



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO APLICANDO EL  
MODELO SERVQUAL EN EL TERMINAL TERRESTRE DE LA  
CIUDAD DE RIOBAMBA PERÍODO 2023-2024**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**AUTORES:**

ALEX DARIO GUAPULEMA YAGOS

SHIRLEY SALOME VILLARROEL VELASCO

Riobamba – Ecuador

2024



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO APLICANDO EL  
MODELO SERVQUAL EN EL TERMINAL TERRESTRE DE LA  
CIUDAD DE RIOBAMBA PERÍODO 2023-2024**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**AUTORES: ALEX DARIO GUAPULEMA YAGOS**

**SHIRLEY SALOME VILLARROEL VELASCO**

**DIRECTORA: LCDA. MARÍA FERNANDA HERRERA CHICO**

Riobamba – Ecuador

2024

**© 2024, Alex Dario Guapulema Yagos, Shirley Salome Villarroel Velasco**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Nosotros, Alex Dario Guapulema Yagos y Shirley Salome Villarroel Velasco, declaramos que el presente Trabajo de Titulación es de nuestra autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

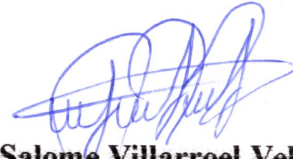
Como autores asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 01 de mayo de 2024



**Alex Dario Guapulema Yagos**

**C. I: 060531077-0**





**Shirley Salome Villarroel Velasco**

**C. I: 180381680-8**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, “**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO APLICANDO EL MODELO SERVQUAL EN EL TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERÍODO 2023-2024**”, realizado por el señor: **ALEX DARÍO GUAPULEMA YAGOS** y la señorita: **SHIRLEY SALOME VILLARROEL VELASCO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Ruffo Neptali Villa Uvidía <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2024-05-01
Lcda. María Fernanda Herrera Chico <b>DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		2024-05-01
Ing. Gustavo Javier Aguilar Miranda <b>ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		2024-05-01

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido llegar a este momento tan especial en mi vida, por cada triunfo obtenido por más pequeño que este haya parecido y así también por todos aquellos momentos difíciles que me han enseñado grandes lecciones de vida permitiéndome llegar hasta este punto. A mi madre quien es la que ha hecho posible todo esto, dándome la vida y educándome como una mujer fuerte para luchar por mis sueños hasta conseguirlos, a mis hermanos que me han brindado su apoyo y sabios consejos, dedicada también a mi primera sobrina que pese a ser unos años menor para mí ha sido mi inspiración fundamental para no desmayar en el camino y seguir adelante diariamente pese a las dificultades. Así también dirigido a mi padre quien ahora es un ángel que con toda la certeza sé que me ha cuidado en toda esta trayectoria, a mis amigos que muchas veces me brindaron un gesto y palabras de aliento logrando hoy poder llegar a ser una profesional.

Shirley

Este trabajo de titulación va dedicado a Dios, mis padres, hermanas, tías y abuelitos por ser el motor de mi vida, y ser quienes con su apoyo incondicional hicieron que el recorrido de este camino sea más fácil y llevadero, al contar con su paciencia y confianza para lograr una meta más en mi vida y escalar un peldaño de los muchos que se vendrán.

Alex

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme hasta el presente día por protegerme todo mi camino y darme energía para superar todos los obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida. A mi madre que diariamente a cuidado de mí y me ha apoyado hasta el día de hoy, mostrando ser el mejor ejemplo a seguir de empeño y firmeza. Dentro de mi familia también a mis hermanos por el aporte que realizaron para poder lograr este título, a mi sobrina que ha compartido cada uno de mis pequeños logros mostrándose orgullosa de mí y motivándome para cada día seguir adelante, a cada una de esas personas que con su amistad y amor me brindaron apoyo para cada día realizar mis actividades de manera acertada y sin desfallecer.

A mi compañero de tesis Alex con quien trabajamos en conjunto para poder culminar el presente trabajo, así también a la Lcda. María Fernanda Herrera Chico y el Ing. Homero Eudoro Suárez Navarrete quienes nos guiaron con sus conocimientos en el mismo.

Shirley

A Dios, que me dio la victoria al permitirme culminar este trabajo de titulación, al acompañarme durante toda mi vida universitaria y brindarme de sabiduría, salud e inteligencia.

A mi madre Elvia Rocio Yagos Chimbolema y a mi padre Luis Rodolfo Guapulema Llamoca por apoyarme, brindarme de su amor puro y confiar en que lograría superar los obstáculos de la vida y por estar presentes de una u otra manera en cada una de las metas que me he propuesto; a mis hermanas por su paciencia, comprensión y aliento constante durante las largas horas de estudio, a mis amigos Verito, Thalia , Cristian, Erika, a mi compañera de tesis Shirley y a todos mis compañeros por hacer de este camino llamado universidad una experiencia interesante.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a la Carrera de Gestión del Transporte por abrir sus puertas y darme la oportunidad de iniciar y culminar una etapa más en mi vida profesional, a todos sus docentes por impartirnos de sus conocimientos y en especial al Ing. Homero Eudoro Suárez Navarrete, y a la Lcda. María Fernanda Herrera Chico por guiarme en este trabajo de investigación en base a sus experiencias y por la confianza brindada.

Alex

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.3. Delimitación del Problema.....	4
1.4. Objetivos.....	5
1.4.1. <i>Objetivo general</i> .....	5
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	5
1.5. Justificación.....	5
1.5.1. <i>Justificación teórica</i> .....	5
1.5.2. <i>Justificación metodológica</i> .....	6
1.5.3. <i>Justificación práctica</i> .....	6
1.5.4. <i>Justificación académica</i> .....	6
1.6. Idea a defender.....	6

### CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Evaluación.....	7
2.1.1. <i>Tipos de evaluación</i> .....	7
2.2. Calidad de Servicio.....	8
2.2.1. <i>Servicio</i> .....	9
2.2.2. <i>Diferencia entre producto y servicio</i> .....	9
2.2.3. <i>Características del Servicio</i> .....	9
2.2.4. <i>Clasificación del Servicio</i> .....	10
2.2.5. <i>Gestión de Calidad del Servicio</i> .....	11



2.2.6.	<i>Métodos para medir la calidad de servicio</i> .....	11
2.2.7.	<i>Modelo conceptual de la calidad de servicio</i> .....	12
2.3.	<b>Transporte terrestre interprovincial público</b> .....	14
2.4.	<b>Movilidad</b> .....	14
2.5.	<b>Satisfacción del cliente</b> .....	14
2.5.1.	<i>Expectativa del usuario</i> .....	15
2.5.2.	<i>Percepción del usuario</i> .....	15
2.6.	<b>Método SERVQUAL</b> .....	15
2.6.1.	<i>Dimensiones del Método SERVQUAL</i> .....	15
2.6.2.	<i>Brechas del Modelo SERVQUAL</i> .....	16
2.6.3.	<i>Ventajas del Modelo SERVQUAL</i> .....	16
2.6.4.	<i>Terminal terrestre interprovincial</i> .....	17
2.7.	<b>Base legal</b> .....	17
2.7.1.	<i>Asamblea Nacional</i> .....	17
2.7.2.	<i>Transferencia de competencias a los Gobiernos autónomos descentralizados</i> .....	17
2.7.3.	<i>Gobiernos Autónomos Descentralizados</i> .....	18
2.7.4.	<i>Ordenanza Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba</i> .....	18
2.7.5.	<i>Terminal de transporte</i> .....	18
2.7.6.	<i>Obligaciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados</i> .....	19

### CAPÍTULO III

3.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	20
3.1.	<b>Enfoque de la Investigación</b> .....	20
3.1.1.	<i>Enfoque mixto</i> .....	20
3.2.	<b>Nivel de investigación</b> .....	20
3.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i> .....	20
3.2.2.	<i>Investigación exploratoria</i> .....	20
3.2.3.	<i>Investigación explicativa</i> .....	21
3.3.	<b>Alcance de investigación</b> .....	21
3.4.	<b>Tipo y diseño de la investigación</b> .....	21
3.4.1.	<i>Diseño de la investigación</i> .....	21
3.4.2.	<i>Tipo de la investigación</i> .....	22
3.5.	<b>Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra</b> .....	22
3.5.1.	<i>Población</i> .....	22
3.5.2.	<i>Muestra</i> .....	22
3.5.2.1.	<i>Factores para el cálculo de la muestra</i> .....	23

3.5.2.2.	<i>Aplicación de la fórmula</i> .....	23
3.6.	<b>Operacionalización de las Variables</b> .....	24
3.7.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	28
3.7.1.	<i>Métodos</i> .....	28
3.7.1.1.	<i>Método inductivo</i> .....	28
3.7.1.2.	<i>Método deductivo</i> .....	28
3.7.1.3.	<i>Revisión bibliográfica</i> .....	28
3.7.2.	<i>Técnicas e instrumentos</i> .....	28

## CAPÍTULO IV

4.	<b>MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	30
4.1.	<b>Procesamiento, análisis e interpretación de resultados</b> .....	30
4.2.	<b>Entrevista dirigida a la administradora de terminal terrestre interprovincial de Riobamba</b> .....	31
4.3.	<b>Ficha Observación del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba</b> .....	35
4.4.	<b>Encuesta de expectativa del usuario</b> .....	38
4.4.1.	<i>Resumen de la expectativa de acuerdo con 5 dimensiones modelo SERVQUAL</i> ....	44
4.5.	<b>Encuesta de Percepción del Usuario</b> .....	45
4.5.1.	<i>Resumen de la percepción de acuerdo con 5 dimensiones del modelo SERVQUAL</i> .	50
4.6.	<b>Brechas por Dimensión del Modelo SERVQUAL</b> .....	51
4.7.	<b>Discusión del Coeficiente Alfa de Cronbach</b> .....	56
4.7.1.	<i>Fórmula</i> .....	57
4.8.	<b>Análisis del Resultado de Fiabilidad de la Expectativa del Usuario</b> .....	57
4.9.	<b>Análisis del Resultado de Fiabilidad de la Percepción del Usuario</b> .....	57
4.10.	<b>Comprobación de la idea a defender</b> .....	58

## CAPÍTULO V

5.	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	59
5.1.	<b>Título</b> .....	59
5.2.	<b>Contenido de la propuesta</b> .....	59
5.2.1.	<i>Antecedentes</i> .....	59
5.2.2.	<i>Justificación</i> .....	59
5.2.3.	<i>Alcance</i> .....	60
5.2.4.	<i>Objetivos</i> .....	60
5.2.4.1.	<i>General</i> .....	60

