



*El Método Servqual para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio del Transporte Urbano: Estudio de Caso*

*The Servqual Method for Improving the Quality of Urban Transportation Services: A Case Study*

*O Método Servqual para Melhorar a Qualidade do Serviço de Transporte Urbano: Estudo de Caso*

María José Cáceres-Castro <sup>I</sup>  
[mariajosecaceresc@gmail.com](mailto:mariajosecaceresc@gmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0002-7026-2228>

Gabriela Joseth Serrano-Torres <sup>II</sup>  
[gabriela.serrano@unach.edu.ec](mailto:gabriela.serrano@unach.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0005-7448-7610>

Dennis Gabriel Cuadrado-Ayala <sup>III</sup>  
[denniscuadrado@hotmail.com](mailto:denniscuadrado@hotmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0005-2641-7546>

Lidia Jhoanna Gallardo-Donoso <sup>IV</sup>  
[jogali\\_90@hotmail.com](mailto:jogali_90@hotmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0008-7126-7665>

**Correspondencia:** [mariajosecaceresc@gmail.com](mailto:mariajosecaceresc@gmail.com)

Ciencias Técnicas y Aplicadas  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 15 de febrero de 2024 \* **Aceptado:** 10 de marzo de 2024 \* **Publicado:** 16 de abril de 2024

- I. Licenciada en Gestión del Transporte, Profesional graduada de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- II. Magíster en Ingeniería Industrial Mención Calidad y Productividad, Docente en la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- III. Ingeniero Civil, Docente de la Unidad Educativa Santa Mariana de Jesús, Riobamba, Ecuador.
- IV. Máster en Hidrología y Gestión de Recursos Hídricos, Docente en la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

## Resumen

El transporte público urbano es vital para la movilidad en las ciudades, pero enfrenta desafíos de calidad. Mejorar este servicio es crucial para satisfacer las necesidades de los usuarios y promover una movilidad eficiente y sostenible. Además, desempeña un papel esencial en la movilidad urbana al ofrecer a los ciudadanos una manera eficiente, accesible y segura de trasladarse. El objetivo que persigue esta investigación es aplicar el Método Servqual para mejorar la calidad del servicio ofrecido por la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores "Coopviaflores" en el cantón Ambato. Se manejó un enfoque mixto, un diseño de investigación transversal y se emplearon diversas técnicas para recopilar datos como encuestas a los usuarios, fichas de observación para analizar las dinámicas y situaciones en las unidades de transporte y entrevistas con actores clave en el campo de investigación. Entre los hallazgos encontrados sobre la calidad del servicio proporcionado por la cooperativa, a través del Método Servqual, se examinaron las expectativas y percepciones de los usuarios en relación con el servicio. Se identificaron brechas en varias dimensiones, destacando la Fiabilidad y Velocidad de Respuesta con una brecha de -2.6, que son más notables que las demás dimensiones. Además, se consideraron problemas en otras dimensiones que obtuvieron una calificación promedio por debajo de 4, indicando un desacuerdo con el servicio. La cooperativa tiene un sistema de información limitado para los usuarios, con el 84% de las unidades sin datos sobre rutas y horarios, ofreciendo solo señalización básica. A pesar de esto, la cooperativa cuenta con sistemas avanzados de transporte y colabora con Vigitrack para el monitoreo de las unidades.

**Palabras clave:** transporte público urbano; mejora del servicio; método Servqual; movilidad.

## Abstract

Urban public transport is vital for mobility in cities, but faces quality challenges. Improving this service is crucial to meeting user needs and promoting efficient and sustainable mobility. In addition, it plays an essential role in urban mobility by offering citizens an efficient, accessible and safe way to get around. The objective of this research is to apply the Servqual Method to improve the quality of the service offered by the Vía Flores Urban Transport Services Cooperative "Coopviaflores" in the Ambato canton. A mixed approach was used, a transversal research design and various techniques were used to collect data such as user surveys, observation sheets to analyze

the dynamics and situations in the transport units and interviews with key actors in the research field. Among the findings found on the quality of the service provided by the cooperative, through the Servqual Method, the expectations and perceptions of users in relation to the service were examined. Gaps were identified in several dimensions, highlighting Reliability and Response Speed with a gap of -2.6, which are more notable than the other dimensions. In addition, problems in other dimensions were considered that obtained an average rating below 4, indicating a disagreement with the service. The cooperative has a limited information system for users, with 84% of units without data on routes and schedules, offering only basic signage. Despite this, the cooperative has advanced transportation systems and collaborates with Vigitrack to monitor the units.

