

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

*Trabajo de titulación previo
a la obtención del título de
Ingeniera Comercial*

ARTÍCULO ACADÉMICO:

**“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA TERMINAL TERRESTRE DE LA
CIUDAD DE CUENCA”**

AUTORA:

DANIELA ALEXANDRA ULLOA VANEGAS

TUTOR:

ING. JORGE LEONCIO FERNÁNDEZ SALVADOR DOMÍNGUEZ

CUENCA - ECUADOR

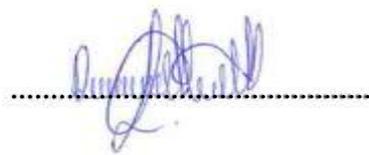
2019

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Daniela Alexandra Ulloa Vanegas, con documento de identificación N° 0105132146, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del trabajo de titulación: **“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CUENCA”**, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: *Ingeniera Comercial*, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, junio del 2019



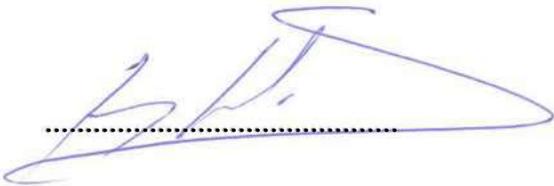
Daniela Alexandra Ulloa Vanegas

C.I. 0105132146

CERTIFICACIÓN

Yo, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CUENCA”**, realizado por Daniela Alexandra Ulloa Vanegas, obteniendo el *Artículo Académico* que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, junio del 2019

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials and a surname, written over a horizontal dotted line.

Ing. Jorge Leoncio Fernández Salvador Domínguez

C.I. 0101866309

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Daniela Alexandra Ulloa Vanegas, con documento de identificación N° 0105132146, autora del trabajo de titulación: **“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CUENCA”** certifico que el total contenido del *Artículo Académico* es de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Cuenca, junio del 2019



Daniela Alexandra Ulloa Vanegas

C.I. 0105132146

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas sus bendiciones, por haberme permitido llegar hasta este momento y por haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mi madre quien siempre ha estado conmigo brindándome todo su apoyo, por sus consejos, cariño y motivación para seguir adelante.

A mis hermanos Diego y Carlos por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso.

A mi tutor Ing. Jorge Fernández Salvador por la comprensión y contribución académica.

DEDICATORIA

Todo este esfuerzo va dedicado a mi familia, a mi madre que con su amor infinito ha llenado mi vida de buenos valores y ha sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria, a mi abuelita Victoria por su ejemplo de perseverancia y honestidad, y a mis hermanos que han sido mi fuente de inspiración y superación.

INDICE

RESUMEN	1
Palabras claves	1
ABSTRACT	1
INTRODUCCIÓN	2
ANTECEDENTES	3
JUSTIFICACIÓN	10
OBJETIVOS	11
METODOLOGÍA	12
Cálculo del tamaño de la muestra de la población	13
MARCO TEÓRICO	14
Servicio	14
Servicio al cliente	16
Marketing de servicios	17
Percepción	18
Proceso del servicio	18
Calidad	19
Calidad en el servicio	19
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29
BIBLIOGRAFÍA	31
ANEXOS	33

RESUMEN

En este artículo se analizó la percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios que brinda la terminal terrestre de la ciudad de Cuenca, en esta investigación se utilizó un método cuantitativo en el cual se realizó las técnicas de encuesta y observación. Se llevó a cabo 382 encuestas a los usuarios que utilizan los servicios en donde se detalló las preguntas necesarias para la investigación, y con los resultados obtenidos se realizó gráficas y una descripción sobre cada pregunta, y por último se planteó conclusiones y recomendaciones donde se señaló que la mayoría de los servicios que se brinda son aceptables salvo algunos que se mencionan en el artículo.

Palabras claves

Servicio, Calidad, Atención, Satisfacción, Percepción

ABSTRACT

In this article, the users' perception about the quality of the services provided by the terrestrial terminal of the city of Cuenca was analyzed. In this research, a quantitative method was used in which the survey and observation techniques were carried out. 382 surveys were carried out to the users who use the services where the necessary questions for the investigation were detailed, and with the results obtained, graphs and a description of each question were made, and finally, conclusions and recommendations were presented where it was pointed out that most of the services provided are acceptable except for some that are mentioned in the article.

TÍTULO

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CUENCA

INTRODUCCIÓN

El servicio es una actividad que busca satisfacer las necesidades de los clientes y es de vital importancia porque es la base de supervivencia para una empresa, los clientes deben sentirse cómodos y agradables con el servicio brindado para que existan comentarios positivos acerca del lugar.

La presente investigación se encuentra orientada a la percepción que tienen los usuarios acerca de la calidad de los servicios que brinda la terminal de la ciudad de Cuenca, para conocer la percepción se realizó encuestas y en base a ello se analizó los resultados.

Esto permite tomar medidas para mejorar la calidad del servicio, enfocarse más en las falencias encontradas y así brindar un servicio excelente.

La investigación consta de antecedentes de la ciudad de Cuenca, de la terminal terrestre, su historia y de los servicios que brinda, también existe información breve de la EMOV-EP que es la empresa que maneja la terminal.

En el documento se manifiesta la justificación del artículo, objetivos, la metodología que se utiliza, y el marco teórico.

Y por último se realiza conclusiones y recomendaciones de la investigación, donde se puntualiza el mejoramiento continuo de los servicios y en caso de ser necesario se modificara o corregirá para obtener una mejor calidad en los servicios prestados.

ANTECEDENTES

Cuenca cuenta con un terminal terrestre que concentra y controla el tráfico de llegada y salida de pasajeros nacionales y extranjeros, la seguridad es muy importante para los usuarios que utilizan los servicios de transporte por lo que la EMOV EP controla a los choferes y a las unidades cumpliendo con las normas específicas. La terminal cuenta con: patio de comidas, locales comerciales, sala de espera, baños, oficina de información, oficinas de la EMOV para la matriculación vehicular, y oficinas de venta de boletos para el transporte de los usuarios. (EP, EMOV, 2017)

La Terminal Terrestre ofrece lo siguiente:

Transporte interprovincial e intercantonal.

Cuenta con aproximadamente 28 compañías de transporte que prestan su servicio las 24 horas del día, tanto de entrada como de salida, varía entre los 230 a 250 vehículos interprovinciales y 270 a 300 intercantonales. (López, 2018, pág. 31).

Expresa (López, 2018, pág. 34) que las tarifas que se solicitan por los servicios sanitarios, ingreso al parqueadero, y el ingreso de los usuarios por el turno son:

- El ingreso por persona a los baños es de \$0.15 centavos.
- El costo por vehículo al parqueadero es de \$0,25 centavos a particulares por cada 15 minutos y de \$0,05 centavos a taxistas por cada 10 minutos, con servicio las 24 horas. (López, 2018, pág. 34).
- El costo de ingreso por el turno de cada persona es de \$0,10 centavos.

Locales

La Terminal Terrestre cuenta con aproximadamente 186 locales, los cuales 12 cuentan con un contrato vigente de arrendamiento, 127 tienen contratos caducados y 47 locales no tienen

ningún contrato. La ausencia de supervisión y control de la gestión del cobro de la cartera generadora por arriendos de locales y espacios en el Terminal Terrestre, ha creado una cantidad de cobro de \$46.263 dólares, trámite que no se ha realizado oportunamente para su regulación y cobro respectivo, por lo que se ha visto afectado la disponibilidad económica de la entidad. (El TIEMPO, 2017)

El cobro de arriendo el m² de los kioscos es \$27,44 dólares, por los locales comerciales cobran \$12,89 el m² y de \$6,45 el m², y \$191,53 hasta \$260,80 en el caso de las Baterías sanitarias. (EP, PLAN ANUAL DE INVERSIÓN 2015, 2014)

Servicio de información turística (ITUR)

Este servicio ofrece al turista nacional y extranjero la obtención de información necesaria para recorrer, conocer, y descubrir los maravillosos lugares turísticos que tiene la ciudad. (López, 2018, pág. 35).