<b>5.2.4.2.</b>	<i>Específicos</i> .....	60
<b>5.2.5.</b>	<i>Propuesta</i> .....	61
<b>5.2.5.1.</b>	<i>Relación de la expectativa y la percepción del usuario</i> .....	61
<b>5.2.5.2.</b>	<i>Estrategias de mejora en la calidad de servicio al cliente</i> .....	70
<b>5.2.5.3.</b>	<i>Cronograma de aplicación</i> .....	72

## **CAPÍTULO VI**

<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	44
<b>6.1.</b>	<b>Conclusiones</b> .....	44
<b>6.2.</b>	<b>Recomendaciones</b> .....	45

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2-1:</b>	Clases de evaluación .....	7
<b>Tabla 2-2:</b>	Diferencias producto y servicio.....	9
<b>Tabla 2-3:</b>	Tipos de servicio .....	10
<b>Tabla 2-4:</b>	Formas de medir la calidad de servicio .....	11
<b>Tabla 2-5:</b>	Dimensiones SERVQUAL.....	15
<b>Tabla 2-6:</b>	Brechas SERVQUAL.....	16
<b>Tabla 3-1:</b>	Descripción de la población .....	22
<b>Tabla 3-2:</b>	Factores para el cálculo de la muestra.....	23
<b>Tabla 3-3:</b>	Operacionalización de la variable independiente .....	24
<b>Tabla 3-4:</b>	Operacionalización de la variable dependiente .....	25
<b>Tabla 3-5:</b>	Técnicas e instrumentos .....	28
<b>Tabla 4-1:</b>	Entrevista a la administradora del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba.....	31
<b>Tabla 4-2:</b>	Ficha de observación a las instalaciones del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba.....	35
<b>Tabla 4-3:</b>	Expectativa de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de elementos tangibles.....	38
<b>Tabla 4-4:</b>	Expectativa de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de fiabilidad del servicio.....	39
<b>Tabla 4-5:</b>	Expectativa de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de capacidad de respuesta.....	40
<b>Tabla 4-6:</b>	Expectativa de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de seguridad.....	41
<b>Tabla 4-7:</b>	Expectativa de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de empatía.....	43
<b>Tabla 4-8:</b>	Resumen de la expectativa de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba, correspondiente a las 5 dimensiones, del modelo SERVQUAL.....	44
<b>Tabla 4-9:</b>	Percepción de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de elementos tangibles.....	45
<b>Tabla 4-10:</b>	Percepción de la calidad del servicio del terminal terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de fiabilidad del servicio.....	46
<b>Tabla 4-11:</b>	Percepción de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de capacidad de respuesta.....	47

<b>Tabla 4-12:</b>	Percepción de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de seguridad.....	48
<b>Tabla 4-13:</b>	Percepción de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de empatía.....	49
<b>Tabla 4-14:</b>	Resumen de la percepción de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba, correspondiente a las 5 dimensiones, del modelo SERVQUAL.....	50
<b>Tabla 4-15:</b>	Brecha de la calidad del servicio de la dimensión de elementos tangibles. ....	51
<b>Tabla 4-16:</b>	Brecha de la calidad del servicio, de la dimensión, de fiabilidad del servicio. .	52
<b>Tabla 4-17:</b>	Brecha de la calidad del servicio de la dimensión de capacidad de respuesta...	53
<b>Tabla 4-18:</b>	Brecha de la calidad del servicio de la dimensión de seguridad.....	54
<b>Tabla 4-19:</b>	Brecha de la calidad del servicio, de la dimensión de empatía. ....	55
<b>Tabla 4-20:</b>	Rangos del coeficiente de Alfa de Cronbach .....	56
<b>Tabla 4-21:</b>	Resultados de fiabilidad de la expectativa del usuario. ....	57
<b>Tabla 4-22:</b>	Resultados de fiabilidad de la percepción del usuario.....	57
<b>Tabla 5-1:</b>	Diferencia de expectativa y percepción del servicio. ....	61
<b>Tabla 5-2:</b>	Estrategias de mejora.....	70
<b>Tabla 5-3:</b>	Cronograma de aplicación.....	72

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 2-1:</b>	Modelo conceptual de la calidad de servicio.....	13
<b>Ilustración 4-1:</b>	Expectativa elementos tangibles .....	39
<b>Ilustración 4-2:</b>	Expectativa de fiabilidad del servicio. ....	40
<b>Ilustración 4-3:</b>	Expectativa capacidad de respuesta. ....	41
<b>Ilustración 4-4:</b>	Expectativa de seguridad.....	42
<b>Ilustración 4-5:</b>	Expectativa elementos tangibles .....	43
<b>Ilustración 4-6:</b>	Expectativa de las 5 dimensiones.....	44
<b>Ilustración 4-7:</b>	Percepción elementos tangibles .....	45
<b>Ilustración 4-8:</b>	Percepción fiabilidad del servicio .....	46
<b>Ilustración 4-9:</b>	Percepción capacidad de respuesta.....	48
<b>Ilustración 4-10:</b>	Percepción de seguridad.....	48
<b>Ilustración 4-11:</b>	Percepción de empatía.....	50
<b>Ilustración 4-12:</b>	Percepción .....	51
<b>Ilustración 4-13:</b>	Brecha elementos tangibles. ....	52
<b>Ilustración 4-14:</b>	Brecha fiabilidad del servicio.....	53
<b>Ilustración 4-15:</b>	Brecha capacidad de respuesta.....	54
<b>Ilustración 4-16:</b>	Brecha de seguridad .....	55
<b>Ilustración 4-17:</b>	Brecha de empatía .....	56

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

- ANEXO A:** PERSONAL ADMINISTRATIVO
- ANEXO B:** INCONFORMIDADES MENCIONADAS POR LOS USUARIOS
- ANEXO C:** ENCUESTA DE EXPECTATIVA DIRIGIDA A LOS USUARIOS
- ANEXO D:** ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DIRIGIDA A LOS USUARIOS
- ANEXO E:** FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO
- ANEXO F:** ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ADMINISTRADORA DE LA ENTIDAD
- ANEXO G:** ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL
- ANEXO H:** CÁLCULO DEL ALFA DE CRONBACH
- ANEXO I:** EVIDENCIA DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS
- ANEXO J:** EVIDENCIA DE INFORMACIÓN PARA LA FICHA DE OBSERVACIÓN
- ANEXO K:** EVIDENCIA DE APLICACIÓN DE ENTREVISTA

## RESUMEN

La “ Evaluación de la Calidad de Servicio Aplicando el Modelo SERVQUAL en el Terminal Terrestre de la Ciudad de Riobamba Período 2023-2024”, se ha desarrollado con la finalidad de conocer la expectativa y percepción por parte de los usuarios al acceder a los servicios que ofrece la entidad usando como identificador la escala de Likert , la presente investigación da inicio con la aplicación del modelo SERVQUAL que consta de 5 dimensiones las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que intervienen directamente en la calidad del servicio y por consiguiente se emprendió con estrategias de mejorar y recomendaciones que permitirán una correcta toma de decisiones a nivel institucional. El enfoque de investigación fue mixto al utilizar métodos cuantitativos y cualitativos, así mismo el alcance de investigación fue de tipo descriptivo, por tomar información que será útil para un análisis del servicio brindado; por otro lado, se aplicó el diseño no experimental al no manipular las variables, además la población encuestada para obtener información fue aplicada a quienes están directamente vinculadas a acceder a los servicios que brinda la entidad. Los hallazgos encontrados son en relación con 4 dimensiones que presentaron un nivel bajo de percepción los cuales son: elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad de servicio, los que generan mayor inconformidad por parte de los usuarios, basándose en estos resultados obtenidos se propone estrategias de mejora que permitan tener una mejor percepción del servicio.

**Palabras clave:** <CALIDAD DEL SERVICIO>, <MODELO SERVQUAL>, <EXPECTATIVAS >, < PERCEPCIONES>, <TERMINAL TERRESTRE>, <SATISFACCIÓN AL CLIENTE >, <ESCALA DE LIKERT>.

0933-DBRA-UPT-2024





## **ABSTRACT**

The "Evaluation of the Quality of Service Applying the SERVQUAL Model in the Land Terminal of the City of Riobamba Period 2023-2024" has been developed to know the expectations and perceptions by the users when accessing the services offered by the entity using as an identifier the Likert scale, the present investigation begins with the application of the SERVQUAL model that consists of 5 dimensions which are: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, which are directly involved in the quality of the service and therefore it was undertaken with strategies for improvement and recommendations that will allow a correct decision making at the institutional level. The research approach was mixed, using both quantitative and qualitative methods, and the scope of the research was descriptive, as the information collected will be helpful in an analysis of the service provided; on the other hand, the non-experimental design was applied as the variables were not manipulated, and the population surveyed to obtain information was used to those who are directly linked to accessing the services provided by the entity. The findings are about four dimensions that showed a low level of perception, namely tangible elements, security, responsiveness, and reliability of service, which generate greater dissatisfaction on the part of users; based on these results, improvement strategies are proposed that allow a better perception of the service.

**Keywords:** <SERVICE QUALITY>, <SERVQUAL MODEL>, <EXPECTATIONS>, <PERCEPTIONS>, <LAND TERMINAL>, <CUSTOMER SATISFACTION>, <LIKERT SCALE>.



Lic. María Eugenia Rodríguez

C.I: 0603914797

## INTRODUCCIÓN

Desde una perspectiva histórica, el transporte posee una gran importancia, este ha ido evolucionado relativamente y desarrollándose constantemente, generando la creación de espacios físicos en los cuales los usuarios de este sistema puedan acceder a un medio de movilidad que los pueda transportar, por lo tanto, son los terminales terrestres la infraestructura física destinada como un punto estratégico de distribución masiva de personas y cargas indispensables para la sociedad, pero esto ha permitido evidenciar que dichas construcciones en su mayoría no funcionan como un sistema integrado y eficiente de operaciones que satisfagan los requerimientos de accesibilidad, confiabilidad, seguridad y movilidad de un usuario.