**Keywords:** urban public transport; service improvement; Servqual method; mobility.

## Resumo

O transporte público urbano é vital para a mobilidade nas cidades, mas enfrenta desafios de qualidade. A melhoria deste serviço é crucial para satisfazer as necessidades dos utilizadores e promover uma mobilidade eficiente e sustentável. Além disso, desempenha um papel essencial na mobilidade urbana ao oferecer aos cidadãos uma forma eficiente, acessível e segura de se locomover. O objetivo desta pesquisa é aplicar o Método Servqual para melhorar a qualidade do serviço oferecido pela Cooperativa de Serviços de Transporte Urbano Via Flores “Coopviaflores” no cantão de Ambato. Foi utilizada uma abordagem mista, um desenho de investigação transversal e foram utilizadas diversas técnicas para recolher dados, tais como inquéritos aos utilizadores, fichas de observação para analisar a dinâmica e situações nas unidades de transporte e entrevistas com intervenientes-chave no campo da investigação. Dentre os achados encontrados sobre a qualidade do serviço prestado pela cooperativa, por meio do Método Servqual, foram examinadas as expectativas e percepções dos usuários em relação ao serviço. Foram identificados gaps em diversas dimensões, destacando-se a Confiabilidade e a Velocidade de Resposta com gap de -2,6, que são mais notáveis que as demais dimensões. Além disso, foram considerados problemas em outras dimensões que obtiveram nota média inferior a 4, indicando discordância com o serviço. A cooperativa possui um sistema de informação limitado aos usuários, com 84% das unidades sem dados de trajetos e horários, oferecendo apenas sinalização básica. Apesar disso, a cooperativa

possui sistemas avançados de transporte e colabora com a Vigitrack no monitoramento das unidades.

**Palavras-chave:** transporte público urbano; melhoria do serviço; Método Servqual; mobilidade.

## Introducción

La calidad del servicio del transporte público es un factor vital en la vida diaria de millones de personas en todo el mundo. Este servicio desempeña un papel esencial en la movilidad urbana al ofrecer a los ciudadanos una manera eficiente, accesible y segura de trasladarse por las ciudades. Su impacto positivo se extiende a múltiples ámbitos, desde la reducción del tráfico vehicular y la disminución de la contaminación atmosférica, hasta la promoción de la inclusión social y el impulso del desarrollo económico y urbano sostenible. Se ha recopilado algunas investigaciones que ayudarán a enriquecer el tema de estudio.

En el estudio de Pardo y Maza (2023) se examinó la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio del transporte público entre 2000 y 2020. Los principales hallazgos indican una percepción mayoritariamente negativa por parte de los usuarios, destacando como factores determinantes el estado físico de los buses y estaciones, la atención al usuario y la seguridad. Se concluye que existe una necesidad urgente de colaboración entre empresas privadas, el Estado y operadores del transporte público, así como la implementación de estrategias para mejorar la calidad del servicio.

De igual manera se examina en la investigación de Andara, R. (2020) la calidad del servicio en el transporte público urbano en América Latina, se destacan los esfuerzos de diversos actores, tanto públicos como privados, en la mejora de la calidad del servicio y la adopción de tecnologías más limpias en el transporte público. Se revisan propuestas de movilidad sostenible, como autobuses eléctricos, bicicletas eléctricas, transporte compartido y aplicaciones móviles, y se señala su potencial para contribuir a la transformación hacia ciudades inteligentes.

En esta misma línea, Azpeitia (2019) ofrece un análisis descriptivo del sistema de transporte público en Ciudad Juárez. Se examinan aspectos como la calidad del servicio, la satisfacción del viaje y la seguridad. Los resultados destacan la urgencia de modernizar el sistema de transporte público y la creciente demanda de opciones móviles por parte de los usuarios para cubrir sus necesidades de movilidad en la ciudad.

Así mismo Bellota y Delgado (2021) se centraron en determinar el nivel de calidad del servicio de transporte público en la ciudad del Cusco. Los resultados revelaron que el 76.1% de la población considera la calidad del servicio como regular, señalando problemas como la saturación de los vehículos, falta de respeto a los paraderos, inseguridad, ruido molesto, mal estado físico de los autobuses y falta de estandarización en el servicio. Estos hallazgos resaltan la necesidad de mejorar diversos aspectos del transporte público en la ciudad del Cusco para satisfacer las necesidades de la población usuaria.

Con el mismo objetivo, Llamuca y Aguilar (2019) se centran en la evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en autobús en la ciudad de Ambato desde la perspectiva del cliente. Analizaron variables como el servicio ofrecido, la accesibilidad, la información, el tiempo, la atención al cliente, el confort, la seguridad y el impacto ambiental. Los resultados mostraron que los usuarios están insatisfechos con el servicio en todas estas áreas, con una calificación promedio por debajo de 4 sobre 10. Se concluyó que es necesario tomar medidas inmediatas para mejorar el servicio, como reprogramar rutas, mejorar la cobertura, estudiar la flota vehicular y corregir procesos operativos deficientes por parte de las empresas de transporte urbano en autobús.

