

UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA INGENIERÍA EN TURISMO

**“ANÁLISIS DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA TERMINAL TERRESTRE DE
LA CIUDAD DE CUENCA COMO PARTE DEL DESARROLLO TURÍSTICO
2017”**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: Ingeniera en
Turismo**

AUTORA:

YASMINE YALILA YUNEZ LÓPEZ

C.I. 0915712491

DIRECTOR:

CÉSAR OSWALDO WEBSTER COELLO

C.I. 0101251494

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cuenca, Marzo del 2018.



RESUMEN

En el presente análisis del Servicio al Cliente de la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca como parte del Desarrollo Turístico se planteó conocer el nivel o índice de calidad de servicio según las percepciones y expectativas que tienen los turistas que utilizan la Terminal como medio para llegar a su lugar de destino.

Para la realización de la presente investigación se utilizó la metodología cuantitativa y cualitativa, lo cual permitió conocer la situación turística en la ciudad de Cuenca, así como realizar un análisis externo e interno de la Terminal; además esto permitió obtener referentes teóricos sobre el servicio de calidad, beneficios y estrategias organizacionales. También se realizó un análisis de mercado mediante la aplicación del Modelo Servqual con la finalidad de conocer el perfil del turista potencial, de esta manera se descubrió el nivel de sus percepciones y expectativas además de datos demográficos.

Según el estudio realizado se determinaron recomendaciones o estrategias para mejorar el nivel o índice de calidad del servicio las cuales fueron enfocadas de acuerdo a los resultados obtenidos del Modelo Servqual.

Palabras claves: Servicio al Cliente, Terminal Terrestre, Cuenca, Desarrollo Turístico, índice de calidad, Servqual.



ABSTRACT

In the present investigation of the Customer Service of the Terminal Terrestre bus station of the city of Cuenca as part of the Tourism Development, was proposed to know either the level or index of service quality according to the perceptions and expectations of users or visitors who use this Terminal as means to get to their destination place.

To carry out this research, both a quantitative and qualitative methodology was used, which allowed to learn the tourist situation in the city of Cuenca, as well as to perform both external and internal analysis of the Terminal; In addition, this research allowed to obtain theoretical references on quality service, benefits and organizational strategies. A market analysis was also supported by applying the Servqual Model to know the profile of the potential user or visitor, therefore, the level of their perceptions and expectations, as well as demographic data were discovered.

According to the study conducted, recommendations or strategies were determined to improve the quality of the service, which were focused with the results obtained from the Servqual Model.

Keywords: Customer Service, Terrestrial Terminal bus station, Cuenca, Tourism Development, Quality index, Servqual.



ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FOTOS	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS	8
ÍNDICE DE MAPAS	9
ÍNDICE DE CUADROS	9
DEDICATORIA	12
AGRADECIMIENTO	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO 1	16
ANÁLISIS SITUACIONAL DE: EL TURISMO EN LA CIUDAD DE CUENCA Y LA TERMINAL TERRESTRE	16
1.1 Cuenca como destino turístico	16
1.1.1 Análisis Interno	16
1.2 Análisis de la Terminal Terrestre	23
1.2.1 Historia de la Terminal Terrestre	23
1.2.2 La Terminal Terrestre de Cuenca y el Turismo	25
1.2.3 Ubicación	26
1.2.4 Misión, visión, objetivos y valores	26
1.2.5 Estructura organizacional	28
1.2.6 Infraestructura	31
1.2.7 Servicios	31
1.3 Análisis F.O.D.A. de la Terminal Terrestre	40
CAPÍTULO 2	42
ANÁLISIS DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE Y MARCO LEGAL	42
2.1 Servicio de calidad: Beneficios y estrategias organizacionales	42
2.1.1 Orientación al cliente	42
2.1.2 Servicio al cliente	43
2.1.3 Servicio de calidad	45
2.1.4 Variables determinantes de un servicio de calidad	46
2.1.5 Características diferenciadoras de los servicios	47



2.1.6 Beneficios de brindar servicios de calidad	49
2.1.7 Estrategias del servicio	50
2.1.8 Medición de servicio.....	53
2.2 Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización	56
2.3 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Ecuador.....	57
2.4 Reglamento de transporte público interprovincial de pasajeros.	60
CAPÍTULO 3.....	64
ANÁLISIS DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA LA TERMINAL TERRESTRE	64
3.1 Población de la investigación.....	64
3.2 Muestra a investigar.....	64
3.3 ¿Quiénes participaron?	65
3.2.1 Diseño del cuestionario.....	65
3.4 Tabulación de datos.	66
3.5 Análisis de resultados.	80
3.6 Recomendaciones para el mejoramiento los servicios.....	81
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES.....	93
BIBLIOGRAFÍA	94
ANEXOS	100
Anexo n° 1: Diseño de Tesis.....	100
Anexo n° 2: Listado de empresas de Transporte Terrestre Turístico Cuenca.	120
Anexo n°3: Fotos de los servicios de la Terminal Terrestre de Cuenca.....	121
Anexo n° 4: Diseño de encuesta.....	123
Anexo n° 5: Oficio de Solicitud de recolección de datos	125
Anexo n° 6°: Recolección de datos en la Terminal Terrestre.....	126
Anexo n° 7: Condiciones de la sala de espera.....	127



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Empresas de Transporte.....	32
Tabla 2 Su motivo de viaje es por turismo	67
Tabla 3 Género	68
Tabla 4 Edad.....	69
Tabla 5 Mediana puntuación y desvío estándar.....	71
Tabla 6 Dimensión n°1: Elementos tangibles.....	72
Tabla 7 Dimensión n° 2: Confiabilidad	74
Tabla 8 Dimensión n° 3: Capacidad de respuesta	75
Tabla 9 Dimensión n° 4: Seguridad	77
Tabla 10 Dimensión n°5: Empatía	78
Tabla 11 Promedio General del nivel de calidad de las percepciones	79
Tabla 12 Promedio General del nivel de calidad de las expectativas	79
Tabla 13 Índice o Nivel de Calidad en el Servicio según el Modelo Servqual...80	



ÍNDICE DE FOTOS

Foto N° 1 Servicio de Transporte.....	121
Foto N° 2 Torno	121
Foto N° 3 Locales	121
Foto N° 4 Servicio de matriculación vehicular.....	121
Foto N° 5 Servicio de cajeros automáticos	121
Foto N° 6 Servicio de baños	121
Foto N° 7 Servicio de telefonía	122
Foto N° 8 Locales Comerciales.....	122
Foto N° 9 Servicio de vigilancia	122
Foto N° 10 Servicio de información turística	122
Foto N° 11 Servicio de señalización	122



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Estructura Organizacional de la EMOV EP	29
Gráfico 2 Estructura organizacional de la Gerencia Terminales, control en vía pública.....	30
Gráfico 3 Variables determinantes.....	46
Gráfico 4 Motivo de viaje.....	67
Gráfico 5 Género	68
Gráfico 6 Edad	69



ÍNDICE DE MAPAS

Mapa N° 1 Mapa político de la ciudad de Cuenca	18
Mapa N° 2 Ubicación de la Terminal de Cuenca	26

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Infraestructura de la Terminal Terrestre	31
Cuadro 2 Resumen de los locales y servicios que brindan en la Terminal Terrestre	37
Cuadro 3 Análisis FODA	41
Cuadro 4 Descripción del Triángulo del Servicio	44
Cuadro 5 Factores básicos para brindar un servicio de calidad.....	45
Cuadro 6 Factores determinantes.....	47
Cuadro 7 Características diferenciadoras por la función de cumplimiento	49
Cuadro 8 Recomendación n° 1 Dimensión: Elementos Tangibles (Percepciones)	82
Cuadro 9 Recomendación n° 2 Dimensión: Elementos Tangibles (Percepciones y expectativas)	83
Cuadro 10 Recomendación n° 3 Dimensión: Seguridad (Percepciones)	84
Cuadro 11 Recomendación n° 4 Dimensión: Seguridad (Percepciones y expectativas).....	85
Cuadro 12 Recomendación n° 5 Dimensión: Capacidad de Respuesta (Expectativas)	86
Cuadro 13 Recomendación n° 6 Dimensión: Elementos Tangibles (Expectativas)	87
Cuadro 14 Recomendación n° 7 Dimensiones: Confiabilidad y Empatía (Expectativas)	88
Cuadro 15 Recomendación n° 8 Dimensión: Capacidad de Respuesta (Expectativas)	89
Cuadro 16 Recomendación n° 9 Dimensión: Capacidad de Respuesta (Expectativas)	90



**CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

Yunez López Yasmine Yalila, en calidad autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Análisis del servicio al cliente de la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca como parte del desarrollo turístico 2017”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 14 de marzo del 2018.

Yunez López Yasmine Yalila

C.I: 0915712491



CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Yunez López Yasmine Yalila, autora del presente proyecto de investigación “Análisis del servicio al cliente de la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca como parte del desarrollo turístico 2017”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 14 de marzo del 2018.

Yunez López Yasmine Yalila

C.I: 0915712491



DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo investigativo a Dios, mi padre celestial, por ser mi creador y quien desde lo alto ha guiado mis pasos y en los momentos más duros de mi vida me ha consolado y quien en su infinita misericordia me ha bendecido de muchas formas.

Además, quiero dedicar este trabajo a mis abuelos: Federico Yunez (†), por haber creído en mí y a pesar de ya no estar en este mundo sé que estaría muy orgulloso, y a mi abuela Fanny Hidalgo por haber sido más que una madre para mí y haberme dedicado gran parte de su vida además de inculcarme todos los buenos valores y así haberme formado como una persona de bien para servir a la sociedad.

También quiero dedicar esta investigación a mi padre Jaime Yunez (†), aunque ya no está físicamente en este mundo, sé que antes de partir siempre le pidió a Dios por mí y sé que Él escuchó sus oraciones, ya que como padre siempre estuvo brindándome su amor hasta el último de sus días y sé que el verme llegar a cumplir esta meta era uno de sus grandes sueños.



AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por haber sido mi soporte, mi guía, mi sustento y quien me abrió las puertas para poder lograr esta meta.

También quiero agradecer a mis abuelos: Federico Yunez (†) y Fanny Hidalgo por haber sido como unos padres para mí y siempre estar conmigo en los momentos más difíciles, brindándome su apoyo. Además, quiero agradecer a mi padre Jaime Yunez (†) por estar junto a mí, brindarme su amor paternal y darme palabras de aliento en el camino.

Asimismo, le agradezco a mi hermano, Yamil Yunez, por sus consejos y haber sido un ejemplo de perseverancia, esfuerzo, dedicación y superación en la adversidad.

Les agradezco en gran medida a mis tíos, Francisco Lozano y Edith Yunez, por haberme brindado su apoyo incondicional y su gran ayuda durante mi carrera universitaria.

Finalmente, quiero agradecerles a todas aquellas personas que quizás no esté nombrando pero que contribuyeron y me apoyaron de una u otra forma para superar esta etapa de mi vida.



INTRODUCCIÓN

El presente estudio se encuentra enfocado en la calidad de la atención y el servicio al cliente que presta la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca y cómo esto incide en los turistas que se movilizan desde y hacia el Azuay.

El análisis de la calidad del servicio de la Terminal Terrestre será la base para establecer la percepción de los turistas sobre el servicio prestado por la terminal, identificando las expectativas de los mismos y proponiendo mejoras para ciertas falencias que puedan existir en la prestación de los servicios, esto permitirá a las entidades correspondientes tomar medidas correctivas para la mejora de la calidad de la atención y prestación de servicios.

El tema de la investigación consta de tres capítulos.

En el primer capítulo se detalla la información acerca de los antecedentes de la ciudad de Cuenca, su historia y cómo se ha ido desarrollando turísticamente. Además de las generalidades de la Terminal Terrestre, su historia y aporte, así también se realiza un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

El segundo capítulo aborda el análisis del servicio y los beneficios que conlleva la entrega de servicios de calidad, además de estrategias organizacionales que las empresas de transporte deberían aplicar. También se presenta el marco legal para conocer las leyes, normas y reglamentos de transporte mencionados en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Ecuador, así como del Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros.

El tercer capítulo está enfocado en el análisis de calidad en los servicios que brinda la Terminal Terrestre, para lo cual se realiza las actividades como observación directa, encuestas y entrevistas que permitieron obtener información sobre las condiciones de la Terminal Terrestre con respecto a la

Yunez López Yasmine Yalila



atención y orientación turística, facilidades de transporte, seguridad pública, seguridad en traslados y servicios de restauración.

A partir de los resultados obtenidos mediante este estudio se presentan recomendaciones para el mejoramiento de la calidad en los servicios, las cuales sirven para perfeccionar o corregir los defectos en los mismos, contribuyendo de manera positiva con uno de los pilares de la economía nacional como es el desarrollo del turismo.



CAPÍTULO 1

ANÁLISIS SITUACIONAL DE: EL TURISMO EN LA CIUDAD DE CUENCA Y LA TERMINAL TERRESTRE

1.1 Cuenca como destino turístico

La ciudad de Cuenca es considerada como el segundo destino turístico de los Andes Ecuatorianos, en primer lugar, se encuentra Quito y en tercer lugar está Otavalo de los 18 destinos presentados en esta región. El turismo en la ciudad de Cuenca, tanto nacional como internacional, es de gran importancia para la economía local, motivo por el cual a continuación se presenta el análisis interno y turístico de la ciudad. (PRO ECUADOR, 2012)

1.1.1 Análisis Interno

a) Historia de la Ciudad de Cuenca

La ciudad de Cuenca es una tierra llena de historia y de herencias culturales, el autor Arteaga (2006), narra que la ciudad pasó por tres fases de conquista partiendo desde 15.000 años atrás cuando la cultura Cañari gobernaba el *Guapondelig*, palabra que significa llanura grande como el cielo, quienes creían ser descendientes de la guacamaya, adoraban a la luna y a la madre tierra; posteriormente se produjo la llegada del Imperio Inca, fundándose la ciudad de Tomebamba, la misma que funcionó como centro administrativo del imperio; finalmente con la llegada de los europeos la ciudad pasa a ser fundada por orden del Virrey del Perú Don Andrés Hurtado de Mendoza como Santa Ana de los Ríos de Cuenca el 12 de abril del 1557, siendo constituida como una ciudad religiosa y política, para posteriormente lograr su independencia española el 3 de noviembre de 1820. (p. 10)



En cada una de sus etapas, la ciudad fue creando un sincretismo cultural con rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, adquiriendo así nuevas tradiciones, costumbres, gastronomía, vestimenta, y creencias.

En diciembre de 1999 la ciudad de Cuenca es declarada por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) como Patrimonio Cultural de la Humanidad, este reconocimiento le fue concedido gracias a su nacimiento por estas tres culturas: Cañari, Inca y europea, además por la conservación de su centro histórico, por los vestigios del Pumapungo, la presencia de edificaciones coloniales y republicanas, en las cuales se evidencia la utilización de materiales como adobe, madera, piedra y tejas, lo cual enriquece la arquitectura de bienes patrimoniales, iglesias, casas, plazas, el trazado de damero, los adoquines, etc. (CIDAP, 2015, p. 2)

b) Generalidades del cantón

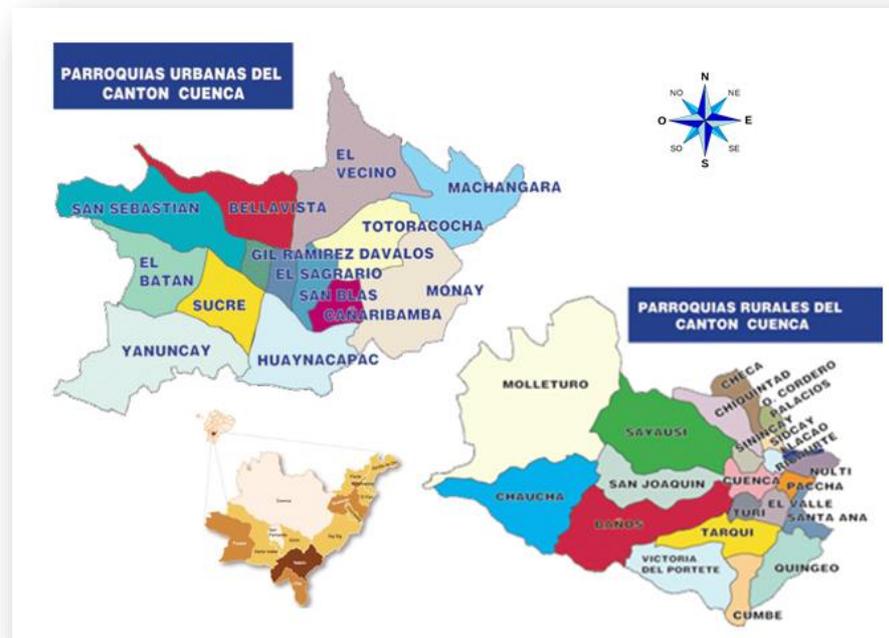
La ciudad de Cuenca, ubicada en el cantón con el mismo nombre es la capital de la provincia del Azuay, se ubica al sur del Ecuador en la región interandina o austral, el cantón cuenta con una extensión aproximada de 366.533 hectáreas y debido a su localización en la Cordillera de los Andes cuenta con cuatro zonas geomorfológicas dependiendo de su altitud, la cual puede ir desde los 320 m.s.n.m. hasta 4.500 m.s.n.m., este cambio de altitud implica una variedad de temperaturas alcanzando una temperatura de 17° a 26° en las zonas bajas y en las zonas altas de 7° a 13°. El cantón limita al norte con la provincia del Cañar, al este con los cantones Paute, Gualaceo y Sigüig, al oeste con la provincia del Guayas y al sur con los cantones de Girón, San Fernando y Santa Isabel. (Municipalidad de Cuenca, 2011, p. 11)

En el año 2010, el cantón Cuenca contó con una población de 524.563 habitantes y de acuerdo a la proyección realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), con un crecimiento anual del 1,02%, indica para

el año 2016 el cantón cuenta con un aproximado de 591,996 habitantes. (INEC, 2010)

El territorio del cantón Cuenca se encuentra dividido políticamente en 36 parroquias, de las cuales 21 son rurales: Baños, Chaucha, Checa, Chiquintad, Cumbe, El Valle, Llaaco, Molleturo, Nulti, Octavio Cordero Palacios, Paccha, Quingeo, Ricaurte, San Joaquín, Santa Ana, Sayausí, Sidcay, Sinincay, Tarqui, Turi y Victoria del Portete; mientras que 15 son consideradas como parroquias urbanas, entre las cuales están: Bellavista, Cañaribamba, El Batán, El Sagrario, El Vecino, Gil Ramírez Dávalos, Hermano Miguel, Huayna Cápac, Machángara, Monay, San Blas, San Sebastián, Sucre, Totoracochoa y Yanuncay. (GAD Municipal de Cuenca, 2016).

Mapa N° 1 Mapa político de la ciudad de Cuenca



Fuente: Foros Ecuador (2014), Mapa de parroquias Urbanas y Rurales de Cuenca-Azuay. [Imagen]. Recuperado de: forosecuador.ec

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Dentro de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Cuenca está la red vial de comunicación y el abastecimiento de servicios básicos.



Según el Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón Cuenca (2011), indica que “el 89,26% de viviendas en el área urbana cuentan con todos los servicios básicos, esto es agua potable, alcantarillado, recolección de basura, electricidad y telefonía fija”. (Municipalidad de Cuenca, 2011, p. 26)

Las principales vías de acceso con que cuenta la ciudad de Cuenca son: vías troncales, vías intercantonales, vías interparroquiales, vías cantonales y vías urbanas, entre las vías de mayor uso se encuentran las vías Cuenca – Azogues, Cuenca – Molleturo y Cuenca – Tarqui. (Municipalidad de Cuenca, 2015, p. 450)

c) Planta turística

La planta turística de la ciudad de Cuenca se encuentra conformada por distintas empresas que prestan servicios, entre estas se pueden encontrar 216 plazas de alojamiento comprende hoteles, hostales, hosterías, haciendas turísticas, lodge, resort, refugios, campamentos turísticos, casas de huéspedes, (Grupo de Investigación en Economía Regional, 2017, p. 91). Además, existen 137 plazas de restaurantes que ofrecen comida nacional, 39 restaurantes que ofrecen comida internacional y 16 restaurantes que ofrecen comida típica. También existen 122 empresas entre las cuales están agencias de viajes, empresas mayoristas y operadoras turísticas. (Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2010). En cuanto transporte turístico¹ en el cantón se encuentran 34 empresas² que operan de manera nacional, transfronterizo e internacional brindando servicios de traslados, excursiones, giras, y circuitos cerrados, éstas empresas se encuentran registradas en el Ministerio de Turismo y en la Agencia Nacional de Tránsito, (MINTUR, 2016).

¹ Se considera como transporte terrestre turístico a la movilización de personas que tengan la condición de turistas o excursionistas, en vehículos de compañías autorizadas a la prestación del servicio de transporte terrestre turístico, debidamente homologados y habilitados por la Agencia Nacional de Tránsito, para dirigirse a establecimientos o sitios de interés turístico, mediante el pago acordado libremente por las partes. (Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2014)

² Ver Anexo n°2: Empresas de Transporte Turísticas de Cuenca.



Cabe recalcar que la planta turística de la ciudad de Cuenca es mucho más amplia, pero en la actualidad los establecimientos existentes no se encuentran registrados por el Ministerio de Turismo, debido a la existencia de irregularidades o por no cumplir con los requisitos.

d) Turismo, principales atracciones del cantón.

El organismo encargado de la promoción del turismo responsable, sostenible y accesible para todos es la Organización Mundial del Turismo, también conocida con sus siglas OMT (2017), la misma indica que el primer semestre del 2017 el turismo refleja una gran demanda de turistas (que pernotan) puesto que ha tenido un “aumento del 6% comparado con el mismo semestre del año anterior” entre las regiones de mayor crecimiento están Oriente Medio, Europa, África, Asia, y América, lo cual ha permitido un incremento de inversión destinada a la mejoría de servicios e infraestructura para recibir a los turistas, permitiendo de esta manera la creación de plazas de trabajo y generando un progreso económico para la sociedad.