En el estudio realizado por (Esparza Paz y otros, 2018), por medio de su trabajo “Medición de la calidad del servicio de terminales de transporte terrestre de pasajeros”, en la ciudad de Riobamba las operaciones realizadas dentro de la entidad se han identificado varios factores existentes que ocasiona una mala imagen como: la falta de control y los problemas de atención al cliente, escaso mantenimiento hacia la infraestructura y equipos, limitada señalización, seguridad y accesibilidad, y diversos factores que influyen de manera directa a esta problemática. Para diagnosticar la situación en torno a la calidad del servicio es imprescindible que la entidad se incline a una mejora con enfoque en los usuarios, mediante las opiniones generadas por los mismos, cabe señalar que el modelo SERVQUAL permitirá identificar cuáles son los puntos críticos que intervienen, logrando identificar la expectativa y percepción de los clientes que acceden los servicios que ofrece dicha entidad. La presente investigación estará estructurada en 6 capítulos ordenados de la siguiente manera:

**Capítulo I:** Se establece la parte introductoria orientada al problema en estudio, así mismo desarrollando el problema de investigación que consta con el planteamiento del problema, objetivos, justificación e hipótesis, permitiendo conocer más a detalle la problemática del tema.

**Capítulo II:** Se desarrolla el marco teórico en base al estudio de las variables identificadas, obteniendo información de libros de investigación, artículos científicos, revistas, etc., que sirvan como base para el desarrollo de la presente investigación.

**Capítulo III:** Contiene la descripción del enfoque, alcance, diseño, tipo, métodos, técnicas e instrumentos de investigación que fueron empleados para el desarrollo de metodología que permita la obtención de información acorde a la necesidad de estudio.

**Capítulo IV:** Corresponde al marco de análisis e interpretación de los resultados donde se desarrollará el procesamiento y la discusión de la información obtenida.

**Capítulo V:** Se desarrolla el marco propositivo en donde se da a conocer las posibles soluciones en base a los cinco componentes del modelo SERVQUAL.

**Capítulo VI:** Se da a conocer el cumplimiento de los objetivos planteados, conclusiones y recomendaciones que permitirán la mejora de la calidad del servicio, con la respectiva bibliografía de cada uno de los textos citados en esta investigación.

# CAPÍTULO I

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial el transporte terrestre se ha vuelto un servicio necesario que ha ido evolucionando debido a las diversas necesidades de las personas para transportarse a diferentes destinos, desde sus inicios primitivos con la invención de la rueda, que posteriormente fue acompañado con la tracción animal y logrando mayor eficiencia con la invención de la máquina de vapor. El transporte ha conseguido ser relevante en el día a día, generando así la creación de espacios físicos destinados a la concentración de las personas que buscan movilizarse a diferentes lugares o transportar carga, estas infraestructuras conocidas como terminales terrestres de carga y pasajeros, deben estar equipados y dotados del personal apropiado para el desempeño eficiente de las diferentes actividades en el lugar, logrando así satisfacer las necesidades de los usuarios; sin embargo, la falta de inversión en infraestructura y mantenimiento, la falta de regulación y los problemas de seguridad y accesibilidad son algunos de los principales factores que contribuyen a esta problemática.

En la mayoría de los países a nivel de América Latina, la regulación de la calidad de servicio en los terminales terrestres es insuficiente o inexistente, lo que provoca que su personal de trabajo no cumpla con estándares mínimos de calidad y seguridad que se establecen para la atención al usuario. Esto provoca que las infraestructuras sean muy poco ocupadas, demostrando un bajo nivel de aceptación por parte de los usuarios, además la ubicación de los terminales muchas veces es inaccesible y carecen de conectividad con otros medios de transporte, lo que dificulta el acceso de los usuarios y reducen la calidad del servicio.

La ciudad de Riobamba se caracteriza por realizar diferentes actividades comerciales y la prestación de varios servicios que requieren necesariamente el traslado, ya sea de mercancías o movilización de personas. Esta ciudad es el centro del país y se convierte en un importante punto generador de conectividad, por ello la calidad de servicio es un aspecto relevante para el correcto funcionamiento del transporte, el terminal de la ciudad carece de una evaluación a la calidad de servicio lo que provoca la inexistencia de datos reales sobre el índice de satisfacción que tienen cada uno de los usuarios de sus diferentes servicios.

Los diferentes problemas que se pueden desarrollar por la falta de evaluación de la calidad de servicio son inevitablemente percibidos por todos los usuarios causando la insatisfacción del

servicio, generando una mala experiencia para los mismos. La presente investigación nos permitirá tener evidencias de las fallas y errores que se están produciendo en los servicios de este lugar, esto permite que se puedan realizar acciones correctivas para poder brindar un buen servicio por parte de todo el personal que ejecuta sus actividades en el terminal terrestre, notando así su correcta administración que recae en la satisfacción de servicio a los usuarios.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo incide la evaluación en la calidad de servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Terminal Terrestre de la ciudad de Riobamba Período 2023-2024, en cuanto a la mejora de satisfacción y demanda de usuarios?

¿De qué manera contribuye la evaluación de la calidad del servicio a la mejora de toma de decisiones por parte de los directivos del terminal terrestre interprovincial de la ciudad de Riobamba?

## **1.3. Delimitación del problema**

La investigación que se aborda en este estudio se centra en la evaluación de la calidad del servicio del terminal terrestre interprovincial de la ciudad de Riobamba, dentro de los siguientes parámetros:

### **a) De contenido**

- **Objeto de estudio:** Evaluación en la calidad del servicio
- **Campo de acción:** Gestión del transporte

### **b) Espacial**

- **Empresa:** Terminal Terrestre Interprovincial
- **Provincia:** Chimborazo
- **Cantón:** Riobamba

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Evaluar la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL tendiente al aumento de la satisfacción y fidelización de los usuarios del terminal terrestre en la ciudad de Riobamba en el periodo 2023 – 2024.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- Recopilar información teórica que se relacione con la calidad de servicio del terminal terrestre de la ciudad de Riobamba.
- Levantar información de campo mediante el modelo SERVQUAL, utilizando la escala de Likert para la obtención de las causas de la insatisfacción de los usuarios y su respectivo análisis.
- Proponer estrategias de mejora en la calidad de servicio, en el caso de encontrar insatisfacción por parte del usuario.

## **1.5. Justificación**

### ***1.5.1. Justificación teórica***

Esta investigación se fundamenta desde la perspectiva teórica, se pretende aprovechar todo el contenido teórico existente sobre la evaluación de la calidad del servicio, tomando como base el modelo SERVQUAL y la escala de Likert, contenidos en: libros, artículos científicos, monografías, sitios web y revistas especializados ya actualizados de distinguidos autores, propensa a la fundamentación teórica de la presente investigación.

La base teórica nos permitirá conocer los factores que influyen en el servicio que ofrece el terminal terrestre interprovincial de la ciudad de Riobamba, sirviendo como base para que los administradores puedan generar una toma de decisiones adecuadas tanto en medidas preventivas y correctivas.

### ***1.5.2. Justificación metodológica***

Este estudio se justifica desde el punto de vista metodológico, debido a que se utilizarán diversos métodos, técnicas y herramientas de investigación tales como la investigación de tipo no experimental de corte transversal permitiendo así recolectar información clara y precisa dando a conocer los diversos factores que intervienen en la calidad del servicio dentro del terminal terrestre de la ciudad de Riobamba.

### ***1.5.3. Justificación práctica***

La presente investigación justifica inicia desde la parte práctica, cuya finalidad es dar a conocer los diferentes factores negativos que influyen en la calidad del servicio que brinda el Terminal Terrestre Interprovincial del cantón Riobamba, en el cual se ejecutó el modelo SERVQUAL, permitiendo conocer la percepción de los usuarios sobre dicho servicio.

Esta investigación se enfocará en identificar los problemas que inciden en dicha entidad, en cuanto a la calidad del servicio que brinda y proponer posibles soluciones que ayuden a la toma de decisiones y permita a los encargados de establecimiento tomar acciones preventivas y correctivas en las falencias en los periodos posteriores.

### ***1.5.4. Justificación académica***

Desde una perspectiva académica, el propósito de esta investigación es reflejar los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional en la Escuela de Gestión del Transporte, adquiriendo inteligencia en aspectos teóricos como prácticos, con el objetivo principal de proponer estrategias fiables para una mejor toma de decisiones.

## **1.6. Idea a defender**

De las cinco determinantes que consta en el modelo SERVQUAL como son: empatía, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta.

¿Cuál de las cinco dimensiones se destacan de manera más notoria en términos desfavorables al ser evaluado en relación con la percepción de los usuarios en el Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba?

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Evaluación

Según consideran (Asiú, Asiú C., & Barboza, 2021), la evaluación puede mostrar que los elementos del componente corresponden al proceso reflexivo, sistemático, organizativo y de retroalimentación que los docentes deben considerar en su rol como facilitadores de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Para (Montes de Oca, 2022), La evaluación del desempeño también debe referirse al comportamiento del talento humano involucrado en este proceso, sus aprendizajes, logros, errores, satisfacción, entre otros, que hace que la organización gane más valor intrínseco.

(Guartán, Torres, & Ollague, 2019), señala que, al evaluar el desempeño laboral; Las grandes empresas disponen de un manual de protocolos documentado con instrucciones sobre los pasos a seguir, pero las pequeñas y medianas empresas no los documentan, aunque sí definen protocolos de atención al cliente.

##### 2.1.1. Tipos de evaluación

**Tabla 2-1:** Clases de evaluación

Tipo	Definición
Evaluación por objetivos	El establecimiento de objetivos no solo es una buena medida para dejar claro qué esperas que logren tus trabajadores. También es una excelente estrategia para medir estos logros en un periodo específico.
Evaluación graduada	Las evaluaciones graduadas otorgan una diferente calificación dependiendo del nivel de cumplimiento de las tareas asignadas. Esto no solo permite que se tomen en consideración aspectos externos al desempeño del trabajador, sino que facilita medir diferentes indicadores y promediarlos en una calificación general.
Evaluación por prueba	Un método para medir el aprendizaje del personal que acaba de integrarse a las filas de una empresa es aplicando pruebas que demuestren su dominio técnico, creatividad o habilidades blandas en la resolución de situaciones específicas. Son especialmente útiles cuando lo más importante es el proceso y no el resultado. Además, permite evaluar cada paso en la resolución de un problema y no solamente en el resultado final.
Autoevaluación	Las autoevaluaciones son un método que permite a los trabajadores juzgar su propio desempeño y dar una calificación a su trabajo. Este tipo de instrumentos ayudan a tener



una visión más profunda y cercana respecto a las vivencias del empleado, y a entender su desempeño cualitativo y no solo cuantitativo.