Servicio sanitario

La Terminal cuenta con seis servicios higiénicos que están ubicados en diferentes partes, las cuales están equipadas con implementos indispensables y apropiados para su respectivo funcionamiento, cuentan con jabón líquido, secador de manos, espejo, e incluso los baños están adaptados para el uso de personas con discapacidad. Cada baño tiene un conserje o persona encargada del mismo que cobra \$0,15 centavos por la entrega de papel higiénico. (López, 2018, pág. 36).

Centro de matriculación

Este servicio que brinda la Terminal Terrestre se encuentra en el segundo piso y su horario de atención es de 8:00 am a 17:00 pm. (López, 2018, pág. 36).

Puesto de Salud de la Terminal Terrestre

El ministerio de salud es el encargado de brindar la atención a las personas en caso que requieran de este servicio, su horario de atención es de 8:00 am a 17:00 pm. (López, 2018, pág. 36).

Servicio de vigilancia

Existe cámaras de seguridad y vigilancia las 24 horas al día, esto ayuda a que los pasajeros se sientan más tranquilos cuando salen y llegan a la ciudad. (López, 2018, pág. 39).

Servicio de señalización

La Terminal Terrestre cuenta con las señalizaciones necesarias y adecuadas ya que son de vital importancia porque ayuda al turista a ubicar más fácil y rápidamente los servicios que necesita. Existen letreros de la entrada, salida, baños, sala de espera, información, locales comerciales, empresas de cada transporte y sobre todo tiene televisores que están en los pasillos que indican los horarios de cada bus. (López, 2018, pág. 39).

Servicio de sala de espera

La Terminal cuenta con una sala de espera que ayuda a los pasajeros o turistas descansar o hacer tiempo hasta que sea la hora de su partida. (López, 2018, pág. 39).

Servicio de cajeros automáticos

La Terminal cuenta con cajeros automáticos de diferentes bancos y cooperativas por ejemplo la Cooperativa Jardín Azuayo, Jep, Banco del Austro y de Guayaquil. Estos cajeros encuentran en la entrada principal de la Terminal. (López, 2018, pág. 40).

Seguridad en la terminal terrestre

Se ha visto necesario incrementar la presencia de guardias en la Terminal Terrestre para que exista mayor seguridad, también se incrementara un puesto de vigilancia permanente de la entidad de control municipal. (EL TIEMPO, 2015)

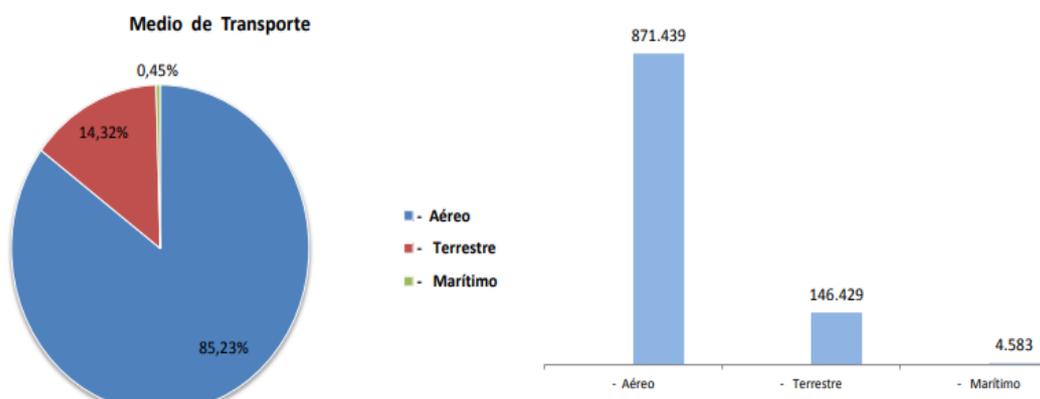
La seguridad en el interior y a las afueras de la terminal es más constante por lo que se realiza los operativos cerrojos promovidos por la Policía Nacional en el Azuay. Al realizar estos operativos los usuarios se sienten más seguros y con más confianza, porque la ciudadanía misma es testigo de las detenciones o decomisos que se realizan a las personas sospechosas (Ministerio, 2018)

Salida de ecuatorianos según el medio de transporte

El 14,32 % de habitantes utilizan el medio de transporte terrestre para salir del país. (INEC, 2011)

Gráfico 14
Salida de Ecuatorianos, Según Medio de Transporte
Año 2011

Medio De Transporte	Número	%
- Aéreo	871.439	85,23%
- Terrestre	146.429	14,32%
- Marítimo	4.583	0,45%
Total	1.022.451	100,00%



Fuente: (INEC, 2011)

Entrada y salida de ecuatorianos y Extranjeros, según medios de transporte y jefaturas de migración

Cuadro No. 06						
Entradas y Salidas de Ecuatorianos y Extranjeros, según Medios de Transporte y Jefaturas de Migración						
Año: 2011						
Medios de Transporte	Ecuatorianos		Extranjeros		Saldos	
	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas	Ecuatorianos	Extranjeros
Total	1.027.543	1.022.451	1.141.037	1.086.116	5.092	54.921
Aéreo	891.774	871.439	782.555	767.052	20.335	15.503
Quito	424.417	410.800	485.913	451.157	13.617	34.756
Guayaquil	464.130	457.221	287.105	306.248	6.909	-19.143
Manta	459	463	263	294	-4	-31
Esmeraldas	2.766	2.954	9.266	9.348	-188	-82
Latacunga	2	1	8	5	1	3
Marítimo	4.367	4.583	21.045	18.198	-216	2.847
Guayaquil	1306	1321	14.304	11.674	-15	2630
Machala(Puerto Bolívar)	18	16	323	737	2	-414
Esmeraldas	194	208	426	411	-14	15
Salinas	83	77	193	127	6	66
Mantá	2.586	2.621	4.203	4.121	-35	82
San Lorenzo	81	77	1390	938	4	452
San Cristóbal	-	-	16	2	-	14
Santa Cruz	99	263	190	188	-164	2
Terrestre	131.402	146.429	337.437	300.866	-15.027	36.571
Tulcán	20.317	25.517	167.614	141.171	-5.200	26.443
Huaquillas(El Oro)	90.191	98.372	147.287	137.939	-8.181	9.348
Macará	20.570	22.192	14.504	15.852	-1.622	-1.348
Lago Agrio(Sucumbios)	278	312	7.266	5.364	-34	1.902
Aguarico(Nuevo Roca fuerte)	23	23	54	78	-	-24
Chinchi (La balsa)	23	13	712	462	10	250

Fuente: (INEC, 2011)

EMOV

La ciudad de Cuenca cuenta con la empresa de Movilidad, Tránsito y Transporte de la EMOV EP, esta empresa es la que maneja la terminal terrestre de la Ciudad, como por ejemplo contratos, establecimientos, normas y reglas.

La misión de esta empresa es *“Trabajar por un sistema de movilidad responsable en el cantón Cuenca de manera sustentable y eficaz, mediante la gestión, administración, regulación y control del tránsito, transporte terrestre y movilidad no motorizada, precautelando el bienestar, la vida y la salud de la ciudadanía, mediante la concientización”*. (GAD, 2019).

La Visión de la EMOV es *“Contando con Talento Humano Motivado y Comprometido, con el apoyo de procesos y tecnología de punta, en el término de ocho años, generar una cultura permanente de convivencia entre la movilidad motorizada y no motorizada, contribuyendo al bienestar de la ciudadanía y al ordenamiento del cantón”*. (GAD, 2019).

Historia de la Terminal Terrestre

La llegada de los primeros vehículos a Cuenca se dio en el año de 1912, en Ecuador en 1970 se instaló la fábrica AYMES/Automóviles del Ecuador S.A, esta empresa se encargaba de la construcción y ensamblado de los primeros vehículos del país, concedió 1.000 unidades en su primer año de funcionamiento. (López, 2018, pág. 23).