La actividad turística y su relación entre calidad y precio es cada vez más importante por lo que el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR), en su propuesta para la estrategia de calidad turística pretende que tanto empresas públicas como privadas tengan como característica diferenciadora brindar un servicio de calidad, permitiéndole al Ecuador posicionarse como potencia turística. (MINTUR, 2017)

De acuerdo a un estudio estadístico realizado por el Grupo de Investigación en Economía Regional (GIER) y dirigido por la Fundación de Turismo para Cuenca (2017), indica que la ciudad cuenta con un registro aproximado de 49.120 turistas que ingresaron por medio del uso de transporte terrestre y 2.512 turistas que ingresaron a la ciudad por medio del uso de transporte aéreo, dando un total de 51.632 turistas que ingresaron a la ciudad, cabe mencionar



que dicho estudio indica que hace referencia al número de turistas y visitantes que ingresaron en un periodo de un mes durante el año 2016. (p. 111)

El gran número de turistas que recibe la ciudad se debe, según Flores (2013), a la diversidad de atractivos naturales y culturales que contiene la ciudad y sus alrededores.

Entre los atractivos naturales se puede mencionar los siguientes, (Flores, 2013):

- Parque Nacional Cajas
- Aguas termales Baños
- Turi
- Corredor bio-turístico del río Yanuncay
- Bosque Protector Aguarongo
- Bosque de Patococha
- Bosque Petrificado de San Pedro
- Las Pailas de Racar
- Cerro Cabogana
- Cerro Guagualzhumi

El patrimonio cultural es un gran atractivo, tanto para turistas nacionales como extranjeros, éste está constituido por los bienes tangibles que conforman la ciudad, como son: las edificaciones patrimoniales, ruinas arqueológicas, plazoletas, iglesias, museos, mercados, conjuntamente con los bienes intangibles como las costumbres y tradiciones de su gente, saberes ancestrales, fiestas tradicionales y su gastronomía, (Municipalidad de Cuenca, 2011, p. 29), entre los más importantes se puede mencionar:

- Catedral de la Inmaculada Concepción (Catedral nueva)
- Iglesia del Sagrario (Catedral vieja)

Yunez López Yasmine Yalila



- Museo Pumapungo
- Complejo Patrimonial Todos Santos
- Museo Remigio Crespo Toral
- Museo de las Conceptas
- La Casa de la Mujer
- Casa de las Posadas
- Barrio de las Herrerías
- Parque Calderón
- Plaza de las Flores
- Mercado 10 de Agosto

e) Historia del transporte turístico en Cuenca

En los años 80 se da el auge turístico en el Ecuador, para aquel tiempo no existía un transporte especializado para la movilización de los turistas, por lo que esta necesidad fue cubierta por las empresas de transporte terrestre interprovinciales e intercantonales. Por los años 90 se sumaron las empresas de transporte escolar y vehículos particulares, y para finales de los noventa la primera ciudad que contó con empresas de transporte turístico legalizadas y con autorización para brindar este tipo de servicio fue Quito, la segunda ciudad fue Cuenca con las primeras empresas como: COTRATUDOSSA, FERNANDTOUR y CIUDADROJA. (Lucero, 2015)

En el año 2008 la Constitución de la República reconoció la actividad de transporte turístico a nivel nacional mediante la implementación del primer reglamento y normativa regularizadora, para que las personas que trabajaban bajo esta modalidad puedan continuar trabajando y su actividad sea realizada de la mejor manera posible y con un control en los servicios de calidad para que el turista se sienta cómodo en sus viajes. En aquel entonces las empresas aún no contaban con los instrumentos reglamentarios necesarios que le permitiesen ofrecer un servicio especializado, puesto que las empresas de

Yunez López Yasmine Yalila



transporte terrestre interprovincial e intercantonal eran quienes tenían la mayor oferta, motivo por el cual los entes reguladores solicitaron que sus vehículos cumplan con requerimientos técnicos, con una excelencia operativa en seguridad y confort para que puedan seguir realizando esta actividad, además, los transportistas debían contar con conocimientos básicos que les permitan desarrollar la actividad turística y conocimientos de las leyes y reglamentos impuestos para el transporte turístico, los mismos que se basan en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Constitución de la República, 2008).

Posteriormente, en el año 2015, se promulgó una modificación del reglamento de transporte terrestre, ya que se aplicó la prohibición total para que las empresas de transporte terrestre interprovinciales e intercantonales realicen este tipo de actividades ya sea por cuenta propia, particular o comercial y estas no podrían operar brindando servicios de transporte turístico, ya que únicamente tienen permitido transportar a turistas o pasajeros por medio de las Terminales Terrestres o puntos de embarque o desembarque de las provincias y cantones. (Constitución de la República, 2015)

1.2 Análisis de la Terminal Terrestre

1.2.1 Historia de la Terminal Terrestre

En el año de 1912 se produjo la llegada de los primeros vehículos a la ciudad de Cuenca, posteriormente, en el año 1970 se instalaría en el Ecuador la fábrica AYMES/Automóviles del Ecuador S.A, empresa encargada de la construcción y ensamblado de los primeros automotores en el país, la misma que en su primer año de funcionamiento entregó alrededor de 1.000 unidades. Este hecho marcó el inicio de una tendencia que ocasionaría una mayor movilización de personas desde Cuenca hacia diferentes partes del país y viceversa, ya sea con la finalidad de conocer lugares turísticos, visitar



familiares, realización de negocios, entre otros motivos; es por ellos que también se crearon las primeras estaciones de buses intercantonales e interprovinciales para la movilización de todo tipo de pasajeros³ además se brindaba el servicio de entrega de encomiendas, por lo que las primeras ciudades en crear Terminales Terrestres fueron Quito y Cuenca. (Lucero, 2015)

En el año 1977 se crea en Cuenca la primera Terminal Terrestre de la ciudad, la misma que fue ubicada en el sector norte de la misma; aunque en la época contemporánea el crecimiento de la ciudad ha ocasionado que su ubicación sea en el interior de la misma. (EMOP EP, 2014)

En el año 2010 se constituye la Empresa Municipal de Movilidad Tránsito y Transporte Terrestre, mediante la absorción de otras entidades públicas, entre ellas la empresa de Servicio de Estacionamiento Tarifado (SERT), La Terminal Terrestre, Revisión Técnica Vehicular (Cuencaaire).

En la actualidad se considera a Cuenca como la tercera ciudad económicamente más importante del Ecuador, motivo por el cual esta cuenta con una Terminal Terrestre al norte y con una terminal de transferencia al sur de la ciudad; según estudios realizados por la EMOV, en la Terminal Sur ingresan y salen un gran número de pasajeros de distintas ubicaciones tanto nacionales como extranjeros, por lo que existe el proyecto de emplazamiento de una nueva Terminal ubicada en el sur, aunque aún no han indicado si ésta reemplazaría a la que está ubicada en la Av. España (Norte), o será considerada como “una alternativa para el ingreso y salida de los vehículos de transporte de pasajeros desde el sur” (EMOV EP, 2014)

La Terminal Terrestre cuenta con frecuencias diarias de 230 a 250 vehículos interprovinciales, y entre 270 y 300 vehículos intercantonales. Existe un

³ Se considera pasajeros a todas aquellas personas que se movilizan de un lugar a otro, ya sean turistas, usuarios, estudiantes, entre otros, siempre y cuando requieran el servicio de transporte sin importar su objetivo. (Agencia Nacional de Tránsito, 2013)



promedio de 6.000 pasajeros de lunes a viernes y un promedio de 7.500 pasajeros entre sábados y domingos, teniendo un promedio de 54.000 de pasajeros mensualmente, incrementándose este dato en vacaciones o feriados. (Alcaldía de Cuenca, 2017)

1.2.2 La Terminal Terrestre de Cuenca y el Turismo

El turismo en la ciudad de Cuenca está sujeto a periodos de mayor afluencia, ya que este se reactiva en épocas de vacaciones, feriados por fiestas cívicas, fiestas religiosas y otros; durante estas temporadas la Terminal Terrestre de Cuenca es uno de los lugares más concurridos de la ciudad, puesto que es el sitio por donde ingresan o salen todo tipo de pasajero, especialmente los turistas. (Arévalo, 2017)

En el 2016 las empresas de transporte terrestre manifestaron que la mayor parte de turistas que salieron de la ciudad por motivo de vacaciones tenían como principal destino la ciudad de Guayaquil y varias playas de la costa ecuatoriana y del Perú, así mismo, existieron turistas que luego de las vacaciones retornaron a sus ciudades de origen mediante la terminal, siendo los turistas de Loja, Guayaquil y Machala quienes visitaron la ciudad de Cuenca con mayor frecuencia. (Castillo, 2016)

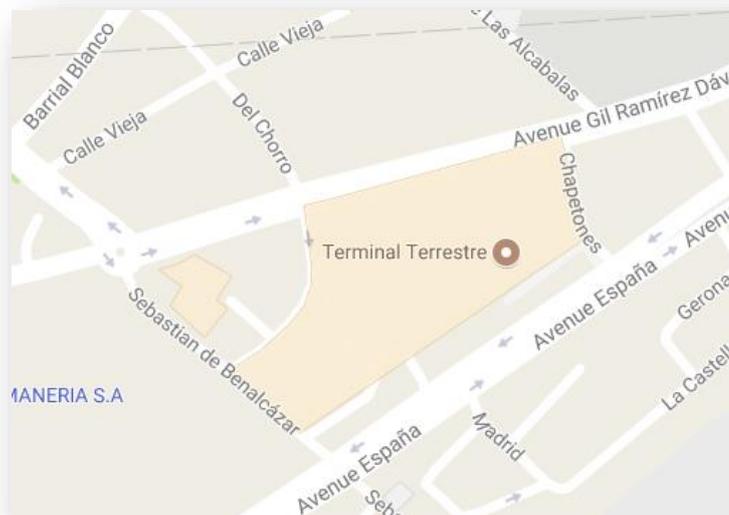
De acuerdo a las entrevistas realizadas por el Diario el Tiempo a la Corporación Municipal y la Cámara de Turismo, en el año 2017, durante las fiestas de independencia de la ciudad, existió una mayor afluencia de turistas que dejaron un saldo positivo en la economía local, siendo beneficiados diversos tipos de negocios, como lo son bares, restaurantes, artesanos y comerciantes que participaron en las ferias; otro sector beneficiado fue el hotelero pues este presentó un promedio del 95% de ocupación. (El Tiempo, 2017)



1.2.3 Ubicación

La Terminal Terrestre de Cuenca se encuentra 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. A continuación, se presenta el mapa de ubicación.

Mapa N° 2 Ubicación de la Terminal de Cuenca



Fuente: Google Maps. (2017). Terminal Terrestre de Cuenca. [Imagen]. Recuperado de <http://google.com.ec>

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

1.2.4 Misión, visión, objetivos y valores

- **Misión de la Terminal Terrestre de Cuenca**

De acuerdo a la EMOV (2017), la misión de la Terminal Terrestre de Cuenca es la siguiente:

Centralizar y controlar el tráfico de llegada y salida de pasajeros interparroquiales, intercantonales e interprovinciales, con especial atención a la seguridad para los pasajeros (as) de los servicios de transporte, con controles de las unidades y choferes por la EMOV EP,

Yunez López Yasmine Yalila



cumpliendo con las normativas nacionales y locales. Ofrece locales comerciales, kioscos, patio de comidas, sala de espera, oficinas de expendio de boletos para el transporte de los usuarios (as). (p. 1)

En la entrevista realizada al Inspector Administrativo de frecuencias Peña (2017), este mencionó que actualmente la Terminal Terrestre cuenta con su propia misión, pero debido a que la misma es administrada por la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte (EMOV) de Cuenca y que está encargada de gestionar los recursos de la Terminal (humanos, materiales y financieros), su gestión se realiza bajo la misma visión, objetivos y valores de dicha empresa.

- **Visión**

Contar en un período de 5 años con una organización dotada de talento humano comprometido, motivado y capacitado, con un ordenamiento jurídico claro y preciso, que ejecute procesos racionalizados y efectivos orientados a la excelencia, con una estructura organizacional que permita la gestión por procesos con la aplicación de tecnologías de comunicación e información de última generación, financieramente sostenible, dotada de infraestructura física funcional y desconcentrada, acercando los servicios de calidad a la colectividad convirtiéndose en un sustento de desarrollo socio-económico del Cantón Cuenca contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida, y la conservación del medio ambiente. (EMOV EP, 2017)

- **Valores**

- Transparencia.
- Capacidad y excelencia para la prestación de un servicio integral e integrado.



- Vocación de trabajo en equipo.
- Respeto y amabilidad en la relación con el cliente usuario.
- Capital humano motivado.
- Conciencia del empoderamiento de la responsabilidad ambiental.
- Responsabilidad social. (EMOV EP, 2017)

- **Objetivos**

La EMOV en sus objetivos para el año 2018 tiene planteado diseñar y ejecutar el fortalecimiento institucional a través de una estructura organizacional, implementar un plan de posicionamiento institucional y de imagen corporativa, planificar un modelo de negocios que permita la rentabilidad y sostenibilidad financiera de la misma, mejorar los estándares de calidad de tal manera que garanticen la seguridad ciudadana en atención a las políticas de movilidad y entregar un servicio de transporte de calidad, el cual brinde seguridad, agilidad, comodidad, entre otros aspectos. (EMOV EP, 2017)

1.2.5 Estructura organizacional

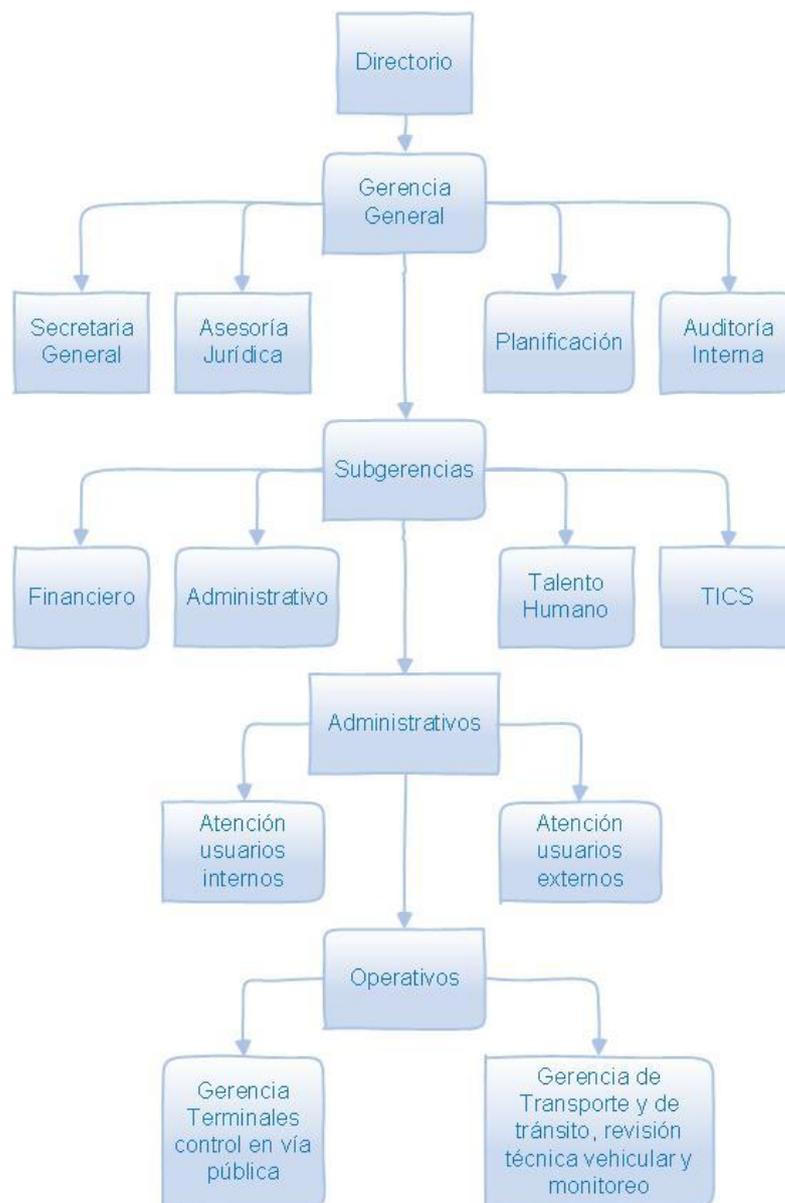
La Terminal Terrestre de Cuenca se encuentra administrada y gestionada por la EMOV EP, por lo que la estructura organizacional va acorde a la funcional establecida por dicha empresa; la terminal cuenta con 562 colaboradores como parte de su personal de trabajo, los cuales se encuentran distribuidos estratégicamente en diferentes cargos, cumpliendo diferentes funciones y actividades en las áreas: Directiva (Gerencias y subgerencias), Administrativas (atención a usuarios internos y externos), Operativas (Sistema de Estacionamiento Rotativo Tarifado SERT, Agentes Civiles de Tránsito, Agencias de Matriculación, Revisión Técnica Vehicular y control de la Terminal Terrestre y la Terminal de transferencia Sur, con esta estructura organizacional se ha mantenido el funcionamiento de la terminal desde el año 2010, es decir



desde la formalización de la EMOV EP como un ente regulador y su unión con diferentes empresas públicas. (Fajardo, 2014)

A continuación, se presenta el gráfico de la estructura organizacional de la EMOV EP (2017):

Gráfico 1 Estructura Organizacional de la EMOV EP



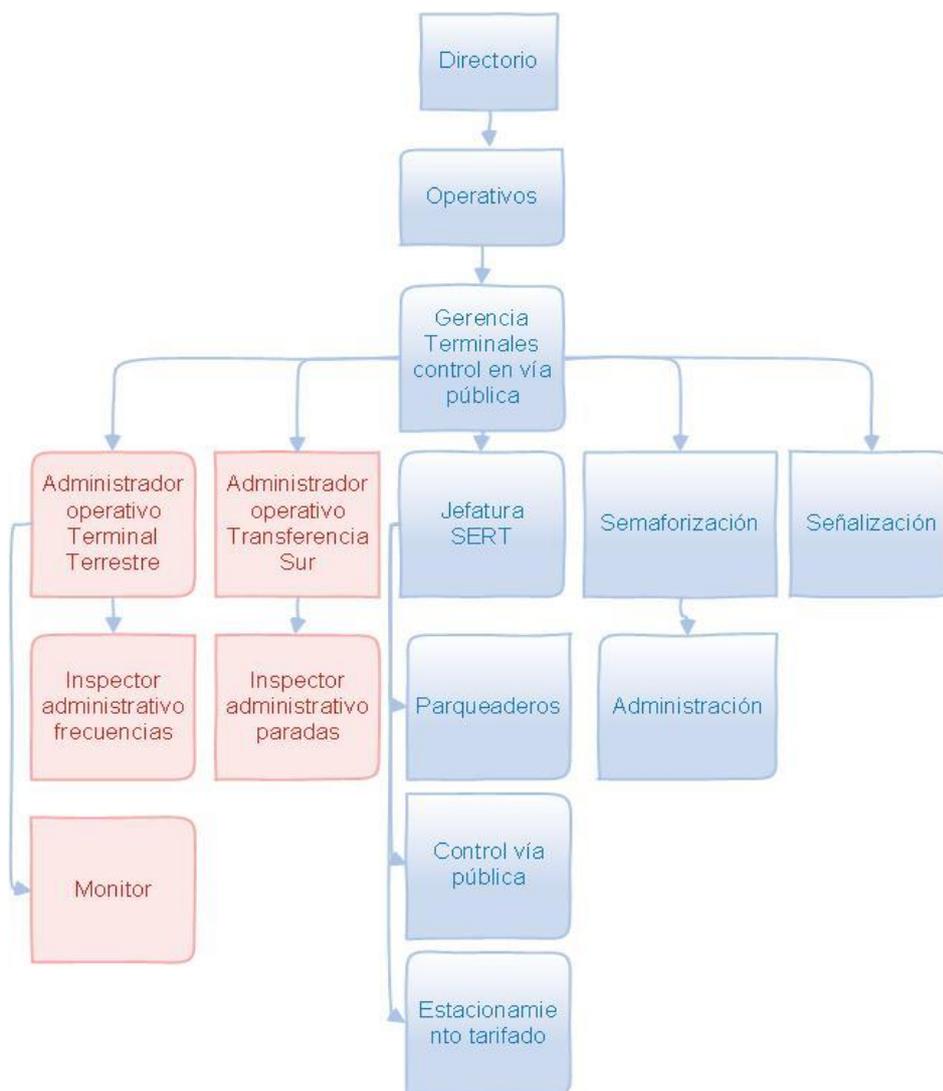
Fuente: EMOV EP, 2017
Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Yunez López Yasmine Yalila



Según la Gerencia Operativa de Transporte Terrestre de la EMOV EP (2017), la Terminal Terrestre se encuentra administrada por el Ing. Mateo Cobos, el cual tiene el cargo de Gerente Operativo de Transporte y su responsabilidad es la de dirigir reuniones con los responsables que conforman esta Gerencia, administrar el sistema integral de tránsito, mantener en óptimas condiciones la infraestructura y operatividad de la Terminal Terrestre, entre otras funciones. A continuación, se presenta la siguiente estructura organizacional:

Gráfico 2 Estructura organizacional de la Gerencia Terminales, control en vía pública



Fuente: EMOV EP, 2017
 Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Yunez López Yasmine Yalila



1.2.6 Infraestructura

Según la Alcaldía de Cuenca (2017), la Terminal Terrestre en referencia al acceso a servicios de infraestructura existente en el lugar, se presenta a continuación el siguiente cuadro de análisis:

Cuadro 1 Infraestructura de la Terminal Terrestre

Infraestructura de la Terminal Terrestre			
Servicios	Tiene	No tiene	Observaciones
Agua potable	X		El 80% de los locales cuentan con agua potable.
Alcantarillado	X		La Terminal cuenta con alcantarillado público.
Iluminación	X		Existe una instalación de iluminación y alumbrado público.
Recolección de residuos	X		Cuenta con el servicio prestado por la EMAC.
Energía eléctrica	X		El 100% de la infraestructura cuenta con energía eléctrica.
Telefonía	X		Existen siete teléfonos públicos
WI FI		x	No existe wifi en las instalaciones.