---

Evaluación jerárquica	Para evitar los escollos que implica una autoevaluación, existe una alternativa más convencional: las evaluaciones jerárquicas. Este método de medición únicamente toma en consideración la perspectiva del líder de departamento o jefe directo del empleado sobre su desempeño. Los líderes suelen ser las personas con mayores conocimientos y experiencia en el área, por lo que son los indicados para evaluar el desempeño de su equipo.
Evaluación por pares	Como su nombre lo indica, esta estrategia se basa en que los empleados que se encuentran en una misma escala jerárquica lleven a cabo el diagnóstico y ponderación del desempeño del otro, ya sea de manera anónima o no.
Evaluación 360 grados	Estos instrumentos de evaluación incorporan la perspectiva de los jefes directos del empleado, pero también incluyen las valoraciones de sus compañeros y personas imparciales en la evaluación, como representantes de otros departamentos o agentes externos. A través de este método se puede tener una visión clara e integral que contemple diferentes rubros de evaluación.

---

Fuente: (Licari, 2022)

## 2.2. Calidad de Servicio

Según el aporte de ( Parra & Vazquez, 2021), por medio de su trabajo “Análisis de los factores que influyen en la calidad de servicio de transporte público de buses urbanos en la ciudad de Cuenca”, en donde nos manifiesta que, para mejorar continuamente la calidad de servicio de transporte en la ciudad de Cuenca, es muy importante comprender las percepciones de los usuarios y las expectativas de los servicios percibidos. Por eso se considera como nuevos desafíos, continuar mejorando y entregando calidad, oportuna, ágil y Superar las expectativas de los usuarios. La investigación muestra que es necesario generar diferentes estrategias para satisfacer las necesidades de los usuarios, por lo que los problemas identificados deben visualizarse desde una perspectiva global para que se puedan realizar mejoras desde todos los aspectos, analizando las cinco dimensiones de los factores de evaluación.

También (Tigrero Galdea & López Vera , 2022) mediante su trabajo “Análisis de la CALIDAD DEL SERVICIO aplicando el modelo SERVQUAL en las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador.”, logra abordar la teoría del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry. A través de sus cinco dimensiones que definen el modelo son: confiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta dentro de la calidad del servicio brindado por los operadores del sector transporte interprovincial en la región litoral del Ecuador.

### 2.2.1. Servicio

Hace referencia a actividades destinadas a satisfacer necesidades o deseos humanos que no implican la producción de bienes materiales. (Castro, 2022).

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades realizadas por un proveedor para satisfacer una necesidad específica del cliente; Sus principales características son la inmaterialidad, la heterogeneidad, la inseparabilidad y la sensibilidad. (Alfonso, 2019)

### 2.2.2. Diferencia entre producto y servicio

**Tabla 2-2:** Diferencias producto y servicio

Producto	Servicio
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bien tangible o intangible</li><li>• Ha pasado previamente por un proceso de producción</li><li>• Puede ser fabricado en gran cantidad y es igual a otros en su misma línea</li><li>• Puede tener una vida útil larga</li><li>• Pertenece al sector secundario y terciario</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intangible</li><li>• Es realizado al momento de consumirse</li><li>• Se brinda de forma personalizada y raramente se parece a otro</li><li>• Por lo general, tienen una vida útil corta</li><li>• Pertenece únicamente al sector terciario</li></ul>

Fuente: (Valenzuela N. , Buentello, Gómez, & Villarreal, 2019)

### 2.2.3. Características del Servicio

- **Intangibilidad:** Cuando hablamos de aspectos intangibles, nos referimos a la calidad de los servicios que no pueden cuantificarse, medirse, inventariarse, verificarse o comprobarse fácilmente antes de realizarse para garantizar la calidad. (Yanelys., 2019).
- **Heterogeneidad:** La mayoría de los servicios, especialmente aquellos con altos costos de mano de obra, son heterogéneos, lo que significa que su calidad a menudo varía de un proveedor a otro, de un cliente a otro y de un cliente a otro. Es difícil lograr coherencia en un servicio casi personal porque lo que la empresa intenta ofrecer puede ser completamente diferente de lo que recibe el cliente. (Alfonso, 2019).
- **Inseparabilidad:** La producción y el consumo de la mayoría de los servicios son inseparables porque, como resultado, la calidad de los servicios no se determina en el departamento de diseño de la unidad de producción (donde podría controlarse desde el diseño hasta la entrega), sino se entrega intacta. Más bien, corresponde a la interacción entre el cliente y los empleados de la empresa relacionada con él. Aquí depende de cuánto controla la empresa, el

servicio, sus empleados y cuánto está relacionado el cliente con el servicio, porque muchos veces Esto afecta indirectamente a su calidad (Alfonso, 2019).

- **Carácter perecedero.** Los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior (Alfonso, 2019).

#### 2.2.4. Clasificación del Servicio

**Tabla 2-3:** Tipos de servicio

<b>Tipo</b>	<b>Concepto</b>
Según el prestador	
Servicios públicos	Son aquellos que se definen por ser de necesidad básica y amplia de toda la población. Los servicios públicos son financiados, administrados y sostenidos por el Estado o la estructura social de la que forme parte la sociedad. Estos permiten que se pueda garantizar los mínimos requisitos para que todos los ciudadanos puedan disfrutar de una vida digna.
Servicios privados	Son aquellos administrados por grandes, medianas y pequeñas empresas que tienen un fin lucrativo. Los servicios de carácter privado pueden incluir desde necesidades básicas, como por ejemplo la alimentación, hasta la oferta de experiencias de lujo a las que solo puede acceder un pequeño porcentaje de la población.
Servicios mixtos	Son aquellos que se financian o se prestan a partir de una combinación de iniciativas privadas y públicas, teniendo participaciones que pueden o no ser igualitarias.
Según su nivel de incidencia	
Servicios personales profesionales	Son aquellos que están a cargo de una persona formada en el área, o que se ofrecen desde agentes que son lo suficientemente calificados y pueden demostrar que tienen las certificaciones, los permisos o demás medidas de regulación estimadas para poder ofrecerlos.
Servicios personales no calificados	Son aquellos que pueden ser ofrecidos por cualquier persona u organización sin la necesidad de tener que certificar o comprobar conocimientos específicos para prestar dicho servicio. Por lo general, los servicios personales no calificados están sujetos a la promoción, reputación y opinión de los consumidores que posicionan los prestadores de servicio en el mercado.
Según la magnitud	
Servicios a gran escala	Son aquellos que implican el empleo de muchos profesionales, infraestructura, energía o inversión para llevarlos a cabo. Por lo general son ofrecidos por grandes empresas que se dedican en exclusiva a ofrecerlos y mantenerlos.
Servicios a baja escala	Son aquellos que requieren de muy pocos recursos para ser llevados a cabo y que pueden ser ofrecidos tanto por empresas o personas naturales capacitadas para el desempeño del servicio.
Según la necesidad	

Servicios básicos	Son aquellos que necesitan todas las personas para poder vivir de manera cotidiana.
Servicios de lujo	Son aquellos que no constituyen una necesidad para el funcionamiento de la vida habitual, que suelen ser de entretenimiento y para personas que estén dispuestas a gastar su dinero en gustos personales o para regalar a sus conocidos.
Según el destinatario	
Servicios al consumidor	Son aquellos tipos de servicios que se prestan directamente al consumidor final.
Servicios de empresa a empresa	Son aquellos tipos de servicios que son prestados por parte de una compañía a otra corporación.

Fuente: (Rabotnikof, 2023)

### 2.2.5. *Gestión de Calidad del Servicio*

(Steubel, 2022) Manifiesta que, la gestión de la calidad es un conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización con el objetivo de asegurar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Incluye la planificación, coordinación, control y evaluación de todas las fases y aspectos relacionados con la calidad, desde el diseño y desarrollo hasta la producción, distribución y atención al cliente.

Para (Zambelli, 2022), en la práctica, Esta es la práctica de controlar los procesos de una organización, desde las finanzas hasta la gestión de datos e inventario. Esto garantiza la mejora continua de los servicios y, por tanto, garantiza la satisfacción del cliente. Sin embargo, esto incluye algunos tratamientos y cuidados preliminares. Por lo tanto, limitarlo a una definición ni siquiera sería justo dada su importancia.

### 2.2.6. *Métodos para medir la calidad de servicio*

**Tabla 2-4:** Formas de medir la calidad de servicio

Método	Descripción
Encuestas de satisfacción del cliente	Son unas de las herramientas más populares para medir la calidad del servicio; son muy útiles para recopilar la opinión de los clientes sobre la calidad del servicio recibido. Puedes diseñar encuestas con preguntas específicas sobre diferentes aspectos del servicio y solicitar a los compradores que califiquen su satisfacción. Las respuestas obtenidas pueden proporcionar información valiosa sobre áreas de mejora y fortalezas del servicio.

Evaluaciones de seguimiento y retroalimentación	Después de interactuar con un cliente, puedes realizar un seguimiento para obtener su opinión sobre la calidad del servicio. Es posible utilizar llamadas de seguimiento, correos electrónicos o formularios en línea para recopilar comentarios y sugerencias directamente.
Análisis de quejas y reclamaciones	Las quejas y reclamaciones de los clientes pueden ser una señal de problemas en la calidad del servicio. Realizar un seguimiento de ellas y analizarlas te permitirá identificar patrones recurrentes y áreas de mejora.
Evaluación de calidad interna	Realizar evaluaciones internas mediante la capacitación y el seguimiento del personal es otra forma de medición de la calidad del servicio, que puede ayudar a garantizar que se cumplan los estándares de calidad establecidos. Esto puede incluir la revisión de interacciones con compradores, la observación directa, la realización de simulacros y la retroalimentación constante.
Métricas de rendimiento	<p>Establecer métricas claves relacionadas con el servicio al cliente te permitirá evaluar las dimensiones de la calidad del servicio de manera cuantitativa.</p> <p>Algunas de las más útiles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta promedio</li> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Tasa de resolución en el primer contacto</li> <li>• Tasa de retención de clientes</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> </ul>