Expresa López que lo que ocurrió con esta empresa sello el inicio de una inclinación hacia una mayor movilización de personas desde Cuenca hacia distintas partes del país y viceversa, con el objetivo de conocer lugares turísticos o atractivos, visitar familiares, realizar negocios, entre otros; es por ello que se creó las primeras estaciones de buses intercantonales e interprovinciales para la movilización de pasajeros, también se ofrecía servicios de entrega de encomiendas. Las ciudades pioneras en crear Terminales Terrestres fueron Cuenca y Quito. (López, 2018, pág. 24).

En Cuenca se crea la primera terminal terrestre en el año 1977, la misma que está ubicada en el norte de la ciudad. (López, 2018, pág. 24).

En el año 2010 se forma la Empresa Municipal de Movilidad Tránsito y Transporte Terrestre, mediante la filtración de otras empresas públicas, entre ellas la entidad de Servicio de Estacionamiento Tarifado (SERT), La Terminal Terrestre, Revisión Técnica Vehicular. (EMOV E. , 2010).

La Terminal terrestre de Cuenca consigue el certificado de habilitación técnica

Luego de 37 años de funcionamiento, obtuvo el “Certificado de Habilitación Técnica” la terminal terrestre de la ciudad, facilitado por la Agencia Nacional de Tránsito, este certificado se otorgó porque la terminal cumplió con los requisitos exigidos por el “*Reglamento para la creación, certificación de habilitación técnica, autorización de funcionamiento y homologación de las terminales de transporte terrestre de pasajeros por carretera*”, expresado por la ex Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en marzo del 2010. (EMOV, 2015).

Según el Reglamento, en su Art.3, “*se consideran terminales de transporte terrestre de pasajeros por carretera el conjunto de instalaciones que integran una unidad de servicios permanentes, junto a los equipos, órganos de administración, servicios a los usuarios, a las operadoras de transporte y a su flota vehicular; donde se concentran las operadoras autorizadas o habilitadas que cubren rutas que tienen como origen, destino o se encuentran en tránsito por el respectivo municipio o localidad*”. (EMOV, 2015).

Al haber obtenido este certificado la Terminal tiene la obligación de prestar servicios propios de la terminal que estén relacionados con la movilidad en ambientes de equidad, calidad, oportunidad, y seguridad; también permite el despacho de vehículos con pasajeros en las rutas y frecuencias autorizadas por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre y Seguridad Vial, para el transporte interprovincial o internacional de pasajeros, y de la Comisión Provincial del Transporte Terrestre y Seguridad Vial. (EMOV, 2015).

Según la EMOV (2015) Para el Dr. Alfredo Aguilar, Gerente de la EMOV EP, el certificado otorgado a la terminal es muy bueno para la ciudad, porque se cumple con lo exigido en la ley y también asegura que la Terminal es reconocido legalmente. Sus operaciones siguen funcionando normalmente lo único que se ha regularizado es el estatus legal vigente, por lo

que se obtiene el respaldo de la ANT en lo que son infraestructuras físicas, mayor seguridad a los usuarios de la terminal y el número de operadoras que funcionen, todas las frecuencias y los horarios.

Ubicación de la Terminal Terrestre

Está ubicada al noreste de la ciudad entre las avenidas España y Gil Ramírez Dávalos y las calles Chapetones y Sebastián de Benalcázar, a 650 metros del Aeropuerto Mariscal Lamar. (López, 2018, pág. 26).

JUSTIFICACIÓN

“Sin cliente no hay servicio y solo el cliente tiene esa información clave que usará para evaluarnos. Las expectativas del cliente son el combustible indispensable de una organización que aspira a un servicio excelente” (Tigani, 2006)

Según lo mencionado por Tigani (2006) El servicio debe ser excelente para que el cliente regrese contento y satisfecho por lo brindado, por lo que se ha visto necesario realizar una investigación sobre el análisis del servicio que brindan los empleados en la Terminal Terrestre de Cuenca.

Los servicios que brindan la terminal terrestre son: seguridad tanto en el área de parqueo como dentro de las instalaciones, limpieza, matriculación vehicular, y oficinas de información donde las personas encargadas de estas oficinas solventan dudas que tengan los usuarios que llegan al terminal terrestre tanto extranjeros como personas de la ciudad.

Se considera importante conocer como es el trato de los empleados hacia los usuarios porque si existe fallos se puede solucionar para que en un futuro no haya molestias, reclamos o comentarios negativos hacia la terminal ya que es un medio sustancial para la ciudad de Cuenca

y por eso se debe dar una buena relación o atención a los usuarios para que se sientan satisfechos y cómodos con el servicio ofrecido.

Es significativo tener en cuenta la calidad que tienen los servicios que brinda la terminal terrestre de Cuenca, porque gracias a esto los usuarios pueden sentirse más satisfechos con el servicio brindando, también la calidad es lo que hace diferente de los demás lugares, es decir que las personas se sienten como en casa, más seguras y tranquilas con sus pertenencias, un punto a su favor de la terminal es que cuenta con cámaras de seguridad y guardias en toda la empresa. No existen vendedores ambulantes porque los guardias son lo que controlan este aspecto. Las personas de limpieza están a cada momento en su labor para que las personas tengan una perspectiva buena del lugar y regresen contentos, ya que la calidad del servicio garantiza éxito a la compañía.

Es por ello que se ha visto necesario realizar encuestas sobre las perspectivas que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio que brinda la terminal para dar un mejoramiento continuo a estos servicios.

OBJETIVOS

Objetivo general

- ✓ Analizar la percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios que brinda la Terminal Terrestre de la Ciudad de Cuenca

Objetivos específicos.

- ✓ Establecer las bases teóricas sobre la calidad del servicio que brinda la terminal terrestre de Cuenca.
- ✓ Diagnosticar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio brindado en la Terminal Terrestre.

- ✓ Determinar cuáles son los servicios que mejor se aplican en la Terminal y cuales no
- ✓ Recomendar acciones de mejora para los servicios que no se están brindando correctamente.

METODOLOGÍA

Se va aplicar el método cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva y transversal que según Malhotra (2008) menciona que es el tipo de investigación concluyente que emplea las técnicas de encuesta y observación.

Para cumplir con los objetivos planteados en la investigación se va a realizar lo siguiente:

- En la etapa de los fundamentos teóricos se va utilizar el método analítico sintético que según (Rodríguez Andrés, 2017) este método tiene gran utilidad para la búsqueda y el procesamiento de la información empírica, teórica y metodológica, ya que contribuye paso a paso a la solución del problema como parte de la red de indagaciones necesarios, se desarrollará con información bibliográfica de libros físicos y digitales, con la supervisión del tutor respectivo.
- Para diagnosticar el nivel de satisfacción de los usuarios se va utilizar un método inductivo deductivo con la técnica de la encuesta sobre los usuarios en la terminal terrestre con la finalidad de obtener información de la calidad de los servicios que brinda la terminal terrestre de la ciudad de Cuenca, y como instrumento un cuestionario estructurado para recolectar información en el campo acerca de la percepción que tienen estos usuarios.
- Y por último para determinar cuáles son los servicios que mejor se aplican en la terminal y cuales no se va a manejar un software para las ciencias sociales que es el SPSS para obtener los resultados de las encuestas.

Cálculo del tamaño de la muestra de la población

Promedio de Pasajeros que tiene la terminal terrestre de Cuenca en el año 2017		
	Semanalmente	Mensualmente
Lunes a viernes	6.000	24.000
Sábados y domingos	7.500	30.000
TOTAL	13.500 habitantes	54.000 habitantes

Fuente: (López, 2018)

Elaborado por la autora

Teniendo en cuenta el promedio de población que tiene la terminal terrestre de Cuenca en el año 2017, se puede aplicar la fórmula de la muestra de la siguiente manera:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde

N= número de población

Z = nivel de confianza,

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

d = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

DESARROLLO	
N	54.000
Z	1,96
P	0,5
Q	0,5
D	5%

Elaborado por la autora

Aplicando la fórmula, tenemos el siguiente resultado:

$$n = 51861,60/135,96$$

$$n = 382 \text{ encuestas}$$

Con el resultado obtenido se aplicara a 382 personas la encuesta en la Terminal Terrestre donde se detallará las preguntas necesarias para la investigación.