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

1.2.7 Servicios

La Terminal Terrestre de Cuenca cuenta con los siguientes servicios⁴:

- **Transporte interprovincial e intercantonal**

En la Terminal existen aproximadamente 28 empresas de transporte que brindan su servicio las 24 horas del día, produciendo una afluencia diaria, tanto de entrada como de salida, que varía entre los 230 a 250 vehículos interprovinciales y de 270 a 300 vehículos intercantonales. A continuación, se presenta la siguiente tabla con detalles sobre las empresas de transporte:

⁴ Ver anexo n° 3: Fotos de los Servicios de la Terminal Terrestre de Cuenca.
Yunez López Yasmine Yalila



Tabla 1 Empresas de Transporte

N°	Empresa	Tipo de servicio	Días de la semana	Ruta	Frecuencia	Duración	Precio
1	Alianza	Semicama	Todos los días	Guayaquil vía el Cajas	Cada hora	4h	\$8,00
				Guayaquil vía la Troncal	Cada hora	6h	\$8,00
2	Patria	Semicama	Todos los días	Cuenca - Quito	Cada hora y media	10h	\$12,00
				Cuenca - Riobamba	17:30 19:15	6h	\$8,00
3	Santa	Semicama	Todos los días	Cuenca - Quito	Cada dos horas	9h	\$12,00
4	Express Sucre	Semicama	Todos los días	Cuenca - Quito	Cada hora y media	10h	\$12,00
				Cuenca - Santo Domingo	Horario irregular	10h	\$14,00
5	Viajeros	Semicama	Todos los días	Cuenca - Loja	Cada hora	4h30	\$7,50
6	San Luis	Semicama	Todos los días	Cuenca - Loja	Horario irregular	4h30	\$6,50
7	Loja	Semicama	Todos los días	Cuenca - Loja	12:00 22:00	4h00	7,50
				Cuenca - Shushufindi	12:20	17h	\$25
				Cuenca - Lago Agrio	19:00	16h	\$23
8	Turismo Oriental	Semicama	Todos los días	Cuenca - Méndez	Horario irregular	7h	\$10,95
				Cuenca - Limón			
				Cuenca- Gualaquiza	21:00	6h	\$8,75
9	Macas	Semicama	Todos los días	Cuenca - Méndez	Horario irregular	6h	\$10,95
				Cuenca - Puyo	22:30	8h30	\$15,50
10	Sucua	Semicama	Todos los días	Cuenca - Macas	Horario irregular	7h	\$10,95
				Cuenca - Limón		6h30	
11	Pullman Sucre	Semicama	Todos los días	Cuenca - Huaquillas	Horario irregular	5h00	\$7,00
				Cuenca - Machala		4h	\$5,50
12	16 de Agosto	Semicama	Todos los días	Cuenca - Gualaquiza	Horario irregular	6h00	\$8,75

Yunez López Yasmine Yalila



13	Alausí	Semicama	Todos los días	Cuenca – Alausí	05:00 14:45	4h00	\$6,00
14	Azuay	Semicama	Todos los días	Cuenca – Machala	Horario irregular	4h00	\$5,50
15	Rutas Orenses	Semicama	Todos los días	Cuenca – Machala	Horario irregular	3h30	\$6,00
16	Super Taxis Cuenca	Semicama	Todos los días	Cuenca – Quito	Horario irregular	9h	\$12,00
17	TAC	Semicama	Todos los días	Cuenca – Zaruma	16:15	6h	\$8,75
18	Ciudad de Piñas	Semicama	Todos los días	Cuenca – Zaruma	06:20 12:30	6h	\$8,75
19	Cañar	Semicama	Todos los días	Cuenca – Tambo	Horario irregular	2h	\$2,50
				Cuenca - Ingapirca	09:00 12:20	2h30	\$3,50
20	Flota Cenepa	Semicama	Todos los días	Cuenca – Gualaquiza	Horario irregular	6h	\$8,75
21	CITCA	Semicama	Todos los días	Cuenca – Azogues	Horario irregular	45m	\$0,75
22	Jahuay	Semicama	Todos los días	Cuenca – Quito	20:00	45m	\$12,0
				Cuenca – El Tambo	Horario irregular	2h	\$2,50
23	Flota Imbabura	Semicama	Todos los días	Cuenca – Tulcán	Horario irregular	9h	\$12
				Cuenca - Quito	6:40		
24	Amazonas	Semicama	Todos los días	Cuenca – Baños	08:45	7h	\$10
25	Panamericana	Semicama	Todos los días	Cuenca – Quito	22:00	8h	\$12
26	Transesmeraldas	Semicama	Todos los días	Cuenca – Atacames	18:30	12h30	\$19,50
27	Cooperativa de Transportes Unidos	Semicama	Todos los días	Cuenca – Gualaceo	Horario irregular	45m	\$1
28	24 De Mayo	Semicama	Todos los días	Cuenca – Cumbe	Horario irregular	45m	\$0,75
29	Santa Isabel	Semicama	Todos los días	Cuenca – Santa Isabel	Horario irregular	2h	\$2

Fuente: EMOV EP, 2017

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.



Las tarifas que se solicitan por los servicios de ingreso a la bahía de vehículos, buses, parqueadero, se describen a continuación:

- El costo de ingreso a la bahía de vehículos por el turno es de \$0,10 por persona.
- El costo por el ingreso de vehículos de empresas intercantonales es de \$0,35 por vehículo.
- El costo por el ingreso de vehículos interprovinciales es de \$0,70 por vehículo.
- El costo por vehículo al parqueadero tiene un costo 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.

De acuerdo con la investigación de campo realizada se pudo constatar que existe desacuerdo de algunas empresas de transporte terrestre con el cobro de las tarifas antes ya indicadas, además el servicio de transporte que brindan ciertas empresas no es el más adecuado y seguro, comparado con las empresas que si cumplen con todos los requisitos y que cuentan con políticas internas para el mejoramiento de la prestación del servicio, por ejemplo, en el caso de Transportes Semería en la que operan 22 buses, todas las unidades cuentan con un sistema integrado propio de seguridad y alarma en caso de desviación de la ruta, los buses cuentan además con suspensión neumática que permite que sea un transporte seguro, en cambio se ha podido observar que no todos los buses que brindan servicio poseen este tipo de mecanismos, sino más bien se encuentran adaptados y muchos no se encuentran en condiciones apropiadas, aunque de acuerdo al inspector de área los buses de transporte no pueden ingresar a la Terminal mientras no cuenten con la revisión vehicular correspondiente. (Semería, 2017)



- **Locales**

La Terminal Terrestre cuenta con 186 locales de los cuales solo 12 mantienen un contrato vigente de arrendamiento, mientras que 127 locales tienen contratos caducados y 47 locales no tienen ningún tipo de arrendamiento. La ausencia de supervisión y control eficiente de la gestión del cobro de la cartera generadora por arriendos de locales y espacios en el Terminal Terrestre, ha generado un valor de cobro de \$46.263 dólares, trámite que no se ha realizado oportunamente para su regulación y cobro respectivo, lo cual ha afectado la disponibilidad económica de la entidad. (Diario El Tiempo, 2017)

Los cobros por arrendamiento son de \$27,44 el m² en el caso de los kioscos, locales comerciales es de \$12,89 el m² y de \$6,45 el m², llegando a pagar por el alquiler entre los \$191,53 hasta \$260,80 en el caso de las Baterías sanitarias. (EMOV, 2017)

- **Servicio de información turística**

La oficina de información turística (ITUR) ofrece al turista, tanto a nacionales como extranjeros, la obtención de información necesaria que les permita recorrer y descubrir los atractivos turísticos de la ciudad. De acuerdo a la investigación de campo realizada se pudo observar gran afluencia de turistas que necesitaban información y el ITUR se encontraba cerrado. De acuerdo a la explicación del inspector se debe a que la persona encargada estaba haciendo uso de su licencia de vacaciones. Además, el horario de atención es de Lunes a Viernes de 9:00 am a 12:00 y de 14:00 a 18:00, mientras que en la noche los turistas llegan, no pueden obtener información y más aún en los fines de semana.



- **Servicio de baterías sanitarias**

La Terminal Terrestre cuenta con seis cuartos de servicios higiénicos distribuidos en diferentes partes de la misma, entre ellos existen baterías sanitarias que fueron implementadas hace dos años en los exteriores de la Terminal, las cuales están equipadas con los implementos necesarios para un correcto funcionamiento, como lo son: secador de manos, jabón líquido e incluso están adaptados para el uso de personas con capacidades diferentes. Cabe recalcar que las baterías sanitarias que se encuentran en el interior no cuentan con ventilación ni con las adaptaciones para niños o personas discapacitadas, además existen conserjes que son los encargados de cobrar una tarifa de \$0,15 por la entrega de papel higiénico.

- **Centro de matriculación**

La Terminal Terrestre cuenta además con el centro de matriculación vehicular, el mismo que se encuentra en el segundo piso. Su horario de atención es de 8:00 am a 17:00 pm.

- **Puesto de Salud de la Terminal Terrestre**

El puesto de Salud de la Terminal Terrestre se encuentra gestionado por el Ministerio de Salud, quien brinda atención a todas las personas que requieran de este servicio público, su horario de atención es de 8:00 am a 17:00 pm.

A continuación, se presenta el siguiente cuadro resumen con el detalle de los tipos de locales que existen en la Terminal:



Cuadro 2 Resumen de los locales y servicios que brindan en la Terminal Terrestre

N° de local	Locales comerciales	Producen que ofrecen
01	Ventas Faby´s	Tienda
02	De todo un poco	Tienda
03	B&G	Tienda
04	H &K	Tienda
04	S/N	Tienda
05	Ventas Miky	Tienda
05	S/N	Tienda
06	Variedades Mónica	Bazar/ joyería
06	S/N	Tienda
07	Bazar artesanal y joyería	Artesanías y joyas
07	S/N	Tienda
08	Fuente de Soda Dumbo	Panadería y helados
08	S/N	Tienda
09	Ventas Marlene	Tienda
09	S/N	Tienda
10	Variedades	Tienda
10	S/N	Tienda
11	Ventas Lorenita	Tienda
12	S/N	Tienda
13	S/N	Tienda
14	S/N	Tienda
15	S/N	Tienda
16	S/N	Tienda
17	S/N	Tienda
18	S/N	Tienda
19	El Príncipe	Panadería y pastelería
19	S/N	Tienda
20	Productos Naturales "Naturals"	Productos naturales
21	Deporsanz	Ropa/artesanías
23	Artesanías R y R	Artesanías
25	Multi 2	Bazar
26	Peluquería Eliza	Cortes de cabellos y peinados
25	S/N	Discos musicales
26	S/N	Discos musicales
S/N	Recargas	Tienda de celulares
45	S/N	Artesanías
46	S/N	Gorras
49	S/N	Banco mi vecino/ bazar
50	S/N	Tienda de gafas
54	S/N	Libros y revistas
55	S/N	Bazar
58	S/N	Tienda
59	S/N	Plásticos
60	S/N	Tienda
61	S/N	Tienda
62	Kiosko Doña Soledad	Lotería y dulces
67	"Marcos"	Bazar musical
68	S/N	Tienda
S/N	S/N	Cabinas telefónicas
72	S/N	Tienda

Yunez López Yasmine Yalila



S/N	Solcuero	Calzado
S/N	S/N	Tiendas
S/N	S/N	Cabinas telefónicas
S/N	FARMASOL	Medicamentos/insumos varios
Puestos de Comida / restaurantes en el interior de la Terminal		
12	Pio Pio	Comida
13	Soda bar "El Paisa"	Comida
14	Restaurante "Rincón del Mono"	Comida
21	S/N	Comida Rápida
22	S/N	Comida Rápida
24	Sabor del Guayas	Comida
34	Albacora Dorada	Comida
35	Albacora Dorada	Comida
38	Occidental	Comida
63	S/N	Comida Rápida
64	S/N	Comida Rápida
69	Kiosko "Las Delicias"	Comida Rápida
70	Hamburguesas	Comida Rápida
71	Kiosko "Don Suco"	Comida
73	S/N	Comida
S/N	Cafetería Internet	Comida
S/N	S/N	Comida
S/N	Secos al paso	Comida
S/N	Secos 24 horas	Comida
Patios de comida en la parte exterior de la Terminal		
2	www.yogupink.com	Comida
3	Sabor Lojano	Comida
4	Cevichera y encebollados "Sabor costeño"	Comida
5	La Sazón de casa	Comida
6	Picantería "El Maná"	Comida
7	El punto del sabor	Comida
8	Sabor tradicional	Comida
9	Comida de casa Gualaquiza	Comida
10	S/N	Comida
11	Picantería Jessica	Comida
12	Restaurante "Doña Rosa"	Comida
13	Los Sabores de Viky	Comida
15	Loja Exquisita	Comida
18	Las Delicias de los Jugos Naturales	Jugos naturales
19	Restaurante "Doña Gloria"	Comida
47	S/N	Comida
48	S/N	Comida
51	Puesto de comida	Comida rápida y frutas
Puesto de Salud		
S/N	Puesto de Salud Terminal Terrestre	Prestación de servicios de salud
Baterías sanitarias		
S/N	S/N	Prestación de servicios higiénicos
S/N	S/N	Prestación de servicios



		higiénicos
S/N	S/N	Prestación de servicios higiénicos
S/N	S/N	Prestación de servicios higiénicos
S/N	S/N	Prestación de servicios higiénicos
S/N	S/N	Prestación de servicios higiénicos
Servicios Municipales		
S/N	Matriculación vehicular	Matriculación de vehículos
S/N	Centro de Información Turística	Información turística
Locales vacíos		
01	Puesto en el patio de comidas	
14	Puesto en el patio de comidas	
15	Puesto en el patio de comidas	
16	Puesto en el patio de comidas	
20	Puesto en el patio de comidas	

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

- **Servicio de vigilancia**

La Terminal Terrestre cuenta con vigilancia las 24 horas y con cámaras de seguridad, permitiendo que los pasajeros se sientan tranquilos al momento de partir y de llegar a la ciudad de Cuenca.

- **Servicio de señalización**

De acuerdo a la investigación de campo se constató que la Terminal Terrestre cuenta con señalización como letreros de ubicación que permiten al turista encontrar con mayor facilidad los servicios los cuales se encuentran ubicados en las puertas principales de entrada, además de televisores que indican los pasillos y los horarios de salida de cada bus de transporte, pero no existen los suficientes letreros y señalizaciones.

- **Servicio de sala de espera**

La sala de espera permite poder aguardar hasta que sea el tiempo de partida del bus de transporte que se requiera tomar.

Yunez López Yasmine Yalila



- **Servicio de cajeros automáticos**

La Terminal Terrestre cuenta con cajeros automáticos de diferentes bancos y cooperativas como de la Cooperativa Mego, Jep, Banco de Guayaquil, Jardín Azuayo y del Austro, los mismos que se encuentran en la entrada principal de la Terminal Terrestre

1.3 Análisis F.O.D.A. de la Terminal Terrestre

De acuerdo a la investigación levantada y la información recopilada a través de las entrevistas realizadas en el trabajo de campo, se puede determinar las siguientes fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Terminal Terrestre.



Cuadro 3 Análisis FODA

FORTALEZAS (interno)	OPORTUNIDADES (externo)
<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación estratégica cercana al centro de la ciudad. - Alta afluencia hacia la ciudad de turistas y pasajeros en general. - Infraestructura accesible para el turista, pasajeros y usuarios en general. - Fácil acceso para los buses intercantonales y urbanos. - Diversificación de locales. - Flota de buses con adecuados sistemas de seguridad y transporte. - Servicio al cliente para reclamos. - Personal de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenca reconocida como “Patrimonio Cultural de la Humanidad”. - Actualmente reconocida como “Mejor destino turístico para vacaciones cortas” - Crecimiento poblacional. - Expansión en infraestructura. - Preferencia de los turistas nacionales de viajar en bus. - Aumento de la llegada de turistas en fechas festivas. - Atractivos turísticos culturales y naturales cercanos a la ciudad.
DEBILIDADES (interno)	AMENAZAS (externo)
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de visión y valores propios de la Terminal. - Falta de una imagen corporativa de la institución. - Falta de estrategias para la prestación de servicios de calidad. - Los horarios de atención del servicio de información turística son poco flexibles. - Poca atención al turista. - Comercio informal alrededor de la Terminal. - Guardias de seguridad no tienen la capacidad suficiente para poder proveer información al turista. - El paso a través de tornos no es una medida certera de cuantificación de pasajeros, puesto que son evitados fácilmente. - Falta de control de los pasajeros y sus pertenencias. - Falta de un detector de metales. - El buzón de sugerencias se encuentra abandonado. - No existe un espacio destinado para el estacionamiento de las bicicletas. 	<ul style="list-style-type: none"> - El alto índice de crecimiento de la ciudad ocasionaría un congestionamiento de los buses de transporte. - Incremento de empresas de transporte informal. - Presencia de personas con riesgo social en la zona periférica a la Terminal Terrestre (mendicidad, prostitución, etc.). - Altos índices de delincuencia en el área de influencia de la Terminal.

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.



CAPÍTULO 2

ANÁLISIS DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE Y MARCO LEGAL

2.1 Servicio de calidad: Beneficios y estrategias organizacionales

2.1.1 Orientación al cliente

El Centro Ecuatoriano para la promoción y Acción de la Mujer (CEPAM) (2013), define al cliente como “cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios”, (p. 12). Los clientes o pasajeros de una Terminal Terrestre son aquellas personas que requieren del servicio de transporte y necesitan movilizarse de un lugar a otro ya sea por turismo, negocios, estudios, entre otros.

Díaz y Salinas (2012), indican que “la orientación al cliente no es una filosofía, sino que se materializa en actuaciones concretas de varias áreas que, en consecuencia, deben estar muy interrelacionadas entre sí”, (p. 30), por ello todos los departamentos que conforman una empresa deben involucrarse ya sea de manera directa o indirecta, mediante coordinación y comunicación para brindar servicios y productos de calidad.

La Norma Internacional ISO 9001 (2008) menciona que las empresas tanto públicas como privadas deben “promover la adaptación de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad para aumentar de esta manera la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos”. (p. 6)



Para tener una buena orientación al cliente la Terminal Terrestre de Cuenca debe tener identificado el tipo de cliente que desea satisfacer, como clientes internos (dueños de los locales o empleados) y externos (clientes del servicio).

Según la Fundación CETMO (Centro de Estudios del Transporte del Mediterráneo Occidental) (2006), indica que los clientes externos de una Terminal Terrestre pueden ser de dos tipos:

1. Directos: Pasajero o usuario receptor, cliente potencial, agentes de viajes, contratantes, etc.
2. Indirectos: Receptores o beneficiarios indirectos del servicio como: comercios, sindicatos, medios de comunicación, asociaciones, etc.

2.1.2 Servicio al cliente

Según Fisher y Navarro (1994), definen al servicio como “un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes, se supone que produce servicios”. (p. 185)

Kotler (1997), define al servicio como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”. (p. 656)

De acuerdo con este concepto, se entiende al servicio como la gama de actividades que no son específicamente productos físicos, sino más bien se encuentran orientados a la satisfacción del cliente.

Bon, et al. (2008), menciona que “el servicio es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin



asumir costes o riesgos específicos”. Es por ello que el servicio al cliente de una empresa puede encontrarse constituido por el cliente, la estrategia de servicio, los sistemas y el personal, a este conjunto de factores se los conoce también como el triángulo del servicio que permiten que el cliente pueda concebir al servicio como un todo.

Albrecht, Brandfrord y Lawrence (1998), indican que este triángulo es considerado como una filosofía de servicio, a continuación, se describe a cada uno de sus componentes en el siguiente cuadro:

Cuadro 4 Descripción del Triángulo del Servicio

Descripción	Detalle
El cliente	Persona que compra o adquiere bienes o servicios y debe ser identificado principalmente por la empresa
Estrategia	La estrategia puede estar orientada a dos partes: Una interna (servicio), y una externa (promesa de servicio) La estrategia externa debe medir el nivel o grado de cumplimiento, también es dominada como acuerdo de niveles de servicio.
Sistemas	Son las formas que se utilizan para organizar la empresa, el cual busca coordinar al personal de la empresa y además para la interacción del cliente, pudiendo ser estos sistemas: <ul style="list-style-type: none"> • El sistema gerencial (grupo directivo) • El sistema de normas y procedimientos (Pautas establecidas para empleados y clientes) • El sistema técnico (software y hardware, entre otros) • El sistema humano (personas que son parte de la empresa)
Personal	Grupo de personas que trabajan con la empresa, desde el nivel jerárquico más alto hasta el nivel más bajo.

Fuente: (Albrecht, Kart, Brandfrord, y Lawrence, 1998)

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

El servicio de transporte no solo debería comprender el brindar una prestación básica, como puede ser un transporte puntual o entregar mercancías sin daños, sino también debería brindar complementos al traslado como pueden ser información, seguimiento, facilidades de adquirir el servicio y las formas de pago; con la finalidad que, de acuerdo a la implementación de los servicios complementarios, las empresas de transporte puedan diferenciarse de otras. (CETMO, 2006, p. 5)



La CEPAM (2013), indica que el servicio al cliente no es lo mismo que atención al cliente (forma en que una empresa brinda un servicio y la manera en la que sus agentes cumplen con sus tareas) por lo que toda empresa debe tomar en cuenta factores básicos para brindar un servicio de calidad como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Cuadro 5 Factores básicos para brindar un servicio de calidad

Factor	Descripción
a) Elementos tangibles	Una Terminal Terrestre es gestionada por lo general por la parte pública, quien tiende a impulsar el desarrollo articulado de las diferentes formas de transporte, su infraestructura, optimización y modernización. (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2012). Además, son parte los equipos de la empresa (que estén limpios y en buen estado) y el personal (deben trabajar siempre con profesionalismo).
b) Cumplimiento	Dar el servicio oportuno y con eficacia, además de cumplir con lo que la empresa ofrece.
c) Disposición	La actitud que se debe tener en la empresa, principalmente por la parte de los empleados, el mismo que debe brindar ayuda a los clientes al momento de escoger un producto o servicio cuando éste lo requiera.
d) Cualidades del personal	El personal debe mostrar su competencia y aptitud laboral.

