

CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE Y LA DECISIÓN DEL TRASLADO EN TIEMPOS DE PANDEMIA.

QUALITY OF THE TRANSPORTATION SERVICE AND THE DECISION TO TRAVEL IN TIMES OF PANDEMIC.

Alejandro Castro, Mariuxi de Jesús¹; Paredes Floril, Priscill²

¹ Universidad Politécnica Salesiana, Email: cpamlejandro@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7479-3643>

² Universidad Politécnica Salesiana/ Carrera de Contabilidad y Auditoría, Email: pparedes@ups.edu.ec
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9870-1339>

DOI: <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14605>

Recibido 28/03/22 – Aceptado 17/06/22

Resumen

El estado de excepción declarado en Ecuador por efecto de la pandemia mundial provocada por el virus SARS-CoV-2, denominado covid-19, puso a los habitantes en una situación de alerta para evitar los contagios, causando un cambio en la decisión del uso de transporte público por el transporte privado. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de transporte de taxis y la decisión del traslado frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil. La investigación fue aplicada, cuantitativa, no experimental, correlacional. La muestra fue tomada a 385 habitantes de la ciudad de Guayaquil. Se aplicó un cuestionario con 33 interrogantes en escala de Likert y el análisis estadístico se realizó con el software SPSS.21. La fiabilidad del instrumento se respalda por el valor obtenido de 0.955 coeficiente alfa de Cronbach. El coeficiente de Spearman obteniendo ($p = 0.315$) muestra una correlación positiva débil entre las variables de estudio. Si bien la relación de los factores no es contundente, los resultados o percepciones obtenidos individualmente, incita en reforzar la edificación de una cultura de servicio propicia en los usuarios ante la decisión de trasladarse en taxi en épocas de pandemia, considerando el alto porcentaje de inseguridad existente en la ciudad de Guayaquil, Asimismo, el estudio determina que no existe la seguridad en el servicio recibido por parte de los taxistas informales, generando robos, secuestros express, y creando incredulidad y desconfianza al pasajero.

Palabras clave: calidad del servicio, decisión de traslado, relación, pandemia.

Abstract

The state of emergency declared in Ecuador due to the global pandemic caused by the SARS-CoV-2 virus, called covid-19, put the people in an alert situation to avoid contagion, causing a change in the decision to use of public transportation provided by private transportation service. The objective of this research was to determine the relationship between the quality of the taxi transportation service and the decision to travel in the face of the health emergency in the city of Guayaquil. The research was applied, quantitative, non-experimental, correlational. The sample was taken from 385 people of the city of Guayaquil. A questionnaire with 33 questions on a Likert scale was applied and the statistical analysis was performed with the SPSS.21 software. The reliability of the instrument is supported by the value obtained of 0.955 Cronbach's alpha coefficient. Spearman's coefficient obtaining ($p = 0.315$) shows a weak positive correlation between the study variables. Although the relationship of the factors is not conclusive, the results or perceptions obtained individually encourage to reinforce the building of a good customer service culture in the face of the decision to travel by taxi in times of pandemic, considering the high percentage of insecurity existing in the city of Guayaquil, Likewise, the study determines that there is no safety in the service received by informal taxi drivers, generating robberies, express kidnappings, and creating disbelief and distrust of the passenger.

Keywords: service quality, travel decision, relationship, pandemic.

Autor por correspondencia: pparedes@ups.edu.ec (Paredes Floril, Priscilla)

Forma sugerida de citación: Alejandro, M. y Paredes, P., (2022). Calidad del servicio de transporte y la decisión del traslado en tiempos de pandemia. *Apuntes de Economía y Sociedad*. UNAN - León, Vol. N.º 3 (1) (Enero-Junio 2022). pp. 46-56. DOI: <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14605>

Copyright © Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León (UNAN-León)

Conflicto de intereses: Los autores han declarado que no existen ningún conflicto de interés.

