Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), Noviembre-Diciembre 2025,
Volumen 9, Número 6.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6

SEGURIDAD Y VALOR PERCIBIDO COMO DETERMINANTES DE LA LEALTAD EN EL TRANSPORTE PÚBLICO INTRAPROVINCIAL DE EL ORO, ECUADOR.

SAFETY AND PERCEIVED VALUE AS DETERMINANTS OF LOYALTY IN INTRAPROVINCIAL PUBLIC TRANSPORTATION IN EL ORO, ECUADOR

Leidy Diana Villafañe Benavides
Universidad Técnica De Machala, Machala, Ecuador

Cristhy Anne Jaramillo Cañola
Universidad Técnica De Machala, Machala, Ecuador

William Stalin Aguilar Gálvez
Tecnológico Universidad Técnica De Machala, Machala, Ecuador
de México

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6.23412

Seguridad y valor percibido como determinantes de la lealtad en el transporte público intraprovincial de El Oro, Ecuador.

Leidy Diana Villafañe Benavides[1]
lvillafan1@utmachala.edu.ec
https://orcid.org/0009-0008-9022-4222
Universidad Técnica De Machala, Machala, Ecuador

Cristhy Anne Jaramillo Cañola
cjaramill9@utmachala.edu.ec
https://orcid.org/0009-0005-3796-3219
Universidad Técnica De Machala, Machala, Ecuador

William Stalin Aguilar Gálvez
saguilarg@utmachala.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-3844-469X
Universidad Técnica De Machala, Machala, Ecuador

RESUMEN

La seguridad ciudadana se ha vuelto un factor clave en la experiencia de movilidad en Ecuador, especialmente en provincias costeras donde los niveles de criminalidad han aumentado de forma sostenida. Esta investigación tiene como propósito analizar la influencia de la seguridad y del valor percibido en la lealtad de los usuarios del transporte público intraprovincial en la provincia de El Oro. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, utilizando un cuestionario estructurado basado en el modelo SERVQUAL y un análisis mediante ecuaciones estructurales con la técnica PLS-SEM. La muestra estuvo conformada por 382 usuarios seleccionados de manera aleatoria.Los hallazgos muestran que la seguridad tiene un impacto positivo y significativo tanto en la lealtad de los usuarios como en el valor que éstos atribuyen al servicio, mientras que el valor percibido también ejerce una influencia directa sobre la fidelidad. En conclusión, la seguridad se consolida como un elemento fundamental para fortalecer la percepción global del servicio y fomentar su uso continuo, lo que representa tanto desafíos como oportunidades para los operadores y las autoridades locales del sector.

Palabras clave: seguridad; valor percibido; lealtad; PLS-SEM

[1] Autor principal
Correspondencia: lvillafan1@utmachala.edu.ec

Safety and perceived value as determinants of loyalty in intraprovincial public transportation in El Oro, Ecuador

ABSTRACT

Citizen security has become a key factor in the mobility experience in Ecuador, particularly in coastal provinces where crime levels have steadily increased. This study aims to analyze the influence of security and perceived value on the loyalty of intraprovincial public transport users in the province of El Oro. The study was carried out using a quantitative approach, employing a structured questionnaire based on the SERVQUAL model and an analysis through structural equations using the PLS-SEM technique. The sample consisted of 382 randomly selected users. The findings show that security has a positive and significant impact on both user loyalty and the value they attribute to the service, while perceived value also has a direct influence on loyalty. In conclusion, security is established as a fundamental element to strengthen the overall perception of the service and encourage its continued use, which represents both challenges and opportunities for operators and local authorities in the sector.

Keywords: security; perceived value; loyalty; PLS-SEM

Artículo recibido 02 septiembre 2025
Aceptado para publicación: 29 octubre2025

INTRODUCCIÓN

El contexto de movilidad en Ecuador experimenta transformaciones notorias en los últimos años a causa del incremento de violencia, criminalidad e inseguridad. Entidades de monitoreo nacional advierten que varias provincias costeras concentran una proporción relevante de actividad criminal organizada, lo que tensiona la vida cotidiana y por extensión las dinámicas de desplazamiento. En este marco los reportes del Observatorio Ecuatoriano del Crimen Organizado (OECO, 2024) aportan evidencia situacional para comprender la magnitud del fenómeno y su posible incidencia sobre los servicios que sostienen la movilidad diaria.