Fuente: (CEPAM, 2013)

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

2.1.3 Servicio de calidad

Imai (1988), menciona que el servicio de calidad refiere “no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios”. (p. 10)

Drucker (1990), indica que “la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”. (p. 41)

Yunez López Yasmine Yalila

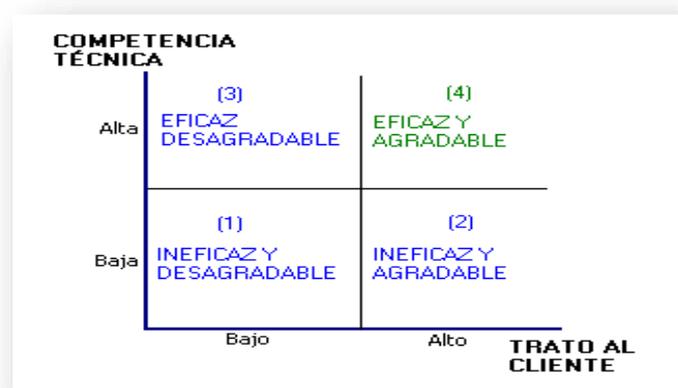


Entonces se puede decir que un servicio de calidad puede entenderse desde dos enfoques, como son: la calidad objetiva que se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva desde el punto de vista del consumidor. Para el caso de la Terminal Terrestre de Cuenca correspondería a que los distintos servicios que brindan dependerían de la satisfacción de los requerimientos o exigencias de los turistas y pasajeros o si el servicio fue el adecuado con lo que la empresa ofreció entregar.

2.1.4 Variables determinantes de un servicio de calidad

Según la Universidad Global (2016), señala los diferentes factores o variables que determinan un servicio de calidad sobre el trato que tiene el personal de la empresa con el cliente y la competencia técnica, pueden ser analizados de la siguiente manera: ineficacia y desagradable, ineficaz y agradable, eficaz y desagradable, eficaz y agradable, (p. 12). A continuación, se presenta el siguiente gráfico:

Gráfico 3 Variables determinantes



Fuente: López. (2001). La calidad en el servicio al cliente, factores que la determinan. Recuperado de: gestiopolis.com

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

De acuerdo al gráfico anteriormente observado se presenta a continuación la descripción de cada una de las variables determinantes de un servicio de calidad, en el siguiente cuadro:

Yunez López Yasmine Yalila



Cuadro 6 Factores determinantes

1. Ineficaz y desagradable	2. Ineficaz y agradable
<p>Características: personal con baja competencia técnica y mal trato o atención al cliente.</p> <p>Frase que describe esta variable: “Somos incompetentes y no nos importa ser antipáticos”.</p>	<p>Características: personal con excelente trato al cliente e incompetencia técnica.</p> <p>Frase que describe esta variable: “Lo hacemos mal, pero somos encantadores”.</p>
3. Eficaz y desagradable	4. Eficaz y agradable
<p>Características: personal altamente eficaz, conocen como realizar el trabajo y son aptos dependiendo del puesto que ocupen, alcanzan altos estándares de calidad técnica pero no logran enfocarse en el cliente.</p> <p>Frase que describe esta variable: “Somos muy eficientes, pero, muy antipáticos”.</p>	<p>Características: personal con equilibrio entre sus competencias técnicas y su estrategia de brindar el servicio porque conocen que dependen de los clientes la rentabilidad de la empresa.</p> <p>Frase que describe esta variable: “Hacemos nuestro trabajo con la máxima calidad”.</p>

Fuente: (Universidad Global, 2016)
Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

2.1.5 Características diferenciadoras de los servicios

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985), indican que existen tres características propias de los servicios que les permite diferenciarse de los productos como son: la intangibilidad, la heterogeneidad, la inseparabilidad de la producción y el consumo.

a) Intangibilidad

Zeithamal (1981), menciona que la mayoría de los servicios son intangibles, es decir el cliente no puede comprobar la calidad antes de la compra, por lo que una empresa de servicios suele tener dificultades en conocer las percepciones de sus clientes sobre la calidad de los servicios que se brindan.



b) Heterogeneidad

Duque (2005), señala que los servicios son heterogéneos, puesto que los resultados de la prestación pueden variar ya sea de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día; entonces se puede decir “es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella”.

c) Inseparabilidad

Mello (2012), menciona que “las empresas de servicio, producción, consumo y el uso ocurren simultáneamente y frecuentemente en el mismo lugar geográfico”. En otras palabras, se puede decir que la empresa está integrada en el proceso y el cliente participa como un recurso de la producción. (p. 12)

En función del cumplimiento las características de un servicio son cualidades o circunstancias y pueden clasificarse en tres categorías como: básicas, proporcionales y atractivas. (CETMO, 2006, p. 5)

A continuación, se presenta un cuadro de la descripción de la clasificación por la función del cumplimiento de estas características:



Cuadro 7 Características diferenciadoras por la función de cumplimiento

Características	Efectos de su incumplimiento	Efectos de incumplimiento
Básicas Atributos o prerrequisitos comúnmente esperados Ejemplo: la seguridad del vehículo	Pequeños incumplimientos producen gran insatisfacción Ejemplo: retrasos	Cumplirlos de forma adecuada no tiene gran efecto en la satisfacción del cliente Ejemplo: llegar puntualmente es considerado norma
Proporcionales Son las normales, las que caracterizan la llamada "calidad en el cumplimiento" del servicio Ejemplo: comodidad, limpieza	Causan insatisfacción proporcional al incumplimiento	La satisfacción es proporcional al grado de cumplimiento Ejemplo: el cliente espera calidad al menor precio y su satisfacción será tanto mayor cuando más adecuada perciba esta relación
Atractivas Características interesantes, diferenciadoras, del servicio, sorpresas que entusiasmen.	El cliente no cuenta con ellas y no evalúa su incumplimiento.	Sorprender a los clientes con características positivas puede aumentar su satisfacción. Su presencia conduce a altas percepciones de calidad.

Fuente: (CETMO, 2006).

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

2.1.6 Beneficios de brindar servicios de calidad

Los beneficios que se pueden obtener por brindar un servicio de calidad, principalmente se derivan de la satisfacción que obtienen del mismo, Kotler y Armstrong (2008), mencionan que una empresa puede obtener cinco beneficios, como se describen a continuación:

- **Primer beneficio: Lealtad del cliente**

Un cliente satisfecho vuelve a comprar, obteniendo de esta manera la lealtad del cliente y por ende la posibilidad de que el cliente vuelva a adquirir el servicio.



- **Segundo beneficio: Difusión gratuita**

Un cliente satisfecho tiene la posibilidad de recomendar un servicio, por lo cual la empresa tiene un gran beneficio de publicidad boca a boca ya que este comentará sus expectativas sobre la experiencia que obtuvo con la empresa.

- **Tercer beneficio: Determinada participación en el mercado**

Un cliente satisfecho elegirá como primera opción el servicio brindado por la empresa dejando de lado a la competencia, permitiendo de esta manera que la organización obtenga un posicionamiento en el mercado.

- **Cuarto beneficio: Crecimiento y expansión**

Un cliente satisfecho permite el crecimiento y desarrollo de la empresa, además del desarrollo y expansión.

- **Quinto beneficio: Generación de conocimiento**

Un cliente satisfecho es el resultado del trabajo en equipo el cual permite a la empresa de servicios mantener capacitaciones o talleres que les permita conocer a su cliente.

2.1.7 Estrategias del servicio

Las empresas de servicios en la actualidad planifican estrategias que incluyen políticas o lineamientos generales de la empresa y que son dirigidos especialmente al cliente, ya sean por sistemas o por personas, además las estrategias del servicio son consideradas como el valor que se desea para los clientes y que influye en la decisión de compra, por lo tanto, estarán siempre



dirigidas al cliente con la finalidad de satisfacer sus deseos y necesidades. (Solórzano y Aceves, 2013)

a) Sistemas

Solórzano y Aceves (2013), indican que los sistemas son recursos que utiliza un empleado en atención al cliente, el cual incluye la operación y tareas de soporte; para ello los sistemas efectivos que deben utilizar las empresas son: evaluación del servicio, manejo de quejas, reclamos y sugerencias, retención y fidelización de clientes.

- **Evaluación del Servicio**

González y Brea (2006), indican que es necesario que una empresa cuente con un sistema de evaluación puesto que la información recopilada permite mejorar la organización y conforme a ésta se crearán directrices de cambio, sus opiniones permitirán que la empresa se oriente hacia el cliente, creando y fomentando la fidelidad de los clientes.

- **Manejo de quejas, reclamos y sugerencias**

Las empresas pueden presentar una falla en el servicio prestado al cliente o en el entorno, por lo cual la organización debe activarse y comenzar por presentar una buena actitud hacia el cliente, escuchar sus observaciones, dar una pronta solución al problema presentado, si existió un error debe saber disculparse a tiempo, puesto que la queja del cliente está brindando la oportunidad para corregir los errores y que muchos más clientes puedan seguir adquiriendo los servicios. “Se debe considerar que la reclamación es una nueva oportunidad”. (Centro de Estudios Técnicos Empresariales, 2005)



Los clientes son cada vez más exigentes y perdonan menos errores, los mismos que pudieron ser causados ya sea por el administrativo, logística, operación, etc., por ende, la empresa debe gestionar las reclamaciones y consultas de los clientes de manera individualizada, por lo que la ésta debe asignar un gerente de reclamaciones quien estará encargado de solucionar el problema en un periodo de tiempo determinado. (González y Brea, 2006)

- **Retención y fidelización de clientes**

La retención y fidelización de los clientes consiste en que la empresa determina qué tipo de clientes desea mantener y que sigan consumiendo a lo largo del tiempo y que no sean adquiridos por la competencia, por lo que cada organización planifica estrategias de impacto positivo, investigar sus gustos, preferencias y necesidades. (González y Brea, 2006)

- b) Personas**

El personal cumple una función importante en la empresa puesto que se encuentra en interacción constante con el cliente, por lo tanto, la organización debe ayudar y estimular al personal para que la atención al cliente sea centrada en las necesidades y en la satisfacción de las mismas, esto permitirá el alcance de los objetivos planteados. (Solórzano y Aceves, 2013)

La empresa debe crear un sentido de pertenencia en los miembros que la conforman para que de esta manera se fomente una personalidad empresarial en cada empleado desarrollando actitudes y competencias. Además, la comunicación asertiva entre el personal y los clientes debe ser una estrategia fundamental, el personal debe responder a las inquietudes de los clientes con la verdad.



El trabajo en equipo debe caracterizarse por la ayuda mutua, la confianza y responsabilidad compartida permitirá una colaboración entre todos los miembros de la empresa, puesto que brindar un servicio de calidad es una labor en equipo. (González y Brea, 2006)

2.1.8 Medición de servicio

El servicio al cliente es “la ejecución de todos los medios posibles para dar satisfacción por algo que una persona adquirió”, además es “un proceso que implica secuencias, las que se desarrollan en el ámbito interno para luego trasladarlo al exterior de la empresa”, (Begazo, 2006, p. 78). Por lo tanto, las empresas miden la calidad de servicio para conocer factores importantes que influyen en el comportamiento como son las expectativas, percepciones, valores y actitudes que tienen sus clientes y su nivel de satisfacción, las cuales son descritas por Begazo (2006), a continuación:

- **Expectativas:** Proviene de la esperanza de realizar o conseguir algo.
- **Percepción:** Proceso por el que una persona connota de significado al ambiente.
- **Valores:** Grado de utilidad que tienen las cosas para brindar satisfacción a las necesidades que tienen las personas.
- **Actitudes:** Estado de ánimo mostrada de algún modo ante una situación.

Para la medición de servicio existen escalas y técnicas de medidas que permiten medir o cuantificar respuestas que posibilitan conocer las actitudes y opiniones. Las escalas permiten evaluar tres dimensiones como la validez (analiza si la escala es la adecuada obtener una medida), fiabilidad (analiza el grado de confianza en aquello que se está midiendo) y capacidad (da una posibilidad de cambio de respuesta dependiendo de la escala que se utilice).



Para la medición del servicio se pueden utilizar escalas estandarizadas que permiten realizar estudios específicos, según Begazo (2006), existen diferentes escalas, las mismas que se describen a continuación:

- **Cetscale:** Escala que mide el nivel de etnocentrismo.
- **Lov y Vals:** Escala que identifica el estilo de vida de una persona.
- **Markor:** Escala que mide la orientación del mercado.
- **Servperf:** Escala que mide la calidad percibida de los servicios por medio de la satisfacción del cliente (mide solo percepciones).
- **Servqual:** Escala que mide la calidad de los servicios.
- **Modelo de los tres componentes:** Escala que mide el servicio, características y proceso de entrega.

Teniendo en cuenta las diferentes escalas y su utilidad, se opta por el modelo de la escala Servqual, puesto que ésta se encuentra enfocada a la evaluación del servicio de calidad, además tiene un alto nivel de fiabilidad y validez que permite medir el nivel de calidad de los servicios de la Terminal Terrestre.

2.1.7.1 Modelo Servqual

El modelo Servqual define la calidad “como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes”, el mismo que utiliza como instrumento la escala múltiple que permite realizar la medición de la calidad del servicio con un alto nivel de fiabilidad y validez, los resultados obtenidos permiten comprender mejor las expectativas (deseadas y adecuadas) y percepciones de los clientes respecto a un servicio. (Begazo, 2006)



Begazo (2006), indica que el modelo⁵ se encuentra conformado por tres partes que son:

- **Primera:** Medición de percepciones que se presentan alrededor de 22 ítems (para el presente estudio se adaptó a 15 ítems por medio de la escala de Likert de cinco puntos:
1= Totalmente insatisfecho.
2= Insatisfecho.
3= Ni satisfecho ni insatisfecho.
4=Satisfecho.
5= Totalmente satisfecho.

- **Segunda:** Contiene ocho preguntas referentes a la importancia relativa de los cinco criterios (Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía).

Los ítems son preguntas relacionadas a las expectativas y percepciones de los clientes las cuales corresponden a los cinco criterios de calidad.

Para el presente estudio se utilizaron nueve ítems relacionados a los siguientes criterios:

- Elementos tangibles: Instalaciones, equipo, personal y materiales.
- Fiabilidad: Promesa de servicio que se debe ejecutar de manera fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad de los empleados.
- Seguridad: Conocimiento y atención por parte del personal de la empresa.
- Empatía: Aptitudes que permiten inspirar confianza y credibilidad.

⁵ El modelo de escala se puede apreciar en el punto: 3.2.1 Diseño del cuestionario. En la presente investigación.



- **Tercero:** Contiene datos demográficos de las personas encuestadas. En el presente estudio se diseñaron 3 preguntas demográficas.

El análisis del Modelo Servqual se realizó mediante los siguientes pasos:

- Paso n° 1: Obtención de la mediana puntuación de cada pregunta y desviación estándar.
- Paso n° 2: Se agrupa las preguntas por cada dimensión, se saca los promedios y se realiza la diferencia entre percepciones y expectativas para conocer la brecha, este resultado permite conocer el rango en el que se encuentra cada dimensión.
- Paso n° 3: Se debe sacar el promedio general del Rango de Satisfacción del Cliente (RSC).

2.2 Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización

Según el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) (2010), indica que “es necesario contar con un cuerpo legal codificado que integre la normativa de todos los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) con el objetivo de brindar racionalidad y complementariedad al ordenamiento jurídico”, por lo que a continuación se presentan los artículos que mencionan sobre la normativa de los GAD’s y sobre sus competencias:

En el art. 32 literal c, menciona que los encargados sobre el servicio de transporte son los GAD’s ya sean regionales, municipales o parroquiales, los cuales deberán “planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre regional y cantonal”.



El art. 130 menciona que el servicio de transporte, los GAD's municipales serán los responsables en planificar de acuerdo a su cantón “el modelo de gestión de tránsito y transporte público, de conformidad con la ley, para lo cual podrán delegar total o parcialmente la gestión a los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este Código”

En el art. 41, literal c, se indica que los GAD's deberán:

Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco prestar los servicios públicos, construir la obra pública provincial, fomentar las actividades provinciales productivas, así como las de vialidad, gestión ambiental, riego, desarrollo agropecuario y otras que le sean expresamente delegadas o descentralizadas, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad. (COOTAD, 2010)

2.3 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Ecuador.

De acuerdo a la Ley Orgánica de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial del Ecuador (2014), en el art. 1 menciona que:

La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.



En el art. 2 se menciona que, en cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se debe fundamentar la equidad y solidaridad social, el derecho a la movilidad de personas y bienes, el respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación. Por lo que es el Estado quien, mediante la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial “garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas”. Además, exigirá la capacitación integral, permanente, la formación y tecnificación a conductoras y conductores profesionales y no profesionales y el estricto cumplimiento del aseguramiento social, siendo aplicables en el territorio ecuatoriano. Asimismo, el Estado mediante los GAD’s se deberán tener las siguientes competencias:

Art. 30.- literal c: Construir terminales terrestres, centros de transferencia de mercadería, alimentos y trazado de vías rápidas, de transporte masivo o colectivo.

Art. 46.- Brindar la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional.

Art. 61.- Las terminales terrestres, puertos secos y estaciones de transferencia, se consideran servicios conexos de transporte terrestre, buscando centralizar en un solo lugar el embarque y desembarque de pasajeros y carga, en condiciones de seguridad. El funcionamiento y operación de los mismos, sean estos de propiedad de organismos o



entidades públicas, gobiernos Autónomos Descentralizados o de particulares, están sometidos a las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos. Todos los vehículos de transporte público de pasajeros, que cuenten con el respectivo título habilitante otorgado por la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o por el organismo competente, deberán ingresar a los terminales terrestres de las respectivas ciudades, para tomar o dejar pasajeros.

Art. 63.- Los terminales terrestres, estaciones de bus o similares, paraderos de transporte en general, áreas de parqueo en aeropuertos, puertos, mercados, plazas, parques, centros educativos de todo nivel y en los de los de las instituciones públicas en general, dispondrán de un espacio y estructura para el parqueo, accesibilidad y conectividad de bicicletas, con las seguridades mínimas para su conservación y mantenimiento. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados exigirán como requisito obligatorio para otorgar permisos de construcción o remodelación, un lugar destinado para el estacionamiento de las bicicletas en el lugar más próximo a la entrada principal, en número suficiente y con bases metálicas para que puedan ser aseguradas con cadenas, en todo nuevo proyecto de edificación de edificios de uso público.

Así también indica en el art. 202 sobre los usuarios o pasajeros de transporte público tendrán las siguientes obligaciones:

a) Abstenerse de utilizar el servicio de transporte público cuando su conductor se encuentre con signos de ebriedad, influencia de estupefacientes o psicotrópicos;



- b) Abstenerse de ejecutar a bordo de la unidad, actos que atenten contra la tranquilidad, comodidad, seguridad o integridad de los usuarios o que contravengan disposiciones legales o reglamentarias;
- c) Exigir la utilización de las paradas autorizadas para el embarque o desembarque de pasajeros, y solicitarla con la anticipación debida;
- d) Abstenerse de ejecutar o hacer ejecutar actos contra el buen estado de las unidades de transporte y el mobiliario público;
- e) En el transporte público urbano ceder el asiento a las personas con discapacidad, movilidad reducida y grupos vulnerables; f) No fumar en las unidades de transporte público; g) No arrojar desechos que contamine el ambiente, desde el interior del vehículo; y, h) Las demás señaladas en los reglamentos e instructivos.

2.4 Reglamento de transporte público interprovincial de pasajeros.

El Reglamento de transporte público interprovincial de pasajeros, (2013), tiene como objeto regularizar la operación y circulación de las unidades de transporte y las mismas estén sujetas a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, además indica las siguientes condiciones que deben cumplir las unidades para la prestación de servicios:

En el art. 4 del reglamento menciona que las unidades prestarán servicio de transporte entre provincias siempre y cuando sea dentro del territorio nacional, en rutas ya establecidas y estarán sujetas a una tarifa fijada por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT).

El art. 10 sobre la verificación de la flota vehicular refiere que, “deben contar con el contrato de operación en el cual se especifique su cumplimiento y verificación técnica”, además debe contar con:



- Un protocolo de seguridad aprobado por ANT.
- Póliza de seguros vehicular e incluyendo a terceros.
- SOAT vigente.
- Nómina vehicular.
- Especificaciones de flotas, año de fabricación y años de vida útil (La vida útil de un vehículo servicio AAA⁶ es máximo de 7 años, 12 años vehículos servicio AA, 20 años vehículos servicio A).
- Las unidades deben estar homologadas.

El art. 15 sobre la prestación de servicios de transporte a pasajeros será de manera permanente tanto feriados, días ordinarios, además que las paradas se realizarán en los lugares determinados y autorizados para el embarque y desembarque de pasajeros.

El art. 16 menciona que, las películas y proyecciones serán presentadas durante la prestación del servicio, las cuales deberán ser de contenido educativo, apto para toda edad, de preferencia películas nacionales y su volumen debe ser moderado.

El art. 20 del reglamento indica que, las operadoras de transporte interprovincial deben contar con una instalación administrativa propia o arrendada la cual permita el correcto desarrollo de la prestación de los servicios.

El art. 23 sobre la venta de boletos señala que, los pasajeros podrán obtener sus tickets en boleterías o por medio electrónico de acuerdo a tarifas establecidas por ANT, por lo que las operadoras deberán contar con una página web para brindar dicho servicio.

⁶ Niveles de servicio donde AAA es nivel alto del servicio, AA es nivel medio y A es nivel aceptable.



El art. 24 indica que, todo transportista se encuentra en la obligación de entregar el correspondiente boleto a cambio del pago de la tarifa y que el pasajero deberá dar sus datos personales para el registro y constancia en el boleto como son: nombres y apellidos, origen y destino del viaje, tarifa del pasaje, número de asiento asignado, fecha de expedición y caducidad, día y hora del viaje.

Dentro del art. 34 del reglamento menciona, específicamente, sobre los derechos de los usuarios en los siguientes literales:

Literal f) señala que, los usuarios tienen el derecho de recibir información sobre las condiciones del servicio de transporte que se está adquiriendo.

