

Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del transporte público en el cantón Quevedo, Ecuador

Evaluation of service quality and user satisfaction of public transportation in the Quevedo canton, Ecuador

Shirley Jazmín Briones Intriago¹  shirley.briones2017@uteq.edu.ec

Katherine Stefanía Bohórquez Anchundia¹  katherine.bohorquez2016@uteq.edu.ec

Liliana del Rocio Salvatierra Litardo¹  lsalvatierral@uteq.edu.ec

¹Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador

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, Ecuador, 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 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 vulnerabilidad. 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.

Palabras clave: calidad de servicios; demanda de transporte; percepción de usuarios; servicio de transportación.

ABSTRACT

This research examines the relationship between service quality and user satisfaction at the “7 de Octubre” Urban Transportation Cooperative on line 3 in the Quevedo canton, Ecuador, during 2023. This study allowed for the evaluation of important aspects related to safety measures on the routes, passenger load levels, and the perception of service quality using the SERVQUAL model. The results showed that current safety measures, although well-intentioned, are not sufficient to generate trust among users, especially on the most vulnerable routes. Furthermore, the analysis of the gaps between user expectations and perceptions revealed significant discrepancies in dimensions such as empathy, safety, and tangible aspects of the service. Based on these findings, actions are proposed to improve service quality, including strengthening safety measures, increasing bus capacity and frequency, and implementing training programs to foster more equitable and humane treatment of passengers.

Keywords: *quality of services; transportation demand; user perception; transportation service.*

Recibido: 16/1/2026

Aprobado: 2/2/2026

INTRODUCCIÓN

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.

Un estudio realizado en América Latina evidenció altos niveles de insatisfacción por parte de los usuarios sobre el servicio de transporte público, por ejemplo en Colombia el 39.8 % y en Panamá el 34 % se encuentra insatisfecho con el servicio de transporte público, 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.

Según el Informe Global de Transporte Público de Moovit (2024), entre los factores para mejorar esta situación los usuarios señalaron la necesidad de aumentar la flota para reducir el tiempo de espera, contar con horarios más confiables, y reducir las 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.

En el cantón Quevedo, Ecuador, el sistema de transporte 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.

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 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. 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 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. Para ello se analiza las brechas entre las expectativas y las percepciones de los usuarios en dimensiones clave como seguridad, empatía y aspectos tangibles del servicio.

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.

DESARROLLO

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 (Izquierdo, 2021).

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.

Sobre este aspecto, Martínez et al. (2022) señalan 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.

Según el Grupo Gal (2024), 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”.

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 (Ríos 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 los que necesitamos.

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.

La demanda de transporte se refiere a la necesidad que tienen tanto las personas y 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.

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 (Carbajal & Molla, 2021).

Un sistema de transporte incluye 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 infraestructura, vehículos, procesos operativos que garanticen un traslado eficiente y seguro beneficiando así la sociedad y la economía.

Para 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 expresan Medrano-Colorado y Quinonez-Ku (2021), 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.

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.

Según Carbajal y Molla (2021), 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.

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.

MÉTODOS

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

La investigación descriptiva permitió obtener una visión detallada sobre las

características del servicio y cómo lo perciben los usuarios. Este enfoque facilitó 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.

Entre los métodos utilizados está el deductivo-inductivo el cual 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 y la satisfacción de los clientes.

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

La población de estudio estuvo 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 189 buses; 40 pertenecen a la Cooperativa “7 de Octubre” en donde 12 unidades son destinadas a la línea 3.

Se seleccionó una muestra de 384 pasajeros utilizando un muestreo aleatorio simple que representan a la población usuaria y permitieron obtener datos precisos para analizar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios.

En una entrevista personal realizada al presidente de la Cooperativa se pudo conocer que tienen 114 choferes calificados para todas las líneas, de ellos, 12 están destinados a la línea 3, los cuales se utilizaron como muestra.

Se llevo a cabo la técnica de observación que permitió recoger información de manera directa sobre la satisfacción que tienen los usuarios sobre el servicio que brinda el transporte público de la Cooperativa “7 de Octubre” en la línea 3.