Esta encuesta se realizara a los usuarios que utilizan los servicios de la terminal como parqueo, limpieza, seguridad, información, y Centro de matriculación, todos ellos son empleados que brindan servicios en la Terminal Terrestre, cabe recalcar que esta investigación se realizara en la terminal que se encuentra ubicada al noreste de la ciudad entre las avenidas España y Gil Ramírez Dávalos y las calles Chapetones y Sebastián de Benalcázar.

MARCO TEÓRICO

Expresa (Daros, 2002, pág. 80) *“que el marco teórico es lo que encuadra, contiene, ubica y hace relevante el sentido del problema”*.

El marco teórico es la información recogida que proporciona un conocimiento profundo de la teoría que le da significado a la investigación.

Servicio

Son actividades que no producen bienes, entre ellas se encuentra la distribución, transporte y las comunicaciones, instituciones financieras y los servicios a las empresas. (González Moreno Miguel, 2019).

Según Vargas (2006) El Servicio al Cliente como características:

- **El Servicio es intangible:** Se dice que es intangible cuando no se puede ver ni tocar, y lo que se ve es tangible, como el aseo, o nuestra presentación personal. (Vargas, 2006, pág. 17).

- **El Servicio es variable:** Hoy nos sentimos alegres, mañana tal vez, es decir a como nos sentimos ese día. (Vargas, 2006, pág. 17).
- **El Servicio se produce y se consume a la vez:** Esto mantiene aquello que “no hay segunda oportunidad para una muy buena primera impresión”. Hay que entonces tener la lengua siempre muy conectada a la mente, para no generar malestar en nuestros clientes por alguna imprudencia o mal comentario. (Vargas, 2006, pág. 17).
- **El Servicio no puede ser almacenado:** Generar una motivación interna, de manera que cada día sea un nuevo inicio, una nueva oportunidad de tratar y mejorar con nuestros clientes para que se sienta satisfechos. (Vargas, 2006, pág. 17).
- **El tema del Servicio al Cliente es muy importante en áreas de poder mantener a nuestros clientes:** Existen varias investigaciones que dicen que más del 40% de las veces, el cliente cambia por deficiencias en nuestro servicio al cliente.

Por tanto qué consejos pueden mejorar su Servicio al Cliente:

- ✓ **Esté atento:** Mantenerse siempre “alerta”, o bien, atento, a lo que el cliente busca, pide, solicita o dice. (Vargas, 2006, pág. 18).
- ✓ **Sea cortés:** Hacerle sentir bien al cliente cuando compre en su establecimiento. (Vargas, 2006, pág. 18).
- ✓ **Busque aprender todos los días:** Aprender del cliente, de la competencia, del entorno, y de sus proveedores. (Vargas, 2006, pág. 18).
- ✓ **Siéntase bien consigo mismo:** Sentirse con ganas siempre de hacer las cosas, con ánimo. (Vargas, 2006, pág. 18).
- ✓ **Tenga claro que no es lo que se dice sino como se dice:** Es importante la comunicación no verbal (gesto y tono), esta comunicación influye más del 93% de la comunicación interpersonal. (Vargas, 2006, pág. 18).

- ✓ **Disposición a ayudar:** Es muy importante la atención a los detalles, a las necesidades no explícitas de sus clientes. (Vargas, 2006, pág. 18).
- ✓ **Cuide los pequeños detalles:** Nunca hay que dejar de lado los detalles por mínimos que sean, ya que algunas veces los negocios se pierden por despreciar aquellos “momentos de verdad” que pueden marcar la diferencia. (Vargas, 2006, pág. 19).
- **El cliente en su mayoría no le va a expresar su nivel de disgusto o inconformidad:**
El 96% de las veces, el cliente no le expresa su malestar al vendedor. Hay que tener en cuenta que el mantener a un cliente es al menos 5 veces más barato que salir a la calle a conseguir nuevos clientes. (Vargas, 2006, pág. 19).

Servicio al cliente

El servicio al clientes es una acción de ventas, ya que servicio es vender, estimula a los clientes regresar a la empresa o tienda con mayor frecuencia y a comprar más. (Tschohl, 2008, pág. 1).

De acuerdo con un estudio realizado por American Management Association, las compras realizadas por los clientes leales, quienes recurren una y otra vez a una organización es porque están satisfechos con los servicios recibidos, representan un 65% del volumen de ventas promedio de una empresa. (Tschohl, 2008, pág. 1).

Según (CEPAM, 2013) el cliente evalúa el servicio como:

Primero hay que saber qué la atención y el servicio no son lo mismo, el cliente se fija en todos los detalles y reacciona ante ellos. Para eso se debe conocer los cinco elementos básicos a valorar para conservar un eficiente control sobre los procesos de atención al cliente.

Los elementos básicos a tener en cuenta son:

Elementos tangibles: Como las instalaciones y los equipos de la empresa, presentación del personal, materiales de comunicación y la exhibición de los productos. “A los clientes hay que tratarlos como ellos quieren ser tratados” (CEPAM, 2013, pág. 12)

Cumplimiento: Hay que cumplir con lo que él o la vendedora o vendedor ofrece al cliente. (CEPAM, 2013, pág. 13)

Disposición: Es ayudar a los clientes a escoger el producto, o brindarles el tiempo que se requiera para que se sientan satisfechos. (CEPAM, 2013, pág. 13)

Cualidades del personal: Los vendedores deben demostrar que son competentes, eficientes en su trabajo y capaces de inspirar confianza. (CEPAM, 2013, pág. 13)

Empatía: Los vendedores deben conocer al cliente para entender sus necesidades y mantener una comunicación positiva y permanente. (CEPAM, 2013, pág. 13)

Atención

Señala (BALLESTEROS, 2002) que es el proceso el cual podemos dirigir nuestros recursos mentales sobre algunos aspectos del medio, los más importantes. También hace referencia al estado de observación y de alerta que nos permite tomar conciencia de lo que ocurre con nuestro entorno.

Marketing de servicios

Sostiene Cobra (2000) que es una disciplina que busca estudiar fenómenos y hechos que se presentan en la venta de servicios. Se puede decir que es un producto intangible por lo tanto no se toca, no se coge, y no se palpa. Permite satisfacciones que compensan el dinero invertido en la realización de deseos y necesidades de los clientes.

Percepción

Según (Díaz, 2013) la percepción es el conocimiento que tienen las personas de una cosa u objeto a través de las emociones, y actúa en base a los impulsos que recibe.

Proceso del servicio

Según (Alcaraz Avendaño Arturo, 2012, pág. 58) el proceso del servicio es un conjunto de actividades realizadas de forma racional cuya finalidad es lograr la satisfacción del cliente. Para que se realice el proceso del servicio se necesita seguir unos pasos que se les conoce como 4A y son los siguientes:

1. Atender al cliente: Es establecer el contacto visual y darle la bienvenida, hacerlo sentir como en casa, ofreciéndole el apoyo correspondiente para que se sienta más cómodo y satisfecho. (Alcaraz Avendaño Arturo, 2012, pág. 58)

2. Aclarar la situación: Preguntar de forma amigable al cliente que es lo que necesita o desea y escuchar con mucha atención, facilitar información de lo que desea y si tiene dudas corresponder a estas. (Alcaraz Avendaño Arturo, 2012, pág. 58)

3. Actuar satisfaciendo la necesidad: Es exceder las expectativas que tiene el cliente siempre que esto sea posible, si es algo rutinario se debe actuar con rapidez, en caso contrario buscar otra manera de intervenir. (Alcaraz Avendaño Arturo, 2012, pág. 59)

4. Asegurarse de la satisfacción: Preguntar al cliente si cubrió todas las expectativas que necesitaba o buscaba, y si no fue así buscar una acción correctiva y despedirse amablemente del cliente. (Alcaraz Avendaño Arturo, 2012, pág. 59)

Estos pasos ayudan a entender que es la calidad del servicio, porque el cliente debe ser comprendido por la persona que le atiende, por otro lado debe sentirse cómodo tanto

físicamente como psicológicamente es decir como en casa ya que si se siente extraño no regresa al lugar.