Literal h) indica que, el usuario tiene derecho a recibir un servicio eficiente, de calidad y con un trato cordial.

Literal i) menciona que, los pasajeros tienen derecho a ser trasladados y de llegar seguros a sus destinos. En el cual los conductores deberán respetar los límites de velocidad autorizados.

El art. 41 señala que, el servicio de transporte de pasajeros interprovincial debe contar con ciertos niveles de calidad de acuerdo a disposiciones internas, que para el caso de los vehículos de servicio AAA debe contar con las siguientes disposiciones:

- Asientos tipo cama, con inclinación de máximo 180° y mínimo 150°.
- Servicio de cafetería.
- Sistema de climatización.
- Aire acondicionado.
- Servicio sanitario.

Además, el personal de la operadora de transporte deberá contar con certificados sobre capacitación en relaciones humanas y atención al cliente.

Yunez López Yasmine Yalila



Para el caso de los vehículos de servicio AA deben contar las siguientes disposiciones internas:

- Asientos con tres puntos de inclinación por lo mínimo.
- Aire acondicionado.
- Servicio sanitario.

El art. 43 menciona que la entidad encargada en calificar la calidad del servicio de transporte será la ANT, la misma que calificará los niveles de servicio en el cual la operadora de transporte deberá sujetarse a las revisiones correspondientes.



CAPÍTULO 3

ANÁLISIS DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA LA TERMINAL TERRESTRE

3.1 Población de la investigación

Para delimitar la población de estudio se ha tomado como referencia el número de 49.120 turistas que han sido registrados durante un mes en la Terminal por la Fundación Turismo para Cuenca (2016), los cuales ingresaron a la ciudad mediante el uso de transporte terrestre.

3.2 Muestra a investigar

Para conocer la muestra se consideró la población antes mencionada y se utilizó la siguiente fórmula de la muestra para universos finitos, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 7,3%. A continuación, se presenta la fórmula para el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Total de la población

Z α = Nivel de confianza esperado

p = probabilidad de éxito

q = precisión (nivel de error)

n = tamaño de la muestra

Obteniendo como resultado una muestra de 180 personas, encuesta que se aplicó en un mes de temporada baja (octubre).



3.3 ¿Quiénes participaron?

- Los turistas que participaron para el estudio fueron los que viajaron desde o hacia la ciudad de Cuenca por placer o razones familiares puesto que están más de 24 horas, y pueden llegar a visitar algunos sitios, además de realizar gastos en la ciudad que visiten.
- Las personas que dijeron específicamente que viajaban desde o hacia la ciudad por motivo de turismo.

Para el presente estudio se excluyeron a las personas con las siguientes características:

- Las personas que viajan desde o hacia Cuenca por motivos de negocios o compras.
- Las personas que viajan desde o hacia Cuenca por motivos de estudios u otros motivos.

Por lo tanto, se procedió a tomar 384 encuestas de las cuales se excluyeron a las personas que no cumplían con las características específicas, que fueron 204 encuestados que no cumplieron con el requerimiento, puesto que nuestro estudio desea analizar solo el segmento de turistas, para conocer sus percepciones y expectativas que tienen de la Terminal Terrestre.

3.2.1 Diseño del cuestionario

Para la presente investigación se aplicó un cuestionario, el mismo que estuvo conformado por preguntas demográficas y por el Modelo Servqual con escala



Likert⁷ de 5 puntos, esto permitirá medir las actitudes de los encuestados sobre las preguntas en el cual se apreciará el nivel de insatisfecho o de satisfecho, según el grado del 1 al 5.

Además, mediante la aplicación del Rango de Satisfacción del Cliente (RSC) se pudo determinar el nivel de satisfacción del cliente hacia los servicios prestados por parte de la Terminal. A continuación, se presentan los rangos:

- 1= Totalmente insatisfecho RSC = 0% - 20%
- 2= Insatisfecho RSC = 20% - 40%
- 3= Ni satisfecho ni insatisfecho RSC = 40% - 60%
- 4=Satisfecho RSC = 60% - 80%
- 5= Totalmente satisfecho RSC = 80 – 100%.

El cuestionario⁸ Servqual se ha adaptado a la realidad que presenta la Terminal Terrestre, en el cual se valorará las dimensiones como: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

3.4 Tabulación de datos.

Para la recolección de los datos se solicitó permiso por medio de un oficio⁹ dirigido al Ing. Mateo Cobos Peña (Gerente Operativo del Transporte Terrestre) para que se me permita realizar el trabajo de campo. Una vez obtenida la información se procedió a analizar los resultados mediante el programa SPSS v. 23.0 y Microsoft Excel para la tabulación de los datos recolectados¹⁰ en la Terminal Terrestre. A continuación, se presenta el análisis de las preguntas demográficas:

⁷ La escala Likert es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le propongamos. (Llaurado, 2014)

⁸ Ver anexo n° 4: Diseño de la encuesta.

⁹ Ver Anexo n° 5: Oficio de Solicitud de recolección de datos.

¹⁰ Ver Anexo n° 6: Recolección de datos en la Terminal Terrestre.



Pregunta n° 1: ¿Su motivo de viaje es por turismo?

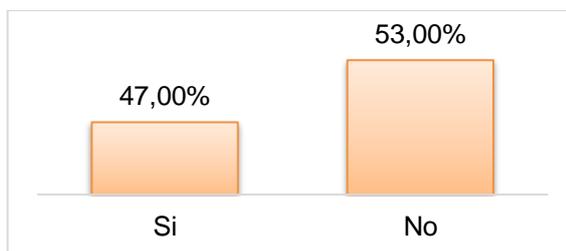
Tabla 2 Su motivo de viaje es por turismo

Viaje	Frecuencia	Porcentaje
Si	180	47%
No	204	53%
Total	384	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Gráfico 4 Motivo de viaje



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Análisis:

Realizando el análisis de los datos se observa que existe una mayoría de personas que viajan desde y hacia la ciudad mediante la Terminal Terrestre, además, se refleja una minoría de personas que indicaron ingresar por motivos de turismo, este resultado se debe al mes (octubre) en el que fue aplicada la encuesta, siendo el mismo un mes de temporada baja, cuando las personas no tienen vacaciones largas, cortas, y no hay en el mes alguna fecha importante para la ciudad, en comparación con otros meses de gran afluencia como son las vacaciones escolares, feriados, entre otros. Por ende, la Terminal también es un puerto de entrada o salida para turistas.



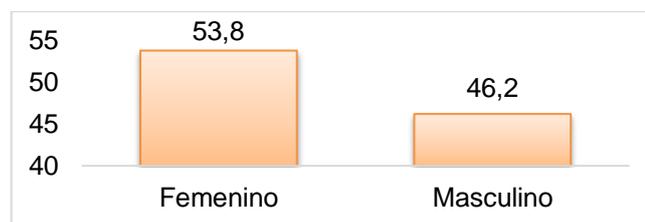
Pregunta n° 2: Género

Tabla 3 Género

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	97	53,8%
Masculino	83	46,2%
Total	180	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Gráfico 5 Género



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Análisis:

Analizando los datos de los turistas se obtiene que las mujeres son las que ocupan con mayor frecuencia la Terminal con un porcentaje correspondiente al 53,8%. Esto se debe que en la actualidad las mujeres tienen mayor independencia, mayor búsqueda de experiencias en diferentes destinos turísticos. (Burkhard, Kow, y Fuggle, 2017)



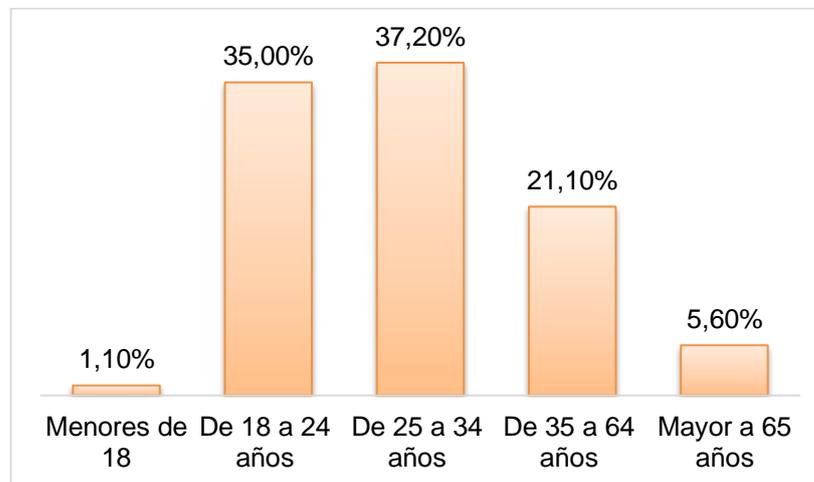
Pregunta n° 3: Edad

Tabla 4 Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Menores de 18 años	2	1,1%
De 18 a 24 años	63	35%
De 25 a 34 años	67	37,2%
De 35 a 64 años	38	21,1%
Mayores a 65 años	10	5,6%
Total	180	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Gráfico 6 Edad



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Análisis:

Se concluye según los datos de los resultados obtenidos que la mayoría de turistas que utilizan la Terminal se encuentran entre las edades desde los 18 años hasta los 34 años de edad, siendo los jóvenes y adultos con un porcentaje correspondiente al 72%.



Pregunta n°4: Modelo Servqual

Para la realización del análisis del Modelo Servqual se procedió a realizar por pasos, los cuales se describen a continuación:

Paso n° 1: Obtención de la mediana puntuación de cada pregunta y desviación estándar.



Tabla 5 Mediana puntuación y desvío estándar

Pregunta	Mediana	Desvío estándar
¿Pudo usted encontrar fácilmente la empresa de transporte cuando ingresó a la Terminal Terrestre?	4,00	(±0,67)
¿Cree usted que los baños de la Terminal cuentan con buenas instalaciones?	4,00	(±1,13)
¿Cree usted que los buses en los que se transportó o va a transportar están en buenas condiciones materiales?	4,00	(±0,73)
¿Se siente cómodo en la sala de espera?	4,00	(±0,93)
¿La persona que le vendió los boletos le brindó un buen servicio?	4,00	(±0,77)
¿El transportista condujo de manera adecuada hasta llegar a su destino?	4,00	(±0,66)
¿Se siente seguro al viajar en el transporte brindado por la Terminal Terrestre?	4,00	(±0,71)
¿Cree usted que el ayudante del transportista fue amable y respetuoso?	4,00	(±0,72)
¿Cree usted que los empleados muestran voluntad para ofrecer una respuesta rápida y eficaz para los clientes?	4,00	(±0,75)
¿Siente usted que sus pertenencias están seguras durante el viaje?	4,00	(±0,78)
¿Cree usted que el precio del pasaje es el adecuado?	4,00	(±1,06)
¿Se siente usted seguro al retirar dinero del cajero automático de la Terminal Terrestre?	4,00	(±1,26)
¿Usted se siente resguardado por la guardia ciudadana?	4,00	(±1,27)
¿Cree usted que el personal de la empresa de transporte es apto para prestar el servicio?	4,00	(±0,76)
¿Cree usted que la atención brindada por parte del personal es la adecuada?	5,00	(±0,36)
¿Cree usted que su estancia en la Terminal mejoraría si implementaran mejores asientos en la sala de espera?	5,00	(±0,34)
¿Cree usted que los baños de la Terminal deberían estar adaptados para brindar mayor comodidad a niños, adultos y discapacitados?	5,00	(±0,25)
¿Cree usted que con una mejor señalización los turistas podrían encontrar fácilmente los servicios que brinda la Terminal?	5,00	(±0,57)
¿Cree usted que si los empleados mejoraran su comportamiento, cortesía y amabilidad influirían mayor confianza para que los turistas sigan utilizando la Terminal para sus viajes?	5,00	(±0,40)
¿Cree usted que si existiera Wifi en las instalaciones de la Terminal terrestre, se mejoraría la atención y la calidad de información al turista en caso de que no haya personal encargado para brindar la misma?	4,00	(±0,70)
¿Cree que si el precio del turno estuviera incluido directamente en el boleto del transporte, se agilizaría el ingreso a la bahía de abordaje a los buses?	5,00	(±0,50)
¿Cree usted que la reserva y venta de boletos por medio electrónico agilizaría la adquisición de los mismos en comparación de la compra de manera tradicional?	5,00	(±0,79)
¿ Cree usted que los turistas se sentirían más seguros si los guardias de seguridad parecieran mejor capacitados?	5,00	(±0,57)
¿Cree usted que si el personal que labora en la Terminal Terrestre tuviera más empatía hacia los turista, tendrían una mejor opinión de la Terminal y su personal?	5,00	(±0,63)

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Yunez López Yasmine Yalila



Paso n° 2: Se agrupa las preguntas por cada dimensión, se saca los promedios y se realiza la diferencia entre percepciones y expectativas para conocer la brecha, este resultado permitirá conocer el rango en el que se encuentra cada dimensión.

Dimensión n°1: Elementos tangibles

Tabla 6 Dimensión n°1: Elementos tangibles

	Elementos Tangibles	Mediana	Desviación estándar
Percepciones	¿Pudo usted encontrar fácilmente la empresa de transporte cuando ingresó a la Terminal Terrestre?	4,00	(±0,67)
	¿Cree usted que los baños de la Terminal cuentan con buenas instalaciones?	4,00	(±1,13)
	¿Cree usted que los buses en los que se transportó o va a transportar están en buenas condiciones materiales?	4,00	(±0,73)
	¿Se siente cómodo en la sala de espera?	4,00	(±0,93)
	Promedio	4,00 (80%)	(±0,86)
Expectativas	¿Cree usted que su estancia en la Terminal mejoraría si implementaran mejores asientos en la sala de espera?	5,00	(±0,34)
	¿Cree usted que los baños de la Terminal deberían estar adaptados para brindar mayor comodidad a niños, adultos y discapacitados?	5,00	(±0,25)
	¿Cree usted que con una mejor señalización los turistas podrían encontrar fácilmente los servicios que brinda la Terminal?	5,00	(±0,57)
	Promedio	5,00 (100%)	(±0,38)
Brecha	Percepción - Expectativas =	-1,00	(±0,48)

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre los elementos tangibles de la Terminal Terrestre se puede observar que en el rango numérico existe un promedio en percepción de 4 (80%) que corresponde a satisfecho, el cual, de acuerdo al RSC, éste indica que la infraestructura de la Terminal, aún por la variedad de instalaciones y facilidades, registra una influencia sobre la opinión del turista.

En cuanto a las percepciones sobre los baños de la Terminal se puede observar que existe un rango 4,00 el cual significa: satisfecho; además cuenta



con un desvío estándar de $\pm 1,13$, lo que equivale a que la percepción por parte de los turistas varía desde un rango 3 (ni satisfecho ni insatisfecho) hasta un rango 5 (Totalmente satisfecho).

En las expectativas se puede notar un rango 5,00 (totalmente satisfecho), que de acuerdo al RSC corresponde a un porcentaje del 100%, lo que indica que los turistas creen que, si la Terminal Terrestre implementara nuevos elementos, como mejorar las sillas de la sala de espera, nuevas adaptaciones en los baños o la implementación de señalización en sus instalaciones, su percepción sobre la Terminal sería aún mejor.

Al referirse a la dimensión de elementos tangibles y la brecha obtenida entre la diferencia de percepciones y expectativas, esta es del -1,00; dicha brecha negativa indica que la Terminal presenta defectos de calidad y que se debería implementar ciertas mejoras en la infraestructura.

En conclusión, se puede decir que de acuerdo a las expectativas de los turistas de la dimensión de elementos tangibles, esta necesita ser tomada en cuenta y mejorada a través de una corrección de la imagen de la Terminal, mejoramiento en la señalización, en la comodidad, etc.; con la finalidad de incrementar la satisfacción de los turistas y lograr una mayor utilización de la misma, puesto que una mala infraestructura podría afectar la imagen de la ciudad de Cuenca y hacer que los turistas no deseen utilizar la Terminal o no venir a la ciudad a realizar turismo.



Dimensión n° 2: Confiabilidad

Tabla 7 Dimensión n° 2: Confiabilidad

Percepciones	Confiabilidad	Mediana	Desviación estándar
	¿La persona que le vendió los boletos le brindó un buen servicio?	4,00	(±0,77)
	¿El transportista condujo de manera adecuada hasta llegar a su destino?	4,00	(±0,66)
	¿Se siente seguro al viajar en el transporte brindado por la Terminal Terrestre?	4,00	(±0,71)
	¿Cree usted que el ayudante del transportista fue amable y respetuoso?	4,00	(±0,72)
	Promedio	4,00 (80%)	(±0,72)
Expectativas	¿Cree usted que si los empleados mejoraran su comportamiento, cortesía y amabilidad influirían mayor confianza para que los turistas sigan utilizando la Terminal para sus viajes?	5,00	(±0,40)
	Promedio	5,00 (100%)	(±0,40)
Brecha	Percepciones - Expectativas	-1,00	(±0,32)

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la dimensión de confiabilidad que brinda la Terminal Terrestre, se puede observar en las percepciones se encuentran un rango 4,00 (satisfecho), lo que indica que los turistas sienten confianza en el personal que labora en la Terminal, las personas que venden los tickets, los transportistas, los buses y los ayudantes de los conductores; lo cual permite que los turistas puedan movilizarse con confianza a su lugar de destino.

En cuanto a las expectativas se puede observar predominantemente un rango 5,00 (totalmente satisfecho), que según el RSC corresponde a un porcentaje del 100%, lo cual indica que los turistas creen que, si la Terminal Terrestre y sus empleados mejoraran su comportamiento, cortesía y amabilidad, estos infundirían mayor confianza en los turistas y estos podrían seguir utilizando la Terminal para sus viajes.



La brecha obtenida entre la diferencia de percepciones y expectativas para la dimensión de confiabilidad es del -1,00, lo cual significa que la Terminal presenta un problema de calidad en esta dimensión.

En conclusión, de acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los turistas, el servicio de calidad en la dimensión de confiabilidad requiere ser mejorada para que de esta manera los turistas sientan seguridad en el personal y en la gente de la ciudad de Cuenca y así puedan tener una excelente experiencia.

Dimensión n° 3: Capacidad de respuesta

Tabla 8 Dimensión n° 3: Capacidad de respuesta

Percepciones	Capacidad de respuesta	Mediana	Desviación estándar
	¿Cree usted que los empleados muestran voluntad para ofrecer una respuesta rápida y eficaz para los clientes?	4,00	(±0,75)
	Promedio	4,00 (80%)	(±0,75)
Expectativas	¿Cree usted que si existiera Wifi en las instalaciones de la Terminal terrestre, se mejoraría la atención y la calidad de información al turista en caso de que no haya personal encargado para brindar la misma?	4,00	(±0,70)
	¿Cree que si el precio del turno estuviera incluido directamente en el boleto del transporte, se agilizaría el ingreso a la bahía de abordaje a los buses?	5,00	(±0,50)
	¿Cree usted que la reserva y venta de boletos por medio electrónico agilizaría la adquisición de los mismos en comparación de la compra de manera tradicional?	5,00	(±0,79)
	Promedio	5,00 (100%)	(±0,66)
	Brecha	Percepción - Expectativas =	-1,00

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

En los resultados obtenidos acerca de la capacidad de respuesta que brinda la Terminal Terrestre se puede observar que las percepciones se encuentran en rango 4,00 (satisfecho), lo cual de acuerdo al RSC se encuentra en un porcentaje del 80%, esto indica que los turistas perciben que el personal que conforma la Terminal se muestra solidario y está listo para responder ante sus inquietudes, esto permite que los turistas puedan encontrar una pronta respuesta ante sus necesidades.



Con respecto a las expectativas de la dimensión de capacidad de respuesta se puede observar un rango 5,00 (totalmente satisfecho), que según el RSC corresponde a un porcentaje del 100%, esto indica que los turistas creen que tendrían mayor comodidad y facilidades si la Terminal Terrestre implementara servicios como: wifi en las instalaciones, compra de boletos por medios electrónicos o digitales, costo del ticket para el turno incluido en el boleto para el bus, publicación de itinerarios por medio de internet, entre otros.

La brecha obtenida entre la diferencia de percepciones y expectativas para la dimensión de capacidad de respuesta es del -1,00, esto quiere decir que existe una brecha negativa y que el servicio presenta defectos de calidad en la dimensión.

En conclusión, de acuerdo a los resultados obtenidos en el servicio de calidad de la dimensión de capacidad de respuesta se puede decir que existen mayores expectativas por parte de los turistas, ya que si no hay la posibilidad de que el personal que brinda información turística se encuentre las 24 horas debería existir una plataforma de internet que facilite al turista ubicar o localizar sitios de interés, puesto que la llegada de turistas es a todas horas, además de que esta plataforma digital muestre el itinerario de los buses que parten o llegan hacia la Terminal Terrestre e incluso que permita la compra de tickets de bus. También se podría mejorar la capacidad de respuesta si el precio del turno estaría incluido en el precio del pasaje, ya que evitaría que los turistas se preocupen por conseguir con sueltos, lo cual podría retrasar su abordaje al bus.



Dimensión n°4: Seguridad

Tabla 9 Dimensión n° 4: Seguridad

	Seguridad	Mediana	Desviación estándar
Percepciones	¿Siente usted que sus pertenencias están seguras durante el viaje?	4,00	(±0,78)
	¿Cree usted que el precio del pasaje es el adecuado?	4,00	(±1,06)
	¿Se siente usted seguro al retirar dinero del cajero automático de la Terminal Terrestre?	4,00	(±1,26)
	¿Usted se siente resguardado por la guardia ciudadana?	4,00	(±1,27)
	Promedio	4,00 (80%)	(±1,09)
Expectativas	¿ Cree usted que los turistas se sentirían más seguros si los guardias de seguridad parecieran mejor capacitados?	5,00	(±0,57)
	Promedio	5,00 (100%)	(±0,57)
Brecha	Percepción - Expectativas =	-1,00	(±0,52)

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la dimensión de seguridad de la Terminal Terrestre se puede observar en las percepciones tienen un porcentaje del 80%, es decir, están en rango 4,00 (satisfecho), con una desviación estándar de $\pm 1,09$; esto quiere decir que la percepción acerca de la seguridad varía entre un rango 3,00 (ni satisfecho ni insatisfecho) y un rango 5 (totalmente satisfecho).