**Fuente:** (Hammond, 2023)

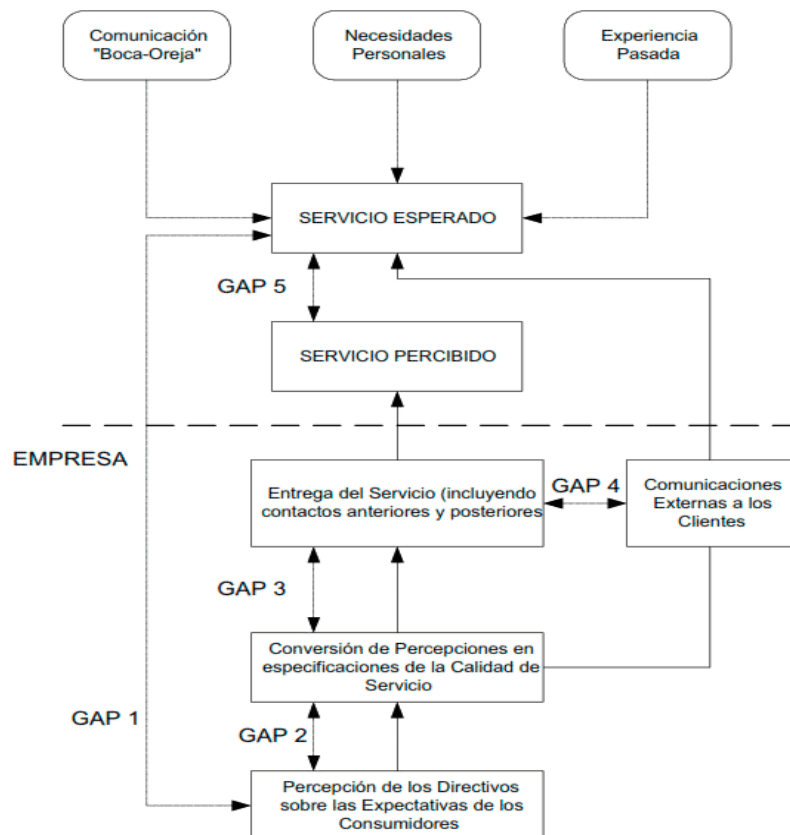
### 2.2.7. *Modelo conceptual de la calidad de servicio*

Para (Mendoza Aquino, 2020), las discrepancias existentes en este modelo se detallan a continuación:

- GAP 1: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones que la empresa tiene sobre esas expectativas. Una de las principales razones por las que la calidad de servicio puede ser percibida como deficiente es no saber con precisión qué es lo que los clientes esperan. El GAP 1, Gap de Información de Marketing, es el único que traspasa la frontera que separa a los clientes de los proveedores del servicio y surge cuando las empresas de servicios no conocen con antelación que aspectos son indicativos de alta calidad para el cliente, cuáles son imprescindibles para satisfacer sus necesidades y que niveles de prestación se requieren para ofrecer un servicio de calidad.
- GAP 2: Discrepancia entre la percepción que los directivos tienen sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad. Hay ocasiones en las que, aun teniendo información suficiente y precisa sobre qué es lo que los clientes esperan, las empresas de servicios no logran cubrir esas expectativas. Ello puede ser debido a que las especificaciones

de calidad de los servicios no son consecuentes con las percepciones que se tienen acerca de las expectativas de los clientes. Es decir, que las percepciones no se traducen en estándares orientados al cliente.

- GAP 3: Discrepancia entre las especificaciones de calidad y el servicio realmente ofrecido. Conocer las expectativas de los clientes y disponer de directrices que las reflejen con exactitud no garantiza la prestación de un elevado nivel de calidad de servicio. Si la empresa no facilita, incentiva y exige el cumplimiento de los estándares en el proceso de producción y entrega de los servicios, la calidad de estos puede verse dañada. Así pues, para que las especificaciones de calidad sean efectivas han de estar respaldadas por recursos adecuados (persona, sistemas y tecnologías) y los empleados deben ser evaluados y recompensados en función de su cumplimiento.
- GAP 4: Discrepancia entre el servicio real y lo que se comunica a los clientes sobre él. Este gap significa que las promesas hechas a los clientes a través de la comunicación de Marketing no son consecuentes con el servicio suministrado. La información que los clientes reciben a través de la publicidad, el personal de ventas o cualquier otro medio de comunicación puede elevar sus expectativas, con lo que superarlas resultará más difícil.
- GAP 5, la diferencia entre las expectativas y percepciones de los consumidores está en cerrar los restantes gaps del modelo:  $GAP 5 = f(GAP 1, GAP 2, GAP 3, GAP 4)$



**Ilustración 2-1:** Modelo conceptual de la calidad de servicio

Fuente: ( Zeithaml, Parasuraman, & Berry , 1992)

### **2.3. Transporte terrestre interprovincial público**

Según (Mariana, 2023), el transporte es el movimiento de personas o mercancías de un lugar a otro y se considera una actividad del tercer sector. La transferencia brinda al país oportunidades de crecimiento y desarrollo económicos.

La (LOTTTSV, 2018) declara que, el transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.

El servicio de transporte público interprovincial es aquel que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites del territorio nacional. La celebración de los contratos de operación será atribución de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento (LOTTTSV, 2018).

### **2.4. Movilidad**

Para (Hernández, 2021), la movilidad es el desplazamiento complejo de personas, animales y vehículos de un lugar a otro. La movilidad incluye movimientos tanto físicos como virtuales. A la hora de hablar de movilidad hay que recordar todos los tipos y medios de transporte.

Según lo que manifiesta (Equipo editorial ETECÉ, 2022), la movilidad es el conjunto de métodos y sistemas de transporte de pasajeros y mercancías que se realiza dentro de una ciudad y proporciona comunicación diaria entre diferentes puntos de la ciudad.

### **2.5. Satisfacción del cliente**

Hoy en día hablar de satisfacción del cliente significa hablar de los deseos y expectativas de los consumidores. Es importante señalar que la satisfacción del cliente es muy importante en el ámbito de las operaciones comerciales y el grado de satisfacción de los clientes al consumir o adquirir productos, servicios o bienes. (Valenzuela N. L., Buentello, Gomez, & Villareal , 2019).

Una escala Likert generalmente proporciona cinco respuestas posibles a una afirmación o pregunta, lo que permite a los encuestados indicar su nivel de acuerdo o sentimiento con la pregunta o afirmación, de positivo a negativo (McLeod, 2023).

Un porte de (Silva, 2023) menciona que, el propósito de la escala no es limitar las respuestas de “sí” o “no”. Por tanto, en una escala Likert, el encuestado evalúa su respuesta según el principio “Estoy de acuerdo o en desacuerdo” con la situación. Por tanto, esta escala mide el nivel de cumplimiento de las personas y es útil cuando se quiere tener una opinión detallada sobre un determinado tema.

### **2.5.1. Expectativa del usuario**

Llamamos expectativas del cliente a lo que los clientes esperan de nosotros como marca. Las expectativas están estrechamente relacionadas con su experiencia con nuestros productos, la calidad de nuestros productos y el servicio al cliente que brindamos. (Da Silva, 2020)

### **2.5.2. Percepción del usuario**

La percepción es lo que un cliente o usuario imagina cuando utiliza un servicio y le permite medir la satisfacción comparando sus expectativas con lo que finalmente recibe en forma de despierto. (Peña Vélez & Zambrano Barcia, 2023)

## **2.6. Método SERVQUAL**

El modelo de calidad más aplicado para la medición del servicio al cliente es el SERVQUAL, “Se basa en el modelo clásico de evaluación del cliente, que supone que cada cliente que compra un servicio se forma expectativas sobre el servicio que recibirá a través de varios canales y, después de recibirlo, tiene una serie de factores y medidas que le permiten comprender cómo lo ha recibido el servicio.” (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019).

### **2.6.1. Dimensiones del Método SERVQUAL**

**Tabla 2-5: Dimensiones SERVQUAL**

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Tangibilidad	La apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación deben proyectar la calidad del servicio.
Fiabilidad	Prestación del servicio prometido de modo fiable y preciso.
Capacidad de respuesta	Disposición del personal para ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos, atención y habilidades mostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía	Ponerse en el lugar del cliente mediante la atención individualizada.

**Fuente:** (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019)



### 2.6.2. Brechas del Modelo SERVQUAL

**Tabla 2-6:** Brechas SERVQUAL

	<b>Definición</b>	<b>Funcionalidad</b>
Brecha 1.	Evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal (generalmente el gerente) tiene de éstas.	Es importante analizar esta brecha, ya que generalmente los gerentes consideran el grado de satisfacción o insatisfacción de sus clientes basándose en las quejas que reciben. Sin embargo, ese es un pésimo indicador, ya que se ha estudiado que la relación entre los clientes que se quejan y los clientes insatisfechos es mínima.
Brecha 2.	Ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa.	Se estudia esta brecha debido a que en muchos casos las normas no son claras para el personal, lo cual crea cierta incongruencia con los objetivos del servicio.
Brecha 3.	Se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado.	La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, lo cual se ve reflejado directamente en un servicio pobre y de mala calidad.
Brecha 4.	Se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra.	Esto ocurre principalmente como resultado de una mala promoción y publicidad, en la que el mensaje que se transmite al consumidor no es el correcto.
Brecha 5.	Esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido.	Se realiza el análisis con base en lo que espera el cliente de nuestro servicio y la diferencia que hay de esta después de haber accedido al mismo, muestra el grado de lo que se espera versus lo que ha recibido.

Fuente: (Gómez, 2022)

### 2.6.3. Ventajas del Modelo SERVQUAL

Para (Gómez, 2022), las ventajas que presenta este modelo son las siguientes:

- Este modelo se puede utilizar para realizar análisis departamentales o regionales porque, al centrarse en la calidad del servicio, también se pueden observar en detalle los equipos individuales responsables de aspectos clave de toda el área. Por ejemplo, en procesos de atención al cliente o control de calidad del producto antes de su salida al mercado.
- Al rastrear los ajustes sugeridos por el modelo SERVQUAL en etapas anteriores, los clientes pueden comparar estos cambios con la implementación del nuevo modelo.
- El modelo SERVQUAL se puede adaptar fácilmente a las necesidades de diferentes empresas porque el cuestionario se adapta a las necesidades específicas de cada empresa.

- Gracias a la información recopilada es posible comparar la calidad de los servicios y productos con el nivel de satisfacción. Este es el punto más débil que debe solucionarse urgentemente.

#### ***2.6.4. Terminal terrestre interprovincial***

Para (Andre, 2022), Una estación terrestre es una instalación que permite reunir en una misma parada algunas o todas las rutas de transporte público interregional o internacional que utilizan la estación como punto de origen, transbordo o terminación de su recorrido. Hay muchas escalas diferentes; desde pequeños talleres que no funcionan como taller exclusivo, hasta aquellos que tienen que dar servicios a la tripulación y al vehículo, como en este caso. La finalidad de este tipo de edificios es la misma que la de una estación o aeropuerto, pero relacionada con el transporte en autobús. Según (Milena, 2019), Actualmente, los puntos de control y la congestión se crean en lugares donde las personas están separadas entre sí hacia el destino al que quieren llegar, llamados paradas en superficie.

