

Calidad en el servicio que brindan las aplicaciones móviles de taxis en la ciudad de Machala

Quality of service provided by mobile cab applications in the city of Machala

Fecha de recepción: 2024-11-27 • Fecha de aceptación: 2025-02-06 • Fecha de publicación: 2025-06-10

Danny Carlos Sandoval Valdiviezo¹

Universidad Técnica de Machala, Ecuador

Dcsandoval_Lest@utmachala.edu.ec

Vladimir Alexander Ávila Rivas²

Universidad Técnica de Machala, Ecuador

vavila@utmachala.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-6526-8487>

RESUMEN

El estudio logró explicar que las aplicaciones móviles son necesarias para impulsar el proceso de la tecnología donde los principales beneficiarios son los usuarios. La investigación tuvo como objetivo medir la calidad del servicio de aplicativos de taxis en la ciudad de Machala, desde la percepción del cliente utilizando el Cuestionario Servqual Adaptado a los Usuario. La metodología usada fue de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, se aplicó un cuestionario estructurado para los usuarios utilizando el modelo Servqual para poder medir la perspectiva y expectativa sobre los factores de calidad de servicio de taxis por aplicativos en la ciudad de Machala. Teniendo como resultado que la inseguridad es uno de los mayores factores que intervienen en la calidad de servicio, ya que, por la inseguridad en la ciudad los usuarios tienen grandes expectativas de que usar este medio les de la seguridad de transportarse seguros; sin embargo, han tenido perspectivas muy contrarias a estas. Por ello, las nuevas innovaciones tecnológicas han desarrollado apps de taxis que favorecen a los usuarios en costos al tener diversidad de oferta y en el ahorro de tiempo al desplazarse.

PALABRAS CLAVE: usuarios, apps de taxis, transporte, servqual, calidad

ABSTRACT

The study was able to explain that mobile applications are necessary to boost the technology process where the main beneficiaries are the users. The objective of the research was to measure the service quality of cab applications in the city of Machala, from the customer's perception using the Servqual Questionnaire Adapted to Users. The methodology used is a quantitative approach with a non-experimental design, a structured questionnaire was applied to users using the Servqual model to measure the perspective and expectation on the factors of quality of cab service by applications in the city of Machala. As a result, insecurity is one of the major factors involved in the quality of service, since, due to the insecurity in the city, users have high expectations that using this means of transport will give them the security of being transported safely, however, they have had very contrary perspectives to these. Therefore, new technological innovations have developed cab apps that favor users in terms of cost, diversity of supply and time savings when traveling.

KEYWORDS: users, taxi apps, transportation, servqual, quality

Introducción

Actualmente se vive en una era digital donde los avances tecnológicos han ejercido un rol esencial dentro de la población siendo una parte necesaria en los usuarios desde el uso de tiempo, calidad, proceso y uso de recursos. Por esta razón, hoy en día hay millones de individuos que usan este medio para ejecutar distintas actividades. Asimismo, la tecnología mediante la propagación del conocimiento y el aumento de su competitividad e innovación han conllevado a que las compañías rediseñen sus estrategias, estructura y filosofía corporativa (Morocho et al., 2022).

Debido a estas influencias, los servicios de taxi que se brinda en las calles de Machala no son ajeno a los avances tecnológicos. De acuerdo con Argüello et al. (2020) trabajar con los medios tecnológicos permite que el cliente puede informar mediante encuestas su opinión, gusto y preferencia sobre el servicio que brinda la compañía. Este medio facilita que se puedan caracterizar los grupos de usuarios de acuerdo con la edad, interés o gustos en común, además de hábitos de consumo e interacción con el servicio, entre otros.

De igual manera, el trabajo de Corral et al. (2022) confirmaron que las aplicaciones móviles también permiten tomar registro y seguimientos de incidentes de tránsito, pues su trabajo demuestra cómo estas aplicaciones pueden ser usadas como un medio que determine lugares y motivos donde ocurra un incidente de tránsito. Asimismo, la investigación de Valenzuela et al. (2020) demuestra cómo las aplicaciones permiten detectar que tanto pasajeros como conductores toman la decisión de usar estas aplicaciones por referencias de su entorno social. Por lo cual, se la puede observar como una ventaja tecnológica, ya que los usuarios de taxi pueden mediante el aplicativo dar a conocer su disconformidad del servicio percibido por la empresa. Tomando gran importancia los comentarios de los usuarios, pues esto puede permitir conocer la fidelidad al consumo. Es así como la calidad debe ser medida para que la compañía pueda perfeccionar sus servicios, ya que esta es una de las estrategias más fuertes para diferenciar a la compañía entre otros competidores para promover la parte económica, fidelidad y aceptación de los usuarios.