Calidad

La calidad es traducir las necesidades futuras de los clientes en características medibles, porque solo así puede ser diseñado un producto o servicio para dar satisfacción al cliente. (Alcaraz Avendaño Arturo, 2012, pág. 57)

La calidad de un producto es fácil identificar ya que es tangible por lo tanto es fácil de medir, mientras que el servicio como educación, salud, etc. Son intangibles por lo que es difícil medir. (Alcaraz Avendaño Arturo, 2012, pág. 57)

Calidad en el servicio

(Alcaraz Avendaño Arturo, 2012, pág. 59) *Indica que la calidad en el servicio “Es medida desde dos vertientes. Desde el punto de vista del proveedor, el cual mide el grado de respuesta a los requisitos descritos en las especificaciones del servicio, y desde el punto de vista del cliente el cual mide el grado de respuesta de un servicio a sus demandas, deseos y expectativas.”*

Según (Alcaraz Avendaño Arturo, 2012) **El cliente percibe el servicio desde dos tipos de calidad**

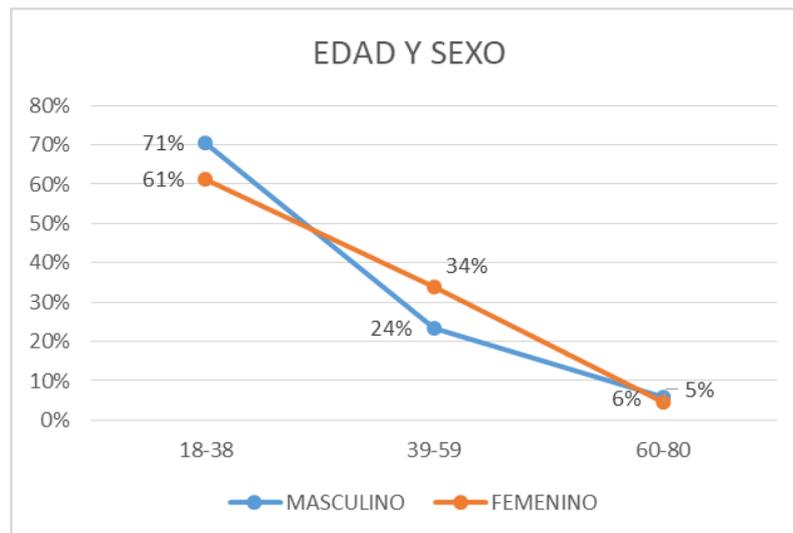
- **Calidad dura:** Es el contenido material del servicio y puede ser una carta de vinos, planes de estudio, horario de vuelo, plazos de pago, etc. (Alcaraz Avendaño Arturo, 2012, pág. 59)

- **Calidad suave:** Es el contenido emocional del servicio como por ejemplo el compromiso, actitud, amabilidad, atención, ambiente, cumplimiento de citas, entre otros. (Alcaraz Avendaño Arturo, 2012, pág. 59)

El ser humano es quien establece como los clientes perciben la calidad del servicio y se fija cuando cumplen los dos elementos, los beneficios que obtienen al adquirir el servicio y las experiencias de las necesidades deseos o satisfacción, es decir cómo se sintió cuando adquirió el servicio por última vez. (Alcaraz Avendaño Arturo, 2012, pág. 59)

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

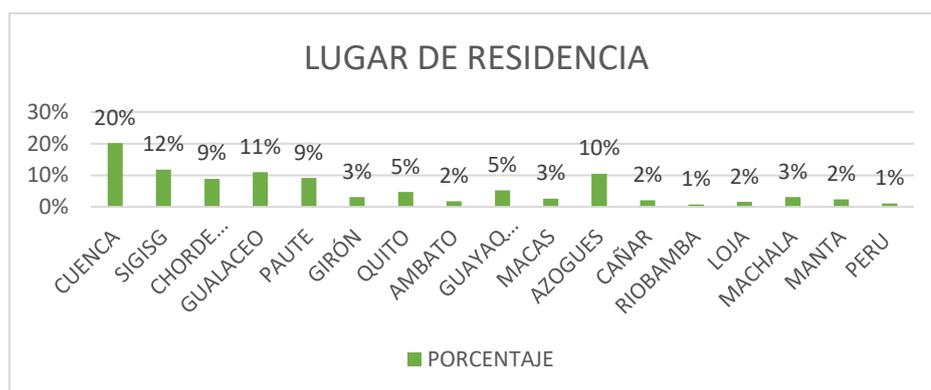
Grafico 1



Elaborado por la autora

El 71% de los encuestados que están entre 18 y 38 años que corresponde al género masculino y el 61% al femenino, el 34% están entre 39 y 59 años pertenecientes al sexo femenino y el 24% al masculino, el 5% están en entre 60 y 80 años pertenecientes al sexo femenino y el 6% al masculino.

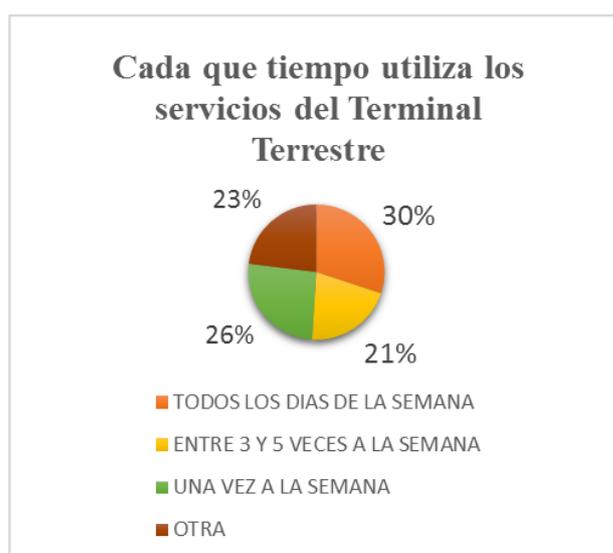
Gráfico 2



Elaborado por la autora

77 personas pertenecen a la Ciudad de Cuenca con el mayor porcentaje que corresponde al 20%, seguido del Cantón Sigsgig con el 12%, Gualaceo con el 11%, Azogues con el 10%, y el resto corresponde a otras ciudades.

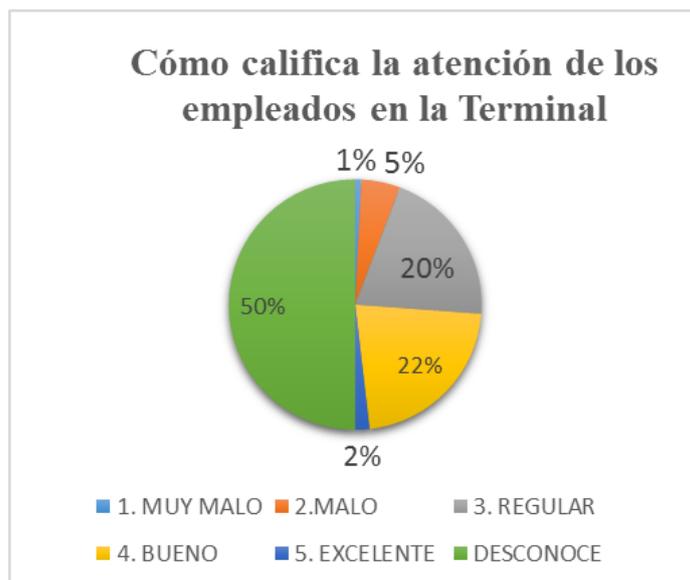
Gráfico 3



Elaborado por la autora

De los encuestados 115 personas utilizan los servicios todos los días esto corresponde al 30%, 99 una vez a la semana, 80 utilizan entre 3 y 5 veces a la semana y 88 utilizan una vez al mes, cada trimestre, semestre, o una vez al año.