Especialmente el escenario de inseguridad adquiere relevancia en la provincia de El Oro, donde la escalada de hechos violentos se asocia con un deterioro de la tranquilidad ciudadana y del entorno de viaje. La información reportada por OECO (2024) permite observar indicadores que reflejan el nivel de riesgo por hechos violentos, así como el registro de armas incautadas en 2025 en la provincia elemento que en términos de contexto, respalda la necesidad de considerar la seguridad como un componente crítico al analizar la experiencia de movilidad. Este panorama constituye un problema relevante porque el transporte público intraprovincial opera en un entorno donde la exposición a amenazas, temores y riesgos influye en la manera en que los usuarios experimentan el servicio.

Bajo estas condiciones, el análisis del transporte público se amplía más allá de los atributos operativos convencionales además reconoce a la seguridad como un factor decisivo en la experiencia del usuario, tanto durante el desplazamiento como en los puntos de acceso. En esa lógica, diversos estudios contemporáneos encuentran que la seguridad percibida por los usuarios actúa como un determinante clave tanto de su nivel de satisfacción como de sus comportamientos posteriores, incluyendo la continuidad en el uso del servicio y en la difusión positiva posterior al uso (Merchán, 2024; Naranjo & Caisa, 2023). De manera convergente, investigaciones sobre movilidad urbana indican que la seguridad constituye una dimensión indispensable para valorar la calidad del servicio y fortalecer la confianza del usuario durante su experiencia de desplazamiento (Friman et al, 2020; Jamei et al, 2022).

En ese mismo orden de ideas, el valor percibido se comprende como una valoración subjetiva que pone en balanza, juzgando beneficios y costos asociados que se asumen en el servicio y se reconoce como un predictor relevante de resultados actitudinales y conductuales. En el ámbito del transporte la evidencia

muestra que el valor percibido mantiene una relación estrecha y positiva con la calidad del servicio contribuyendo a explicar la satisfacción y la lealtad de los usuarios (Ha et al, 2019; Gil Saura et al, 2015). Además, se ha reportado que la percepción de valor tiende a elevarse cuando seguridad, accesibilidad y calidad operan en común acuerdo dentro de la experiencia del pasajero (Orozco Buri et al, 2025; Zhang et al, 2019).

En el ámbito del transporte público, la lealtad del usuario se configura como un elemento estratégico para la sostenibilidad del servicio en la medida en que se asocia con comportamientos futuros como continuar usando el servicio, la elección preferente y la disposición a recomendarlo a otros. Benavides Gaibor (2025, p. 10) sostiene que esta lealtad se construye progresivamente a partir de experiencias acumuladas, las cuales influyen de manera directa en la continuidad del uso. De forma complementaria, Hanafiah y Asyraff (2022, p. 2) señalan que "la percepción de seguridad y la calidad del servicio fortalecen la satisfacción del usuario, consolidando su intención de seguir utilizando el servicio de transporte".

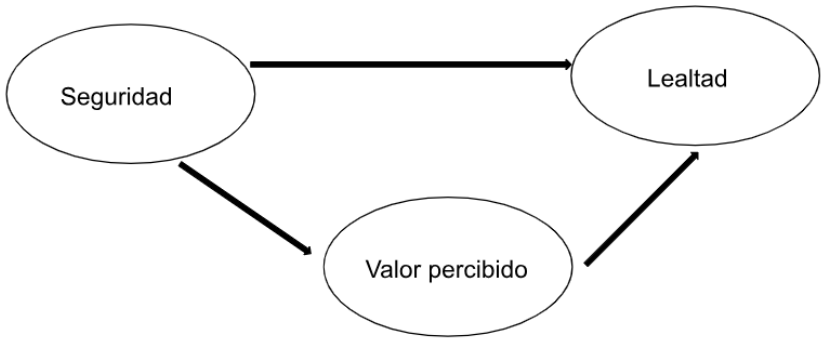
Estas relaciones han sido abordadas desde enfoques clásicos de calidad de servicio los cuales permiten comprender que la seguridad y la confianza que transmite el proveedor disminuyen significativamente las inquietudes y fortalecen la calificación general del servicio (Parasuraman et al, 1988). Asimismo, la noción de valor percibido entendida como la evaluación que realiza el usuario al contrastar los beneficios obtenidos frente a los costos asumidos permite comprender su influencia en resultados clave como la satisfacción y la lealtad (Zeithaml, 1988), perspectiva retomada empíricamente por Hussein y Hapsari (2014). Desde este marco teórico resulta relevante analizar de manera empírica cómo la seguridad y el valor percibido influyen en la lealtad del usuario del transporte público, especialmente en contextos intraprovinciales caracterizados por mayores niveles de riesgo.