Para recopilar los datos necesarios se aplicaron encuestas dirigidas a los usuarios de la línea 3 de la Cooperativa, además 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. Igualmente, se realizaron entrevistas al cuerpo directivo de la Cooperativa sobre las posibles soluciones que ayuden a mejorar la calidad de servicio que brinda la línea 3 en su recorrido.

El cuestionario basado en una escala de Likert estuvo relacionado con la calidad del servicio que brinda esa línea y se midió a través de 1= totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Neutral; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo.

Para evaluar la calidad del servicio de transporte público que brinda la línea 3 de la Cooperativa se aplicó el modelo SERVQUAL que permitió identificar indicadores tales como: confiabilidad, seguridad, puntualidad, atención a la persona, comodidad y empatía.

RESULTADOS

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.

Utilizando el modelo SERVQUAL se comparó 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, se pudo 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.

Como parte de los resultados se pudo observar 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. Por su parte, la fiabilidad del servicio tiene una percepción algo más alta de 3.23 por lo que aún no cumple completamente con las expectativas, especialmente en términos de puntualidad. Los elementos tangibles también presentan un puntaje bajo de 2.76. Es decir, mejorar la seguridad y el trato a los usuarios es fundamental para reducir la insatisfacción y mejorar la experiencia general (ver figura 1).

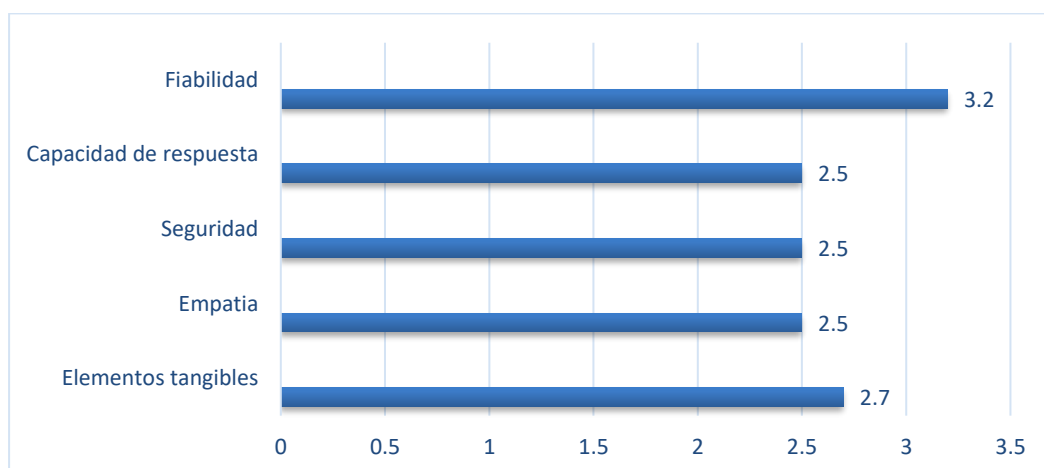


Figura 1. Percepción de los niveles de satisfacción.

Se pudo conocer que los usuarios 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 (ver figura 2).

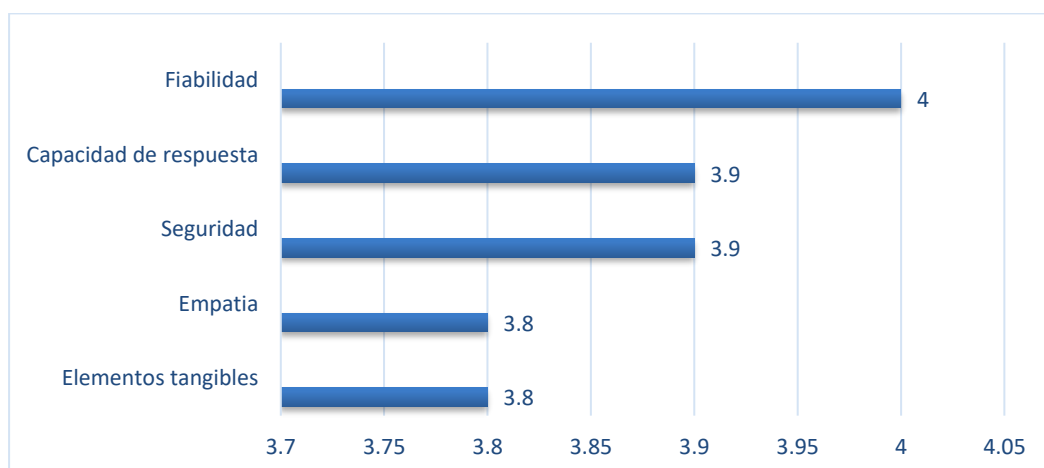


Figura 2. Nivel de expectativas de los indicadores de calidad.