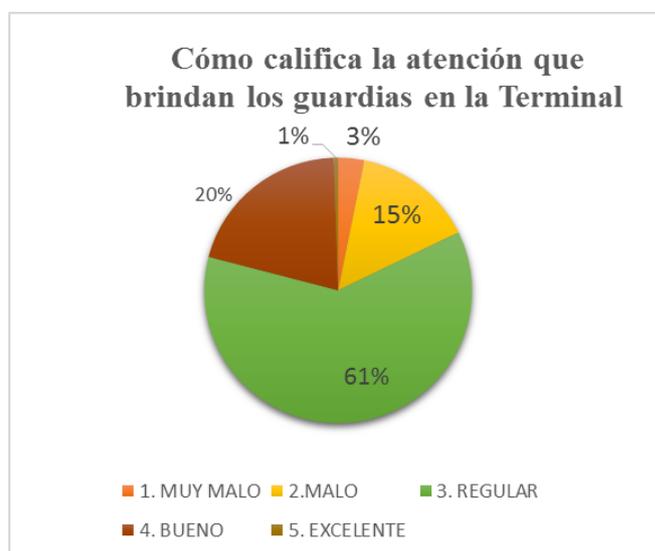
Gráfico 4



Elaborado por la autora

191 Personas indica que desconocen los servicios porque nunca lo han necesitado o requerido, el 22% corresponde a una atención buena, el 20% una atención aceptable, el 5 % mala, el 1% muy mala y el 2 % una atención excelente.

Gráfico 5



Elaborado por la autora

El 61% piensa que la atención que brindan los guardias en la Terminal es aceptable, el 20% bueno, el 15% malo, el 3 % muy malo y el 1% es excelente.

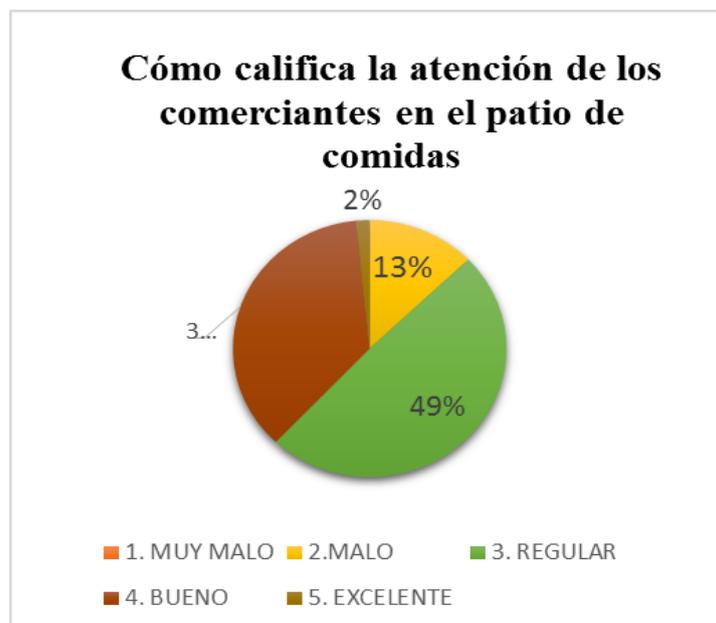
Gráfico 6



Elaborado por la autora

El 57% piensa que la atención que se brinda a la tercera edad y discapacitados es aceptable, el 19% una atención buena, y el otro 19% a una atención mala, el 2% una atención muy mala y el otro 2% a una atención excelente.

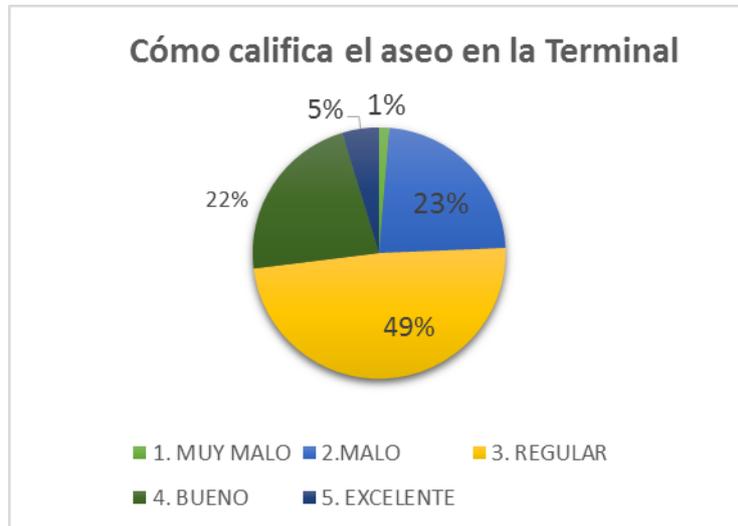
Gráfico 7



Elaborado por la autora

Con respecto a la atención que se brinda en el patio de comidas el 49% corresponde a una atención aceptable, el 36% corresponde a bueno, el 13% muy malo y el 2% a una atención excelente.

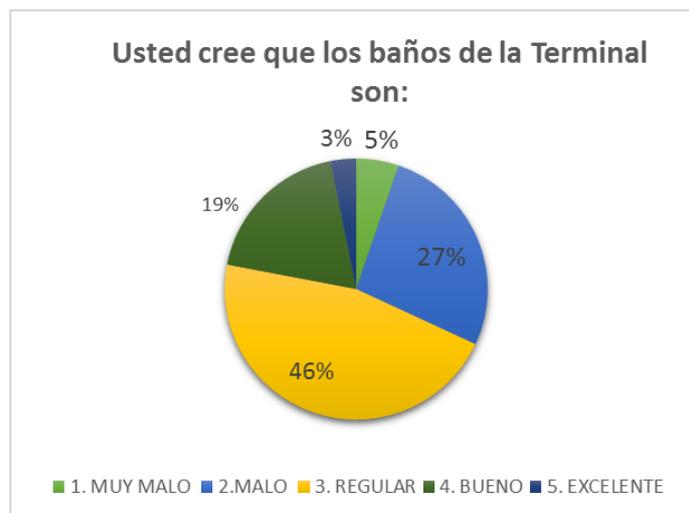
Gráfico 8



Elaborado por la autora

El 49% corresponde a una calificación aceptable, el 23% malo, el 22% bueno es decir existe una diferencia del 1% entre la respuesta de bueno y malo, ya que las respuestas se aproximan, el 5% de los usuarios observan y perciben que el aseo es muy bueno en la Terminal.

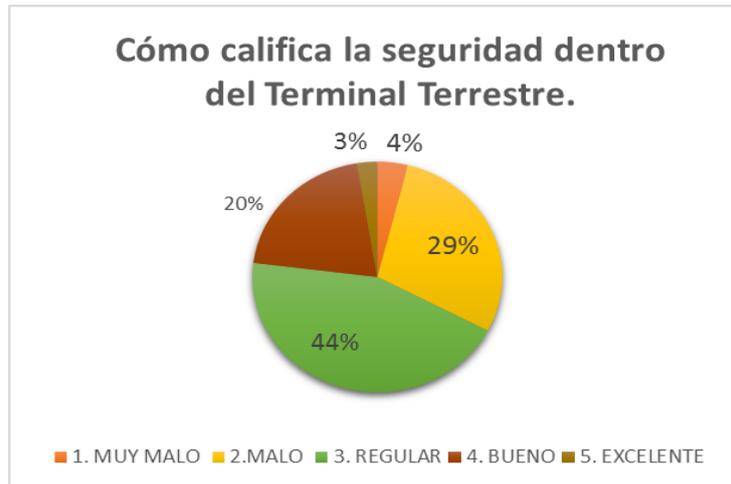
Gráfico 9



Elaboración por la autora

Con respecto a esta pregunta el 46% corresponde a una calificación aceptable, el 27% corresponde a que los baños son percibidos como malos, el 19% bueno, el 5% muy malo y el 3% excelente.