No obstante, pese a la relevancia del transporte intraprovincial para la provincia de El Oro, persiste un vacío de evidencia empírica reciente que evalúe de manera integrada el rol de la seguridad y del valor percibido como determinantes de la lealtad, particularmente mediante técnicas de modelamiento estadístico robustas como PLS-SEM.

En consecuencia, este estudio tiene como objetivo evaluar el efecto de la seguridad y el valor percibido sobre la lealtad de los usuarios del transporte público intraprovincial en la provincia de El Oro, Ecuador,

mediante un enfoque cuantitativo apoyado en PLS-SEM y un instrumento adaptado del modelo SERVQUAL. Con base en el modelo conceptual propuesto (Seguridad - Lealtad; Seguridad - Valor percibido - Lealtad), se plantean las siguientes hipótesis: H1) La seguridad influye positivamente en la lealtad en el transporte intraprovincial; H2) La seguridad influye positivamente en el valor percibido; y H3) El valor percibido influye positivamente en la lealtad.

A continuación se ilustra la conexión de las variables en un diagrama.



Fuente: *elaboración propia del investigador*

METODOLOGÍA

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que se recolectaron datos estructurados mediante un cuestionario y se aplicaron técnicas estadísticas para analizar la relación entre variables latentes. De acuerdo con su propósito, la investigación es de tipo relacional y explicativa, ya que busca estimar el efecto directo de la seguridad sobre la lealtad, así como el efecto indirecto mediado por el valor percibido. El diseño fue no experimental y de corte transversal, debido a que las variables fueron observadas en un único momento temporal, sin manipulación deliberada, siguiendo los lineamientos metodológicos propuestos por Hernández-Sampieri et al (2018).

La investigación se llevó a cabo en la provincia de El Oro, Ecuador, específicamente en el Terminal Terrestre de Machala, desde donde parten las rutas de transporte intraprovincial hacia los distintos cantones de la provincia. La población estuvo conformada por usuarios del transporte público intraprovincial que utilizan este terminal como punto de salida.

La muestra estuvo integrada por 382 usuarios, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, interceptando a los participantes en el área de embarque de las diferentes líneas de

transporte. Este tipo de muestreo es habitual en estudios de movilidad y servicios, donde el acceso a los usuarios se produce en puntos específicos de tránsito (Hernández-Sampieri et al, 2018).

Se incluyó a personas entre 18 y 65 años de edad que manifestaron utilizar el transporte público intraprovincial y aceptaron participar de manera voluntaria. Se excluyeron encuestas incompletas y aquellas correspondientes a personas que indicaron no utilizar este tipo de servicio.

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, aplicada de forma presencial mediante un cuestionario estructurado. El instrumento estuvo compuesto por ítems diseñados que midieron tres constructos del modelo conceptual: seguridad (6 ítems), valor percibido (6 ítems) y lealtad (4 ítems), los cuales fueron adaptados a partir de los principios del modelo SERVQUAL, ampliamente utilizado para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario (Parasuraman et al, 1988). Las respuestas se registraron a través de una escala tipo Likert de cinco puntos, que oscila desde 1 “totalmente en desacuerdo” hasta 5 “totalmente de acuerdo”, modalidad ampliamente utilizada en estudios de percepción y comportamiento del consumidor (Hernández-Sampieri et al, 2018).

El análisis de los datos se realizó mediante el modelamiento de ecuaciones estructurales basado en mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM), técnica adecuada cuando el objetivo del estudio es explicativo - predictivo y el modelo incluye constructos latentes medidos por múltiples indicadores. Según Hair et al. (2021), el enfoque PLS-SEM permite evaluar de manera simultánea el modelo de medición y el modelo estructural, priorizando la capacidad predictiva del modelo.