Por otro lado, según mencionan en su investigación Minta-Caiza y Feijó-Cuenca (2023), el documento analiza la gestión operativa-administrativa y su impacto en la calidad del servicio en el transporte público interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. Los resultados destacan el alto impacto de esta gestión en la calidad del servicio y la necesidad de capacitación continua en temas operativos y administrativos. Se concluye que una correcta capacitación y logística interna en las empresas de transporte público puede ser clave para mejorar la calidad del servicio en la terminal de Salcedo.

La investigación de Pérez y Pinto (2021) evaluó la satisfacción de estudiantes universitarios respecto a la calidad del servicio de transporte público urbano. Se identificaron ocho constructos asociados con la calidad percibida del servicio, como horario congruente, precio accesible, personal confiable y cobertura de necesidades. Se encontró que las percepciones sobre la calidad del servicio varían entre distintos grupos de pasajeros, siendo las mujeres más propensas a mostrar mayor satisfacción. Los hombres tienden a ser más exigentes y menos satisfechos con el precio y el servicio recibido. La conveniencia percibida del servicio de autobús se relaciona positivamente con la satisfacción percibida, sugiriendo que mejoras en varios aspectos del servicio podrían aumentar la satisfacción de los pasajeros.

En la investigación realizada por Calderón y Quispe (2022) analizan un aspecto fundamental para las cooperativas de transporte público la cual es la relación entre la calidad del servicio y la imagen corporativa percibida por los clientes de una empresa de transporte público individual en Tacna durante la COVID-19. Utilizando un enfoque cuantitativo y una encuesta como instrumento, se concluye que existe una correlación positiva baja entre estas variables. Se determina que mejorar la calidad del servicio, especialmente en aspectos como la empatía y la seguridad, puede aumentar la imagen corporativa percibida por los clientes. Esto sugiere la importancia de priorizar acciones de mejora en el servicio para fortalecer la imagen corporativa de la empresa de transporte público.

### **Importancia de la Calidad del Servicio en el Transporte Público**

La importancia de la calidad del servicio no se limita a las metas y rentabilidad de las organizaciones, sino que también tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios que dependen de un medio de transporte accesible, eficiente y confortable. Por lo tanto, todas las organizaciones deben priorizar la calidad del servicio para lograr sus objetivos y proporcionar beneficios tanto a la cooperativa como a sus usuarios.

La calidad del servicio en el transporte público urbano es fundamental, ya que ayuda a las empresas de transporte a mantener una sólida reputación. Al mismo tiempo, garantiza que los usuarios disfruten de una experiencia mejorada durante sus viajes en este medio de transporte. Romero-Torres et al., (2020) mencionan que la calidad del servicio en el transporte público urbano es fundamental, ya que ayuda a las empresas de transporte a mantener una sólida reputación. Al mismo tiempo, garantiza que los usuarios disfruten de una experiencia mejorada durante sus viajes en este medio de transporte.

### **¿Qué es un Plan?**

Un Plan es un proceso estratégico que estructura y dirige las operaciones de una empresa mediante la identificación de objetivos, la evaluación de escenarios futuros, la toma de decisiones y la implementación de estrategias (Ore et al., 2020). De igual forma Díaz et al. (2022) un plan es un proceso participativo que guía a una organización en la definición de su visión y misión, mediante el análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas tanto internas como externas (FODA).

## **¿Qué es un Plan de Mejoras?**

Un Plan de Mejoras según Rodríguez et al. (2020) es un conjunto organizado de acciones y estrategias diseñadas para abordar y superar las deficiencias, desafíos o áreas de mejora identificadas en un proceso, producto, servicio o sistema específico. Este plan busca implementar medidas concretas y sistemáticas para optimizar el rendimiento, la eficiencia o la calidad en el área o proceso objetivo, mediante la definición de metas claras, la asignación de recursos adecuados y la evaluación periódica de resultados para garantizar la efectividad y el progreso continuo. Al establecer un plan de mejoras, las organizaciones pueden identificar áreas problemáticas, establecer metas específicas y desarrollar estrategias para superar obstáculos y alcanzar un desempeño óptimo.