En cuanto a las expectativas sobre la dimensión de seguridad se puede observar que se encuentra en un rango 5,00, es decir, un porcentaje del 100% (totalmente satisfecho), esto indica que los turistas creen que si la Terminal Terrestre tuviera un mayor resguardo o que los guardias actuales demostraran estar mejor capacitados tendrían un incremento en la sensación de seguridad de llegar a la Terminal.

La brecha obtenida entre la diferencia de percepciones y expectativas para la dimensión de seguridad es del -1,00, esto quiere decir que la Terminal en esta dimensión presenta un déficit en el servicio prestado.



En conclusión, de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo encontrar que esta dimensión tiene mayor nivel de desviación estándar en las percepciones de la seguridad, esto quiere decir que el turista no tiene una buena percepción sobre esta dimensión y que sus expectativas son altas, por lo tanto, se debe realizar una mejora para que los turistas se sientan seguros al llegar a la ciudad por medio de la Terminal.

Dimensión n° 5: Empatía

Tabla 10 Dimensión n° 5: Empatía

	Empatía	Mediana	Desviación estándar
Percepciones	¿Cree usted que el personal de la empresa de transporte es apto para prestar el servicio?	4,00	(±0,76)
	¿Cree usted que la atención brindada por parte del personal es la adecuada?	5,00	(±0,36)
	Promedio	4,50 (90%)	(±0,71)
Expectativas	¿Cree usted que si el personal que labora en la Terminal Terrestre tuviera más empatía hacia los turista, tendrían una mejor opinión de la Terminal y su personal?	5,00	(±0,63)
	Promedio	5,00 (100%)	(±0,53)
Brecha	Percepción - Expectativas =	-0,50	(±0,02)

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre la empatía brindada por parte del personal de la Terminal Terrestre se puede observar en las percepciones presentan un porcentaje del 80%, es decir, en un rango 4,50 (satisfecho).

En cuanto al resultado obtenido en las expectativas sobre la dimensión de empatía se puede observar un porcentaje del RSC de 5,00 (totalmente satisfecho), esto indica que los turistas si desean que el personal de la Terminal sea más empático, para que de esta manera se mejore la opinión hacia la Terminal y su personal.



La brecha obtenida entre la diferencia de percepciones y expectativas para la dimensión de empatía es del -0,50, esto quiere decir que el déficit de la Terminal en esta dimensión es mínimo.

En conclusión, de los resultados obtenidos se puede decir que los turistas tienen una buena percepción sobre la dimensión de empatía del personal de la Terminal, por lo que la expectativa de mejorar es mínima.

Paso n° 3: Se debe sacar el promedio general del Rango de Satisfacción del Cliente (RSC).

Tabla 11 Promedio General del nivel de calidad de las percepciones

	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Promedio	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50
Promedio General	4,10 = 82% (Satisfecho)				

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

El promedio en general es de 4,10 que equivale a 82%, en el RSC, lo que indica que existe un rango satisfactorio según las percepciones del cliente.

Tabla 12 Promedio General del nivel de calidad de las expectativas

	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Promedio	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Promedio General	5,00 = 100% (Totalmente Satisfecho)				

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

El promedio en general es de 5,00% que equivale a 100%, en el RSC, lo que indica que existe un rango satisfactorio según las expectativas del cliente.



Tabla 13 Índice o Nivel de Calidad en el Servicio según el Modelo Servqual

	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Percepciones	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50
Expectativas	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Brecha	-1,00	-1,00	-1,00	-1,00	-0,50
Promedio ICS General			-0,90		

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Para la obtención del Índice de Calidad en el Servicio de Servqual se procedió a calcular la diferencia entre las percepciones y las expectativas, del cual se obtuvo como resultado respecto al promedio del ICS general de cada dimensión de -0,90, en el cual, si la brecha mientras más se acerque a cero es mayor la calidad en el servicio, porque se observa que todos los índices de calidad en el servicio son negativos, esto quiere decir que la percepción de los turistas se encuentra por debajo de las expectativas, por lo tanto, reciben menos de lo que esperaban en el servicio.

3.5 Análisis de resultados.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el análisis del servicio al cliente de la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca, mediante la aplicación de la encuesta se pudo determinar qué hay de igual manera personas que utilizan la Terminal con el objetivo de movilizarse de un lugar a otro para la realización de turismo, como las personas que utilizan la Terminal para otros fines. Así también se observa que dentro del género de los turistas son tanto hombres como mujeres prevaleciendo el género femenino al masculino, siendo personas adultas que oscilan entre las edades de los 18 a 34 años.

En cuanto a la aplicación del Modelo Servqual a los turistas que acuden a la Terminal Terrestre, se obtuvo como resultado un Índice de Calidad en el Servicio de -0,90¹¹, el cual indica que el nivel de calidad en el servicio adquirido

¹¹ Mientras más se acerque al 0 mayor será el nivel de calidad en el servicio.



es aceptable por los turistas, puesto que existen en las dimensiones ciertas falencias que deben ser corregidas.

En la percepción de la satisfacción de los turistas se pudo encontrar un porcentaje general del 82% (Satisfecho) de las dimensiones Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. En las expectativas de la satisfacción de los turistas se obtuvo como un porcentaje general del 100% (Totalmente Satisfecho) de las cinco dimensiones en cuestión.

De acuerdo a las brechas se obtuvo como resultado que todas las dimensiones se presentan con un resultado de -1,00, excepto la dimensión de empatía que es la única que se acerca al 0 con una brecha de -0,50, estos resultados indican que todas las dimensiones en la Terminal necesitan poner atención.

3.6 Recomendaciones para el mejoramiento los servicios.

En base a los resultados obtenidos del Índice o Nivel de Satisfacción en el Cliente comentado en el capítulo anterior y de las dimensiones con puntuaciones relevantes, se recomendará mediante el método 5W 1H que refiere la realización de preguntas como: ¿quién lo va hacer?, ¿qué se va hacer?, ¿dónde se va hacer?, ¿cuándo se va hacer?, ¿por qué se va hacer?, ¿cómo se hace? y una pregunta que no es obligatoria ¿cuánto va a costar?, estas preguntas permitirán sugerir acciones o estrategias encaminadas al mejoramiento de la satisfacción de los clientes o calidad en el servicio. Por lo que se tomará la causa raíz o preguntas de las dimensiones de las perspectivas que obtuvieron un desvío estándar relevante y de la parte de las expectativas se tomarán ciertas preguntas que hayan recibido una máxima calificación haciendo excepción de las que se repitan con las perspectivas. A continuación, se presentan las siguientes recomendaciones de acuerdo a las preguntas de las dimensiones más relevantes:

Yunez López Yasmine Yalila



Cuadro 8 Recomendación nº 1 Dimensión: Elementos Tangibles (Percepciones)

Dimensión: Elementos Tangibles (percepciones)	
Pregunta: ¿Cree usted que los baños de la Terminal cuentan con buenas instalaciones?	
Rango de 4 con un desvío estándar de $\pm 1,13$	
Recomendación o estrategia	
¿Quién lo va hacer?	Los supervisores de la Terminal podrán sugerir los cambios pertinentes para el mejoramiento de las instalaciones de los baños.
¿Qué se va hacer?	Se deberá establecer un estricto control de aseo en los baños y apariencia como de las paredes, espejos y puertas.
¿Dónde se va hacer?	En los diferentes servicios higiénicos que se encuentran distribuidos por toda la Terminal Terrestre.
¿Cuándo se va hacer?	El programa de adecuación y remodelación puede ser realizado durante el periodo que sea más conveniente para la Terminal Terrestre. Este periodo tiene que ser determinado por los supervisores y la Empresa EMOV.
¿Por qué se va hacer?	De acuerdo a los resultados obtenidos del Servqual, la dimensión de elementos tangibles fue la que menor calificación obtuvo mostrando una desviación estándar relevante. Por ende, se debe poner importancia a este elemento que de acuerdo a los turistas no les permite tener una buena percepción de la Terminal Terrestre.
¿Cómo se hace?	Se asignará grupos de revisión de limpieza que evaluarán la situación de los baños diariamente y deberán entregar un informe a la supervisión de la Terminal, esto permitirá que las personas que se dispensan papel higiénico y que son las encargadas del mantenimiento y limpieza de los baños sean más atentas al cuidado del mismo.

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.



Cuadro 9 Recomendación nº 2 Dimensión: Elementos Tangibles (Percepciones y expectativas)

Dimensión: Elementos Tangibles (Percepciones y expectativas)	
Pregunta percepciones: ¿Se siente cómodo en la sala de espera?	
Pregunta expectativa: ¿Cree usted que su estancia en la Terminal mejoraría si implementaran mejores asientos en la sala de espera?	
Rango de 4 con un desvío estándar de $\pm 0,93$	
Rango de 5 con un desvío estándar de $\pm 0,34$	
Recomendación o estrategia	
¿Quién lo va hacer?	Los supervisores de la terminal deberían recomendar a las autoridades correspondientes que se realice un convenio con un proveedor de sillas nuevas para la sala de espera.
¿Qué se va hacer?	Se debería realizar un convenio con un proveedor de muebles para mejorar la estancia de espera.
¿Dónde se va hacer?	En la sala de espera de la Terminal Terrestre.
¿Cuándo se va hacer?	La instalación se puede realizar durante el periodo que sea más conveniente para la Terminal Terrestre. Este periodo tiene que ser determinado por los supervisores y la Empresa EMOV.
¿Por qué se va hacer?	De acuerdo a los resultados obtenidos del Servqual, se puede observar que tanto en las expectativas como en las percepciones obtuvo un resultado significativo, además durante la recolección de datos se pudo observar la sala de espera con sillas en mal estado ¹² .
¿Cómo se hace?	Una vez realizado el convenio con los proveedores, se procederá a la colocación de las sillas en la sala de espera.

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

¹² Ver Anexo nº 7: Condiciones de la sala de espera



Cuadro 10 Recomendación nº 3 Dimensión: Seguridad (Percepciones)

Dimensión: Seguridad (percepciones)	
Pregunta perspectivas: ¿Se siente usted seguro al retirar dinero del cajero automático de la Terminal Terrestre?	
Rango de 4 con un desvío estándar de $\pm 1,26$	
Recomendación o estrategia	
¿Quién lo va hacer?	Los supervisores de la Terminal deberán establecer un programa de control de seguridad.
¿Qué se va hacer?	Se deberá solicitar que por lo menos dos guardias civiles se encuentren en vigilancia constante cerca a los cajeros automáticos.
¿Dónde se va hacer?	Los guardias que sean asignados para resguardar la seguridad de las personas que deseen retirar dinero de los cajeros automáticos, estos deberán estar cerca de los mismos, especialmente en la puerta de entrada principal de la Terminal Terrestre, esto permitirá que los turistas se sientan seguros al momento que requieran retirar dinero de los cajeros automáticos.
¿Cuándo se va hacer?	El programa de control de seguridad puede ser realizado durante el periodo que sea más conveniente para la Terminal Terrestre. Este periodo tiene que ser determinado por los supervisores y la Empresa EMOV.
¿Por qué se va hacer?	De acuerdo a los resultados obtenidos del Servqual, la dimensión de seguridad fue la que obtuvo una calificación de indiferente con una desviación estándar de $\pm 1,26$ mostrando un nivel de calidad intermedio. Por ende, se debe poner importancia a esta dimensión que de acuerdo a los turistas no les permite tener una buena percepción de la Terminal Terrestre.
¿Cómo se hace?	El supervisor de planta debe llevar un control de vigilancia y velar por la seguridad de los turistas por lo que deberá revisar que el personal encargado debe estar en su guardia según el turno y lugar correspondiente.

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Yunez López Yasmine Yalila



Cuadro 11 Recomendación nº 4 Dimensión: Seguridad (Percepciones y expectativas)

Dimensión: Seguridad (percepciones y expectativas)	
Pregunta perspectivas: ¿Usted se siente resguardado por la guardia ciudadana?	
Pregunta expectativa: ¿Cree usted que los turistas se sentirían más seguros si los guardias de seguridad parecieran mejor capacitados?	
Rango de 4 con un desvío estándar de $\pm 1,27$	
Rango de 5 con un desvío estándar de $\pm 0,57$	
Recomendación o estrategia	
¿Quién lo va hacer?	El servicio de contratación de guardias aptos para la Terminal deberá ser llevado a cabo por parte de la EMOV quien es la empresa contratista de personal de seguridad, por ende, la EMOV debería implementar un programa de inducción para los guardias y que estos tomen con seriedad del caso la seguridad de los turistas y de todas las personas que utilizan la Terminal.
¿Qué se va hacer?	Se debe establecer un estricto control en el programa de seguridad.
¿Dónde se va hacer?	Se deben escoger puntos estratégicos donde los turistas sientan mayor confianza.
¿Cuándo se va hacer?	El programa de control de seguridad puede ser realizado durante el periodo que sea más conveniente para la Terminal Terrestre. Este periodo tiene que ser determinado por los supervisores y la Empresa EMOV.
¿Por qué se va hacer?	De acuerdo a los resultados obtenidos del Servqual, la dimensión de seguridad en la parte de las percepciones y expectativas, mostrando un nivel de calidad intermedio. Por ende, se debe poner importancia a esta dimensión que de acuerdo a los turistas no les permite tener una buena percepción de la Terminal Terrestre.
¿Cómo se hace?	El supervisor de planta debe llevar un control de vigilancia y el personal que sea contratado por la EMOV cumpla con ciertos requisitos del personal contratado y que este sea apto para el cargo.

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Yunez López Yasmine Yalila



Cuadro 12 Recomendación nº 5 Dimensión: Capacidad de Respuesta (Expectativas)

Dimensión: Capacidad de Respuesta (expectativas)	
Pregunta: ¿Cree usted que si existiera Wifi en las instalaciones de la Terminal terrestre, se mejoraría la atención y la calidad de información al turista en caso de que no haya personal encargado para brindar la misma?	
Rango de 4 con un desvío estándar de $\pm 0,70$	
Recomendación o estrategia	
¿Quién lo va hacer?	Los supervisores de la Terminal deberían recomendar a las autoridades correspondientes que se realice un convenio con un proveedor de internet.
¿Qué se va hacer?	Se debería realizar un convenio con un proveedor de internet que ofrezca una banda ancha para el beneficio del turista.
¿Dónde se va hacer?	En las instalaciones de la Terminal Terrestre.
¿Cuándo se va hacer?	La instalación se puede realizar durante el periodo que sea más conveniente para la Terminal Terrestre. Este periodo tiene que ser determinado por los supervisores y la Empresa EMOV.
¿Por qué se va hacer?	De acuerdo a los resultados obtenidos del Servqual, la dimensión de Capacidad de respuesta obtuvo una calificación de totalmente satisfecho que quiere decir que se debe dar gran importancia a esta dimensión que de acuerdo a los turistas no les permite tener una buena percepción de la Terminal Terrestre.
¿Cómo se hace?	El grupo de supervisores de la Terminal juntamente con la EMOV acordarán el convenio en el que se indique que el proveedor de la banda ancha prestará el soporte tecnológico y la instalación de replicadores en todas las áreas asignadas.

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.



Cuadro 13 Recomendación nº 6 Dimensión: Elementos Tangibles (Expectativas)

Dimensión: Elementos Tangibles (Expectativa)	
Pregunta: ¿Cree usted que con una mejor señalización los turistas podrían encontrar fácilmente los servicios que brinda la Terminal?	
Rango 5 con desvío estándar de $\pm 0,57$	
Recomendación o estrategia	
¿Quién lo va hacer?	La EMOV a través de un contrato con un proveedor de señalización.
¿Qué se va hacer?	Colocar señalización visible y al alcance de todas las personas que lleguen o salgan de la Terminal.
¿Dónde se va hacer?	Se colocará señalización en puntos estratégicos de la Terminal.
¿Cuándo se va hacer?	La colocación de la señalización se puede realizar durante el periodo que sea más conveniente para la Terminal Terrestre.
¿Por qué se va hacer?	De acuerdo a los resultados obtenidos del Servqual, se puede observar un rango 5 que significa totalmente satisfecho, esto indica que los turistas están totalmente de acuerdo que exista señalización la cual les permita dirigirse a lugar que buscan.
¿Cómo se hace?	Una vez realizado la contratación del proveedor este procederá a realizar la colocación de la señalización correspondiente.

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.



Cuadro 14 Recomendación nº 7 Dimensiones: Confiabilidad y Empatía (Expectativas)

Dimensión: Confiabilidad y Empatía (Expectativas)	
Pregunta expectativas: ¿Cree usted que si los empleados mejoraran su comportamiento, cortesía y amabilidad influirían mayor confianza para que los turistas sigan utilizando la Terminal para sus viajes?	
¿Cree usted que si el personal que labora en la Terminal Terrestre tuviera más empatía hacia los turistas, tendrían una mejor opinión de la Terminal y su personal?	
Rango de 5 con un desvío estándar de $\pm 0,40$ y $\pm 0,63$ respectivamente.	
Recomendación o estrategia	
¿Quién lo va hacer?	Las empresas transportistas.
¿Qué se va hacer?	Se debería impartir un taller de capacitación sobre el servicio y atención al cliente, para que de esta manera se mejore el trato hacia los turistas y hacia todas las personas que utilicen la Terminal Terrestre.
¿Dónde se va hacer?	De acuerdo a la coordinación de las empresas se podría destinar un espacio en la Terminal Terrestre que sea brindado por la EMOV para la realización del taller de capacitación.
¿Cuándo se va hacer?	El taller de capacitación se realizará cuando se logren coordinar todas las personas implicadas y se pueda realizar en el periodo que sea más conveniente para la Terminal Terrestre y las empresas transportistas.
¿Por qué se va hacer?	De acuerdo a los resultados obtenidos del Servqual, se puede observar un rango 5 que significa totalmente satisfecho, esto indica que los turistas están totalmente de acuerdo de que el servicio brindado debe mejorar.
¿Cómo se hace?	Se realizará el contrato con el capacitador mediante las empresas transportistas para que se lleve a cabo el taller de capacitación.

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.



Cuadro 15 Recomendación nº 8 Dimensión: Capacidad de Respuesta (Expectativas)

Dimensión: Capacidad de Respuesta (Expectativas)	
Pregunta: ¿Cree usted que la reserva y venta de boletos por medio electrónico agilizaría la adquisición de los mismos en comparación de la compra de manera tradicional?	
Rango de 5 y con un desvío estándar de $\pm 0,79$	
Recomendación o estrategia	
¿Quién lo va hacer?	Cada empresa de transporte que es parte de la Terminal Terrestre.
¿Qué se va hacer?	La Terminal Terrestre y cada empresa de transporte debería tener una página web o una aplicación web en la que el turista pueda acceder al sitio, conocer los horarios, los tipos de buses, los precios y las formas de pago.
¿Dónde se va hacer?	En las páginas web o aplicaciones web debe haber una opción de compra para que el turista pueda reservar y adquirir ya su boleto.
¿Cuándo se va hacer?	La instalación se puede realizar durante el periodo que sea más conveniente para los transportistas y la Terminal Terrestre.
¿Por qué se va hacer?	De acuerdo a los resultados obtenidos del Servqual, se puede observar un rango 5 que significa totalmente satisfecho, esto indica que los turistas, si existiera la posibilidad de realizar la compra por medio electrónico lo harían.
¿Cómo se hace?	Una vez que cada empresa tenga instalado la opción de compra de boletos se deberá hacer publicidad sobre la nueva opción de compra.

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.



Cuadro 16 Recomendación nº 9 Dimensión: Capacidad de Respuesta (Expectativas)

Dimensión: Capacidad de Respuesta (Expectativa)	
Pregunta: ¿Cree que si el precio del torno estuviera incluido directamente en el boleto del transporte, se agilizaría el ingreso a la bahía de abordaje a los buses?	
Rango 5 con un desvío estándar $\pm 0,50$	
Recomendación o estrategia	
¿Quién lo va hacer?	La EMOV conjuntamente con las empresas transportistas.
¿Qué se va hacer?	Se deberá añadir el precio del torno o torniquete en el precio del boleto.
¿Dónde se va hacer?	En las oficinas de venta de cada empresa transportista.
¿Cuándo se va hacer?	El precio del torno se empezará a cobrar durante el periodo que sea más conveniente para la Terminal Terrestre y las empresas transportistas.
¿Por qué se va hacer?	De acuerdo a los resultados obtenidos del Servqual, se puede observar un rango 5 que significa totalmente satisfecho, esto indica que los turistas están totalmente de acuerdo de que el precio del torno sea incluido en el precio del boleto, de esta manera los turistas no deberán preocuparse por la obtención de sueltos o de realizar largas filas para lograr pasar.
¿Cómo se hace?	Una vez realizado el acuerdo la EMOV y las empresas transportistas, se procederá a realizar el cobro del precio del torno directamente en el boleto del pasajero.

Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.



CONCLUSIONES

De acuerdo a la presente investigación se puede concluir que:

- La situación turística de la ciudad de Cuenca cada año se encuentra en crecimiento ya que, al ser declarada por la UNESCO en el año de 1999 como Patrimonio Cultural de la Humanidad, entre otros reconocimientos internacionales, siendo el más actual el ser reconocida como “Mejor destino turístico para vacaciones cortas” (2017), ha permitido que tenga gran afluencia de turistas nacionales y extranjeros, siendo utilizada la Terminal Terrestre como un medio para ingresar o salir de la ciudad. Determinándose que existe afluencia de turistas que utilizan la Terminal para poder movilizarse a su lugar de destino.
- Los factores internos y externos que repercuten en el servicio al turista que utilizan en la Terminal Terrestre, han sido identificados, como las debilidades y amenazas, en las cuales existe la falta de estrategias para la prestación de servicios de calidad, falta de una imagen corporativa e institucional, poca atención al turista, elementos tangibles como la infraestructura, la seguridad, y la capacidad de respuesta por parte del personal de la institución.
- En las percepciones de la satisfacción de los turistas se pudo encontrar un porcentaje general del 82% (Satisfecho) que corresponde a las dimensiones de los Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. En cuanto las expectativas de la satisfacción de los turistas se obtuvo un porcentaje general del 100% (Totalmente Satisfecho) de las cinco dimensiones en cuestión, por lo que deben realizarse mejoras en la calidad del servicio en dichas dimensiones. Cabe mencionar que de acuerdo al análisis realizado a través del Modelo Servqual aplicado se determinó un Índice de Calidad



en el Servicio, el cual presentó un $-0,90$,¹³ el cual representa un nivel de calidad en los servicios adquiridos aceptable para los turistas.