La evaluación del modelo de medición, de carácter reflectivo, consideró la consistencia interna a través del alfa de Cronbach, la fiabilidad compuesta y el coeficiente rho_A, siguiendo los criterios sugeridos por Hair et al (2021). La validez convergente se examinó mediante la varianza media extraída (AVE), conforme al umbral propuesto por Fornell y Larcker (1981). La validez discriminante se verificó utilizando tanto el criterio de Fornell-Larcker como el índice HTMT, recomendado por Henseler et al (2015) como una medida robusta para asegurar la diferenciación empírica entre constructos.

Posteriormente, se evaluó el modelo estructural estimando los coeficientes de ruta y su significancia estadística mediante el procedimiento de bootstrapping, el cual permite obtener errores estándar, valores t y niveles de significancia sin requerir supuestos estrictos de normalidad (Hair et al, 2021). Asimismo,

se reportó el coeficiente de determinación (R^2) de los constructos endógenos como indicador de la varianza explicada por el modelo.

La investigación respeto principios éticos fundamentales, garantizando la participación voluntaria, el anonimato de los encuestados y la confidencialidad de la información recolectada la cual fue utilizada exclusivamente con fines académicos.

Entre las limitaciones se reconoce el carácter transversal y el uso de un muestreo no probabilístico, lo que sugiere cautela al generalizar los resultados a otros contextos de investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta sección se presentan los resultados del análisis realizado y su interpretación, en relación con sus estudios previos vinculados al tema de investigación:

TABLA 1
Construct Reliability and validity – Overview

	Cronbach´s Alpha	**Composite reliability (rho_a)**	**Composite reliability (rho_c)**
Lealtad	***0.915***	***0.917***	***0.940***
Seguridad	***0.955***	***0.955***	***0.964***
Valor percibido	***0.912***	***0.918***	***0.932***

Fuente: *elaboración propia del investigador*

La tabla 1 presenta los resultados de la evaluación de la confiabilidad de las escalas de medición mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los valores obtenidos para las variables lealtad, seguridad y valor percibido superan el umbral mínimo recomendado de 0.70, lo que evidencia una adecuada consistencia interna de los ítems. Por lo tanto, estos resultados indican que las escalas utilizadas son confiables y apropiadas para el desarrollo del análisis investigativo.

TABLA 2
Convergent Validity

Construct	**Average variance extracted (AVE)**
Lealtad	*0.798*
Seguridad	*0.816*
Valor percibido	*0.697*

***Fuente**: elaboración propia del investigador*

En la tabla 2 se presentan los resultados correspondientes a la validez convergente del modelo de medición, evaluada a través de la varianza media extraída (AVE). Los valores obtenidos superan el valor mínimo recomendado de 0.50. Por lo tanto, estos resultados confirman que las variables presentan una correcta validez convergente.

TABLA 3
Validez Discriminal

Discriminant validity – Heterotrait – monotrait ratio (HTMT) - Matrix			
	Lealtad	**Seguridad**	**Valor percibido**
Lealtad			
Seguridad	***0.876***		
Valor percibido	***0.861***	***0.871***	

***Fuente:** elaboración propia del investigador*

La tabla 3 indica que la validez discriminante fue evaluada mediante el método HTMT, obteniéndose valores de 0.876, 0.861 y 0.871. Estos resultados, al ser menores de 0.90, indican que el constructo es aceptable, tal como lo señalan Martínez Ávila y Fierro Moreno (2018). Esto respalda la capacidad del modelo para distinguir entre los diferentes constructos medidos.

Discriminant validity – Fornell – Larcker criterion			
	Lealtad	**Seguridad**	**Valor percibido**
Lealtad	***0.893***		
Seguridad	***0.822***	***0.903***	
Valor percibido	***0.792***	***0.813***	***0.835***

***Fuente**: elaboración propia del investigador*

La validez discriminante se evaluó mediante el criterio de Fornell - Larcker, verificando que los constructos cumplen con los valores aceptables establecidos para este método, lo que confirma que las variables analizadas son distintas entre sí. (Fornell & Larcker, 1981).