Según el INEC hasta el 2022 el 60,4% se conectan al internet en Ecuador, mientras que se ha observado que actualmente en el país se descara más de 460.00 de aplicaciones para Taxi, varias de estas aplicaciones son: Cabify, Uber y Easy Taxi, que llegaron a impulsar aplicaciones móviles locales que den un mismo servicio, como son Fedotaxi, Chasqui y otras empresas que han sido innovadoras (Serrano, 2023).

La creación de las Apps ha generado que el usuario reaccione y pueda ser partícipe en la interacción con la marca, se vieron más resaltadas después de la pandemia COVID-19 que trajo consigo que la humanidad se vuelva más tecnológica, donde el uso de la aplicación de taxi se convirtió en la mejor opción en momentos de confinamiento, lo cual realizó en el usuario un cambio habitual en gestionar la mayor parte de cosas por medio de la tecnología mediante la interfaz de interacción entre el usuario y conductor se volvió en algo muy solicitado por la persona.

Según medios de comunicación como El Telégrafo (2023) refiere que los usuarios prefieren usar aplicación antes de salir a la calle para conseguir un taxi. De acuerdo con una encuesta realizada en el 2023 en la ciudad de Quito, tomando como muestra a 3,252 personas, revelando que más

de la mitad de la muestra (2,829) dijeron que se inclinan por el uso de estas aplicaciones, ya que los llevan al destino solicitado y no es necesario muchas veces pagar en efectivo. Asimismo, encuentran mayor disponibilidad y se puede seguir el recorrido, además de ser más económico.

Por consiguiente, el objetivo del artículo fue medir la calidad del servicio de aplicativos de taxis en la ciudad de Machala, desde la percepción del cliente utilizando el Cuestionario Servqual Adaptado a los Usuarios, con la finalidad de incrementar y mejorar el servicio que brindan estas nuevas formas de negocio, mejorando la economía del país. De esta forma, también se buscó aportar a la mejora del sector de transporte del cantón Machala, ya que no existe investigación en este ámbito. Este trabajo permitió ampliar el conocimiento macroentorno del sector de transporte y transformación digital y, de esta manera, ejecutar mejoras continuas de la calidad del servicio, facilitando los procesos de toma de decisiones en beneficio del usuario y empresa.

1.1. Marco teórico

El INEC informa que el avance tecnológico aumentó el uso de dispositivos electrónicos en Ecuador. Según Afanador et al. (2019) un estudio en Colombia mostró que el uso constante de aplicativos de taxis mejoró el estilo de vida de la comunidad, incrementó la industria del mercado, redujo el impacto ambiental y optimizó el estatus en los consumidores. A través de los años, la transformación digital ha mejorado la comunicación interpersonal, cada vez más negocios incorporan aplicativos móviles para ofrecer servicios y productos a sus usuarios. Así se fomenta la expansión empresarial y la creación de empleo.

1.1.1. Aplicación Móvil

Una app móvil es un tipo de aplicación diseñada para ejecutarse en dispositivos móviles, como un teléfono inteligente o una tableta. Incluso si las aplicaciones son pequeñas unidades de software con funciones limitadas llegan a ofrecer a los usuarios calidad en servicios y experiencias. Las apps de taxis permiten a los usuarios solicitar taxis de forma eficiente y segura, reduciendo los tiempos para esperar acudiendo de manera efectiva (Guillén et al., 2023).

Se pide el taxi a través de la app descargada de la empresa. Las aplicaciones necesitan que los usuarios se registren con datos personales; una vez hecho eso, se pueden usar las funciones de pedido, donde el conductor brinda un servicio rápido a sus clientes. Por lo general, el usuario reserva un taxi y la app muestra conductores cercanos. El conductor puede aceptar la solicitud si está disponible (Holguín et al., 2020). En el país existen distintas aplicaciones, pero las más utilizadas son: Uber, Cabify, Fedotaxi e Indriver.