I- Introducción

En la actualidad se experimenta una situación sin precedentes, debido a la conocida pandemia producida por el nuevo virus SARS-CoV-2 denominado COVID-19, que se dio a conocer el 31 de diciembre de 2019 en la ciudad china de Wuhan y que fue declarada pandemia global el 11 de marzo de 2020, por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). Dos mil seiscientos millones de personas permanecieron encerradas para contener la propagación del virus. La movilización de las personas infectadas con el virus provocó la propagación hacia otros lugares del mundo. Europa fue declarada por la OMS como segundo epicentro de la pandemia.

Estados Unidos fue el tercer epicentro y actualmente América Latina se encuentra considerada como el cuarto. Ecuador fue el tercer país latinoamericano con mayor cantidad de contagios confirmados. De acuerdo con lo señalado, el mundo entero se ha visto en la obligación abrupta de modificar ciertos sistemas de su vida cotidiana, lo que obligó al 80% de los negocios en Ecuador a dejar de operar de forma presencial desde el 17 de marzo de 2020. Según el informe del Ministerio de Salud Pública [MSP] (2020), el país tenía 7.603 casos confirmados de covid-19 en territorio nacional, de los cuales 4.077 casos, equivalente al 53,9%, eran en la ciudad de Guayaquil: Ello provocó que se considerara como foco de la pandemia no solo en Ecuador sino en Sudamérica.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo [INEC] (2010), Guayaquil cuenta con una población de 2.7 millones de habitantes. A causa de la pandemia se establecieron medidas de restricción, que modificaron la modalidad de trabajo y las formas que las personas tenían para relacionarse. Dentro de estas medidas se dio la restricción del uso de transporte público, repercutiendo en la modalidad de transporte de taxi; se creó un protocolo de operación durante la semaforización para su reactivación que establece las nuevas normas de movilidad de este servicio.

En el año 2020, el diario “El Universo” comunicó el uso obligatorio de mascarillas para conductores y pasajeros, así como incorporar a sus unidades mamparas de protección para que se realice la transacción monetaria, además de dispensadores de alcohol y gel, y la limpieza mínima del vehículo tres veces al día durante la jornada laboral.

Así, para la presente investigación surge el interrogante: ¿En qué medida la calidad del servicio de transporte de taxis influye en la decisión del traslado frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil? Se desprende de esta pregunta el objetivo general (Obj.g): Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de transporte de taxis y la decisión del traslado frente a la emergencia sanitaria en la ciudad capital. Este estudio se realizó en el primer semestre del 2021. Como objetivos específicos (Obj.1) se plantearon: Determinar la relación entre la fiabilidad del servicio de transporte de taxis y la decisión de traslado frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil. (Obj.2) Medir la relación entre la empatía del servicio de transporte de taxis y la decisión del traslado frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil. (Obj.3) Determinar la relación que existe entre la seguridad del servicio de transporte de taxis y la decisión del traslado frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil. (Obj.4) Demostrar los niveles de respuesta del servicio de transporte de taxis y la decisión de traslado frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil. (Obj.5) Establecer la tangibilidad del servicio de transporte de taxis y la decisión del traslado frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil.

Para comprobar los objetivos detallados en el párrafo anterior, se formulan las siguientes hipótesis de investigación (HG): La calidad del servicio se relaciona significativamente con la decisión de traslado en tiempos de pandemia y si ello realmente influye. (H1) La fiabilidad como componente de la calidad del servicio se relaciona e influye ante la decisión de traslado frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil. (H2): La empatía como componente de la calidad del servicio se relaciona e influye ante la decisión de traslado frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil. (H3): La seguridad como componente de la calidad del servicio se relaciona e influye ante la decisión del traslado frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil. (H4): Los niveles de respuesta como componente de la calidad del servicio se relaciona e influye ante la decisión de traslado frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil. (H5): La tangibilidad como componente de la calidad del servicio se relaciona e influye ante la decisión del traslado frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil.

II- Planteamiento teórico

Calidad del servicio

Se establece que la calidad del servicio incluye actividades identificables e intangibles, siendo el objeto principal de las operaciones empresariales orientadas para proveer satisfacción a las necesidades de los clientes, quedando excluidos los

servicios complementarios enfocados a la venta de bienes tangibles y servicios; así como la atención brindada a la prestación del servicio puede ir o no unida con productos físicos (Armstrong y Kotler, 2013).