### **2.7. Base legal**

#### ***2.7.1. Asamblea Nacional***

En base al artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador 2008, en su sección novena se considera que las personas usuarias y consumidoras deben acceder a bienes y servicios de calidad sin ninguna restricción, así mismo obteniendo información precisa a base de su autenticidad. La ley establecerá los métodos para el control de calidad y los diferentes procesos de defensa para los consumidores, de igual manera se encargará en sancionar cuando estos derechos sean vulnerados y se deberá dar una reparación e indemnización por la deficiencia, malestar, daños de los bienes o servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fueran accionados por casos fortuitos o fuerza mayor (Asamblea Nacional, 2011).

#### ***2.7.2. Transferencia de competencias a los Gobiernos autónomos descentralizados***

En lo estipulado por la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 264 menciona en el numeral 6, las competencias atribuidas a los Gobiernos Descentralizados dentro del territorio ecuatoriano, en concordancia con el Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD, en su artículo 130 menciona que:

“A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal.” (COOTAD, 2015)

### **2.7.3. Gobiernos Autónomos Descentralizados**

Mediante la Resolución Nro. 006-CNC-2012, con fecha 26 de abril de 2012, regula las competencias transferidas a cada uno de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en los ámbitos de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial, ubicando al GAD del cantón Riobamba en un modelo de gestión tipo B, asumiendo cargos como la planificación, regulación, control de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial atribuyendo también a la emisión de títulos habilitantes, matriculación y revisión técnica (CONSEJO NACIONAL DE COMPETENCIAS , 2012).

### **2.7.4. Ordenanza Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba**

Por medio de la resolución Nro. 005-2016, el Consejo Municipal del Cantón Riobamba en artículo 4, delega las funciones a la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte, como está descrito en el literal d describiendo cada una de sus funciones como el de “*Controlar la eficiente administración de los terminales terrestres del cantón Riobamba*”, del mismo modo en el título IX de terminales terrestres en relación con el artículo 61 describe cada uno de los servicios que brinda dicha entidad.

Prestando los servicios como la salida y llegada de cada uno de los vehículos de las distintas operadoras de transporte interprovincial e intraprovincial, embarque y desembarque de personas, aceptación y despacho de mercadería, servicios de telefonía móvil y otros afines relacionados con el funcionamiento de este, durante el tiempo del horario que disponga la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte (GADM-Riobamba).

### **2.7.5. Terminal de transporte**

En el artículo 61, de los servicios conexos de transporte terrestre en el capítulo II menciona que los terminales terrestres, puertos secos y estaciones de transferencia, son considerados como lugares de carga y descarga de pasajeros y mercadería, en escenarios de seguridad, ya sean propiedad de organismos o entidades públicas de cada GAD, considerados a un total control de sus leyes y reglamentos. Todo vehículo de prestaciones de transporte público debe tener su título habilitante otorgado por la Comisión Nacional o Comisiones Provinciales, los cuales pueden

otorgar que accedan a cada uno de los terminales terrestres de las diferentes ciudades, para la carga y descarga de pasajeros (LOTTTSV, 2018).

#### ***2.7.6. Obligaciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados***

En la sección II menciona que dentro de sus competencias como Gobierno Autónomo Descentralizado Regionales Metropolitanos y Municipales de que se deben cumplir con el artículo 30.5 donde menciona en el literal f, que se deben desarrollar lugares físicos para poder conectar provincias y cantones, enfocados hacer puntos centrales de intercambio de productos o mercancías, facilitando la creación de redes rápidas que favorezcan el transporte colectivo y masivo (LOTTTSV, 2021).

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque de la Investigación

##### 3.1.1. *Enfoque mixto*

El método mixto de la investigación se refiere a integrar varios elementos de enfoques de investigación tanto cuantitativos y cualitativos, cuyo propósito principal es ampliar y profundizar la comprensión y la aprobación de dicha investigación (Arenas, 2021).

En la presente investigación se utilizó un enfoque mixto, es decir, se analizaron las variables que intervienen en la calidad del servicio del terminal terrestre de la ciudad de Riobamba, proporcionando datos tanto cualitativos como cuantitativos.

#### 3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación se caracteriza por el grado de profundidad y amplitud de la investigación por ello puede variar desde un análisis superficial hasta un estudio detallado y exhaustivo, de esta manera generando una secuencia interrumpida de estudios realizados con un solo propósito (TAU, 2023).

##### 3.2.1. *Investigación descriptiva*

Mediante este nivel se conseguirá obtener información exhaustiva del problema con el fin de comprender su esencia y atributos, por ello esta investigación se parte desde la recolección de información por medio de una encuesta descriptiva, cuyo fin es saber los eventos y situaciones más relevantes que interfieren en la actualidad, conociendo la expectativa y percepción de los usuarios.

##### 3.2.2. *Investigación exploratoria*

A través de este tipo de investigación, se logrará explorar y comprender el problema que será objeto de estudio y desarrollo, en cuanto esta investigación se basa en el levantamiento de información el lugar físico de estudio utilizando diferentes métodos que nos ayude a la

recopilación de información, con el objetivo que nos permita conocer las dificultades existentes en el lugar físico de estudio.

### **3.2.3. Investigación explicativa**

Esta investigación en este nivel nos ayuda a analizar y describir de manera detallada las características y aspectos relacionados con la calidad del servicio ofrecido en dicho lugar. Esto implica identificar los elementos que influyen en la percepción de los usuarios, las áreas de mejora potencial y las fortalezas existentes en la prestación del servicio.

Además, con el fin de mejorar la comprensión del problema, se empleará análisis estadístico descriptivo mediante el uso de histogramas para mostrar los hallazgos. Es importante destacar que la evaluación de cada dimensión proporciona información sobre las razones detrás de la insatisfacción con el progreso de la propuesta.

## **3.3. Alcance de investigación**

Este estudio emplea el ámbito descriptivo para examinar la calidad del servicio que ofrece el Terminal Interprovincial de la ciudad de Riobamba, a cada uno de sus usuarios, basándose principalmente en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, correspondiente a los aspectos de Fiabilidad, Tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, con el objetivo de dar a conocer la expectativa y perspectiva del servicio brindado dentro de dicha entidad.

## **3.4. Tipo y diseño de la investigación**

### **3.4.1. Diseño de la investigación**

El diseño de esta investigación es no experimental, debido a que no se involucra la manipulación de las dos variables de estudio, en cambio, se observaran su desarrollo en su ambiente natural para posteriormente realizar un análisis que nos permita comprender su correlación entre las mismas, tomando como primer paso la medición de las variables y consecuentemente llevar a cabo el proceso de comprobación de la hipótesis, alcanzando estimar el grado de correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Para la presente investigación, en primer lugar, se identificaron las variables independiente y dependiente. Posterior a ello se recopiló información de la población de estudio, realizando la

comprobación de la hipótesis y contribuyendo a responder las preguntas de investigación (Dolores Frías, 2021).

### 3.4.2. Tipo de la investigación

Se consideran transversales los estudios en los que los datos de cada sujeto representan esencialmente un momento del tiempo (UNAM, 2022). Este tipo de investigación temporal es implementado para analizar mediante la observación y estudio de las variables dentro de la calidad de servicio en el periodo 2023-2024.

## 3.5. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

### 3.5.1. Población

Para el presente trabajo de investigación se centrará en los usuarios del Terminal Terrestre Interprovincial de la ciudad de Riobamba, mediante el registro proporcionado por la parte administrativa de la entidad, se muestra un total de 3790 clientes diarios quienes acceden a dicho servicio. En cuanto al área administrativa los funcionarios que se encuentran desempeñando funciones dentro de esta entidad suman un total de 20 profesionales. Detallados en el ANEXO A, lo cual nos genera una población total de 3810 personas.

**Tabla 3-1:** Descripción de la población

Descripción de la población		
Usuarios	Personal administrativo	Total
3790	20	3810

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

### 3.5.2. Muestra

Una muestra poblacional consiste en un grupo de elementos que representan la totalidad del universo, es decir, constituyen una porción del número total de individuos sujetos a evaluación (Degraes, 2023).

Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplicó la fórmula de Murray y Larry, cuya fórmula es:

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Tamaño de la población

$Z$  = Desviación estandar

$p$  = Probabilidad que ocurra el evento

$q$  = Probabilidad de que no ocurra el evento

$e$  = Margen de error permitido

$i$  = Error que se provee cometer

### 3.5.2.1. Factores para el cálculo de la muestra

**Tabla 3-2:** Factores para el cálculo de la muestra

Símbolo	Datos
<b>N</b>	3810 usuarios
<b>Z</b>	1,96 confianza
<b>P</b>	50% probabilidad que ocurra el evento
<b>Q</b>	50% probabilidad que no ocurra el evento
<b>E</b>	5% de error
<b>I</b>	0,0025 de error

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

### 3.5.2.2. Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (3810) \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0,0025)^2(3810 - 1) + (1,96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)} = 349$$

El resultado obtenido mediante la aplicación de la fórmula es un total de 349 usuarios.