¹³ Esto indica que mientras más cerca esté del cero mayor será su nivel de calidad en el servicio.



RECOMENDACIONES

Como autora de la investigación recomiendo que se tomen las siguientes consideraciones:

- Se recomienda a las autoridades pertinentes tomar en consideración el presente estudio sobre el servicio al cliente de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario Servqual aplicado para conocer el Índice de Calidad en el Servicio de la Terminal Terrestre.
- Se recomienda tomar en cuenta las estrategias sugeridas en la investigación puesto que estas permitirán que se obtengan beneficios sobre el mejoramiento del servicio; la percepción de los turistas sobre la calidad de la Terminal será mayor y la reputación mejorará; además los negocios, tanto los que forman parte de la Terminal como de las inmediaciones, también serán beneficiados.
- Se recomienda poner énfasis a las dimensiones que presentaron altos resultados de la desviación estándar siendo la dimensión de elementos tangible, seguridad y capacidad de respuesta, ya que de esta manera se planteen estrategias para mejorar el nivel de calidad y por ende las percepciones de los turistas.
- Se recomienda además la implementación de un sistema automatizado de medición de calidad, en el ámbito de atención de servicio al cliente para la optimización de los recursos y se pueda verificar que sectores necesitan mejorar cada servicio.
- Se recomienda el mejoramiento de la dimensión de Elementos Tangibles, sobre la infraestructura, generando una buena percepción e imagen institucional y corporativa, no solo por parte de los turistas sino también por parte de los habitantes de la ciudad.

Yunez López Yasmine Yalila



BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Tránsito. (2013). *Resolución No 161-DIR-2013-ANT – Reglamento de transporte público interprovincial de pasajeros*. Recuperado el 10 de agosto de 2017, de <http://www.ant.gob.ec>: <http://www.ant.gob.ec/index.php/transito-7/resoluciones-2013/file/1948-resolucion-no-161-dir-2013-ant-reglamento-de-transporte-publico-interprovincial-de-pasajeros>
- Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (2014). *Reglamento de Transporte Terrestre Turístico*. Lexis. Recuperado el 04 de diciembre de 2017, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-TRANSPORTE-TERRESTRE-TURISTICO.pdf>
- Albrecht, Kart, Brandford, y Lawrence. (1998). *Excelencia en el Servicio*. Editorial 3R.
- Alcaldía de Cuenca. (2017). *Servicios que ofrecen*. Recuperado el 04 de julio de 2017, de [cuenca.gov.ec](http://www.cuenca.gov.ec): <http://www.cuenca.gov.ec/?q=node/559>
- Arévalo. (06 de noviembre de 2017). El feriado reactivó el turismo en la ciudad. *El Tiempo*. Recuperado el 05 de diciembre de 2017, de <http://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/424129/el-feriado-reactivo-el-turismo-en-la-ciudad>
- Arteaga, D. (2006). *Cuadernos de Cultura Popular*. Cuenca: Centro de documentacion CIDAP.
- Begazo. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? *Revista de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas*, 73-81.



- Bon, Jong, Kolthof, Pieper, Tjassing, Veen, y Verheijen. (2008). *Gestión de servicios TI basados en ITL V3- Guía de bolsillo*. Editorial del Gobierno Británico.
- Burkhard, Kow, y Fuggle. (2017). *Informe Tendencias de Turismo 2017*. Trekksoft. Recuperado el 18 de diciembre de 2017, de https://www.trekksoft.com/hubfs/ES_Trends_2017.pdf
- Castillo. (14 de agosto de 2016). El movimiento turístico mejoró el fin de semana en Cuenca. *El Comercio*. Recuperado el 05 de diciembre de 2017, de <http://www.elcomercio.com/actualidad/cuenca-turismo-feriado-terminalterrestre.html>
- CEPAM. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Quito: MED Impresores. Recuperado el 06 de diciembre de 2017, de <http://www.fad.es/sites/default/files/Manual%20Atenci%C3%B3n%20Cliente.pdf>
- CETMO, F. (2006). *Manual de Apoyo para la implementación de la gestión de la calidad según la norma UNE-EN 13816*. Barcelona: Ministerio de Fomento.
- CIDAP. (2015). *La conservación del Patrimonio Cuenca*. Cuenca : Centro de Documentación CIDAP.
- Constitución de la República. (2015). *Reglamento de Transporte Terrestre Turístico*. Lexis S.A. Recuperado el 04 de diciembre de 2017, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-TRANSPORTE-TERRESTRE-TURISTICO.pdf>
- Constitución de la República. (2008). *Reglamento de Transporte Terrestre Turístico*. Lexis S.A. Recuperado el 04 de diciembre de 2017, de



file:///C:/Users/hp/Desktop/REG_TRANS_TERRESTRE_TURISTICO%2020110404.pdf

Diario El Tiempo. (10 de julio de 2017). Los incobrables arriendos de la Terminal Terrestre. Recuperado el 18 de julio de 2017, de <http://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/416623/los-incobrables-arriendos-de-la-terminal-terrestre>

Díaz, y Salinas. (2012). *Estudio del perfil del consumidores de aerolíneas de vuelos locales en Ecuador y propuesta de fidelización para TAME*. Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Recuperado el 10 de julio de 2017, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3251/1/GT000339.pdf>

Drucker. (1990). *El Ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

Duque, J. (2005). Revisión del Concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revsita Redalyc*, 64-80.

El Tiempo. (06 de noviembre de 2017). 200 mil personas visitaron Cuenca por sus fiestas. Recuperado el 05 de diciembre de 2017, de <http://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/424133/200-mil-personas-visitaron-cuenca-por-sus-fiestas>

EMOP EP. (16 de septiembre de 2014). *Terminal Terrestre de Cuenca obtiene certificado de habilitación Técnica*. Recuperado el 04 de diciembre de 2017, de www.emov.gob.ec: <http://www.emov.gob.ec/?q=content%2Fterminal-terrestre-de-cuenca-obtiene-certificado-de-habilitaci%C3%B3n-t%C3%A9cnica>

EMOV EP. (2014). *Formulario N1: Perfil del Proyecto*. Cuenca: www.emov.gob.ec. Recuperado el 04 de diciembre de 2017, de www.emov.gob.ec.



<http://www.emov.gob.ec/sites/default/files/2014%20k.%29%20Planes%20y%20Programas.pdf>

EMOV EP. (2017). *Nosotros*. Recuperado el 04 de diciembre de 2017, de www.emov.gob.ec: <http://www.emov.gob.ec/?q=node/14>

Fajardo, C. (2014). *Diseño y elaboración del organigrama y manual de funciones de las subgerencias: Administrativas, Financiera, TICS, y Talento Humano, para la empresa Pública de movilidad, tránsito y transporte terrestre de Cuenca*. Cuenca: Universidad Politecnica Salesiana Sede en Cuenca. Recuperado el 05 de diciembre de 2017, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7351/1/UPS-CT004303.pdf>

Fisher, y Navarro. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (Vol. 3ra ed).

Fundación Municipal Turismo para Cuenca. (2010). *Restaurantes*. Recuperado el 25 de junio de 2017, de <http://cuenca.com.ec/es/restaurantes>

GAD Municipal de Cuenca. (2016). *División política territorial del cantón Cuenca*. Recuperado el 24 de junio de 2017, de <http://www.cuenca.gov.ec>:
http://www.cuenca.gov.ec/?q=page_divisionpolitica

González, y Brea. (2006). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del consumidor . *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* , 251-272.

Grupo de Investigación en Economía Regional. (2017). *Estudio de la Demanda y Oferta Turística de la ciudad de Cuenca en el año 2016*. Cuenca: Fundación de Turismo para Cuenca.



Imai. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el estilo de trabajo*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.

INEC. (2010). *Proyección de la Población Ecuatoriana, por años calendario según cantones*. Ecuadorencifras.gob.ec.

ISO. (2008). *Norma Internacional ISO 9001*. Suiza: ISO Copyright office.

Kotler. (1997). *Mercadotécnica*. México: Prentice Hall Inc.

Llaurado. (diciembre de 2014). *La escala Likert: qué es y cómo se utiliza*. Recuperado el 14 de noviembre de 2017, de <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>

Lucero, H. (2015). *El transporte turístico terrestre de la ciudad de Cuenca, desde una perspectiva histórica a una herramienta de apoyo para la actividad turística*. Cuenca: Universidad del Azuay. Recuperado el 04 de diciembre de 2017, de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4646/1/111131.PDF>

Mello, C. (2012). Marketing de Servicios: Las características de los servicios y su influencia . *Revista Digital de Administración y marketing del IMUR*, 1-18.

Ministerio de Educación. (2015). *Análisis de Indicadores Educativos* . Educación.gob.ec.

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2012). *Plan estratégico* . Obraspublicas.gob.ec.

MINTUR. (2016). *Programa de excelencia Institucional*. www.turismo.gob.ec.

MINTUR. (2017). *Ecuador Potencia Turística*. Recuperado el 24 de junio de 2017, de Ecuador Calidad Turística:

Yunez López Yasmine Yalila



<http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/ingreso-a-la-seccion-privada/50-ecuador-calidad-turistica/231-ecuador-calidad-turistica>

Municipalidad de Cuenca. (2011). *Plan de Ordenamiento Territorial del cantón Cuenca*. Cuenca: www.cuenca.gov.ec.

Municipalidad de Cuenca. (2015). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Cuenca*. www.cuenca.gob.ec.

OMT. (2017). *Turismo internacional - 2017 presenta mejores resultados semestrales de los últimos siete años*. www.e-unwto.org. Recuperado el 04 de diciembre de 2017, de <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-09-08/turismo-internacional-2017-presenta-los-mejores-resultados-semestrales-de-l>

Parasuraman, Zeithaml, y Berry. (1985). A conceptual Model of Service Quality and its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.

Peña, P. (18 de julio de 2017). Análisis del servicio al cliente de la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca. (Yunez, Entrevistador) Cuenca, Azuay, Ecuador.

PRO ECUADOR. (2012). *Análisis del sector turismo*. www.proecuador.gob.ec. Recuperado el 04 de diciembre de 2017, de https://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2012/12/PROEC_AS2012_TURISMO.pdf

Quizhpe, M. (11 de agosto de 2017). En Cuenca hubo gran movimiento en la ciudad y la terminal terrestre. *El Comercio*. Recuperado el 05 de diciembre de 2017, de En Cuenca hubo gran movimiento en la ciudad y la terminal terrestre

Universidad Global. (2016). *Conceptos y Fundamentos: Del Servicio, Cliente y Producto*. virtuniversidad.com.

Yunez López Yasmine Yalila



ANEXOS

Anexo n° 1: Diseño de Tesis

Aprobado
21-04-2017



Se sigue la aprobación
11-04-2017

Yuliana...
Titulación



UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA INGENIERÍA EN TURISMO

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE "INGENIERA EN TURISMO"

"ANÁLISIS DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA TERMINAL TERRESTRE DE
LA CIUDAD DE CUENCA COMO PARTE DEL DESARROLLO TURÍSTICO
2017"

AUTORA:

YÚNEZ LÓPEZ YASMINE YALILA

DIRECTOR:

Cuenca, Marzo de 2017.

Yunez López Yasmine Yalila



1. Título del proyecto de investigación

“Análisis del servicio al cliente de la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca como parte del desarrollo turístico 2017”

2. Nombre del estudiante

Yasmine Yalila Yúnez López (yunez_541@hotmail.com)

3. Resumen del proyecto de investigación

El presente estudio se encuentra enfocado en la calidad de la atención y el servicio al cliente que presta la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca y como esto incide en los turistas que se movilizan desde y hacia el Azuay.

El análisis de la calidad del servicio de la Terminal Terrestre será la base para establecer la percepción de los usuarios sobre el servicio prestado por la terminal, identificando las expectativas de los mismos y proponiendo mejoras para ciertas falencias que puedan existir en la prestación de los servicios, esto permitirá a las entidades correspondientes tomar medidas correctivas para la mejora de la calidad de la atención y prestación de servicios.

El tema de la investigación constará de tres capítulos.

En el primer capítulo se detallará la información acerca de los antecedentes de la ciudad de Cuenca, su historia y como se ha ido desarrollando turísticamente, además de las generalidades de la terminal terrestre, su historia y aporte, se realizará un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) enfocado a la Terminal Terrestre.

El segundo capítulo abordará el análisis de la calidad del servicio y los beneficios que conlleva entregar servicios de calidad, además de estrategias organizacionales que las empresas de transporte deberían aplicar, también se



presentará el marco legal para conocer las leyes, normas y reglamentos de transporte mencionados en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), la ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del Ecuador, así como del reglamento de transporte público interprovincial de pasajeros.

El tercer capítulo está enfocado en el análisis de calidad en los servicios que brinda la Terminal Terrestre, para lo cual se realizará actividades como observación directa, encuestas y entrevistas que permitirán obtener información sobre las condiciones de la Terminal Terrestre con respecto a la atención de los usuarios, orientación turística, facilidades de transporte, seguridad pública, seguridad en traslados y servicios de restauración.

A partir de los resultados obtenidos mediante este estudio se presentarán recomendaciones para el mejoramiento de la calidad en los servicios, las cuales servirán para perfeccionar o corregir los defectos en los mismos, contribuyendo de manera positiva con uno de los pilares de la economía nacional como es el desarrollo del turismo.

4. Planteamiento del proyecto de investigación

La Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca es principalmente un prestador de servicios de transporte entre cantones y provincias permitiendo la movilidad de personas, siendo considerado este lugar como la zona de concentración para el flujo de turistas y visitantes; por lo tanto es importante tener en cuenta ciertos factores como: servicio y atención al cliente, seguridad pública, información oportuna e instalaciones en excelentes condiciones, ya que la Terminal Terrestre se presenta como una de las primeras imágenes que tendría el usuario al llegar a la ciudad o al dirigirse a los diversos lugares turísticos de la provincia, pudiendo



ser la calidad del servicio una fortaleza para el desarrollo turístico de la ciudad y por ende una fuente para el crecimiento de la actividad económica.

Se propone el siguiente análisis de calidad del servicio en el cual se presentará recomendaciones para el mejoramiento de la calidad en los servicios que servirán para corregir la prestación de los mismos y satisfacer la demanda de los usuarios. Esta investigación permitirá contribuir con el desarrollo de la economía nacional a través del desarrollo del turismo mediante un mejoramiento en la calidad de la atención.

Este proyecto beneficiará tanto a los prestadores de servicios presentes en la Terminal como a los que se encuentran a los alrededores del lugar, puesto que fortalecerá sus actividades cotidianas como de hospedaje, transporte y restauración, fomentando así la planta turística y permitiendo a los futuros turistas llegar a la ciudad de manera segura.

Además el auge del turismo hacia la ciudad es mayor cada año, convirtiéndose en un factor clave para la economía de los negocios y emprendimientos, ya sea dentro de Cuenca como en los cantones aledaños. Es por ello muy importante que la Terminal Terrestre de la ciudad brinde servicios de calidad a sus usuarios tanto nacionales como extranjeros.

5. Marco teórico

Para la elaboración de este análisis del nivel de calidad en los servicios que brinda la Terminal Terrestre como parte del desarrollo turístico de la ciudad de Cuenca en el año 2017, se utilizaron referencias bibliográficas citadas según normas MLA 5ta edición, mencionando principalmente a autores conocedores de temas de turismo, transporte turístico, servicio y calidad.



La historia del transporte se puede decir que nace como una necesidad del hombre de moverse o mover cargas de un lugar a otro de forma eficiente y rápida. Según los autores Alvares y et. al, indican que "el momento en el que nace cualquier medio de transporte las personas lo adoptan para realizar turismo". (3)

Esto quiere decir que a medida que avanzamos en la historia se puede observar que el transporte a través del tiempo se ha ido modificando debido a la necesidad que tiene el ser humano en trasladarse de un lugar a otro.

La Comisión Económica para América y el Caribe (CEPAL) en su informe sobre Transporte y Turismo en Centroamérica y el Caribe, hace referencia sobre el transporte como factor importante para el desarrollo del turismo, además menciona que:

Sobre el transporte terrestre influyen poderosamente la estructura, la calidad y el mantenimiento de la red de carreteras, el costo de los peajes así como los tiempos de recorrido, así como en un grado importante la seguridad en términos viales (reglamentaciones de tránsito, apoyo en el camino, señalización, mapas de carreteras y planos de ciudades) como de seguridad personal y de las pertenencias de los viajeros (19).

De acuerdo a lo mencionado podemos decir que el transporte terrestre se ve influenciado por varios factores tales como la calidad, estado de las carreteras o vías, el costo, seguridad vial, seguridad pública, ya que esto acorta el tiempo de viaje considerablemente y los viajeros pueden desplazarse y llegar a su lugar de destino en unas cuantas horas o pocos días. Es por esto que se ha considerado como factor fundamental la creación de Terminales Terrestres en las diversas partes y regiones del país.

Se puede mencionar además que el transporte y el turismo van de la mano puesto que el visitante no podría movilizarse a lugares muy lejanos si no es mediante el transporte; de acuerdo a la autora Ninoska Viloria en su artículo Desarrollo



Turístico y su Relación con con el Transporte, indica que la relación entre el transporte y el turismo es muy estrecha, además menciona que:

La palabra desplazamiento está como referencia básica para efectuar turismo, por lo tanto la finalidad de los medios de transporte dentro del sistema turístico es la de permitir el desplazamiento del turista, esto hace que estos medios permitan tener acceso al lugar en el cual se ubican o localizan los atractivos turísticos, (26).

El criterio anterior hace referencia a que el transporte dentro del sistema turístico permite al viajero movilizarse hacia su lugar de destino y que gracias a esta facilidad puede desplazarse para conocer los diferentes atractivos turísticos.

De acuerdo a las exigencias y condiciones del turista, el autor Álvarez indica que:

El avance tecnológico-científico ha permitido que la frecuencia de traslados a distintas partes del mundo se haya incrementado considerablemente y como un factor determinante de ello es la calidad del servicio, la seguridad, la rapidez y el confort de los medios de transportación que se ofrecen a los turistas, (9).

Este argumento declara que debido a las distintas exigencias y condicionantes que en la actualidad se plantean los viajeros al momento de trasladarse han hecho que las empresas prestadoras de servicios, tanto para el sector público como privado, se hayan planteado satisfacer dichas necesidades o expectativas de los viajeros.

En el sector público se puede mencionar a las terminales de transporte terrestre que permiten a los viajeros movilizarse a sus diversos destinos. Según el informe del Ministerio de Fomento del Gobierno de España se define al transporte terrestre como:

Áreas logísticas de almacenamiento y distribución generalmente de carácter regional, con todos los servicios y equipamientos necesarios para llevar a cabo las actividades de almacenamiento y distribución, (24).



De acuerdo a lo mencionado se puede decir entonces que la Terminal Terrestre es un centro de distribución que permite a los viajeros contar con servicios

Para lo cual el autor Sancho indica que el objetivo principal de la Terminal Terrestre es “brindar un servicio de transporte a la creciente demanda de usuarios”, (4).

En esta noción se comprende que la Terminal Terrestre debe brindar a sus viajeros el servicio de transporte y como es el caso de la ciudad de Cuenca el mismo debe estar preparado para la creciente demanda.

En el artículo nº 61 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial aplicada por la Agencia Nacional de Transito se define a las terminales terrestres como:

Puertos secos y estaciones de transferencia, se consideran servicios conexos de transporte terrestre, buscando centralizar en un solo lugar el embarque y desembarque de pasajeros y carga, en condiciones de seguridad, (19).

Este argumento declara que la terminal terrestre es considerada como una estación de transferencia que permite movilizar tanto las encomiendas como a los viajeros con la respectiva seguridad.

Además para que exista un correcto funcionamiento de las terminales terrestres de pasajeros en el Ecuador, la Asamblea Nacional Constituyente informa que “los Arts. 262 y 264 de la Constitución de la República Ecuador, otorgan la competencia para planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial a los gobiernos regionales, municipales y metropolitanos, en sus respectivas jurisdicciones” (2008, p. 1), de esta manera los entes correspondientes podrán proveer y dar mantenimiento de infraestructura la misma que sirve para el desarrollo social, cultural y económico de la ciudad.



Cabe recalcar que existen muchos usuarios que utilizan el servicio de transporte de la Terminal Terrestre, por lo tanto en nuestra área de turismo pueden llegar a existir diferencias entre turista, viajero, excursionista y hombre de negocios siendo las principales características su apariencia, el equipaje y la ropa, por ello la Organización Mundial del Turismo (OMT) define al turista como “visitante (que pueden ser turista o excursionista; residente o no residente) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico”, (2).

En cuanto a calidad del servicio se mencionan algunos autores que se refieren a la calidad como un factor fundamental y que toda empresa debe tener mucha atención.

Según Ishikawa autor del libro ¿Qué es control total de calidad?, la calidad se puede definir como “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor”, (13).

Esta noción comprende que el termino calidad hace referencia a todos las atenciones que se deben prestar para que un producto sea perfecto para el consumidor llegando de esta manera a satisfacer su necesidad.

Según la Norma Internacional ISO 9000:2005 en la traducción certificada publicada por la Secretaria Central de ISO, se define a la calidad como “grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria)”, (8). De acuerdo a la norma se entiende que por el término calidad son los productos que con sus características únicas cubren y cumplen las necesidades de los clientes.