- **Uber**

Esta aplicación fue creada en Estados Unidos en el 2009, encontrándose posicionada en 65 países. La empresa presta el servicio de transportación segura y ágil, la cual está en constante innovación en sus servicios para brindar bienestar y seguridad en el transporte de los usuarios. La app garantiza una experiencia segura para conductores y usuarios mediante el análisis de perfiles y el seguimiento de guías comunitarias (Salazar, 2021).

La aplicación Uber permite a los usuarios calificar a los conductores para mejorar los servicios y las experiencias de transporte. En el país se comenzó a utilizar Uber desde el 2017, conectando a los usuarios con conductores comprometidos para brindar servicios de transporte, además ofrecer distintas opciones de pago y una experiencia diferente al servicio de taxis convencional.

- **Cabify**

La aplicación fue creada en el 2012 en España, está presente en 12 países y 90 ciudades, conecta a pasajeros con conductores comprometidos en cumplir con el servicio requerido, ya que, la plataforma monitorear viajes en tiempo real y permitir a los usuarios compartir trayectos con personas de confianza para detectar comportamientos inapropiados, ofreciendo así la seguridad a los usuarios que soliciten las unidades (Haidar y Garavaglia, 2022).

En el país, esta app comenzó a utilizarse en el 2016 en las ciudades más trascendentales como son: Quito y Guayaquil, después comenzó a utilizarse en otras ciudades, garantizando la calidad, comodidad, confort y precios fijos, ya que la aplicación calcula el costo de los traslados según la distancia y el impacto ambiental (Pillajo, 2023). En el país esta app se encuentra reglamentada con las leyes del país, al adaptar taxis amarillos a su esquema de negocio.

- **Indriver**

Esta aplicación se creó en Rusia en el 2012, al valorar el esfuerzo de los conductores cobra una comisión baja, permite a los usuarios negociar precios, pagar al momento y elegir conductores basándose en su experiencia y calificaciones. En el país, se comenzó a usar la aplicación en el 2018, siendo diferente a las otras apps al permitir que el usuario fije el precio, también los conductores pueden ofrecer precios por el traslado y los clientes aceptarlos (Espinoza, 2020). La app ofrece tarifas bajas debido a las comisiones bajas cobradas a los conductores, lo que la hace atractiva en el mercado.

- **Fedotaxi**

Esta aplicación fue creada en Ecuador a partir de observar la integración de apps para taxis, originando la “Federación Nacional de Operadoras de Transporte en Taxis del Ecuador” (FEDOTAXI) que introdujo su aplicación Fedotaxi app, que es administrada en cada provincia que se encuentre afiliada (Moreira et al., 2020). La app es similar a otras de empresas de taxi, la cual, permite al cliente solicitar una unidad, ver rutas, tiempo de llegada, datos del chofer y del vehículo, de esta forma llega a garantizar que el usuario entienda y tenga seguridad sobre su traslado.

1.1.2. Calidad de Servicio

Una de las principales estrategias de marketing es la calidad, la cual sirve para mejorar las ventas, ya que esta se relaciona con la percepción del usuario, siendo así, la empresa debe conocer y satisfacer las necesidades de los consumidores para atenderlos correctamente. Angamarca y Vásquez (2021) refieren que la calidad se evalúa de diferentes formas, no solo con la opinión del cliente, ya que no siempre reconoce la calidad que ofrece la empresa.

La calidad es el nivel de satisfacción al comprar o usar un servicio, por lo tanto, una organización debe evitar fallas y sorprender positivamente a sus clientes para generar fidelidad. Para comprender el comportamiento de la persona consumidora, se necesita visualizar su perspectiva sobre la calidad y el valor del servicio (Salazar, 2021). La brecha entre calidad objetiva y percibida es una evaluación abstracta de un producto basada en sus atributos, que no se relaciona con la parte física, por lo tanto, la calidad percibida es el juicio de los usuarios sobre la excelencia de un servicio.

1.1.3. Satisfacción del cliente

Preciado et al. (2019) expresan que la satisfacción es cuando un cliente contento vuelve a donde le trataron bien, no solo se basa en un buen trato, también existen otras variables más importantes y cambian según el negocio. Los elementos que establecen la satisfacción del cliente según Lara et al. (2022) es la calidad percibida, el precio, el estado de ánimo y las opiniones de familiares del cliente que influyen en la satisfacción.