Al instaurar los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, estos deben ser medidos en tiempo -esperado por el cliente-, y calidad -condiciones pactadas-, considerando la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones que efectivamente le fueron prestados por la empresa (Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, 1993).

Se dice que el cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, debido a que este es quien valora los resultados y evalúa la forma de mantener la ventaja competitiva en un mercado cambiante (López, 2013). Para analizar la calidad del servicio fue necesario contar con la opinión de los usuarios, considerando el aspecto psicológico, lo mismo que son capaces de construir, modificar, diversificar y enriqueciendo el conocimiento personal (Paredes y Bustamante, 2021).

Se sostiene que la calidad del servicio se define como la satisfacción de las expectativas del cliente la cual puede ser total o inexistente, un cliente valora la calidad del servicio como un todo (Camisón, Cruz y González, 2006). Para la calidad del servicio se utiliza una amplia variedad de modelos, detallados en la Tabla 1, donde se evalúan las dimensiones propuestas diversos autores (Grönroos, 1984; Parasuraman & Zeithaml, 1988; Cronin & Taylor, 1992; Cronin, 2000).

Tabla 1
Cronología de aportes

Año	Autores	Modelo de medición	Dimensiones
1984	Christian Grönroos	Modelo Nórdico	Calidad técnica Calidad funcional Imagen corporativa Tangibilidad
1988	Parasuraman, Zeithaml y Berry	Modelo SERVQUAL (evalúa las percepciones y expectativas del cliente)	Empatía Confianza Capacidad de respuesta Fiabilidad
1992	Cronin y Taylor	Modelo SERVPERF (evalúa las percepciones del cliente)	Aspectos tangibles Confiabilidad Respuesta rápida Seguridad Empatía
2001	Brady & Cronin	Modelo Jerárquico Multidimensional	Calidad de interacción Ambiente de servicio Resultado de la operación

Fuente: elaboración propia (2021).

Las dimensiones van a permitir evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de los clientes; entre sus dimensiones están el aspecto tangible que representa la percepción del usuario en cuanto a la apariencia y condiciones físicas de los transportes, y en los conductores en lo referente a vestimenta e higiene; la confiabilidad evalúa la habilidad que tiene la cooperativa para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, brindar un buen servicio desde el primer momento y en el tiempo establecido; respuesta rápida representa la disposición de ayudar a los usuarios y prestar un servicio rápido y oportuno; en la seguridad se evalúa el reconocimiento del servicio brindado y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza; y por último se ubica la empatía que evalúa el deseo del empleado en ayudar a los clientes; es decir, brindar una atención personalizada (Cronin & Taylor, 1992).

Decisión de traslado

Se define como un acuerdo de voluntades para trasladar de un lugar específico hacia otro a personas o mercaderías por un determinado pago. Además, la toma de decisión se considera un acto propio de la vida en el cual se debe establecer una

elección; este evento se reconoce como una línea de trabajo de alto impacto sobre las personas, las organizaciones y la sociedad en general (Prieto y García, 2017).

La decisión de traslado está sujeto a muchas influencias externas que provienen del entorno en el que se vive, o bien internas propias de los consumidores, que condicionan sus actos y muchas veces afectan en nuestra decisión de traslado (Ruiz, 2013). A continuación, en la Tabla 2, se detalla los modelos que miden la decisión de traslado y sus dimensiones propuestas, ante la calidad del servicio percibido.

Tabla 2

Modelos que miden la decisión de traslado

Año	Modelo - Autor	Dimensiones
2001	Modelo propuesto por Philip Kotler	Factores culturales Factores sociales Factores personales
2013	Modelo de evaluación Salvador Ruiz Maya	Influencias externas Influencias internas
2013	Modelo propuesto por Philip, Armstrong Gary	Factores culturales Factores sociales Factores personales Factores psicológicos

Fuente: elaboración propia (2021).