Según Deming en su libro La Salida de la Crisis: Calidad, Productividad y Competitividad menciona que “el mejorar la calidad engendra de manera natural e



q (nuestro)
49



inevitable la mejora de la productividad”, (2); en cambio al referirse a un producto de mala calidad indica que:

La mala calidad engendra mala calidad y disminuye la productividad a lo largo de toda la línea, y parte del producto defectuoso sale por la puerta, hasta llegar a manos del cliente. El cliente disgustado les cuenta a sus amigos. El efecto multiplicador de un cliente disgustado es una de esas cifras desconocidas e incognoscibles, y lo mismo ocurre con el efecto multiplicador de un cliente satisfecho, que atrae a más clientes, (9).

El criterio anterior menciona que la calidad siempre va a traer consecuencias multiplicadoras ya sean buenas o malas dependiendo si la empresa implementa mejoras o si continua con los mismos procesos defectuosos.

En cuanto a servicios de calidad desde tiempos muy antiguos ya se pensaba en esto como un factor muy importante para las empresas, Albrecht en su libro Todo el Poder al Cliente menciona que “el tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura, ahora vivimos en una nueva economía, la Economía de Servicios, donde las relaciones están llegando a ser más importantes que los productos físicos”, (4).

Según Vargas, Mario y Félix autores del artículo La Calidad en el Servicio en una Empresa Local de Pizza en los Mochis, publicado en la Revista Scielo; definen a la calidad de servicio como “una función de las discrepancias entre las expectativas y percepciones sobre el servicio que los consumidores esperan que van a recibir por parte de la empresa, (30). De acuerdo al argumento anteriormente mencionado se puede decir que es el cliente quien tiene la última palabra sobre la calidad del servicio ya que cuando espera el servicio puede adquirir ciertas expectativas y una vez que la adquirido obtiene una percepción de este.

Así también para los autores Stanton, Michael y Bruce en su libro Los Fundamentos del Marketing, al referirse a la calidad de los servicios mencionan que:



Los proveedores de servicios deben entender dos atributos de la calidad del servicio. Primero, la calidad la define el cliente, no el productor-vendedor. Su peinador puede estar encantado con el trabajo que hizo con el cabello de usted, pero si usted piensa que su pelo se ve horrible, entonces la calidad del servicio es mala. Segundo, los clientes evalúan la calidad del servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa, (2007, p. 315-316). Es decir que "La calidad del servicio es particularmente difícil de definir, medir, controlar y comunicar", (315).

Esta noción comprende que la calidad del servicio no es definida por el prestador de servicios sino por el cliente ya que es el quien evalúa comparando sus expectativas con sus percepciones al momento de realizar la compra.

Además cabe recalcar que los viajeros antes de desplazarse de un lugar a otro mediante las terminales terrestres adquieren expectativas del viaje, como lo explica Ramírez en su artículo Calidad de Servicio: "las expectativas se fundamentan con información proveniente de fuentes personales y comerciales; por promesas hechas por el proveedor del servicio; por la experiencia con el servicio en particular y/o con servicios semejantes" (47), esto quiere decir que los usuarios crean expectativas según las opiniones de familiares, amigos o de alguna empresa que transmiten la experiencia con el servicio, por ello es importante que la empresa sea quien diseñe las acciones que permitan evaluar y mejorar la calidad del servicio, midiendo la satisfacción del cliente y su percepción acerca de la calidad del servicio recibido.

Para definir la calidad en el transporte deberá conocerse primero como se produce el servicio, como se consume y como se evalúa, etc. Según Vargas, Mario y Félix las características de la producción de un servicio pueden resumirse en cinco dimensiones como:

Lo tangible, se refiere a la parte tangible del servicio, como el equipo o el personal necesarios para otorgar el servicio. La seguridad del servicio, se refiere a la habilidad del prestador del servicio de cumplir con la promesa de prestar el servicio adecuadamente. La



capacidad de respuesta, se refiere a la buena voluntad del prestador del servicio para ser útil y rápido al otorgar el servicio; es la cualidad que dispone alguien para el buen ejercicio de algo. La fiabilidad, se refiere al conocimiento y la cortesía de los proveedores del servicio, así como su habilidad para inspirar en los clientes confianza y responsabilidad; es la probabilidad de buen funcionamiento. La empatía, se refiere a que el cliente espera atención individual y humanitaria (afectuosa) por parte del proveedor del servicio; es la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro (32)

Es muy importante tener en cuenta estas características puesto que servirán de herramienta para la medición de la calidad del servicio de transporte, identificando siempre la tangibilidad, la seguridad de servicio, la capacidad de respuesta, fiabilidad y la empatía; al aplicarse dichas determinantes será posible medir la discrepancia entre expectativas del cliente sobre un servicio en particular.

Asimismo coincide el autor Petit, quién en su artículo sobre La Mejora de la Calidad en los Sistemas de Transporte Público Como Pilar de una Movilidad más Sostenible, menciona que:

Existen factores determinantes de la calidad asociados al transporte público que pueden representar desventajas cualitativas aparentes como son el tiempo de viaje, la sujeción a los horarios y rutas establecidos (disponibilidad), la proximidad del servicio y la reducción del espacio vital de las personas" (36).

Eso hace referencia a que el transporte público es considerado por el viajero desde puntos de vista como puede ser el tiempo (si es capaz de mejorar el tiempo de viaje) ya que muchos usuarios podrían ver esto como una ventaja al momento de viajar, los horarios (ampliaciones de horario), la comodidad (confort durante el viaje, si puede leer, descansar, escuchar música, trabajar con un ordenador portátil). De igual manera es importante saber atender al cliente ya que esta es la herramienta más importante de cualquier empresa, incluso algunas empresas actualmente hacen uso de tecnologías avanzadas de información y comercialización de productos para lograr diferenciarse entre la competencia,



llegando cada más a sus clientes y creando fidelización de los mismos; así como lo indica la autora Martínez en su artículo Consideraciones Teóricas Sobre Atención al Cliente, para brindar una mejor satisfacción al cliente y su fidelización debemos utilizar la “cortesía, atención rápida, confiabilidad, atención personalizada, personal bien informado, simpatía, etc.”, (7)

Para mejorar la calidad de servicio los autores Aguilar y Vargas explican en su libro Servicio al Cliente que “la organización es la encargada de realizar acciones como encuestas de opinión, diseñar un plan de acción, entrenar a su personal, establecer grupos de mejora continua” (7), todo esto con el objetivo que mejorar la calidad en los servicios y obtener como resultado cierto reconocimiento empresarial.

A partir de las anteriores citas podemos concluir que la idea principal del transporte, como parte del desarrollo turístico, es facilitar el desplazamiento del turista o visitante desplazarse de un lugar a otro en la menor cantidad de tiempo, para esto las empresas de transporte tanto públicas como privadas han tenido que ir mejorando tanto en la calidad de sus servicios como la seguridad, entre otros con la finalidad de cumplir con las exigencias y condiciones de los viajeros, a pesar de ello la calidad del servicio percibida por el cliente es subjetiva y para nada tangible, depende del punto de vista de cada persona y puede variar, llegando hacer muy difícil lograr un nivel de servicio que satisfaga al 100 % a los clientes y los mantenga fieles al producto o propuesta de servicio que tenga la organización. Para ello debe realizar constantemente y permanentemente evaluaciones sobre la percepción que tienen los clientes sobre la calidad del servicio.

6. Objetivos

- **Objetivo General**



Realizar el análisis del servicio al cliente de la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca como parte del desarrollo turístico, 2017”

• **Objetivos Específicos**

1. Analizar la situación turística de la ciudad y su desarrollo a través de la terminal terrestre.
2. Identificar los factores internos y externos que repercuten en el servicio brindado al usuario de la Terminal Terrestre.
3. Analizar las percepciones y expectativas de los usuarios hacia los servicios que brinda la Terminal Terrestre.

7. Metodología de investigación

Para el siguiente estudio de la calidad del servicio de la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca la metodología a llevarse a cabo será de tipo cualitativa y cuantitativa.

La metodología cualitativa se llevará a cabo con las técnicas de análisis de documentos (bibliográficos, turismo, el código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización – COOTAD, la ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del Ecuador, el reglamento de transporte público interprovincial de pasajeros, la ley y reglamento del Ministerio de Turismo), salidas técnicas de observación y entrevistas.

La metodología cuantitativa se llevará a cabo con un análisis estadístico de los resultados utilizando la técnica de encuestas, el mismo que nos permitirá tener un análisis sobre el servicio al cliente prestado en la Terminal Terrestre.

8. Bibliografía



- Agencia Nacional de Tránsito. *Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial*. Registro Oficial Suplemento 398. Guayaquil: Lexis S.A., 2014.
- Aguilar, Jorge y Jaime Vargas. *Servicio al Cliente*. Oaxaca: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C, 2010.
- Albrech, K. *Todo el poder al cliente*. Buenos Aires: Paidós Empresa, 1994.
- Álvarez, Andrés, y otros. *Transporte Turístico*. Argentina: Universidad de Córdoba de la República de Argentina, 2012.
- Asamblea Nacional Constituyente. *Libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional*. Registro Oficial N° 449 . Montecristi, 2008.
- Bouillon, S. y M Viacava. *Desarrollo de un modelo de simulación para Terminales caso: Mejoramiento o reubicación de los Terminales Terrestres Nacional e Internacional de la ciudad de Arica* . Arica: Universidad de Tarapacá. Facultad de Ciencias Sociales Administrativas y Económica, 2015.
- Chiriguayo, Christian y Pazmiño. *Análisis de los factores de la calidad de atención al cliente en la Terminal Terrestre Sumpa para promover el desarrollo turístico de la comunidad de Santa Elena*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2016.
- Deming, Edwards. *La salida de la crisis: Calidad, Productividad y Competitividad*. Trad. Jesús Nicolau. Combridge University Press: Díaz de Santos S.A., 1986.
- Ishikawa, Kaoru. *¿Qué es el control total de la calidad?*. Colombia: Norma, 1986.
- La Comisión Económica para el Caribe. *Transporte y Turismo en Centroamérica y El Caribe*. México: Françoise Carner, 2001.
- Martínez, Larisa. *Consideraciones teóricas sobre atención al cliente*. abril de 2007. Internet <http://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm>. Acceso: 10 de enero de 2017



Ministerio de Fomento del Gobierno de España. *El lenguaje del transporte intermodal: Vocabulario ilustrado*. Informe de análisis, información y divulgación sobre la aportación del transporte por carretera a la intermodalidad. Madrid: Ministerio de Fomento, s. a.

Organización Mundial del Turismo OMT. *Glosaryof tourism terms*. 2014.

Petti, Carles. *La Mejora de la Calidad en los Sistemas de Transporte Público como pilar de una movilidad más segura*. Catalunya: Universidad Politécnica de Catalunya Barcelonathec, s. a.

Ramírez, Audanay. *Calidad del Servicio*. Venezuela: Universidad Católica del Táchira, 2013.

Sancho y otros. *Introducción al Turismo*. Organización Mundial del Turismo OMT, 2008.

Secretaría Cenral de ISO. *Norma Internacional ISO 9000*. Ginebra: ISO copyright office, 2005.

Stanton, W., Michael y Bruce. *Fundamentos de Marketing*. 14ma. Ed. Ciudad de México: Mc Graw Hill. , 2007.

Vargas, H, Felix y Mario. "La Calidad en el servicio en una empresa local de pizza en los Mochis, Sinaloa". *Revista Scielo* (2010): pp 22 - 41.

Viloria, Ninoska. "Desarrollo Turístico y su relación con el Transporte". *Gestión Turística N° 17* (2012): pp 23 - 36.

9. Talento humano

En cuanto a los recursos humanos, para la presente monografía se apoyará en los siguientes elementos:



“Análisis del servicio al cliente de la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca como parte del desarrollo turístico 2017”

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	4 horas/semana/12 meses/ \$10,00 por hora	1.920,00
Estudiante	20 horas/ semana/ 12 meses/ \$1,50 por hora	1.440,00
Total		3.360,00

10. Recursos materiales

“Análisis del servicio al cliente de la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca como parte del desarrollo turístico 2017”

Cantidad	Rubro	Valor Total \$
1	Computadora Portátil	1.200,00
1	Cuaderno de apuntes	1,50
1	Energía Eléctrica (6 meses)	60,00
1	Internet x 6 meses	120,00
100	Impresiones (0,05)	5,00
TOTAL		1.386,50



11. Cronograma de actividades

“Análisis del servicio al cliente de la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca como parte del desarrollo turístico 2017”

Periodo Marzo 2017 – Marzo 2018

		Mes											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ACTIVIDADES	1. Recolección y organización de la información.	X	X										
	2. Análisis de la información.			X	X								
	3. Visitas técnica y de observación.					X	X						
	4. Realización de encuestas y entrevistas							X	X				
	5. Redacción de la información obtenida.									X	X		
	6. Revisión final											X	X



12. Presupuesto

“Análisis del servicio al cliente de la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca como parte del desarrollo turístico 2017”

Concepto	Aporte del estudiante	Otros aportes	Valor total
Recursos Humanos			
Investigador	1.440,00	1.920,00	3.360,00
Gastos de Movilización			
Transporte	48,00		48,00
Viáticos y subsistencias e imprevistos	240,00		240,00
Gastos de la investigación			
Material de escritorio	120,00		120,00
Bibliografía	30,00		30,00
Internet	120,00		120,00
Equipos, laboratorios y maquinaria			
Computador y accesorios	1.200,00		1.200,00
Máquinas (cámara fotográfica)	100,00		100,00
Otros	120,00		134,30
TOTAL	3.432,00	1.920,00	5.352,00



13. Esquema

“Análisis del servicio al cliente de la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca como parte del desarrollo turístico 2017”

Índice
Abstract
Agradecimientos
Dedicatoria
Introducción

Capítulo 1: Análisis situacional de: El turismo en la ciudad de Cuenca y La Terminal Terrestre

- 1.1 Cuenca como destino turístico
- 1.2 Análisis de la Terminal Terrestre
- 1.3 Análisis de F.O.D.A. de la Terminal Terrestre

Capítulo 2: Análisis del servicio y atención al cliente y Marco Legal

- 2.1 Servicio de calidad: Beneficios y estrategias organizacionales
- 2.2 Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización
- 2.3 Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del Ecuador.
- 2.4 Reglamento de transporte público interprovincial de pasajeros.

Capítulo 3: Análisis del servicio que brinda la terminal terrestre

- 3.1 Población de la investigación
- 3.2 Muestra a investigar
- 3.3 Análisis de resultados
- 3.4 Recomendaciones para el mejoramiento los servicios

Conclusiones

Bibliografía

Anexos



14. Anexos

ANEXO 1: DISEÑO APROBADO POR EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD

Certifica: Que el documento que antecede en 20
foja(s), es igual a su original, que reposa en el archi-
vo.
Cuenca a 23/10/2017
SECRETARÍA ABOGADA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD



**Anexo n° 2: Listado de empresas de Transporte Terrestre Turístico
Cuenca**

TRANSPORTE DE TURISMO	
NÚMERO	ESTABLECIMIENTOS
1	AVENTURATOURS VAN
2	CARPIO MOLINA
3	CIUDAD ROJA
4	COMPTECUANTRANSLIV
5	CONDORTOURS
6	CONFORTRAVEL S.A
7	CONTRATUDOSSA
8	CONTRATUFAVIZ
9	FERNANDTOURS
10	LINETOURS
11	LUEXCEL TRANS
12	REPATRANS
13	TRANSTOREADORA CIA. LTDA.
14	VANCERVICE
15	AUSTRAL RENT CAR
16	AUTOMOTORES CARDIÑA
17	BONBUSCARO
18	INTERNACIONAL RENTA A CAR
19	JACHIRENT
20	LOCALIZA
21	MOSCOSO ASTUDILLO
22	COMPAÑÍA AIRWAYS TOURS S.A
23	COMPAÑÍA CONDOR TOUR COMPCOTOSA
24	PLACERTOURS
25	COMPAÑÍA DOSMILTRES
26	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TURISTICO CAÑARIBAMBA
27	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TURISTICO FERNANTOURS
28	COTOURCIA S.A
29	JACISTOURS S.A
30	LANPAUTOURS CIA. LTDA
31	ORTRANSTUR
32	TRANS LAS CRUCES TRANSLACRUS.A
33	TRASPORTE TURISTICO CONFORTABLES
34	TRANSPORTE TURISTICO LA QUERAMA
Fuente: MINTUR /ANT	

Anexo n°3: Fotos de los servicios de la Terminal Terrestre de Cuenca

Foto N° 1 Servicio de Transporte



Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Foto N° 2 Torno



Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Foto N° 3 Locales



Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Foto N° 4 Servicio de matriculación vehicular



Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Foto N° 5 Servicio de cajeros automáticos



Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Foto N° 6 Servicio de baños



Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.



Foto N° 7 Servicio de telefonía



Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Foto N° 8 Locales Comerciales



Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Foto N° 9 Servicio de vigilancia



Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Foto N° 10 Servicio de información turística



Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.

Foto N° 11 Servicio de señalización



Elaborado por: Yasmine Yalila Yunez López.



Anexo n° 4: Diseño de encuesta

ENCUESTA

Reciba un cordial saludo de parte de YUNEZ LÓPEZ YASMINE YALILA, alumna egresada de la Carrera de Ingeniería en Turismo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad Cuenca, actualmente estoy realizando mi proyecto de tesis titulado: **“ANÁLISIS DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CUENCA COMO PARTE DEL DESARROLLO TURÍSTICO 2017”**, motivo por el cual necesito recolectar información acerca de los gustos y preferencias de los turistas que ingresan a la ciudad por medio de la terminal terrestre para la realización de un análisis de mercado.
Agradezco su participación al contestar esta encuesta, recuerde que la información proporcionada es confidencial y será utilizada única y estrictamente para el presente estudio.

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una “X” en donde corresponda.

1. ¿Su motivo de viaje es por turismo? Si..... No.....
2. Género: Femenino..... Masculino..... Otros.....
3. Edad.....
4. Califique del 1 al 5 según usted crea correcto, teniendo en cuenta que:
1= Totalmente insatisfecho 2= Insatisfecho 3=Ni satisfecho ni insatisfecho 4=satisfecho 5= Totalmente satisfecho

	#	Preguntas	1	2	3	4	5
Percepciones	1	¿Pudo usted encontrar fácilmente la empresa de transporte cuando ingresó a la Terminal Terrestre?					
	2	¿Cree usted que los baños de la Terminal cuentan con buenas instalaciones?					
	3	¿Cree usted que los buses en los que se transportó o va a transportar están en buenas condiciones materiales?					
	4	¿Se siente cómodo en la sala de espera?					
	5	¿La persona que le vendió los boletos le brindó un buen servicio?					
	6	¿El transportista condujo de manera adecuada hasta llegar a su destino?					
	7	¿Se siente seguro al viajar en el transporte brindado por la Terminal Terrestre?					
	8	¿Cree usted que el ayudante del transportista fue amable y respetuoso?					
	9	¿Cree usted que los empleados muestran voluntad para ofrecer una respuesta rápida y eficaz para los clientes?					
	10	¿Siente usted que sus pertenencias están seguras durante el viaje?					
	11	¿Cree usted que el precio del pasaje es el adecuado?					
	12	¿Se siente usted seguro al retirar dinero del cajero automático de la Terminal Terrestre?					
	13	¿Usted se siente resguardado por la guardia ciudadana?					
	14	¿Cree usted que el personal de la empresa de transporte es apto para prestar el servicio?					
	15	¿Cree usted que la atención brindada por parte del personal es la adecuada?					
Expectativas	16	¿Cree usted que su estancia en la Terminal mejoraría si implementaran mejores asientos en la sala de espera?					
	17	¿Cree usted que los baños de la Terminal deberían estar adaptados para brindar mayor comodidad a niños, adultos y discapacitados?					
	18	¿Cree usted que con una mejor señalización los turistas podrían encontrar fácilmente los servicios que brinda la Terminal?					

Yunez López Yasmine Yalila



19	¿Cree usted que si los empleados mejoraran su comportamiento, cortesía y amabilidad influirían mayor confianza para que los turistas sigan utilizando la Terminal para sus viajes?					
20	¿Cree usted que si existiera Wifi en las instalaciones de la Terminal terrestre, se mejoraría la atención y la calidad de información al turista en caso de que no haya personal encargado para brindar la misma?					
21	¿Cree que si el precio del turno estuviera incluido directamente en el boleto del transporte, se agilizaría el ingreso a la bahía de abordaje a los buses?					
22	¿Cree usted que la reserva y venta de boletos por medio electrónico agilizaría la adquisición de los mismos en comparación de la compra de manera tradicional?					
23	¿ Cree usted que los turistas se sentirían más seguros si los guardias de seguridad parecieran mejor capacitados?					
24	¿Cree usted que si el personal que labora en la Terminal Terrestre tuviera más empatía hacia los turista, tendrían una mejor opinión de la Terminal y su personal?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo n° 5: Oficio de Solicitud de recolección de datos

Cuenca, 7 de julio de 2017



Sr. Mateo Cobos Peña

GERENTE OPERATIVO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CUENCA

De mi consideración:

Conociendo su alto espíritu de colaboración con respecto al desarrollo local y regional, así como a las labores académicas que realiza la Universidad de Cuenca, me permito, de la forma más comedida, solicitarle su apoyo a la Srta. Yalila Yunez para que pueda realizar su trabajo de graduación en esta casa de estudios.

El pedido concreto es que se autorice a los Sres. Gerentes y supervisores de la Terminal Terrestre le faciliten información y le permitan realizar entrevistas y encuestas a los señores transportistas, pasajeros y personal en general, así como tomar fotos y videos que formarán parte de la evidencia en el trabajo de graduación.

Cabe señalar que esta solicitud la hago por haber sido nombrado Tutor del trabajo de graduación de la Srta. Yunez, el mismo que tiene como título "ANÁLISIS DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA TERMINAL TERRESTRE DE CUENCA COMO PARTE DEL DESARROLLO TURÍSTICO 2017", cuya copia del acta de sesión de aprobación por parte del Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca le adjunto al presente.

Seguro de contar con su gentil atención, me anticipo en agradecerle,

Atentamente,

Ing. Oswaldo Webster Coello, Mg.

Tutor del trabajo de Graduación

Yunez López Yasmine Yalila



Anexo n° 6°: Recolección de datos en la Terminal Terrestre.



Yunez López Yasmine Yalila

Anexo nº 7: Condiciones de la sala de espera