La satisfacción se mide de forma constante utilizando la escala de Likert, los cuales miden el nivel de satisfacción, enfocado en el último encuentro de servicio que tiene el cliente. Por lo tanto, coexiste una estrecha correlación entre la calidad y satisfacción, pues la satisfacción va a depender en gran forma en la calidad total que logre la compañía en el usuario.

1.1.4. Modelo Servqual (calidad de servicio)

Este modelo se utiliza para saber la calidad de un servicio, por lo que contiene una escala de 5 dimensiones, las compañías usan el Servqual para evaluar los probables problemas de calidad con una ecuación simple CS (calidad de servicio) = P (percepción de la persona sobre el servicio entregado) - E (Expectativa de una persona por el servicio entregado). El cuestionario se compone por un total de 22 ítems para capturar la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles (Moretta, 2021).

Metodología

El presente artículo tuvo un diseño no experimental, al no manipular ninguna variable, con un enfoque cuantitativo, al permitir observar la variable y luego realizar el análisis. El estudio tuvo un alcance descriptivo, al recoger información para describir las tendencias del grupo en un momento determinado (Cadena et al., 2019).

Para la investigación, se tomó como base el cuestionario Serqual adaptado por Moretta (2021) para el servicio de taxis por aplicación móvil, en el cual establecieron 21 preguntas para expectativas y 21 para percepciones. Se basaron en las dimensiones fiabilidad, sensibilidad, seguridad, tangibilidad y empatía, las otras 3 en datos sociodemográficos, las respuestas se obtuvieron con la escala de Likert con un puntaje del 1 al 5 donde 1 fue considerado el más bajo y el 5 el más alto.

Las 5 dimensiones permitieron que mediante sus preguntas se conozcan si la ejecución del servicio es fiable (Habilidad – fiabilidad); si la atención y disposición para ayudar al usuario es la correcta (Sensibilidad); inspiración a la credibilidad (Seguridad) nivel de atención individualizada (Empatía) y la infractora de la empresa (Tangibilidad). Realizaron una prueba piloto con 50 usuarios para verificar la confiabilidad del instrumento con el Alfa de Cronbrach que les arrojó un resultado de 0.886 mostrando que el instrumento si es válido al ser mayor de 0.7 (Moretta, 2021).

La población para la investigación se tomó de los datos del periódico Diario Correo realizado por Crespo (2023) en el cual define que la población de Machala al 2023 es de 306.309 habitantes llevados al 2024 la población estimada es de 309.679 habitantes con una tasa de crecimiento anual del Ecuador del 1.1% al 2022. De esa población el 65% pertenece al PEA de la ciudad de Machala según el INEC en el censo del 2022, por lo cual se calcula de ese porcentaje una población de 201.291 habitantes que pertenecen al PEA de Machala el 2024 entre las edades de 15 y 65 años, estos datos se usan como referencia para sacar la muestra. Por lo tanto, se selecciona la muestra partiendo de una población finita empleando la siguiente fórmula:

$$\frac{NZ^2pq}{(N-1)E^2 + Z^2pq}$$

Donde:

"N = Tamaño de la población (201.291)

Z = Nivel de confianza (95% 0.95)

p = Probabilidad de éxito (50% 0.5)

q = Probabilidad de fracaso (50% 0.5)

e = Error máximo permitido (5% 0.05)"

$$\frac{NZ^2pq}{(N-1)E^2 + Z^2pq} = \frac{201.291 (0.95^2) 0.5 * 0.5}{(201.291 - 1) 0.05^2 + 0.95^2 0.5 * 0.5} = \frac{201.291 (0.9025) 0.25}{(201.290) 0.0025 + 0.903 (0.25)} = \frac{45.416}{503.225 + 0.22575} = \frac{45.441}{126.032} = 360$$

= 360 personas

Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por 361 personas escogidas mediante el muestreo simple aleatorio, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 42 preguntas con las cinco dimensiones que propone la metodología Servqual. Para efectuar el análisis se utilizó la herramienta estadística SPSS y Microsoft Excel.