Asimilando que la decisión de compra se asemeja con la decisión de traslado, se adaptan las dimensiones para esta variable entre las cuales están: factor cultural, que consiste en las instituciones y otras fuerzas que afectan los valores básicos, sus percepciones, deseos, preferencias y comportamiento de las personas; mientras que en el factor personal influyen la edad y etapa del ciclo de vida, ocupación, situación económica, estilo de vida y personalidad únicas, que distinguen a una persona o grupo; el factor social está influido por pequeños grupos de consumidores, familia, roles sociales y estatus, sean estos con influencia directa e indirecta, influenciados por los ingresos, ocupación, educación y riqueza; así como también el factor psicológico está influido por cuatro factores: motivación, percepción, aprendizaje - creencias y actitudes (Armstrong y Kotler, 2013).

III- Metodología

La presente investigación fue cuantitativa, con un diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. Además, se observa el comportamiento de la calidad del servicio en el contexto natural; es decir, sin manipulación deliberada de variable e intervención por parte del encuestador.

Para la recopilación de información se realizó una encuesta en línea a través de un cuestionario con 33 preguntas en escala de Likert, valorados con: 5= siempre, 4= casi siempre, 3= a veces, 2= nunca, 1= nunca. Mediante la herramienta SERVPERF se midió la calidad del servicio para evaluar la decisión de traslado, la cual se implementó en un determinado tiempo (transversal) en los meses de mayo y junio del 2021 en la ciudad de Guayaquil (Ecuador). La población de estudio considera como población económicamente activa (PEA) a los ciudadanos guayaquileños tanto hombres como mujeres conformadas por 1.510.315 habitantes (INEC, 2010). Dado que el tamaño de la población supera los 100.000 habitantes, esta debe ser considerada como infinita (Tabla 3) por lo que se usará un nivel de confianza del 95% y un error máximo del 5%.

Tabla 3*Estimación de la muestra de estudio*

Ecuación población infinita	$n = \frac{z^2 \pi(1-\pi)}{e}$
Aplicación de fórmula	$n = \frac{1.96^2 0.5(1-0.5)}{0.05} = 385$

Fuente. Triola (2019).

Para establecer la fiabilidad del instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach (Tabla 4), la cual muestra el resultado obtenido mediante el uso del (SPSS).

Tabla 4*Prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,955	33

Fuente: datos de la encuesta (2021).

IV- Resultados

Los resultados pueden afectarse por la existencia de sesgos en los datos, por lo que a continuación, en las Tablas 5 y 6 se exponen los estadísticos descriptivos más importantes de la muestra obtenidos mediante la encuesta realizada. La Tabla 5 permite evidenciar que las personas que integraron la muestra no están distribuidas de forma equitativa, existiendo una mayor cantidad de encuestados con una edad entre 26 y 35 años.

Tabla 5*Tabla cruzada Género – Edad*

		Femenino	Masculino	Total
Edad	De 15 a 25	46 (21.3%)	51 (30.2%)	97 (25.2%)
	De 26 a 35	77 (35.6%)	47 (27.8%)	124 (32.2%)
	De 36 a 45	55 (25.5%)	39 (23.1%)	94 (24.4%)
	De 46 a 55	28 (13.0%)	25 (14.8%)	53 (13.8%)
	mayor de 55	10 (4.6%)	7 (4.1%)	17 (4.4%)
Total		216 (100%)	169 (100%)	385 (100%)

Fuente: Datos de la encuesta (2021)

Por su parte, la Tabla 6 expone la presencia mayoritaria de encuestados con estudio de nivel superior, mientras que la mayoría de la muestra se considera perteneciente a la clase social media.