## **Importancia de un Plan de Mejoras**

La relevancia de un plan de mejora reside en su habilidad para detectar y resolver de manera específica los problemas operativos que enfrenta una empresa (Ccahuay et al., 2020). Es por eso que un plan de mejora puede tener un impacto significativo en los resultados financieros de la empresa. Al reducir costos operativos, mejorar la calidad de los productos o servicios, y aumentar la eficiencia en general, la empresa puede aumentar su competitividad en el mercado y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

## **Calidad en el Servicio de Transporte**

Según Llamuca y Aguilar (2019), la calidad del servicio de transporte urbano se refiere a la satisfacción percibida por los usuarios en varios aspectos, tales como el servicio ofrecido, la accesibilidad, la información proporcionada, el tiempo de espera, la atención al cliente, el confort, la seguridad y el impacto ambiental. Uno de los aspectos fundamentales a considerar en la calidad del servicio de transporte son los Sistemas Inteligentes de Transporte (SIT), que incluyen sistemas como el Sistema de Información al Usuario (SIU), el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) y el Sistema Integrado de Recaudo (SIR). Es de vital importancia que las cooperativas de transporte trabajen en el mejoramiento e implementación de estos sistemas. Para identificar áreas de mejora en una organización, el método Servqual es una herramienta útil que ayuda a establecer problemas y, posteriormente, acciones de mejora.

## **Método Servqual**

El Método Servqual explicado por Causado-Rodriguez et al. (2019) es un enfoque para evaluar la calidad del servicio que implica la comparación entre las expectativas del cliente y las percepciones reales del servicio proporcionado por una organización. Este método utiliza una serie de ítems específicos diseñados para medir los niveles de servicio que el cliente espera recibir, lo que se denomina como expectativas. Luego, se utilizan los mismos ítems para medir el nivel percibido de servicio proporcionado por la organización, lo que se conoce como percepciones.

La calidad del servicio se determina al calcular la diferencia entre las puntuaciones de los ítems correspondientes, lo que permite establecer la discrepancia entre las expectativas y las percepciones del cliente. El método Servqual consta de cinco dimensiones para medir la calidad del servicio, que son: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Velocidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Dependiendo de la dimensión, se establece el número de preguntas. El cuestionario en total debe tener 22 preguntas de percepción y 22 preguntas de expectativa, sumando un total de 44 preguntas que serán aplicadas a los usuarios.

## **Cooperativa de Transporte Urbano Vía Flores**

El 18 de octubre de 1961 se fundó la Cooperativa de Transporte Urbano "Vía Flores", cumpliendo actualmente 61 años de existencia legal, durante los cuales ha estado sirviendo a la ciudadanía ambateña con unidades modernas y confortables. Sus directivos y los 45 socios han realizado grandes esfuerzos para cuidar la imagen de la institución, que cuenta con su propia sede equipada con una estructura moderna. La Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores, también conocida como "Coopviaflores", dispone de una flota de 45 vehículos marca HINO, fabricados entre los años 2012 y 2022. Aunque el permiso de operación especifica 45 unidades, la numeración de las mismas llega hasta 51, debido a los cupos que la Cooperativa absorbió y que, por disposición del municipio, se mantienen con la misma numeración.

## **Problema**

El mejorar la calidad del servicio involucra algunos aspectos como menciona González-Valdiviezo et al. (2020), resaltan el compromiso de las empresas con la responsabilidad social al proporcionar información sobre las medidas de seguridad implementadas en sus vehículos y la formación



recibida por sus conductores. Gallegos y Gallegos-Zurita (2022) hacen referencia a los conductores de transporte público que enfrentan condiciones laborales desafiantes que afectan la calidad del servicio. Trabajan largas horas en entornos ruidosos y con exposición a contaminantes químicos y cambios de temperatura. Además, lidian con tensiones emocionales y estrés debido a la competencia por pasajeros y conflictos en la vía. Estas condiciones aumentan los riesgos ergonómicos y psicosociales, lo que podría deteriorar la calidad del servicio de transporte público. En este sentido el caso de estudio se trata acerca de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores, conocida como “Coopviaflores” que ha recibido demandas por parte de los usuarios que no han sido atendidas adecuadamente por la cooperativa o para las cuales no se ha encontrado una solución efectiva. Estas demandas incluyen el abuso del límite de velocidad, la sobrecarga de pasajeros y un trato irrespetuoso hacia los mismos. Además, se ha observado un aumento en los niveles de inseguridad asociados con el transporte público, lo que ha resultado en una disminución en la cantidad de usuarios y, por ende, en la aceptación del servicio. Esta preocupación por la seguridad no solo afecta la percepción de los usuarios, sino que también puede influir en su decisión de utilizar alternativas de transporte, como vehículos privados o servicios de transporte compartido. La falta de medidas efectivas para abordar este problema podría exacerbar aún más la situación y dificultar los esfuerzos para mejorar la calidad del servicio de transporte público en la región.

## **Objetivos**

Se llevará a cabo la aplicación del Método Servqual para mejorar la calidad del servicio ofrecido por la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores "Coopviaflores" en el cantón Ambato. En primera instancia, se definirán conceptos técnicos fundamentales mediante una investigación bibliográfica y documental para respaldar la investigación. Posteriormente, se realizará un análisis exhaustivo de la situación actual en relación con la calidad del servicio proporcionado por "Coopviaflores" a través de la aplicación de instrumentos de investigación. Se presentarán los resultados obtenidos de la aplicación del método Servqual en la Cooperativa. El propósito central de este enfoque es consolidar la Cooperativa "Coopviaflores" como un referente en el transporte público de Ambato.