TABLA 4
Cross Loadings

	Lealtad	**Seguridad**	**Valor percibido**
LC1	***0.844***	***0.683***	***0.697***
LC2	***0.893***	***0.698***	***0.696***
LC3	***0.918***	***0.771***	***0.722***
LC4	***0.877***	***0.777***	***0.714***
SE1	***0.727***	***0.896***	***0.735***
SE2	***0.745***	***0.911***	***0.719***
SE3	***0.783***	***0.925***	***0.768***
SE4	***0.747***	***0.896***	***0.732***
SE5	***0.732***	***0.904***	***0.750***
SE6	***0.717***	***0.888***	***0.703***
VP2	***0.618***	***0.661***	***0.841***

VP3	***0.677***	***0.700***	***0.870***
VP4	***0.493***	***0.605***	***0.715***
VP5	***0.697***	***0.701***	***0.854***
VP6	***0.753***	***0.720***	***0.876***
VP1	***0.702***	***0.681***	***0.843***

Fuente: *elaboración propia del investigador*

La tabla 4 presenta las cargas cruzadas de los indicadores, observándose que cada uno muestra una mayor carga en su respectivo constructo que en los demás. Estos resultados confirman el cumplimiento de la validez discriminante y evidencian la adecuada fiabilidad del modelo de medición.

TABLA 5
Direct Effects Inference

Path coefficients – Mean, STDEV, T values, p values					
	Original sample (O)	**Sample mean (M)**	**Standard deviation (STDEV)**	**T statistics (jO/STDEV)**	**P values**
Seguridad -> Lealtad	*0.523*	*0.523*	*0.061*	*8.582*	*0.000*
Seguridad -> Valor percibido	*0.813*	*0.813*	*0.033*	*24.990*	*0.000*
Valor percibido -> Lealtad	*0.367*	*0.367*	*0.063*	*5.870*	*0.000*

Fuente: *elaboración propia del investigador*

Los resultados presentados en la tabla 5 evidencian que todas las relaciones planteadas en el modelo estructural son positivas y significativas estadísticamente. La seguridad muestra una influencia directa sobre la lealtad (=0.523; $p < 0.001$), lo que confirma que una mayor percepción de seguridad fortalece la seguridad de los usuarios. Asimismo, se observa que la seguridad tiene un efecto significativo sobre el valor percibido (=0.813; $p < 0.001$), indicando que los pasajeros valoran más el servicio cuando se sienten seguros durante el viaje. Finalmente, el valor percibido influye de manera positiva en la lealtad (= 0.367; $p < 0.001$), lo que demuestra que una mejor valoración del servicio es la intención de continuar utilizándolo.

DISCUSIÓN

La investigación tuvo el propósito de examinar cómo la seguridad y el valor percibido afectan la fidelidad de quienes utilizan el transporte público dentro de la provincia de El Oro. El análisis llevado a cabo utilizando PLS-SEM revela vínculos positivos y significativos desde el punto de vista estadístico entre las variables consideradas, esto permite una validación empírica de las hipótesis formuladas y proporciona evidencias en un entorno caracterizado por un alto nivel de delincuencia.

En lo que respecta a la Hipótesis 1, los resultados demuestran que la seguridad tiene un impacto directo y significativo en la fidelidad de los usuarios del transporte público intraprovincial. Este descubrimiento indica que en situaciones donde la percepción del riesgo al viajar es alta, la seguridad se convierte en un aspecto crucial para que los usuarios sigan usando el servicio. En línea con estos descubrimientos, Friman, Lättman y Olsson (2020) encontraron en su investigación que la percepción de seguridad tiene un efecto considerable en cómo se evalúa la calidad del servicio, así como en la experiencia de movilidad en general de los usuarios. Congeniando con lo anterior, Jamei et al. (2022) en su estudio se evidenció que la forma en que los usuarios perciben la seguridad influye de manera importante en la valoración que hacen de la calidad del servicio y en cómo viven en términos generales su experiencia de movilidad. Por lo tanto, los resultados de este estudio subrayan la relevancia de la seguridad como un factor esencial para promover la lealtad en contextos de movilidad dentro de la provincia.