Tabla 6
Distribución variable Educación – Clase Social

Educación	Frecuencia	Porcentaje
Bachillerato	138	35,8%
Primaria	13	3,4%
Superior	234	60,8%
Clase social		
Baja	109	28,3%
Media	272	70,7%
Alta	4	1,0%
Total	385	100%

Fuente. Datos de la encuesta (2021)

A continuación, se totalizaron las respuestas de cada una de las dimensiones de la variable independiente Calidad del servicio: Fiabilidad (SCF), Empatía (SCE), Seguridad (SCS), Capacidad de Respuesta (SCCR), Tangibilidad (SCT), así como de forma integral las variables calidad del Servicio (SCDS) y decisión de traslado (SDT). Para comprobar que la distribución de los datos fuese o no normal se aplicó la prueba de Kolmogorov–Smirnov. Los resultados se muestran en la Tabla 7, el valor de la correlación junto con la interpretación de su intensidad según lo expuesto (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 7
Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov

Hipótesis nula	Sig.	Decisión
1 La distribución de SDT es normal con la media 43.85 y la desviación estándar 12.093	.000 ¹	Se rechaza
2 La distribución de SCF es normal con la media 18.34 y la desviación estándar 4.763	.000 ¹	Se rechaza
3 La distribución de SCE es normal con la media 15,19 y la desviación estándar 4,120	.000 ¹	Se rechaza
4 La distribución de SCS es normal con la media 19,29 y la desviación estándar 4.938	.000 ¹	Se rechaza
5 La distribución de SCCR es normal con la media 7,43 y la desviación estándar 2,024	.000 ¹	Se rechaza
6 La distribución de SCT es normal con la media 11,49 y la desviación estándar 3,125	.000 ¹	Se rechaza
7 La distribución de SCDS es normal con la media 71,74 y la desviación estándar 17,533	.000 ¹	Se rechaza

Nota: Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es 0.05
 Fuente. Datos de la encuesta (2021).

Los resultados prueban la no existencia de normalidad en los datos de las variables de interés y sus respectivas dimensiones, así que se aplicó el Rho de Spearman para variables no paramétricas, (Anderson, Sweeney & Williams, 2008). La Tabla 8 permitió observar que los coeficientes obtenidos son significativos al nivel 0.01; esto supone que las correlaciones son verdaderas con una confianza del 99%, y un error máximo del 1%.

Tabla 8

Correlación dimensiones Calidad del servicio y Decisión de traslado.

			Coefficiente de Correlación	Decisión de traslado (SDT)	Intensidad
Rho de Spearman	Confiabilidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,331**	Correlación Positiva débil
	SCF	Sig. (bilateral)		0,000	
	Empatía del servicio (SCE)	Coefficiente de correlación	1,000	,282**	Correlación Positiva débil
		Sig. (bilateral)		0,000	
	Seguridad del servicio (SCS)	Coefficiente de correlación	1,000	,232**	Correlación Positiva muy débil
		Sig. (bilateral)		0,000	
	Capacidad de respuesta del servicio (SCCR)	Coefficiente de correlación	1,000	,351**	Correlación Positiva débil
		Sig. (bilateral)		0,000	
	Aspectos Tangibles del servicio (SCT)	Coefficiente de correlación	1,000	,246**	Correlación Positiva muy débil
		Sig. (bilateral)		0,000	

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente. Datos de la encuesta (2021).

Para finalizar y determinar la relación que existe entre la calidad del servicio (SCDS) de transporte de taxis y la decisión del traslado (SDT) frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil, se correlacionaron estas variables; para ello, en primer lugar se desarrolló un diagrama de dispersión como la Figura 1, que muestre de forma visual la existencia o no de relación.