## **Metodología**

### **Enfoque**

Para la realización de este trabajo de investigación se manejó el enfoque mixto en donde se integran sistemáticamente los métodos cualitativos y cuantitativos en un solo estudio, al combinar métodos cualitativos y cuantitativos, se obtiene una visión más holística y enriquecida del tema de estudio, lo que mejora la validez y la fiabilidad de los resultados y contribuye a una investigación más sólida y completa.

### **Diseño de la Investigación**

En la presente investigación, se optó por emplear un diseño de investigación transversal, porque se recolectó información en un solo momento y en un período de tiempo específico. Este diseño se seleccionó estratégicamente debido a su eficacia para proporcionar una instantánea, precisa y actualizada información de la situación o fenómeno en estudio.

### **Técnicas**

En el marco de esta investigación, se emplearon diversas técnicas para recopilar datos como encuestas entre los participantes, lo que permitió recabar información directa de un amplio grupo de individuos. Además, se aplicó fichas de observación para analizar las dinámicas y situaciones en el entorno de estudio. También se llevaron a cabo entrevistas con actores clave en el campo de investigación, lo que brindó una visión más profunda.

### **Instrumentos**

En el desarrollo de esta investigación, se emplearon diversos instrumentos de recopilación de datos. Se utilizó un cuestionario con el fin de obtener respuestas cuantitativas sobre los temas de estudio. Además, se utilizaron guías de observación, lo que permitió registrar datos específicos y detallados en tiempo real. Por último, se aplicó una guía de entrevista, la cual facilitó la obtención de información cualitativa.

## Población

El presente tema de investigación está dirigido a los usuarios de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores” el cual presenta la siguiente información del total de pasajeros que se transportan al mes.

Población proyectada según datos del INEC 2020 de:

- Ambato: 387309
- Santa Rosa: 22500
- Juan Benigno Vela: 8720
- Izamba: 14563

**Total:** 433092

- N° de pasajeros diario  
min. 800, máx. 1300

Se procede a hacer el cálculo de la media entre esos dos valores

$$\bar{x} = \frac{800 + 1300}{2}$$

$$\bar{x} = 1050$$

En promedio 1050 pasajeros diarios se movilizan en la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía flores.

El número de pasajeros diarios se divide para el número de veces aproximado que una persona utiliza el servicio de la cooperativa por día según información proporcionada por el señor Gerente de la Cooperativa Vía Flores.

- **Número de pasajeros al día**

$$\text{Pasajeros diarios} = \frac{1050}{4} = 263 \text{ por unidad}$$

*Pasajeros diarios* = 263 \* 45 unidades

*Pasajeros diarios* = 11835

- **Número de pasajeros al mes**

*Pasajeros al mes* = 11835 \* 30 días

*Pasajeros al mes* = 355050

## Fórmula para el cálculo de la muestra

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

**n** = número de muestra

**N** = población

**Z** = nivel de confianza 1.96

**e** = error aceptable 5% = 0.05

**p** = probabilidad de éxito 0.5

**q** = probabilidad de fracaso 0.5

## Muestra poblacional

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(355050)}{0.05^2(355050 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{340990.02}{888.5829}$$

$n=384$

## Resultados

### Encuestas

En la recolección de información se aplicaron 384 encuestas por el Método Servqual, con la finalidad de determinar la situación actual de la Cooperativa de Servicios de Transporte Urbano Vía Flores “Coopviaflores”. El cuestionario constó de cinco dimensiones y 22 preguntas de percepción y expectativa respectivamente, también se aplicaron entrevistas a representantes de la Cooperativa y fichas de observación a las unidades de transporte.

De acuerdo con la tabla 1, acerca del estudio de la calidad del servicio, las brechas más significativas se encuentran en las dimensiones de Fiabilidad y Velocidad de Respuesta, con un resultado de -2.6 en cada una. La tabla permite realizar una clara comparación entre los resultados obtenidos de las 384 encuestas sobre expectativas y percepción realizadas a los usuarios del servicio de Transporte Urbano que ofrece la Cooperativa “Vía Flores”. Como se evidencia, de 5

dimensiones, 5 resultaron negativas, obteniendo una brecha significativa en las dimensiones de Fiabilidad, Velocidad de Respuesta y Seguridad. El resultado final obtenido mediante la suma de las brechas me da un valor de -10.3, lo que quiere decir que se debe aplicar el proceso de mejora continua a la Cooperativa de Transporte “Vía Flores” de la ciudad de Ambato.