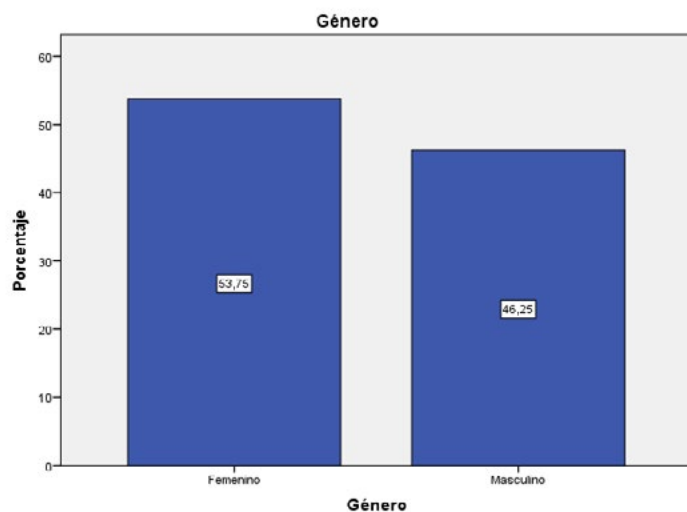
Resultados

3.1. Resultados de la calidad del servicio de aplicativos de taxis desde la percepción del cliente

Se presentaron los resultados de la calidad del servicio de aplicativos de taxis, desde la percepción del cliente en la ciudad de Machala utilizando el Cuestionario Servqual Adaptado a los Usuario, considerando los habilitantes: "tangibilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad." En los perfiles del encuestado se observa en la *Figura 1* que la mayor muestra es de mujeres

Figura 1

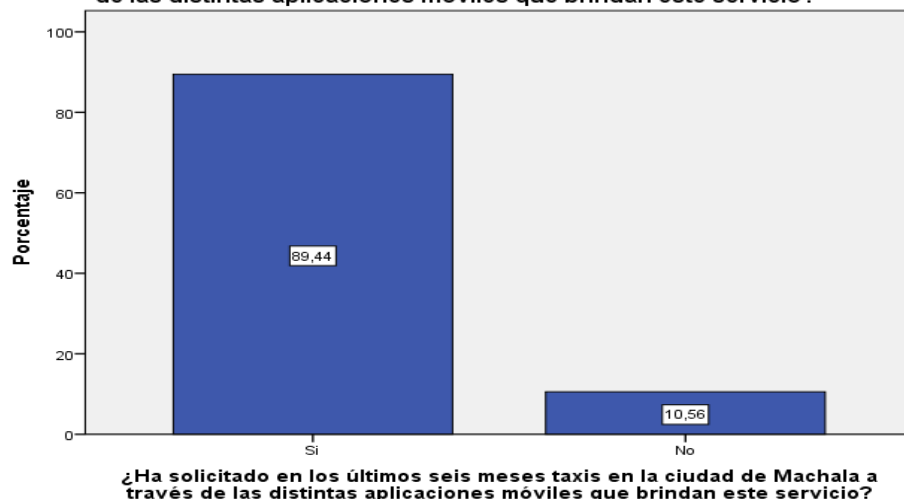
Género



En la *Figura 2* se muestra que la mayor parte de usuarios entrevistados han utilizado aplicaciones móviles para obtener un taxi.

Figura 2*Solicitado taxi*

¿Ha solicitado en los últimos seis meses taxis en la ciudad de Machala a través de las distintas aplicaciones móviles que brindan este servicio?



La *Tabla 1* muestra los resultados de las preguntas perteneciente a la parte de expectativa con las dimensiones tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía que, de acuerdo con la escala de Likert, se ubica fuertemente de acuerdo y de acuerdo sus dimensiones.

Tabla 1*Expectativa*

	Tangibles		Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Neutral					5	1,4				
De acuerdo	288	80	41	11,4	122	33,9	229	63,6	168	46,7
Fuertemente de acuerdo	72	20	319	88,6	233	64,7	131	36,4	192	53,3
Total	360	100	360	100	360	100	360	100	360	100
Promedio	4		5		4		4		4	
Promedio total	4									

Nota: La escala de promedio de calidad se estableció de acuerdo con una escala de Likert donde 1-2 son bajos; 3 es medio y 4-5 son altas.

En la *Tabla 2* se observa los resultados de las preguntas perteneciente a la dimensión tangible, sensibilidad, seguridad y empatía desde la percepción, de acuerdo con la escala de Likert, se ubica en de acuerdo, mientras que la fiabilidad se ubica en una percepción neutral por los usuarios.