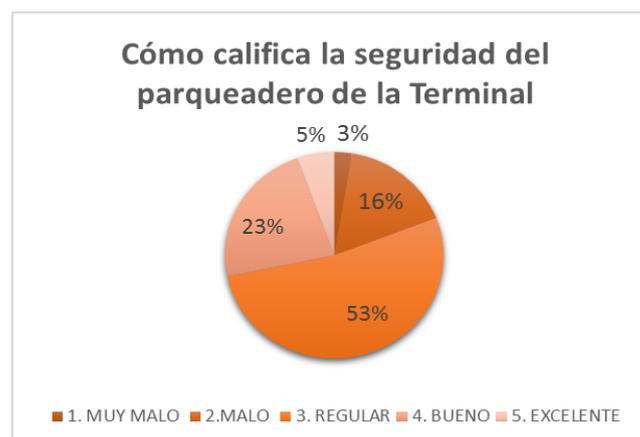
Gráfico 10



Elaborado por la autora

El 44% de los usuarios consideran que la seguridad dentro de la Terminal es aceptable, el 29% corresponde a una seguridad mala, el 20% una seguridad buena, el 4% muy mala y el 3% excelente.

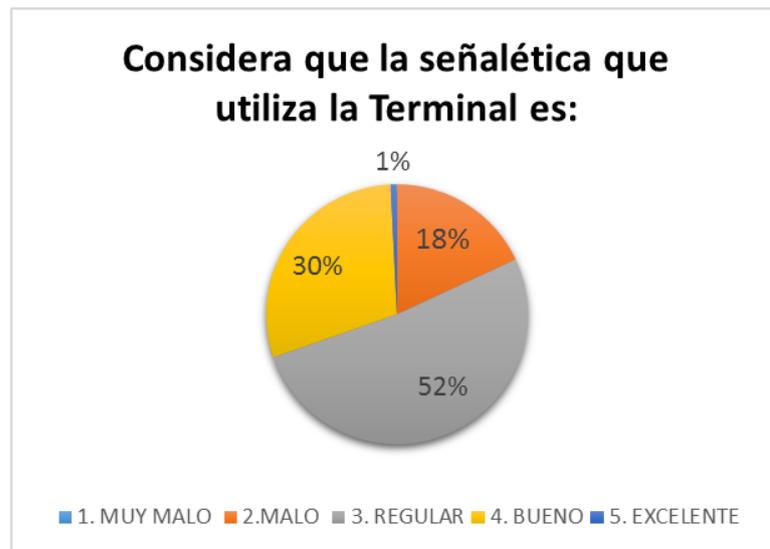
Gráfico 11



Elaborado por la autora

El 57% piensan que la seguridad del parqueadero es aceptable, el 23% bueno, el 5% excelente y el 3% respondieron muy malo.

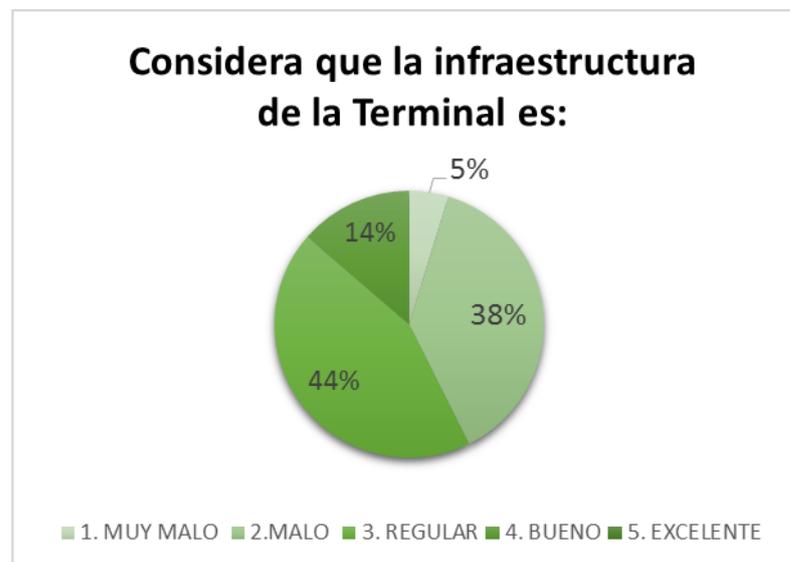
Gráfico 12



Elaborado por la autora

El 52% corresponde a que los usuarios creen que la señalética es aceptable, el 30% buena, el 18% mala, y el 1% a excelente.

Gráfico 13



Elaborado por la autora

El 44% de los usuarios consideran que la infraestructura es aceptable, el 38% mala, el 14% buena y el 5% muy mala.

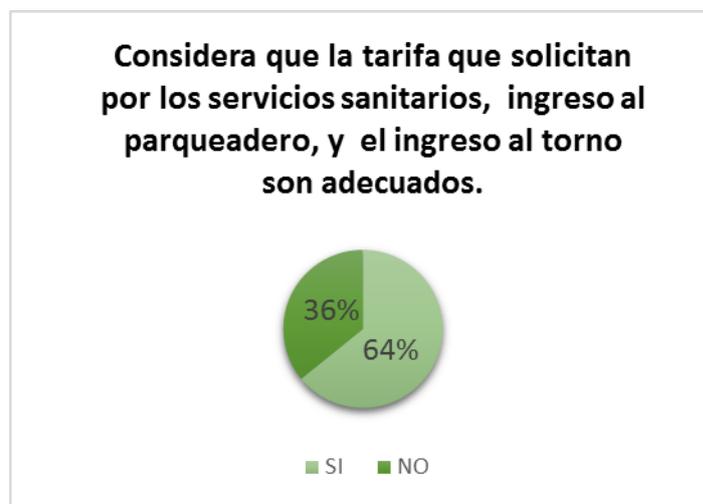
Gráfico 14



Elaborado por la autora

213 Personas respondieron que la sala de espera si es adecuada para su uso, y 169 respondieron que no es adecuada.

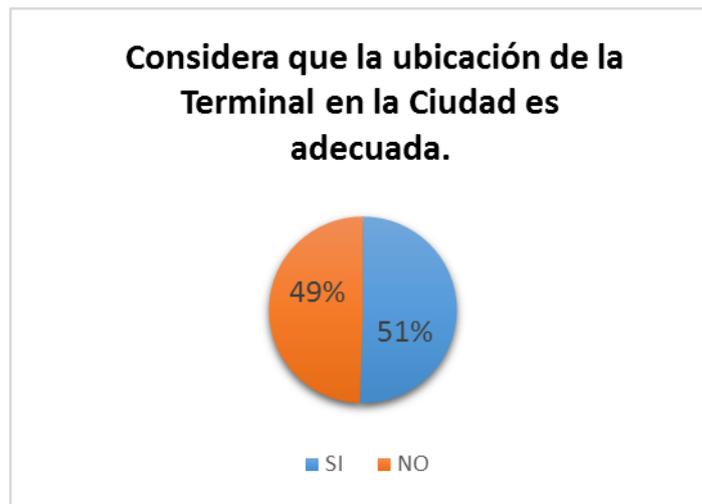
Gráfico 15



Elaborado por la autora

El 64% corresponde a que los usuarios si están de acuerdo con la paga que hacen, mientras que el 36% no están de acuerdo porque dicen que es una cantidad exagerada que cobran por el servicio.

Gráfico 16



Elaborado por la autora

193 Usuarios consideran que la ubicación de la terminal si es la adecuada, mientras que 189 no lo creen así.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El análisis realizado a los usuarios de la Terminal Terrestre de la Ciudad de Cuenca. Según (Serrano, 2007) La calidad de un servicio no se puede precisar fácilmente, a pesar de ello se puede decir que la calidad de un servicio es la percepción que tiene el cliente.