*Tabla 1: Brechas de las dimensiones*

<b>Análisis del nivel de calidad</b>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción</b>	<b>Brecha</b>
Elementos Tangibles	6.7	5.6	-1.1
<b>Fiabilidad</b>	<b>6.7</b>	<b>4.1</b>	<b>-2.6</b>
<b>Velocidad de respuesta</b>	<b>de 6.7</b>	<b>4.1</b>	<b>-2.6</b>
Seguridad	6.7	4.6	-2.1
Empatía	6.7	4.8	-1.9
<b>Total</b>	<b>33.5</b>	<b>23.2</b>	<b>-10.3</b>

*Nota.* Los valores son los promedios obtenidos en las cinco dimensiones por expectativa y percepción, obteniendo así el cálculo de la Brecha en cada dimensión.

*Elaborado por:* la autora

## Entrevistas

La entrevista se llevó a cabo al señor Gerente y el Asistente de sistemas de la cooperativa con el fin de recopilar la información necesaria para el análisis respectivo. La cooperativa mencionada anteriormente ofrece servicios de transporte a la ciudadanía del cantón Ambato. Los resultados obtenidos a partir de estas preguntas proporcionan información valiosa que servirá como base para el análisis siguiente. En cuanto a la pregunta acerca del interés que tiene la cooperativa en implementar un plan de mejora, los directivos mencionaron que desean implementar un plan de mejora tanto para las personas con discapacidad y usuarios en general. De la misma forma referente a sus fortalezas y debilidades en cuanto al servicio mencionaron que sus fortalezas son la flota vehicular renovada y los sistemas Inteligentes de Transporte y en cuanto a las debilidades, requieren capacitación para los conductores, socios y usuarios.

El siguiente aspecto fue acerca de las facilidades que brinda la cooperativa para el uso del servicio, y mencionó que la facilidad que ellos brindan es la nomenclatura de las líneas 19 y 20 en las

unidades. Acerca de la capacitación a los conductores sobre mejora de la calidad del servicio y atención al cliente el Gerente indica que las capacitaciones a los conductores se realizan dos veces al año, pero pese a ello hay conductores que presentan conductas reincidentes que perjudican a la cooperativa. La última pregunta es acerca de la inversión en mejora de los buses y renovación de flotas en donde supo mencionar que los socios invierten en la modernización de la flota vehicular, pero cabe recalcar que la tarifa actual no compensa la inversión que realizan para mejorar la flota vehicular.

El asistente de sistemas respondió acerca de la documentación de los vehículos para circular, mencionando que todas las unidades cuentan con permiso de operación, la matrícula y la revisión vehicular, la siguiente interrogante fue acerca de si existe una base de datos donde se pueda verificar que pasaron por la revisión técnica vehicular, afirmando que existe un registro digital y físico de todos los vehículos. Sobre el tema de una certificación de calidad para la cooperativa mencionó que no existe una certificación como tal de la cooperativa, pero sí de cada una de las unidades. El cumplimiento de rutas y frecuencias se verifica mediante un sistema de información geográfico de la empresa Vigitrack y que las frecuencias se calculan tomando en cuenta la demanda de pasajeros por temporadas, conteo de pasajeros físico y contador de pasajeros instalados en las unidades.

### Fichas de Observación

La Ficha de Observación determinó que la cooperativa cuenta con 45 unidades activas de transporte, y para conocer aspectos relacionados a la calidad del servicio se realizó las fichas de observación en todas las unidades, obteniendo los siguientes resultados.

*Tabla 2: Situación Actual según Fichas de Observación*

Ítems	Situación actual	Observaciones
Respeto de las paradas para el ascenso y descenso de pasajeros	Todas las unidades respetan las paradas	
Cobro de la tarifa establecida a los usuarios	Los conductores cumplen con el cobro de la tarifa establecida a los usuarios	Hay personas que manifiestan que a partir de Huachi la Magdalena dejan

		de cobrar como bus urbano y empiezan a cobrar por destino
Cordialidad con los usuarios	Los conductores son cordiales con las personas que utilizan el servicio de transporte	Existen dos unidades que no cumplen con este ítem
Cumplimiento de la capacidad máxima de pasajeros dentro del bus	Todas las unidades cumplen con la capacidad máxima de pasajeros	La capacidad máxima de pasajeros es de 80
Limpieza de asientos y piso	Las unidades cumplen con la limpieza de los buses	
Prohibición de ingreso a vendedores ambulantes	Los conductores no permiten ingresar a vendedores ambulantes a los buses	Cuando sale de la zona urbana deja de cumplir con esta disposición
Sistemas de información al usuario	La Cooperativa no cuenta con el suficiente Sistema de Información al Usuario	
Cámara de seguridad en las unidades	Todas las unidades tienen cámaras de seguridad en los buses	
Asientos preferenciales señalados para personas con discapacidad	Las unidades cuentan con asientos preferenciales	
Rampa de acceso para personas con discapacidad	Las unidades de transporte no tienen rampas de acceso para personas con discapacidad	