Tabla 2*Percepción*

	Tangibles		Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
En desacuerdo							186	51,7		
Neutral	159	44,2	211	58,6	201	28,1	33	9,2	147	40,8
De acuerdo	201	55,8	149	41,4	259	71,9	141	39,2	213	59,2
Total	360	100	360	100	360	100	360	100	360	100
Promedio	3		3		4		2		3	
Promedio total	3									

Nota: La escala de promedio de calidad se estableció de acuerdo con una escala de Likert donde 1-2 son bajos; 3 es medio y 4-5 son altas.

Los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 360 usuarios dieron como consecuencia que la expectativa de los consumidores es alta al tener un promedio de 4 al usar este medio para transportarse, sin embargo, la perspectiva de la calidad es media por parte del usuario al tener un promedio de 3, por lo que de acuerdo con la expectativa deberían ejecutarse mejoras. También se observó que en la dimensión de la seguridad dentro de la expectativa es alta; no obstante, en la perspectiva la seguridad es baja, por lo tanto, hay que poner mayor énfasis en esta dimensión para mejorar la calidad del servicio, ya que esto surge en una calidad inferior a la esperada.

3.2. Comprobación de hipótesis

A continuación, se presenta la *Tabla 3* de Chi cuadrado para comprobar las hipótesis. La *Tabla 4*, demuestra que el valor p es de 0,017 este valor es inferior al alfa que es 0,05, rechazando así la hipótesis nula la cual afirma que las dos variables son dependientes entre sí. Por lo tanto, se determina que la expectativa va a interferir en la perspectiva del usuario para establecer la calidad del servicio.

Tabla 3*Chi Cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,648 ^a	1	,017		
Corrección por continuidad ^b	4,722	1	,030		
Razón de verosimilitudes	6,900	1	,009		
Estadístico exacto de Fisher				,015	,010
Asociación lineal por lineal	5,633	1	,018		
N de casos válidos	360				

Nota: a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8,84. b. Calcu-

lado sólo para una tabla de 2x2.

Mientras que de los 5 habilitantes (Tangibles, Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía) se pudo comprobar con el uso del chi cuadrado que la seguridad (*Tabla 4*), tiene una relación directa con la perspectiva de calidad que tendrá el usuario al usar la aplicación, ya que, el valor de p es 0,061 por lo cual es menor al alfa (0,05). No obstante, el habilitante tangible no tiene una relación directa con la perspectiva de calidad del usuario (*Tabla 5*) ya que, el valor de p es 0,323 por lo cual es mayor al alfa (0,05), siendo estos los valores más sobresalientes.

Tabla 4

Chi Cuadrado Seguridad – Perspectiva.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,512 ^a	1	,061		
Corrección por continuidad ^b	3,047	1	,081		
Razón de verosimilitudes	3,613	1	,057		
Estadístico exacto de Fisher				,072	,039
Asociación lineal por lineal	3,502	1	,061		
N de casos válidos	360				

Nota. a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 31,29. b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Tabla 5

Chi Cuadrado Tangible- Perspectiva de Calidad.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,978 ^a	1	,323		
Corrección por continuidad ^b	,696	1	,404		
Razón de verosimilitudes	1,013	1	,314		
Estadístico exacto de Fisher				,357	,204
Asociación lineal por lineal	,975	1	,323		
N de casos válidos	360				

Nota. a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 17,20. b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Conclusiones

Con los datos obtenidos en el presente trabajo se puede exponer las siguientes conclusiones. La implementación de la tecnología ha influido en distintos quehaceres del ser humano, como es el caso al momento de buscar taxi que se lo realiza por medio de las apps, rescatando que este medio permite una interacción entre el usuario y conductor que brinda el servicio, lo cual

es beneficioso para dar una buena calidad. Las apps más usadas en el Ecuador son: Uber que permite al usuario calificar al conductor, además ofrece distintas opciones de pago; Cabify que calcula el costo de los traslados según la distancia y el impacto ambiental; Indrive donde el usuario puede fijar el precio, también los conductores pueden ofrecer precios por el traslado y los clientes aceptarlos; por último, Fedotaxi que permite al cliente solicitar una unidad, ver rutas, tiempo de llegada, datos del chofer y del vehículo.