En relación con la Hipótesis 2, los resultados indican que la seguridad tiene un efecto positivo en el valor que los usuarios perciben del servicio de transporte. Este hallazgo sugiere que los usuarios no solo consideran las características funcionales del servicio, sino que también toman en cuenta la percepción

de protección y la disminución del riesgo como factores clave en su valoración general. Desde esta óptica, Parasuraman et al. (1988) argumentan en su exploración que la confianza y la seguridad que el proveedor de servicios ofrece ayudan a reducir la incertidumbre del usuario, mejorando así su evaluación general del servicio. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Naranjo y Caisa (2021) dónde encuentran que, en un contexto similar, la percepción de seguridad tiene un impacto significativo en la valoración del transporte público, lo que afecta directamente el valor que los usuarios le asignan. En el ámbito del transporte intraprovincial en El Oro, estos resultados sugieren que la seguridad es un elemento clave para aumentar el valor percibido del servicio.

Referente a la Hipótesis 3, los datos demuestran que el valor percibido tiene una conexión positiva y significativa con la lealtad del usuario. Este descubrimiento sugiere que, cuando los usuarios sienten que hay un balance favorable entre los beneficios que reciben y los costos que deben pagar, están más dispuestos a seguir utilizando el servicio. En consonancia con estos hallazgos, Burga Correa (2024) indica que el valor percibido es un predictor importante de la lealtad en el sector del transporte, ya que refuerza la relación entre el usuario y el servicio. Algo semejante ocurre en la exploración de Jiménez Flores et al. (2025) donde respaldan que una evaluación favorable del servicio se relaciona con niveles más altos de intención de uso continuado y compromiso del usuario, enfatizando la importancia del valor percibido como un precursor de la lealtad.

Además, los hallazgos muestran un efecto indirecto de la seguridad sobre la lealtad mediado por el valor percibido. Este resultado sugiere que la seguridad no solo impacta de manera directa en la retención del usuario, sino que también contribuye a mejorar la percepción general del servicio, lo que a su vez fortalece la lealtad de forma indirecta. En este contexto, Ríos-Ponce et al. (2023) en su indagación demuestran que una visión positiva del servicio de transporte público formada a partir de aspectos como la seguridad y calidad aumenta la intención de seguir utilizando el servicio y la apreciación del sistema entre los usuarios. Estos hallazgos refuerzan la noción de que la interacción entre seguridad y valor percibido es fundamental para entender los comportamientos de fidelización en el sector del transporte público.

Por último, este estudio ofrece evidencia empírica relacionada con el transporte público intraprovincial, un ámbito poco investigado en la literatura reciente de El Oro. La aplicación del enfoque PLS-SEM

facilitó el análisis simultáneo de los efectos directos e indirectos entre las variables, proporcionando una comprensión completa del papel que tienen la seguridad y el valor percibido en la lealtad del usuario. En conjunto, estos resultados apoyan la relevancia del modelo propuesto y destacan la necesidad de que los operadores y autoridades vean la seguridad no solo como un requisito operativo sino como un componente estratégico para mejorar la percepción del servicio y fomentar relaciones duraderas con los usuarios.

CONCLUSIONES

En términos prácticos, los resultados de este estudio ofrecen insumos relevantes para la toma de decisiones por parte de los operadores y las autoridades del sector al poner de manifiesto la necesidad de incorporar la seguridad como un elemento importante en la planificación y gestión del transporte público. De este modo, el fortalecimiento de la seguridad se manifiesta como una vía para mejorar la percepción integral del servicio, promover la lealtad de los usuarios y en general a contribuir a la sostenibilidad del sistema de transporte público intraprovincial en la provincia de El Oro.

Además, futuras investigaciones pueden incluir variables adicionales, como satisfacción, confianza y calidad percibida para ampliar la comprensión del comportamiento del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Benavides Gaibor, G. M. (2025). *Factores que influyen en la lealtad del usuario de servicios de transporte privado por aplicación*: Casos Uber y DiDi (Trabajo de titulación de grado). *Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil.* https://dspace.ups.edu.ec/

2. Burga Correa, Y. Y. (2024). E*l valor percibido y lealtad de los clientes de una empresa de transporte interprovincial terrestre Chiclayo – Cajamarca, año 2023 (Tesis de licenciatura)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. http://hdl.handle.net/20.500.12423/7393

3. Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981).*Evaluating structural equation models with unobservable variables and meahttps://doi.org/10.3390/su12093563surement error.* Journal of Marketing Research, 18(1), 39–50. https://doi.org/10.2307/3151312