Cuentan con áreas especiales dentro de su estructura destinadas para personas con discapacidad	Las unidades cuentan con estructuras para personas con discapacidad dentro del bus	
Cumple el promedio de velocidad menor a (40km/h)	Si cumplen con el promedio de velocidad menor	Cada unidad tiene marcador de velocidad
La unidad cuenta con contador de pasajeros	Todas las unidades están equipadas con contador de pasajeros	

---

*Elaborado por: la autora*

## **Discusión**

En la investigación realizada por Pardo y Maza (2023), se examinó la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de transporte público. Se observó una percepción mayoritariamente negativa por parte de los usuarios, destacando como factores determinantes el estado físico de los autobuses y las estaciones, la atención al usuario y la seguridad, este estudio concuerda con los resultados obtenidos al aplicar el método Servqual en la Cooperativa de Transporte Vía Flores en donde se obtuvieron resultados negativos en la calidad del servicio brindado al aplicar las encuestas a los usuarios. Asimismo, Bellota y Delgado (2021) también señalaron problemas tales como la saturación de los vehículos, la falta de respeto a los paraderos, la inseguridad, el ruido molesto, el mal estado físico de los autobuses y la falta de estandarización en el servicio.

A estas investigaciones se añaden las realizadas por Llamuca y Aguilar (2019), quienes, para medir la calidad del servicio del transporte público, se enfocan en variables como el servicio ofrecido, la accesibilidad, la información, el tiempo, la atención al cliente, el confort, la seguridad y el impacto ambiental, determinaron que los usuarios están insatisfechos con el servicio en todas estas áreas. A diferencia del caso de estudio en donde se aplicaron las distintas dimensiones que componen el método Servqual para medir la calidad del servicio como son Elementos Tangibles, Fiabilidad, Velocidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, que agrupan algunos variables mencionadas por Llamuca y Aguilar (2019). De manera similar, Pérez y Pinto (2021) identificaron ocho constructos asociados con la calidad percibida del servicio, tales como horario congruente, precio accesible,



personal confiable y cobertura de necesidades. Cabe recalcar que para medir la calidad del servicio hay diferentes factores o métodos que pueden ser aplicados.

Ante los resultados negativos obtenidos en esta investigación, es importante hacer mención de Minta-Caiza y Feijó-Cuenca (2023), quienes resaltan la necesidad de una capacitación continua en temas operativos y administrativos. La implementación de una capacitación y logística interna adecuadas en las empresas de transporte público podría ser clave para mejorar la calidad del servicio. Esto coincide con lo expresado por el Gerente de la Cooperativa Vía Flores en la entrevista realizada, donde señala que las capacitaciones para los conductores se llevan a cabo dos veces al año. Sin embargo, a pesar de ello, persisten conductores con comportamientos reincidentes que afectan negativamente a la cooperativa.

Por otro lado, Azpeitia (2019) evaluó la calidad del servicio, la satisfacción del viaje y la seguridad, destacando como resultado la urgencia de modernizar el sistema de transporte público, este estudio concuerda con los resultados obtenidos en las brechas de las dimensiones del Método Servqual en donde la Seguridad está al borde de ser una de las brechas más bajas, por eso es preciso mencionar a Andara, R. (2020) el cual sugiere que la mejora de la calidad del servicio y la seguridad se refiere a la adopción de tecnologías más limpias en el transporte público, como autobuses eléctricos, bicicletas eléctricas, transporte compartido y aplicaciones móviles.

En el caso del Transporte Público Urbano que brinda la Cooperativa Vía Flores en el cantón Ambato, todas las dimensiones muestran brechas negativas. Sin embargo, la brecha con puntaje más bajo en este caso se encuentra en Fiabilidad y Velocidad de respuesta. Al considerar las brechas con puntajes más bajos, se abordan las deficiencias identificadas en cada dimensión del modelo Servqual para mejorar la calidad del servicio. En cuanto a las entrevistas, el problema identificado, en línea con lo expresado por Minta-Caiza y Feijó-Cuenca (2023), es la necesidad de brindar capacitación a conductores, socios y usuarios en materia de leyes de tránsito, seguridad vial, atención al usuario y educación vial. En lo que respecta a las fichas de observación, si bien los resultados han sido generalmente favorables, se han observado algunas cuestiones, como el incumplimiento en el cobro de tarifas establecidas o la presencia de vendedores ambulantes que ingresan libremente a las unidades cuando el autobús sale de la zona urbana. Además, se ha notado que cierto número de conductores no cumplen con ser corteses con los usuarios. Estas observaciones resaltan la importancia de implementar medidas correctivas para mejorar la calidad y la experiencia del servicio de transporte público de la Coop. Vía Flores.

