para los conductores de los buses de la línea 3

Encuesta a los conductores de la línea 3 de la Cooperativa de transporte urbano "7 de octubre"					
Agradezco su participación en esta encuesta, cuyo objetivo es evaluar el nivel de servicio que brinda la línea 3 de la Cooperativa de Transporte Urbano "7 de octubre", su opinión como conductor es de mucha ayuda para el éxito de esta investigación					
Instrucciones: Elija la respuesta que exprese con mayor precisión hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con cada afirmación:					
Preguntas	Distribución de respuestas según la escala de Likert				
	5	4	3	2	1
¿Como califica usted el tiempo asignado para el recorrido de la línea 3?					
¿Cree usted que la línea 3 cuenta con un sistema de herramientas para garantizar la seguridad de los pasajeros durante el recorrido?					
¿Cree usted que las medidas de seguridad implementadas en la línea 3 son suficientes para prevenir robos o asaltos?					
¿Usted considera que se otorgue el suficiente respaldo por parte de la Cooperativa en caso de incidentes relacionados con la seguridad?					
¿considera usted que la Cooperativa ofrezca planes de capacitación para el manejo de conflictos entre usuarios y conductor?					
¿Usted está de acuerdo con los ingresos que percibe en base al servicio prestado?					

Anexos 4.- Encuesta a los usuarios de la línea 3

<p>Encuesta a los usuarios que hacen uso del servicio de transporte público de la línea 3 de la cooperativa de transporte urbano "7 de octubre"</p>
<p>Agradezco su participación en esta encuesta, cuyo objetivo es evaluar el nivel de servicio que brinda la línea 3 de la Cooperativa de Transporte Urbano "7 de octubre", su opinión como usuario es de mucha ayuda para el éxito de esta investigación</p>
<p>Instrucciones: Elija la respuesta que exprese con mayor precisión hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con cada afirmación:</p>

Indicadores de calidad	Niveles	Preguntas	Distribución de respuestas según la escala de Likert				
			5	4	3	2	1
Fiabilidad	Pregunta (Percepción)	¿Considera usted que los autobuses de la Línea 3 llegan puntualmente a las paradas?					
	Pregunta (Expectativa)	¿Consideraría usted que los autobuses de la Línea 3 lleguen puntualmente a las paradas?					
Capacidad de Respuesta	Pregunta (Percepción)	¿Considera usted que la frecuencia de los autobuses de la Línea 3 es adecuada					
	Pregunta (Expectativa)	¿Esperaría usted una frecuencia adecuada de los autobuses en todo momento?					
Seguridad	Pregunta (Percepción)	¿Considera usted que las medidas de seguridad de la línea 3 son suficientes para evitar robos y agresiones?					
	Pregunta (Expectativa)	¿cree usted que en los buses de la Línea 3 deberían contar con medidas de seguridad adecuadas en todo					

Empatía	Pregunta (Percepción)	¿Considera usted que los conductores brindan atención equitativa a todos los pasajeros, sin dar prioridad a ciertos usuarios?					
	Pregunta (Expectativa)	¿Consideraría usted que los conductores siempre brinden atención equitativa a todos los pasajeros?					
Elementos Tangibles	Pregunta (Percepción)	¿Considera usted que hay espacio suficiente para viajar cómodamente en hora pico?					
	Pregunta (Expectativa)	¿Esperaría usted siempre contar con suficiente espacio para viajar cómodamente, incluso en hora pico?					

Anexo 5 Guía de observación

GUIA DE OBSERVACION

CALIDAD DEL SERVICIO DE LA LÍNEA 3 DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO "7 DE OCTUBRE"

Fecha	25 de noviembre del 2024	Paradas principales	Redondel la venus, Paseo Shopping, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Centro de la ciudad el hospital sagrado corazón de Jesús, Guayacán, via pichilinge, Campus la María
Hora	6:40 am	Puntos de aglomeración de usuarios	Redondel la venus, Paseo Shopping, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Centro de la ciudad el hospital sagrado corazón de Jesús, Guayacán, via pichilinge, Campus la María
Lugar	Bus línea 3 disco 003		