4. Friman, M., Lättman, K., & Olsson, L. E. (2020). *Public Transport Quality, Safety, and Perceived Accessibility. Sustainability, 12*(9), 3563. https://doi.org/10.3390/su12093563

5. Gil Saura, I., Berenguer Contrí, G., Ruiz Molina, M. E., & Ospina Pinzón, S. (2015). *La calidad y el valor percibido en el transporte de mercancías en España y su importancia en la segmentación de clientes*. Innovar, 25(58), 105-124. http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v25n58.52436

6. Ha, S.-T., Ibrahim, W. H. W., Lo, M.-C., & Mah, Y.-S. (2019). *Factors Affecting Satisfaction and Loyalty in Public Transport using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering, 8(12), 569–575. https://doi.org/10.35940/ijitee.l3453.1081219

7. Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R:* A workbook. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7

8. Hanafiah, M. H., & Asyraff, M. A. (2022). *Effects of post-pandemic perceived safety and security and service quality on ferry service's image, satisfaction, and loyalty. Anatolia*: An International Journal of Tourism and Hospitality Research, 33(2), 2. http://doi.org/10.1080/13032917.2022.2059532

9. Henseler, J., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. *A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. J. of the Acad. Mark. Sci.* 43, 115–135 (2015). https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8

10. Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación (6.ª ed.).* McGraw-Hill Education.

11. Hussein, Ananda S., and Raditha Hapsari. "How Quality, Value and Satisfaction Create Passenger Loyalty: an Empirical Study on Indonesia Bus Rapid Transit Passenger." International Journal of Accounting and Business Society, vol. 22, no. 2, 2014, pp. 95-115.

12. Jamei, E., Chan, M., Chau, H. W., Gaisie, E., & Lättman, K. (2022). *Perceived Accessibility and Key Influencing Factors in Transportation*. *Sustainability*, *14*(17), 10806. https://doi.org/10.3390/su141710806

13. Jimenez Flores, V. J., Jimenez Flores, O. J., Jimenez Castilla, J. U., & Jimenez Flores, J. C. (2025). *Mejorando la lealtad del cliente en multinacionales: el papel del valor percibido y la calidad del servicio*. Revista InveCom, 5(4), 1–9. https://doi.org/10.5281/zenodo.14827892

14. Merchán, S. (2024). *La gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la cooperativa de transporte en taxi Alas del Turismo, cantón La Libertad* (Trabajo de Titulacion). *Universidad Nacional de Chimborazo,* 44. *http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13962*

15. Naranjo, L. S., & Caisa, E. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público de la provincia de Tungurahu*. *Revista de ciencias sociales y humana, 8(36), 13. http://doi.org/10.46652/rgn.v8i36.1008*

16. OECO. (2025). *Datos de armas incautadas*. Observatorio Ecuatoriano de Crimen Organizado. https://oeco.padf.org/datos/#

17. OECO. (2024). *Boletín semestral de homicidios y criminalidad en el Ecuador*. Observatorio Ecuatoriano de Crimen Organizado. https://oeco.padf.org/boletin-semestral-de-homicidios-intencionales-en-ecuador-enero-junio-2024/

18. Orosco Buri, J. A., Chuquimarca Cabrera, K. A., & Romero Black, W. E. (2025). *Calidad percibida y experiencia del usuario en el transporte urbano de Machala: un análisis desde el modelo SERVQUAL. Revista Ciencia & Tecnología*, 1(4), 34. https://doi.org/10.47189/rcct.v25i48.871

19. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.* Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

20. Pardo Pérez, S., & Maza Ávila, F. (2022). *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), 21-43. https://doi.org/10.32997/RJIA-vol.5-num.2-2022-4407

21. Ríos Ponce, M. A., Freire Pesantez, A. I., Álvarez Valencia, J. F., & Castro Rivera, M. E. (2023). *Percepción social del servicio de transporte público en la ciudad de Cuenca, Ecuador.* Ciencia y Sociedad, 48(4), 21-38. https://doi.org/10.22206/cys.2023.v48i4.2919

22. Zhang, Y., Cao, J., & Liu, X. (2019). *Perceived value, satisfaction and loyalty in public transport: A structural equation modeling approach.* Transportation Research Part A: Policy and Practice, 119, 149–160. https://doi.org/10.1016/j.tra.2018.12.013