Todas estas apps generan grandes expectativas en los usuarios, lo cual permite concluir que para conocer la calidad del servicio de aplicativos de taxi en la ciudad de Machala se implementó el Cuestionario Servqual Adaptado, escogiendo un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo. Mediante el cuestionario, se analizó la expectativa y perspectiva desde 5 dimensiones (fiabilidad, sensibilidad, seguridad, tangibilidad y empatía), revelando que los usuarios tienen altas expectativa al usar este medio para transportarse. Sin embargo, la perspectiva de la calidad es medida por parte del usuario, por lo que se deben ejecutar mejoras.

La perspectiva que dio valores bajo fue la seguridad, por lo tanto, hay que poner mayor énfasis en esta dimensión para mejorar la calidad del servicio, ya que esto surge en una calidad inferior a la esperada. Así, se determinó que la expectativa va a interferir en la perspectiva del usuario para establecer la calidad del servicio, siendo comprobado mediante el alfa de Cronbach pues el valor p que es de 0,017 es inferior al valor alfa que es 0,05, rechazando así la hipótesis nula la cual afirma que las dos variables son dependientes entre sí. La seguridad demostró tener una vinculación directa a la calidad del servicio de acuerdo con el alfa de Cronbach donde el valor de p es 0,061 por lo cual es menor al alfa 0,05.

Referencias

- Afanador, M., López, J., y Peralta, J. (2019). *¿Cuál es el impacto de la Economía Colaborativa con el uso de Plataformas Digitales, en la regulación que contiene el Estatuto del Consumidor?* [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/10267>
- Angamarca, J. y Vásquez, J. (2021). Implementación de las aplicaciones móviles y sus efectos derivados en el servicio de transportación pública: Caso Radio Taxis de la ciudad de Cuenca y la ciudad de Azogues. *INCITEC*, 1(2), 1-8. <https://publicaciones.insteclrg.edu.ec/index.php/INCITEC/article/view/93>
- Argohty, A., Andrade, C., Bernal, J., y Donoso, K. (2024). Transporte público en Ecuador: evaluación de dinámica, seguridad y acceso al servicio de taxis. *Territorios*, (50), 1-22. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/territorios/a.11374>
- Argüello, D., Herrera, M., y Palaguachi, J. (2020). Incidencia de las capacitaciones a socios de las operadoras del transporte comercial en taxis. *Polo del Conocimiento*, 5(5), 613-633. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9071218>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., Cruz, F., y Sangerman, D. (2019). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. <http://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v8n7/2007-0934-remexca-8-07-1603-en.pdf>
- Corral, D., Toasa, R., Semblantes, Y., y Aguas, L. (2022). Propuesta de App Móvil para la gestión de incidentes de tránsito. *RISTI*, (55), 67-76. <https://www.proquest.com/openview/dc587bdc2c3025c679850d69a704dc-f7/1?pq-origsite=gscholarycbl=1006393>
- Crespo, J. (22 de septiembre de 2023). ¡Somos 714.592 oreñenses!. *Diario Correo*. <https://diariocorreo.com.ec/88727/portada/somos-714592-oreñenses>
- El Telégrafo (15 de febrero de 2023). ¿Qué aplicaciones de movilidad funcionan en Ecuador? *El Telégrafo*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/nacionales/44/que-aplicaciones-de-movilidad-funcionan-en-ecuador>
- Encalada, E., Castillo, D., y Pizarro, M. M. (2023). Factores determinantes en la percepción de la calidad de servicio de taxis por aplicativo en Lima Metropolitana. *Transdisciplinary Human Education*, 7(12), 1-17. <https://the.redcicue.com/index.php/transdisciplinaryhumaneducation/article/view/161>
- Espinoza, X. (2020). Perspectivas de la Economía Colaborativa en el Ecuador: Caso Uber® y Airbnb®. *Yachana*, 9(1), 57-67. <https://doi.org/10.62325/10.62325/yachana.v9.n1.2020.623>
- Gómez, A. (2019). Plataformas de transporte: una revisión de la literatura y propuesta de regulación. *Cuadernos Económicos*, (97), 53-73. <https://doi.org/10.32796/cice.2019.97.6797>