INDICADOR DE CALIDAD	CARACTERÍSTICA A OBSERVAR	SI	NO	A VECES	OBSERVACIONES
Capacidad de Respuesta	¿Los buses llegan puntualmente según el horario establecido?			x	La mayoría de los buses llegan puntualmente, pero en ocasiones hay retrasos, especialmente durante las horas pico debido al tráfico y la saturación de pasajeros. Esto puede generar incomodidad en los usuarios que esperan con puntualidad.
	¿Existen suficientes buses disponibles para satisfacer la demanda de los usuarios?		x		Los buses no son suficientes para cubrir la demanda de pasajeros. Esto lleva a la saturación, con muchos pasajeros viajando de pie o esperando el siguiente bus, lo que afecta la comodidad de los usuarios.
Fiabilidad	¿El servicio de transporte mantiene la calidad durante todo el trayecto?			x	El servicio varía según la hora y las condiciones de tráfico. A menudo, los usuarios se quejan de la falta de limpieza o de la comodidad del vehículo, especialmente durante las horas de mayor afluencia.
	¿La cantidad de pasajeros en el bus es adecuada según la capacidad del		x		Durante las horas pico, los buses suelen estar muy llenos, lo que provoca incomodidad en los pasajeros. Muchos viajan de pie, lo que disminuye la calidad del servicio percibido. Además, algunos pasajeros no pueden abordar debido a la saturación de los buses en estos momentos de alta demanda
	vehículo durante el recorrido?				
Aspectos Tangibles	¿El estado físico de los buses es adecuado (limpieza, comodidad, aspecto general)?			X	El estado de los buses varía. En algunas unidades se observa limpieza y un estado razonable de los asientos, pero en otras, los buses están deteriorados, con asientos en mal estado o sucios, lo que reduce la calidad del servicio percibida por los usuarios.
Seguridad	¿El comportamiento de los conductores genera confianza y seguridad en los pasajeros?			x	Aunque generalmente los conductores muestran un comportamiento adecuado y profesional, hay ocasiones en que algunos pasajeros perciben actitudes de prisa o de impaciencia que pueden generar inseguridad, afectando así la percepción general de seguridad en el servicio.
	¿Existe seguridad en los buses de la línea 3 durante el recorrido?			x	Aunque se implementan medidas de seguridad, se escucha con frecuencia sobre robos y atracos en diferentes horarios del día, especialmente en las horas pico. Esto genera una percepción de inseguridad entre los pasajeros, lo cual afecta su confianza en el servicio.
Empatía	¿Los conductores o personal de la línea 3 muestran empatía hacia los usuarios durante el recorrido?			x	En algunas ocasiones, los conductores y el personal de la línea 3 muestran una actitud amable y dispuesta a ayudar, lo cual genera un ambiente más relajado y seguro para los pasajeros. Sin embargo, en otros momentos, la falta de comunicación o de apoyo por parte del personal genera incomodidad en los usuarios, quienes sienten que no se les atiende adecuadamente, especialmente cuando surgen situaciones de congestión o inseguridad. La empatía del personal influye directamente en la percepción de seguridad y confort de los pasajeros.
	¿El personal de la línea 3 responde de manera adecuada y respetuosa a las inquietudes de los usuarios?			x	Aunque en general el personal trata de responder a las inquietudes de los pasajeros, la calidad de la atención varía según el momento del día o la situación. En algunos casos, los conductores y personal en el bus ofrecen respuestas claras y amables cuando se les consulta sobre el recorrido, horarios o problemas. Sin embargo, en horas pico o cuando hay sobrecarga de pasajeros, la atención disminuye, y algunos usuarios sienten que no reciben la ayuda necesaria o son ignorados, lo cual afecta la percepción de empatía en el servicio.

Anexo 6.- Evidencias entrevistas y encuestas realizadas



Anexos 7.- Aplicación del Modelo SERVQUAL para la Evaluación de la Calidad del Servicio en la Línea 3 de la Cooperativa de Transporte