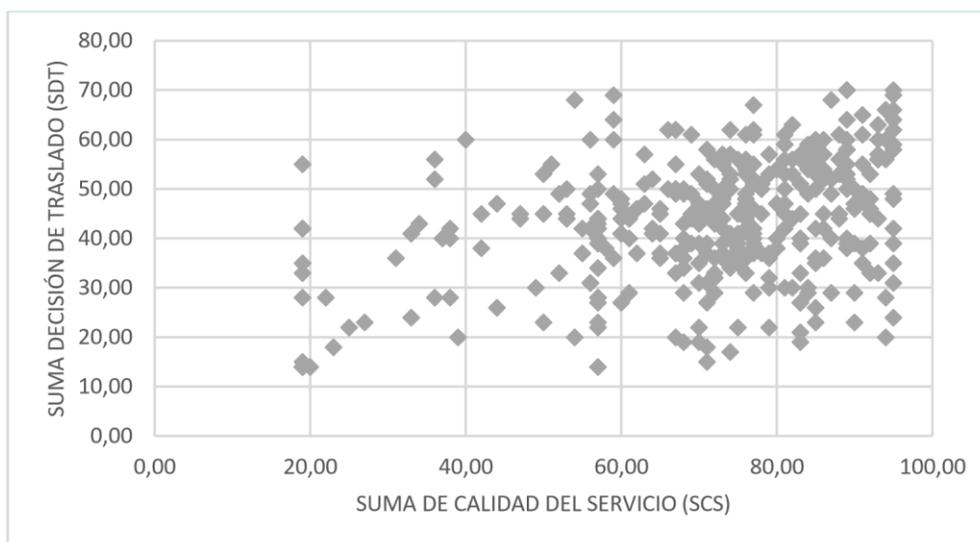


Figura 1 Diagrama de dispersión (SDT – SDS)

Fuente. Datos de la encuesta (2021).

La figura 1 muestra una existencia de correlación positiva; sin embargo, para tener una idea clara de la intensidad, se empleó el Rho de Spearman, tal cual se muestra en la Tabla 9; los resultados son los siguientes:

Tabla 9

Correlación de Rho de Spearman

			SDT	SCDS
Rho de Spearman	SDT	Coefficiente de correlación	1,000	,315**
		Sig. (bilateral)		0,000
	SCS	N	385	385
		Coefficiente de correlación	,315**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	385	385

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Datos de la encuesta (2021)

Este coeficiente de correlación puede interpretarse como la existencia de correlación positiva débil entre las variables de estudio calidad de servicio y decisión de traslado.

V- Conclusiones

La calidad del servicio está relacionado a la decisión de traslado de forma directa, dado que los resultados indican la existencia de correlación positiva, y demuestran que brindar un adecuado servicio de transporte a los pasajeros incide en la decisión del traslado frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil.

La dimensión capacidad de respuesta ocupa el primer lugar seguido por las dimensiones confiabilidad y empatía con una correlación positiva débil, y elementos tangibles y seguridad con una correlación positiva muy débil. La comprobación para cada una de las hipótesis se basó en un nivel de significancia 0.05 comparando con el valor de significancia lateral que se obtuvo en el sistema SPSS; para todos los casos el resultado ($\alpha = 0.000$) fue inferior a 0.05, por lo tanto se aceptan las cinco hipótesis de investigación.

Los resultados de la investigación respecto a la Capacidad de Respuesta evidencia una correlación positiva débil; en esta dimensión se obtuvo un 0,351** sobre 1, que indica, que al mantener informado a los pasajeros sobre los tiempos del servicio y la voluntad de ayudar de forma inmediata al solicitar el traslado, y este es aceptado sin inconveniente y dentro del tiempo estipulado, genera una satisfacción en el servicio, ello guarda similitud con un estudio realizado (Paredes, 2018), quien

evidencia que los usuarios están satisfechos con la rapidez de transporte de taxis, ya que Esmeralda es una ciudad pequeña y de cortas distancias. Sin embargo, estudios realizados indican que el tiempo es un elemento clave del éxito del proceso; en cuanto al elemento información oportuna, el usuario nunca espera que este sea positivo, afectando negativamente la medición de la calidad del servicio (Atencio y González, 2007).

En relación con la dimensión Confiabilidad, se evidencia una correlación positiva débil con 0,334**, esta indica la efectiva administración de problemas, la entrega del servicio desde el primer momento, y sin retrasos; ello evidencia la satisfacción del pasajero ante el servicio recibido con precisión y consistencia. Esto concuerda con un estudio Chinchay Contento, (2018), quien manifiesta que el impacto del proyecto “Transporte Seguro” es positivo, dado que los índices de delitos han disminuido dentro de las unidades de taxis, dando cumplimiento con lo que establece en el objetivo del mismo, que es disminuir los índices delincuenciales con el fin de mejorar la seguridad ciudadana, Por lo tanto, ha mejorado la seguridad de los pasajeros y conductores, produciendo así mayor tranquilidad y confiabilidad al utilizar estos medios de transporte como lo es el transporte comercial de servicio de modalidad convencional.