### 3.6. Operacionalización de las Variables

**Tabla 3-3:** Operacionalización de la variable independiente

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Calidad del servicio</b>	<b>Fiabilidad</b>	Cumplimiento de horarios Disponibilidad de información	Observación directa Encuestas a usuarios	Ficha de observación Cuestionario
	<b>Tangibilidad</b>	Estado de la infraestructura Limpieza y mantenimiento Prestación de boleterías y servicios	Observación directa Encuesta a los usuarios	Ficha de observación Cuestionario
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Atención al cliente con cortesía y amabilidad por parte del personal Solución rápida de problemas	Encuestas a los usuarios	Cuestionario
	<b>Empatía</b>	Comunicación clara y efectiva en la información proporcionada. Capacidad para entender y satisfacer necesidades	Entrevista a los usuarios	Cuestionario
	<b>Seguridad</b>	Medidas de seguridad en las operaciones del terminal. Confianza en los servicios.	Encuesta a los usuarios	Cuestionario

**Realizado por:** Guapulema A. Villareal. S, 2014.

**Tabla 3-4:** Operacionalización de la variable dependiente

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Satisfacción del cliente</b>	<b>Satisfacción con la fiabilidad</b>	Satisfacción con el cumplimiento de horarios Satisfacción con la disponibilidad de información	Observación directa Encuestas a usuarios	Ficha de observación Cuestionario
	<b>Satisfacción con la tangibilidad</b>	Satisfacción con el estado de la infraestructura Satisfacción con la limpieza y mantenimiento Satisfacción con la prestación de boleterías y servicios	Observación directa Encuestas a los usuarios	Ficha de observación Cuestionario
	<b>Satisfacción con la capacidad de respuesta</b>	Satisfacción con la atención al cliente con cortesía y amabilidad por parte del personal Satisfacción con la solución rápida de problemas	Encuestas a los usuarios	Cuestionario
	<b>Satisfacción con la empatía</b>	Satisfacción con la comunicación clara y efectiva en la información proporcionada. Satisfacción con la capacidad para entender y satisfacer necesidades	Entrevista a los usuarios	Cuestionario
	<b>Satisfacción con la seguridad</b>	Satisfacción con las medidas de seguridad en las operaciones del terminal. Satisfacción con la confianza en los servicios.	Encuesta a los usuarios	Cuestionario

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

### 3.7. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

#### 3.7.1. Métodos

##### 3.7.1.1. Método inductivo

Mediante este método, se podrá examinar y entender los diferentes fenómenos tanto naturales como sociales, logrando observar las situaciones particulares respecto a la calidad de servicio para poder llegar a una solución y conclusión general del caso en particular (Suárez, 2023).

##### 3.7.1.2. Método deductivo

Este método se basa con la revisión de conceptos amplios y utilizar el razonamiento lógico que proporcionara información sobre el nivel de satisfacción del cliente para poder obtener la situación real, con ayuda de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL permitiera conocer las falencias que tiene este servicio y posterior a ello llegar a una conclusión es específico (Suárez, 2023).

##### 3.7.1.3. Revisión bibliográfica

Permite identificar la situación actual del conocimiento en un campo específico. De esta manera ayuda a los consultores a comprender las falencias en el conocimiento identificando las preguntas de mayor importancia que aún no han sido respondidas (Pérez, 2023).

#### 3.7.2. Técnicas e instrumentos

Para el presente trabajo de investigación se emplearán las siguientes técnicas e instrumentos:

**Tabla 3-5:** Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos	Método	Descripción
Encuestas	Cuestionario	Cuantitativa	Para la recopilación de información se va a hacer uso de un cuestionario, el cual se elaborará siguiendo el modelo SERVQUAL y se aplicará la escala de Likert, el cual consiste en una serie de afirmaciones presentadas para evaluar las repuestas de cada uno de los usuarios en cinco categorías diferentes.

Entrevistas	Guía de entrevista	Cualitativa	Mediante esta técnica se podrá recopilar información la cual se aplicará a la administradora del terminal, el cual se considera las dimensiones del modelo SERVQUAL, permitiendo tener información esencial para identificar áreas de mejora y optimizando la gestión operativa del terminal.
Observación directa	Ficha de observación		Con ayuda de esta técnica se podrá tener una comprensión más completa de la experiencia del usuario, al momento de acceder a los servicios que brinda el Terminal Terrestre Interprovincial de la ciudad de Riobamba.

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados**

A continuación, se exponen los datos obtenidos a través de la calidad del servicio al usuario del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba, cuya información se obtuvo a través de la aplicación de un cuestionario de expectativa y percepción, siguiendo el modelo SERVQUAL, el cual fue aplicado a una muestra 349 clientes que acceden a dicho servicio.

En el presente capítulo se muestra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la investigación, basados en la situación actual en el que se encuentra el terminal, cuyos datos se ven reflejados mediante tablas, ilustraciones y de manera descriptiva, permitiendo conocer las opiniones de los clientes basados en el modelo SERVQUAL a través de sus 5 dimensiones.

#### 4.2. Entrevista dirigida a la administradora de terminal terrestre interprovincial de Riobamba

**Tabla 4-1:** Entrevista a la administradora del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ADMINISTRADORA DEL TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE RIOBAMBA						
CUESTIONARIO	PERCEPCIÓN					ARGUMENTO
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	
	1	2	3	4	5	
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1. Mantenimiento adecuado de limpieza en las instalaciones.			X			Los arrendatarios de los locales e islas de comercio no colaboran con la limpieza correspondiente a sus áreas.
2. Correcto funcionamiento del estado físico en la infraestructura.			X			No porque los techos y sumideros se encuentran deteriorados y el sistema eléctrico necesita reparación.
3. Control de los uniformes correspondientes del personal de trabajo.					X	El control en la parte administrativa se realiza en la hora de ingreso a las labores.
4. Existencia de infraestructura adaptada a las personas del grupo de atención prioritaria.				X		No es la necesaria, puesto a que solamente existen rampas de acceso para las personas de movilidad reducida. Se podría mejorar implementando más adecuaciones para todo el grupo de atención prioritaria.
<b>FIABILIDAD DEL SERVICIO</b>						
5. Personal calificado para brindar atención al cliente.				X		No porque no existe una correcta selección del personal que labora en esta área y esta selección la realiza directamente el municipio.
6. Cumplimiento con el cobro de las tarifas normales y especiales establecidas por la ANT para las diferentes			X			Por lo general existen inconvenientes con las operadoras ya que no respetan las tarifas establecidas en lo que respecta al

rutas.						50%, pero nosotros no podemos proceder ya que no existen denuncias formales.
7. Servicios administrativos dirigidos al usuario de manera eficiente.					X	Si porque para todas las actividades existe un tiempo establecido para su culminación y lo cumplimos.
8. Presencia constante de los colaboradores en sus puestos de trabajo.					X	La prioridad es el servicio, por lo tanto, siempre se atiende a los usuarios en las oficinas.
9. Ambiente de confianza para que los usuarios se acerquen a solventar sus dudas.					X	Siempre se brinda una atención en la que el usuario se sienta cómodo de acudir a nosotros.
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10. Quejas en los últimos tres meses sobre el tiempo en que se da una respuesta a los problemas o emergencias del usuario.					X	No porque de nuestra parte siempre tratamos de proporcionar una respuesta inmediata.
11. Personal capacitado para atender casos especiales de emergencia.	X					No existen las emergencias que en mi periodo de trabajo han sido leves, han sido resueltas de manera improvisada.
12. Cumplimiento de las actividades planificadas en el tiempo establecido.					X	Todas las actividades pertenecen a una planificación en la que se deben cumplir de acuerdo con el cronograma establecido.
13. Puntos de información al usuario accesibles	X					No se han instalado puntos de información, pero los considero necesarios, así que se encuentra en proceso de implementación.
<b>SEGURIDAD</b>						
14. Personal de seguridad contratada en la institución.			X			No tenemos personal de seguridad para el terminal las 24 horas, solo existe un guardia para la noche.

15. Infraestructura que proporciona seguridad para todos los usuarios.			X			Solo la parte interna, pues se han realizado las adecuaciones necesarias, pero en la parte externa se requiere de mantenimiento.
16. Existencia de equipamiento de emergencia en perfecto estado dentro de las instalaciones (botiquín, extintores, señalética, etc.)			X			Solo existe una manguera de incendios, misma que debe ser reubicada para un mejor manejo en caso de una emergencia.
17. Plan de respuesta a incidentes de seguridad en la institución debidamente aprobado y actualizado.	X					No se ha elaborado ningún plan correspondiente a este tema.
<b>EMPATÍA</b>						
18. Prioridad por la satisfacción del usuario					X	Sí, siempre tiene que ser eficiente, debido a que el usuario es la razón de ser de la institución.
19. Recepción de quejas y sugerencias mediante un procedimiento establecido.	X					No tenemos ningún procedimiento, pero los usuarios se acercan y estos se receptan de manera verbal.
20. Solidaridad con los usuarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria.					X	Es una de nuestras prioridades atender las necesidades de este grupo y cada vez que requieren de nosotros, estamos totalmente prestos para brindar una solución o respuesta.
21. Ejecución de cambios en esta administración en beneficio de la institución		X				Se mejoró la iluminación, el ambiente de trabajo, se repararon sumideros, se retiró a los informales, se reguló los contratos de arriendo y se trata de controlar a personas que viven en el terminal
22. Cumplimiento de los horarios de trabajo establecidos para el personal.					X	Sí, mediante reloj biométrico y se regula todos los turnos y por ende la presencia de cada uno en las instalaciones.

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.



### **Análisis:**

En la información brindada por parte de Ing. Torres Idrovo Rosa Paulina administradora del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba, según su punto de vista se puede determinar que en aspectos tales como: control de uniformes del personal, servicios administrativos dirigidos al usuario, la presencia del personal al momento de atender sus puestos de trabajo, la confianza que se brinda para acceder al servicio, existencia de quejas, planificación de actividades, el mantener al usuario como prioridad, la solidaridad con los grupos de atención prioritaria, y los horarios de trabajo genera un nivel **de muy satisfecho**. Esto es posible porque por parte de la administración, se realizan controles del cumplimiento de las actividades de acuerdo a la planificación, además se ha implantado el pensamiento de que el usuario es la prioridad del servicio y buscando generar la satisfacción de los mismos, incluyendo a los grupos de atención prioritaria y el cumplimiento de sus derechos dentro de la institución, no se han presentado quejas en este periodo y las que se han realizado de manera verbal han sido resultan en ese mismo momento.

Por otro lado, en lo que hace relación a una infraestructura adecuada para el acceso de los grupos de atención prioritaria y el personal calificado para atención al cliente, se determinó en un rango de **satisfecho**, esto debido a que la infraestructura para el acceso a la institución no es totalmente inclusiva y se puede realizar mejoras en la misma, además el personal que desempeña sus funciones en el establecimiento, son un conjunto de profesionales que son seleccionados directamente por parte del municipio y designados a laborar en este establecimiento pero sus competencias no son afines a las de este lugar.