Por último, se pudo 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 adecuado, 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 (ver figura 3).

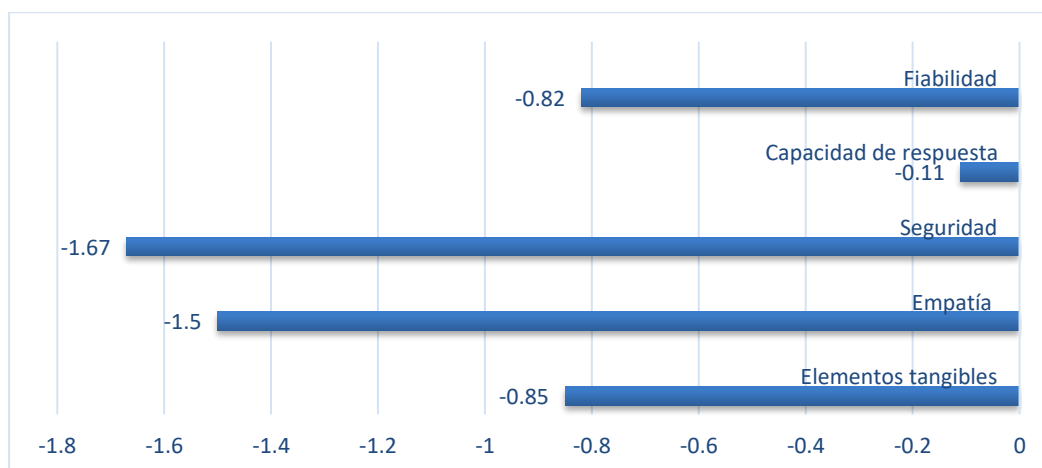


Figura 3. Nivel de satisfacción mediante las brechas de los indicadores de calidad.

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.

Al respecto, Medrano-Colorado y Quinonez-Ku (2021) afirman que la satisfacción de los usuarios 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. En cuanto a la fiabilidad se menciona la falta de puntualidad, la frecuencia irregular en los recorridos y la saturación de pasajeros como elementos para aumentar 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.

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 siguen resultando 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 muestra que las expectativas de los usuarios están lejos de ser alcanzadas. Las brechas en los indicadores seguridad (-1.67) y empatía (-1.50), reflejan altos niveles de inseguridad y trato 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Carbajal Carbajal, O. A. & Molla Rojas, D. W. (2021). *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el transporte público urbano: El caso del Metropolitano en Lima*. Tesis de Grado. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/131a04ab-599a-4b06-bab6-3ae966f770e8/content>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/Rce.V8i1.1648>
- 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>
- Grupo Gal (2024). *Los servicios de transporte en la logística*. Grupogal. <https://Grupogal.Com.Mx/Los-Servicios-De-Transporte-En-La-Logistica/>
- Martínez Muñoz, E., Licon Olmos, J. & Rivera Gómez, P. (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), 17. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.463>
- Medrano-Colorado, J. P. & Quinonez-Ku, X. (2021). Calidad de servicio del soporte técnico utilizando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM. *Revista Tecnológica - ESPO*. <https://doi.org/10.37815/rte.v33n3.810>
- Moovit Insights (2024). *Moovit Global Public Transport Report*. <https://moovitapp.com/report>
- Ríos Ponce, M. A., Freire Pesantez, A. I., Álvarez Valencia, J. F. & Castro Rivera, M. E. (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>



Conflicto de interés

Las autoras declaran que no existe conflicto de interés.

Contribución autoral

Shirley Jazmín Briones Intriago: Conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, visualización, redacción/borrador original y redacción, revisión y edición.

Katherine Sstefanía Bohórquez Anchundia: Análisis formal, investigación, metodología, redacción y revisión.

Liliana del Rocio Salvatierra Litardo: Análisis formal, investigación, metodología, visualización, redacción/borrador original y redacción, revisión, edición.