La dimensión Seguridad evidencia una correlación positiva muy débil que muestra la poca habilidad para comunicarse, dado que existe mayor inconveniente con el personal (conductor) respecto al servicio que está brindado, además que no inspira confianza y credibilidad suficiente ante sus necesidades. Esto genera un preocupante efecto de “expulsión” de los usuarios del servicio de transporte (Chauvin, 2008).

La Empatía muestra una correlación positiva débil de 0,282**, esta implica que el nivel de cortesía, el entender la necesidad del cliente y la atención recibida por los conductores no cumple con las expectativas de la ciudadanía guayaquileña. Se considera que la empatía es una competencia emocional orientada a la resolución de conflictos y a la superación de obstáculos para satisfacer las necesidades (Paredes Floril, 2018).

Por otro lado, referente a los Elementos Tangibles muestra una correlación positiva muy débil de 0,282**, donde los usuarios no están satisfechos con el servicio prestado, considerando elementos como equipos modernos, instalación, apariencia del personal (chofer), y materiales asociados al servicio como aspectos relevantes para los usuarios. Esto difiere con un estudio realizado Paredes García (2018), el cual muestra que los clientes están satisfechos; de tal manera que la modernidad de sus unidades ha permitido cubrir las expectativas de los usuarios, agregando que la limpieza y los materiales son suficientes para sentirse cómodos.

Es indudable, que existan elementos que aumenten o disminuyan la percepción individual en un lapso determinado. Se sugiere realizar un estudio similar para futuras investigaciones comparando su analogía y evolución; además, se incita en incluir un análisis del comportamiento y la correlación entre ambas variables, para analizar sus discrepancias y mitigar los errores, cuya invención permita reforzar la edificación de una cultura de servicio propicia en los usuarios que incida en la decisión de trasladarse en taxi en la ciudad de Guayaquil.

La calidad del servicio está relacionada directamente sobre la decisión de traslado, al ser positivos los resultados se demuestra que el decidir abordar un taxi frente a la emergencia sanitaria en la ciudad de Guayaquil se relaciona con la confiabilidad y capacidad de respuesta del servicio proporcionado hacia los usuarios en consecuencia del servicio ecuaníme. Esto concuerda con la revista (Atencio y González, 2007), indica que las expectativas de los usuarios son altas a lo percibido, ocasionando un de satisfacción negativo.

Mientras que al medir la empatía se demuestra el deseo del empleado o chofer en prestar un servicio eficiente y a su vez brindar una atención personalizada al momento de disponer de una unidad. Sin embargo, la alta inseguridad en la ciudad de Guayaquil determina que no existe la confianza en el servicio recibido por parte de los taxistas informales, lo que coincide con lo expuesto por Noguera Campo, (2021); esto se debe al alto porcentaje de secuestros exprés y la poca habilidad de inspirar credibilidad y confianza al pasajero. Además, hay que considerar que son pocas las unidades nuevas, y que muchos de los choferes no usan una vestimenta acorde y pulcra, la misma que refleja la deficiencia del aspecto tangible, e incide de manera significativa en los resultados obtenidos, lo que determina la búsqueda de necesidades urgentes que impulsan a la persona a hallar la satisfacción misma.

Por lo expuesto, el servicio de transporte de taxi prestado con altos estándares de calidad incide en la decisión de traslado que tiene cada pasajero respecto a la calidad del servicio recibido e identifica sus posibles mejoras. Además, debido a la emergencia sanitaria el servicio de transporte se ha comprometido en garantizar la prestación del servicio, con líneas de salubridad estrictas aplicadas para mitigar la contingencia y bioseguridad en tiempos de crisis.