Los resultados analizados, concluyen que los mismos son percibidos como aceptables de acuerdo a los porcentajes obtenidos.

- Se desarrollaron 382 encuestas a hombres y mujeres entre los 18 y 80 años pertenecientes a diferentes lugares de residencia.
- El 61% de usuarios opinan que la atención que brindan los guardias es aceptable, el 57% cree que la atención que se brinda a las personas de tercera edad y discapacitados también es aceptable.
- La seguridad del parqueadero y la señalética que utiliza corresponde a una calificación aceptable porque pertenecen a un porcentaje mayor del 50%
- El 56% de los encuestados cree que la sala de espera si es la adecuada para su uso, sin embargo, mencionaban que se debe realizar cambios en las sillas, interruptores, y sobre todo implementar internet inalámbrico para que la espera no sea tan molesta.
- El 64% piensa que el cobro que se realiza por los servicios sanitarios, por el parqueadero y por el ingreso al turno son los apropiados, el 51% de los usuarios consideran que la ubicación si es la adecuada aunque el 49% no piensa lo mismo porque creen que la terminal debe estar a las afueras de la Ciudad para así evitar el tráfico vehicular.
- El 27% respondieron que los servicios sanitarios son malos y que necesitan algunos cambios, el 29% cree que la seguridad dentro de la terminal es mala porque existen

personas alcohólicas e indigentes, entre otros, el 38% piensan que la infraestructura es mala y que deben remodelar porque ya varios años esta como lo es actualmente.

- Los servicios sanitarios no están bien calificados por los usuarios en relación al servicio que brinda porque el aspecto físico no es el correcto ya que pasan manchadas las paredes, puertas o espejos. Una sugerencia por parte de algunos encuestados fue que debe existir un estricto control de aseo por parte de quien se encarga de la limpieza, otra sugerencia fue que los guardias cuiden y estén pendientes de estos lugares para que la terminal tenga buenos comentarios en general.
- La seguridad dentro del Terminal no es adecuada porque existen personas indigentes, alcohólicas, y vagabundos, por estas personas los usuarios no se sienten cómodos por esa razón varios encuestados señalaban que los guardias deben estar más precavidos, y atentos, también tener una voz de mando para dirigirse a ellos y explicarles que no deben estar en la terminal.
- Con relación a la infraestructura el 38% de los encuestados indican que es mala, por lo que se debería cambiar el diseño y los colores. Algunos de los encuestados creen que la terminal debe remodelarse porque ya varios años esta cómo lo es actualmente y fuera bueno que lo hagan para que las personas se sientan más satisfechas, también ayudaría a que la Ciudad de Cuenca sea más atractiva y tenga más lugares bonitos.

Finalmente podemos señalar que la mayoría de los servicios que se brinda son aceptables salvo algunos que fueron señalados en los párrafos anteriores.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaraz Avendaño Arturo, M. H. (2012). *Calidad en el servicio*. Obtenido de Calidad en el servicio: <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- BALLESTEROS, S. (2002). *PSICOLOGIA GENERAL ATENCION Y PERCEPCION II*. UNED. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION A DISTANCIA.
- CEPAM. (Abril de 2013). *Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer, CEPAM Auspiciado por la AECID en cooperación con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción, FAD*. Obtenido de Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer, CEPAM Auspiciado por la AECID en cooperación con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción, FAD: <https://www.fad.es/sites/default/files/Manual%20Atenci%C3%B3n%20Cliente.pdf>
- COBRA, M. (2000). *MARKETING DE SERVICIOS*. McGraw-Hill Interamericana.
- Daros, W. R. (Enero de 2002). *Qué es un marco teórico?* Obtenido de Qué es un marco teórico?: <https://www.redalyc.org/pdf/259/25914108.pdf>
- Díaz, J. L. (2013). *Curso de Neurociencia cognitiva III percepción*. Obtenido de Curso de Neurociencia cognitiva III percepción: <http://www.joseluisdiaz.org/wp-content/uploads/2013/02/III-Percepcion.pdf>
- EL TIEMPO, D. D. (27 de Febrero de 2015). Obtenido de <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/349133>
- EL TIEMPO, D. D. (10 de Julio de 2017). *Los “incobrables” arriendos de la Terminal Terrestre*. Obtenido de Los “incobrables” arriendos de la Terminal Terrestre: <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/los-incobrables-arriendos-de-la-terminal-terrestre>
- EMOV. (13 de FEBRERO de 2015). *TERMINAL TERRESTRE DE CUENCA OBTIENE CERTIFICADO DE HABILITACIÓN TÉCNICA*. Obtenido de TERMINAL TERRESTRE DE CUENCA OBTIENE CERTIFICADO DE HABILITACIÓN TÉCNICA: <http://www.emov.gob.ec/?q=content/terminal-terrestre-de-cuenca-obtiene-certificado-de-habilitaci%C3%B3n-t%C3%A9cnica>
- EMOV, E. (09 de ABRIL de 2010). *ORDENANZA DE CONSTITUCION, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA – EMOV EP*. Obtenido de ORDENANZA DE CONSTITUCION, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA – EMOV EP: <http://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia/a2.15.pdf>
- EP, E. (Diciembre de 2014). *PLAN ANUAL DE INVERSIÓN 2015*. Obtenido de PLAN ANUAL DE INVERSIÓN 2015: <http://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia/k4.pdf>
- EP, E. (25 de FEBRERO de 2017). *EMOV*. Obtenido de EMOV: <http://www.emov.gob.ec/>
- GAD. (04 de FEBRERO de 2019). *SISTEMA CORPORATIVO DE CONSULTAS*. Obtenido de SISTEMA CORPORATIVO DE CONSULTAS: <https://www.cuenca.gob.ec/consultas/index.php>
- González Moreno Miguel, G. C. (20 de ENERO de 2019). *LOS SERVICIOS, CONCEPTO, CLASIFICACIÓN Y PROBLEMAS DE MEDICIÓN*. Obtenido de LOS SERVICIOS, CONCEPTO, CLASIFICACIÓN Y

PROBLEMAS DE MEDICIÓN: file:///C:/Users/Usuariots/Downloads/Dialnet-LosServiciosConceptoClasificacionYProblemasDeMedic-1317365.pdf

INEC. (19 de ENERO de 2011). *INEC*. Obtenido de INEC:

http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Migracion/Publicaciones/Anuario_ESI_2011.pdf

López, Y. Y. (MARZO de 2018). *ANÁLISIS DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CUENCA COMO PARTE DEL DESARROLLO TURÍSTICO 2017*. Obtenido de ANÁLISIS DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CUENCA COMO PARTE DEL DESARROLLO TURÍSTICO 2017:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29827/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf.pdf?fbclid=IwAR03JGg46EhT9gods-qv6Y4v5qapsOS2Nzr560WW87I6TV0SD9ON2XulyRI>

Malhotra, N. K. (2008). *Investigacion de mercados*. Mexico: Pearson Educacion . Obtenido de <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2015/09/Investigacion-de-Mercados-Naresh-Malhotra.pdf>

Ministerio, I. d. (2018). *Terminal Terrestre de Cuenca segura, gracias a 'Operativo Cerrojo'*. Obtenido de Terminal Terrestre de Cuenca segura, gracias a 'Operativo Cerrojo':

<https://www.ministeriointerior.gob.ec/terminal-terrestre-de-cuenca-segura-gracias-a-operativo-cerrojo/>

Rodríguez Andrés, O. P. (Junio de 2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Obtenido de Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>

Serrano, M. V. (02 de Noviembre de 2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios, y auto-percepción de empresas de capacitación de talento*. Obtenido de Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios, y auto-percepción de empresas de capacitación de talento:

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Argentina: Liderazgo 21.

Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente*. USA: ISBN , quinta edición.

Vargas, G. V. (2006). *El servicio al cliente, más que un querer un deber*. Obtenido de El servicio al cliente, más que un querer un deber: file:///C:/Users/Usuariots/Downloads/Dialnet-ElServicioAlCliente-2881099.pdf

ANEXOS