## Conclusiones

Se definieron los conceptos técnicos sobre mejoramiento de la calidad del servicio a través del análisis de diferentes fuentes de información como libros, artículos, reglamentos, leyes y ordenanzas, los cuales permitieron sustentar la presente investigación. En segundo lugar, se evaluó la calidad del servicio proporcionado por la cooperativa a través del Método Servqual, examinando las expectativas y percepciones de los usuarios en relación con el servicio. Se identificaron brechas en varias dimensiones, destacando la Fiabilidad y Velocidad de Respuesta con una brecha de -2.6, que son más notables que las demás dimensiones. Además, se consideraron problemas en otras dimensiones que obtuvieron una calificación promedio por debajo de 4, indicando un desacuerdo con el servicio. Se notó que la cooperativa tiene un sistema de información al usuario limitado, ya que el 84% de las unidades carece de información en los vehículos sobre rutas y horarios, ofreciendo únicamente señalización de asientos preferenciales, entrada y salida, capacidad de pasajeros, hora y velocidad. Además, se observó que la cooperativa cuenta con sistemas inteligentes de transporte, como contadores de pasajeros, cámaras de seguridad, GPS y red Wifi, y colabora con la empresa Vigitrack para el control de las unidades.

## Referencias

1. Andara, R. (2020). Revisión de propuestas innovadoras de movilidad en el transporte público en Latinoamérica para la transformación a ciudades inteligentes sustentables. *Publicaciones En Ciencias Y Tecnología*, 14(1), 14-37. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28242.07362>
2. Azpeitia, L. (2019). Diagnóstico del sistema de transporte público en Ciudad Juárez como ciudad inteligente y sus alternativas para una movilidad urbana sustentable. Instituto de Ciencias Sociales y Administración. *Revista Turismo: Estudios e Prácticas*, 8(2). <http://cathi.uacj.mx/handle/20.500.11961/10235>
3. Bellota, V., & Delgado, S. (2021). Calidad en el servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco - 2018. *Yachay - Revista Científico Cultural*, 10(1), 506-510. <https://doi.org/10.36881/yachay.v10i1.275>

4. Calderón, D., & Quispe, G. (2022). Calidad de servicio e imagen corporativa de una empresa de transporte público individual tacneña durante la COVID-19. *Economía & Negocios*, 4(2), 80–100. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1243>
5. Causado-Rodriguez, E., Charris, A., & Guerrero, E. (2019). Continuous Improvement of Customer Service Through ServQual and Petri Network in Santa Marta Restaurant - Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 73-84. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
6. Ccahuay, J., Jara, K., & Vásquez, M. (2020). Plan de Mejora en la Gestión Operativa para reducir Costos de la Empresa Shalom Empresarial S.A.C. Chiclayo. *Zhoecoen*, 12(3), 348–359. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i3.1332>
7. Gallegos, W., & Gallegos-Zurita, M. (2022). Análisis de las condiciones de trabajo de conductores del transporte público urbano, Babahoyo, Ecuador. *QhaliKay Revista de Ciencias de la Salud* ISSN 2588-0608, 6(3), 8-18. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/QhaliKay/article/view/5129>
8. González-Valdiviezo, B., Ramón-Poma, G., Ramírez, F., & Olivo, M. (2020). Diagnóstico de factores de competitividad en el transporte público urbano. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 36-64. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608897>
9. Llamuca, J., & Aguilar, G. (2019). Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato. *Visionario Digital*, 3(2), 26-46. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.392>
10. Matsumoto, R., (2018). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34), 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
11. Minta-Caiza, L. & Feijó-Cuenca, T. (2023). Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. *Digital Publisher CEIT*, 8(1-1) 144 -154. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1613>
12. Ore, H., Olórtegui, E., & Ponce, D. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4). <https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/119>

13. Pardo, S., & Maza, F. (2023). Percepción de la calidad de los sistemas de transporte público y sus factores determinantes: una revisión sistemática de la literatura. *Revista de Jóvenes Investigadores AD Valorem*, 5(1), 121–135. <https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/advalorem/article/view/4407>
14. Pérez, O., & Pinto, R. (2021). Satisfacción del servicio de transporte público en los estudiantes universitarios. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672021000200112&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672021000200112&script=sci_arttext)
15. Rodríguez, Á., Rodríguez, J., & Arias, E. (2020). El profesorado universitario novel en shock: propuestas de mejora. Revisión sistemática. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(1), 245-269. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1245>
16. Romero-Torres, J., García, J., & Gaspar, N. (2020). Satisfacción del usuario acerca del servicio de transporte público de pasajeros. *Revista Transporte Y Territorio*, (22). <https://doi.org/10.34096/rtt.i22.5438>

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).