VI- Referencias

- Anderson, D., Sweeney, D., & Williams, T. (2008). *Estadística para administración y economía*. México: Cengage Learning, 10ª edición.
- Armstrong, G. y Kotler, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*, Madrid: Pearson Education S.A. 11ª edición.
- Atencio, E., y González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 13(1), 172-186. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28013113>
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educacion S.A.
- Chauvin Juan, P. (2008). *Un divorcio inconveniente: seguridad ciudadana y transporte urbano*. *Revista Ciudad segura* 23-2008. Recuperado de <https://acortar.link/nI9OTq>
- Chinchay, A. (2018). *El proyecto transporte seguro y su impacto como herramienta de seguridad en los taxis de la ciudad de Loja, periodo enero 2015 - mayo 2016. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Loja, Loja*. Recuperado de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20751/1/Ana%20Luc%C3%ADa%20Chinchay%20Contenido.pdf>
- Courage + Khazaka. (2000). Electronic GmbH, Service Instruction for Cutometer CM 750. Cologne, Germany. Recuperado de <https://www.courage-khazaka.de/index.php/en/component/content/article/50-english/products/marketing/178-mc750>
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- El Universo (Mayo, 2020) Coronavirus: De acuerdo a último dígito de placa, taxis podrán circular tres días a la semana en Ecuador. *Diario El Universo*. Recuperado de <https://bit.ly/3ABWphS>.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM000000004784>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo INEC (2010). *Población y Demografía*. Recuperado de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El buzón de Pacioli*. 82, 4-36. Recuperado de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Mora, K. (2015). Aplicación del sistema arbitral a conflictos de transporte de carga por carretera en la comunidad andina de Naciones. (Tesis de posgrado) *Universidad de Guayaquil, Guayaquil*. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/12411>
- Noguera Campo, A. (2021). Informalidad del servicio de transporte urbano en Santiago de Cali, Colombia: aspectos de interés. *_SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(1), 1-26. <https://doi.org/10.47666/summa.3.1.16>
- Organización Mundial de Salud (O.M.S) (diciembre, 2019). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Recuperado de <https://bit.ly/3zBDkej>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1993). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50, Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/1251430?origin=JSTOR-pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 1-30. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Paredes Floril, P. (2018). Gestión de talento y desarrollo de competencias de personas con discapacidad. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v6i2.252>

- Paredes García, K. (2018). *Análisis a la calidad del servicio de transporte público de cooperativas de taxis en la ciudad de Esmeraldas, desde la óptica del usuario*. (Tesis de posgrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Guayaquil. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1520/1/PAREDES%20GARCIA%20%20KARLA%20NICOLE.pdf>
- Paredes, P., y Bustamante, J. (2021). Gestión de Talento Humano y Satisfacción laboral en Bancos de Guayaquil. *Revista Journal of the Academy*. <https://doi.org/10.47058/joa5.4>
- Prieto, R., Garcia, J. y Bravo, S. (2017). *Gerencia de las Organizaciones. Un enfoque empresarial*. Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2824>
- Ruiz, S y Grande, I. (2013). *Casos de comportamiento del consumidor*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Sánchez, O. y Arteaga, H. (2013). *Creación y aplicación de un modelo de evaluación de la calidad del servicio orientado al transporte ambulatorio privado según corresponda a la actividad económica Transporte aplicada a los taxis que operan en la parroquia Ximena de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de posgrado) Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5284>
- Triola, M. (2009). *Estadística*. México: Pearson Educación S. A. 10ª edición.
- Zeithaml, V. & Bitner, M. (2002). *The Nature and Determinant of customer expectation of Service*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Zhao, H., Li, J., Zhang, J., Wang, X., Hao, L., & Jia, L. (2017). Purification, in vitro antioxidant and in vivo anti-aging activities of exopolysaccharides by *Agroclybe cylindracea*. *International Journal of Biological Macromolecules*, 102, 351-357. <https://doi.org/10.1016/j.ijbiomac.2017.04.039>

Contribución de los autores

MAC: conceptualización, conservación de datos, investigación, redacción -borrador original

PPF: análisis formal, investigación, metodología, validación.

Financiación:

No se recibió ningún tipo de financiamiento.