- Guillén, M., Alaminos, D., y Vizuite, E. (2023). Movilidad urbana, cambios en las preferencias de los usuarios en España después del COVID-19. *Cuadernos Del CIMBAGE*, 2(25), 27-39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9693736>
- Haidar, J. y Garavaglia, P. (2022). La “Uberización” del trabajo en el transporte de pasajeros: Uber, Cabify, Beat y Didi en el AMBA. *CITRA*, (12), 3-42. <https://citra.org.ar/wp-content/uploads/2022/12/Metodo-Citra-12.pdf>
- Holguín, A., Gutiérrez, J., y Bermúdez, J. (2020). Factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio tipo taxi en la ciudad de Medellín Colombia. *Revista CIES*, 11(2), 83-94. <http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/297>
- Honores, K., Tito, D., y Pacheco, A. (2022). Factores estratégicos eficientes para una gestión administrativa en compañías de servicio de taxis del Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1997-2020. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354893>
- Lara, J., Martínez, J., Moreno, J., Ashqui, M., y Barragán, J. (2022). Modelo de gestión para el servicio de las operadoras de transporte comercial modalidad taxi convencional. *Polo del Conocimiento*, 7(9), 2428-2443. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9401521>
- Mendoza, C., Centeno, X., Aguilar, S., Figueroa, S., y Valverde, M. (2023). Auditoria de la Calidad para Fidelizar, Formalizar Servicios de Taxi en Economía Informal, Huaraz, 2023. *Ciencia Latina*, 7(5), 9002-9026. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9481822>
- Moreira, L., Espinoza, O., Zapata, M., y Granda, M. (2023). Calidad del servicio de “Fedotaxi App”, desde la percepción de los clientes. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 209-218. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n5/2218-3620-rus-12-05-209.pdf>
- Moretta, K. (2021). *Análisis de atributos de calidad en el servicio que brindan las aplicaciones móviles de taxis en la ciudad de Guayaquil en el año 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15896/1/T-UCSG-POS-MAE-329.pdf>
- Morocho, M., Merino, A., y Ávila, V. (2022). Estudio de mercado de una App para los consumidores del Terminal Terrestre de la ciudad de Machala para el año 2021. *Polo del Conocimiento*, 7(3), 53-173. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354980>
- Oblitas, A. (2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre. *Revista Investigación y Negocios*, 12(20), 149-171. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372019000200012&script=sci_arttext

- Pereira, L., Miranda, M., y Cortés, D. (2020). Mejora de la experiencia del usuario del transporte público para personas con discapacidad de Ciudad Juárez – México. *INNODOCT*, 11, 591-599. <http://dx.doi.org/10.4995/INN2020.2020.11876>
- Pillajo, H. (2023). La naturaleza de la relación entre las plataformas digitales y los trabajadores en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 8(6), 1320-1341. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9152484>
- Preciado, C., Hernández, M., Hernández, L., y Medina, A. (2019). Adopción de apps móviles para el servicio de taxi en México. *Mercados y Negocios*, (39), 105-118. <https://www.redalyc.org/journal/5718/571860887006/571860887006.pdf>
- Preciado, C. (2020). Use of mobile applications in individual public transportation in Mexico. *Innovación tecnológica y datos*, 14, 1-22. <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1968>
- Salazar, C. (2021). Con Uber yo puedo sobrevivir, pero progresar no”: el trabajo en plataformas. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 5(10), 1-22. <https://www.redalyc.org/journal/6680/668070945006/668070945006.pdf>
- Serrano, C. (28 de Julio de 2023). Cobertura de internet llega a más zonas del Ecuador. *Vistazo*. <https://www.vistazo.com/enfoque/cobertura-internet-llega-zonas-ecuador-HY5652678>
- Valenzuela, B., Cordova, J., y Schmitt, V. (24 de octubre de 2020). *Experiencia del Cliente y Emociones: Conociendo su aplicación*. Asamblea Anual de CLADEA 2020. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65239871/EXPERIENCIA_CLIENTE_APP-libre.pdf?1608609031=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DExperiencia_del_Cliente_y_Emociones_Conocido.pdf&Expires=1738260875&Signature=aIJRHR-MeuqhnpNPaxU3KggKHcQhqXi6iSW5OIX

Copyright (2025) © Danny Carlos Sandoval Valdiviezo; Vladimir Alexander Ávila Rivas



Este texto está protegido bajo una licencia internacional [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 4.0.

Usted es libre para Compartir—copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato — y Adaptar el documento — remezclar, transformar y crear a partir del material—para cualquier propósito, incluso para fines comerciales, siempre que cumpla las condiciones de Atribución. Usted debe dar crédito a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace de la obra.

[Resumen de licencia](#) – [Texto completo de la licencia](#)