Dentro de lo que corresponde a la limpieza, el estado físico de la infraestructura de este establecimiento, el cumplimiento del cobro de las tarifas establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito, el personal de seguridad para la institución y el equipamiento de emergencia, se establecen dentro de un punto de vista **neutral**, ya que para estos aspectos la limpieza de lugar se podría mejorar con la colaboración de los arrendatarios existentes, el estado físico requiere de mantenimiento y reparaciones, por otro lado, las distintas operadoras de transporte están obligados a respetar las tarifas establecidas por la ANT en todas sus frecuencias, pero muchas veces las mismas nos generan conflictos ya que, no respetan las tarifas relacionadas con el 50% de su cobro y al no existir denuncias formales no se puede proceder con las sanciones correspondientes, además para la seguridad del establecimiento solamente existe un guardia que trabaja en horario nocturno, lo que genera que los usuarios no se sientan completamente seguros dentro de la institución, el equipamiento de emergencia debe ser reubicado y además se deben completar todos los elementos correspondientes al mismo para lograr un funcionamiento eficiente en caso de así requerirlo.

Las mejoras que se han realizado dentro de la institución en este periodo recaen en un concepto de **poco satisfecho**, esto debido a que se han realizado mejoras en lo que respecta a iluminación, sumideros, la remoción de los comerciantes informales tratando de mejorar la imagen de esta y el retiro de personas que ocupaban el lugar como hospedaje diario. Las acciones realizadas han mejorado un poco el servicio, pero para poder lograr la eficiencia aún se está trabajando en actividades de mejora en beneficio del Terminal.

En relación con el personal capacitado para atender casos de emergencia que labore dentro del establecimiento, puntos de información dirigidos al usuario, un plan de incidentes debidamente aprobado y un procedimiento para receptor quejas o sugerencias por parte de los usuarios, muestra un nivel de **nada satisfecho** esto por motivo de que los casos de emergencia que se suscitan, son atendidos de manera improvisada por el personal que labora en la institución, además no existe un plan de incidentes que se pueda aplicar en el momento de existir alguno, tampoco se ha establecido un procedimiento para receptor quejas o sugerencias, ya que las mismas solo se realizan de manera verbal, siendo esta la causa de no poder proceder con las acciones correctivas cuando es necesario y finalmente no se ha implementado ningún punto de información al usuario todavía, este último se encuentra en proceso de desarrollo.

#### 4.3. Ficha Observación del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba

**Tabla 4-2:** Ficha de observación a las instalaciones del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba

FICHA DE OBSERVACIÓN- INSTALACIONES DEL TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE RIOBAMBA.			
La siguiente ficha de observación requiere que se llenen todas las casillas y, en caso de haber observaciones, que se incluyan.			
DATOS DE LA INSPECCIÓN			
<b>Fecha-Hora:</b>	6/2/2024 10:19 a. m.	<b>Responsable de la inspección:</b>	Guapulema Alex Villarroel Shirley
<b>Provincia:</b>	Chimborazo	<b>Ciudad:</b>	Riobamba
ELEMENTOS TANGIBLES			
Ítems	Nivel de cumplimiento		Observaciones
	Cumple	No cumple	
Las instalaciones cuentan con una higiene correcta		x	En ciertos espacios de las islas dentro del terminal no existe una correcta limpieza.
La infraestructura se encuentra en perfectas condiciones		x	Se evidencia daño en la estructura, por falta de mantenimiento.
El personal porta un distintivo idóneo	x		Si se muestran con el correcto distintivo.

Cuenta con ingresos y salidas apropiados		x	En el acceso principal no se observó una rampa de ingreso y salida para personas con discapacidad
Se evidencian con rutas de evacuación		x	Al no existir señalización no existe salidas de emergencia y las entradas y salidas no son bastas para el flujo de las personas, provocando insatisfacción en caso de emergencia.
Existe rampa de acceso para el ingreso y salida de personas con capacidades especiales		x	En la entrada principal y salida del terminal no se visualizó, pero existe una entrada lateral y para acceder a los andenes del terminal mostrando inconformidades.
Los espacios para la zona de carga y descarga de los autobuses son bastos.		x	No son bastos al existir mucha aglomeración de personas, presentan varias inconformidades.
Dispone de salas de espera	x		Si dispone salas de espera, pero se podría mejorar.
<b>FIABILIDAD DEL SERVICIO</b>			
Se respeta las tarifas establecidas por la ANT	x		Se miró que no existían inconformidades por la tarifa.
La atención al cliente brinda un ambiente basado en valores y respeto	x		Se observó que los usuarios no mostraban inconformidades.
Las operaciones internas muestran eficiencia		x	Se apreció un descontento por parte de los usuarios al ver que los colaboradores no se encuentran en su lugar de trabajo.
El personal se encuentra en su área de trabajo		x	El personal que se encarga de la salida para los andenes no permanece dentro de su puesto de trabajo.
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
Se observa asistencia a los usuarios dentro del terminal		x	Al no existir puntos de información presenta fallos.
Los colaboradores poseen capacidad para resolver casos de emergencias		x	No existe personal para socorrer a los usuarios en casos de emergencia.
El tiempo de espera a los usuarios es rápido y eficiente		x	Se evidenció inconformidades con respecto al tiempo de atención.
Existe un centro de información		x	No existe un lugar de información.
<b>SEGURIDAD</b>			
Existencia seguridad tecnológica y de talento humano		x	Las cámaras de seguridad existentes no son bastas, y no existe personal de seguridad.
El lugar genera seguridad en los usuarios y colaboradores		x	El ambiente no es el adecuado para que las personas se sientan seguras dentro de la entidad.
El establecimiento cuenta con equipamiento de emergencia (botiquín, extintores, señalética, etc.)		x	No cumple con los elementos de seguridad.
Posee aptos filtros de seguridad en los ingresos a la entidad		x	Se constató que no existe filtros de seguridad.
<b>EMPATÍA</b>			

Se efectúa atención personalizada	x		Sí, se mostró empatía con cada usuario.
Cubren las necesidades del usuario		x	Cada petición por parte de los usuarios fue atendida, pero con inconformidades al momento de querer acceder al servicio.
Es inclusivo con los grupos de atención prioritaria	x		si se mostró total respeto a las personas de grupos vulnerables,
El personal cuenta con la indumentaria adecuada o correspondiente	x		Sí, se muestran identificados.
Su presentación personal muestra higiene y seriedad.	x		Se comprobó que sí cumplen con lo mencionado.

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.

### **Análisis:**

Durante la observación, se tomaron detalles sobre varios aspectos que influyen en la calidad del servicio brindado por dicha entidad, prestando total atención a cada una de las actividades que se desarrollan dentro de sus funciones, tomando como base las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL, que nos permitirá recabar información.

Se observó, que en la dimensión de elementos tangibles existe un nivel de incumplimiento en temas como el mal estado en que se encuentra infraestructura, inexistencia de rampas para personas con capacidades especiales, no contar con rutas de evacuación en casos de emergencia, de igual manera las entradas y salidas del terminal presentan varios inconvenientes, y un nivel de cumplimiento en la higiene y en los distintivos que posee cada uno de los colaboradores.

En cuanto se pudo visualizar, que en la dimensión de fiabilidad del servicio coexiste un incumplimiento por parte del talento humano causado por no encontrarse en los puestos de labores en los horarios de atención al cliente afectando a la eficiencia del servicio brindado, y un nivel de cumplimiento en temas de respeto a la tarifa establecida por la ANT, y la atención al cliente que demuestra un ambiente basado en valores y respeto.

Se apreció que, en temas de capacidad de respuesta, muestra un nivel alto por incumplimiento del talento humano por no brindar una asistencia adecuada hacia los clientes, provocando que el tiempo de espera se vea afectado, y al carecer de un lugar físico de información o de un asistente induce a la frustración y disgusto por el servicio que brinda la institución, y un nivel aceptable por el cumplimiento para resolver inconformidades.

En la dimensión de seguridad se divisó un nivel total de incumplimiento al no mantener un equipo electrónico de seguridad en buen estado y bien distribuido, no tener personal de seguridad

conllevando que no exista un filtro de resguardo exponiendo a los usuarios a robos y extorsión, careciendo también de un equipamiento de emergencia (botiquín, extintores, señalética, etc.) y estos factores llevan a que es uno de los puntos que tienen mayor problema en la calidad del servicio.

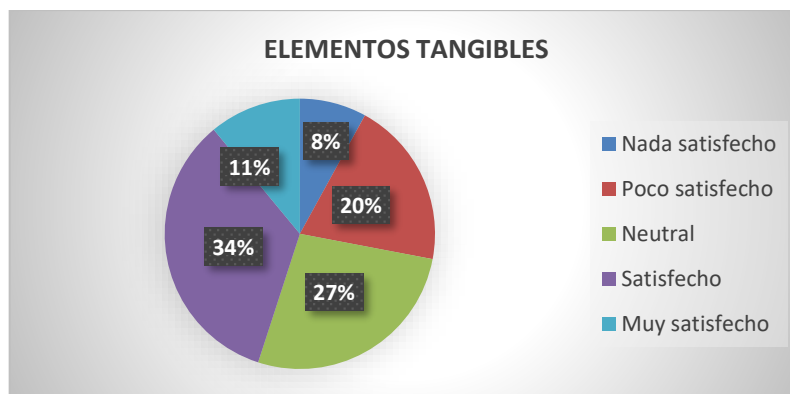
En el tema de empatía, no se notó incumplimientos por parte de esta, considerando que el personal de atención al cliente mostró estar dispuesto a prestar una atención personalizada basada en el respeto y no discriminación a las personas con capacidades especiales, haciendo buen uso de su indumentaria, higiene y seriedad, considerando como un punto positivo para dicha organización. Mediante este análisis visual y descriptivo nos proporciona un enfoque más claro y detallado de la calidad de servicio que brinda la institución, dando a conocer los diferentes factores que están incidiendo de manera directa a una mala presentación e inconformidades a los ciudadanos que acceden a dicho servicio, los cuales se pueden evidenciar en el ANEXO B.

#### 4.4. Encuesta de expectativa del usuario

**Tabla 4-3:** Expectativa de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de elementos tangibles.

DIMENSIÓN	ELEMENTOS TANGIBLES					
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	TOTAL
	1	2	3	4	5	
1. ¿Considera usted que la limpieza interior de las instalaciones es el adecuado para los usuarios?	24	67	86	133	39	349
2. ¿Percibe que el estado físico de los inmuebles se encuentra en buen estado?	32	93	90	95	39	349
3. ¿La imagen que guardan los servidores del terminal terrestre es el adecuado?	29	50	110	129	31	349
4. ¿El acceso que brinda el terminal terrestre satisface las necesidades de los usuarios?	31	64	94	112	48	349
<b>PROMEDIO</b>	29	68,5	95	117,25	39,25	349
<b>PORCENTAJE</b>	8%	20%	27%	34%	11%	100%

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-1:** Expectativa elementos tangibles

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

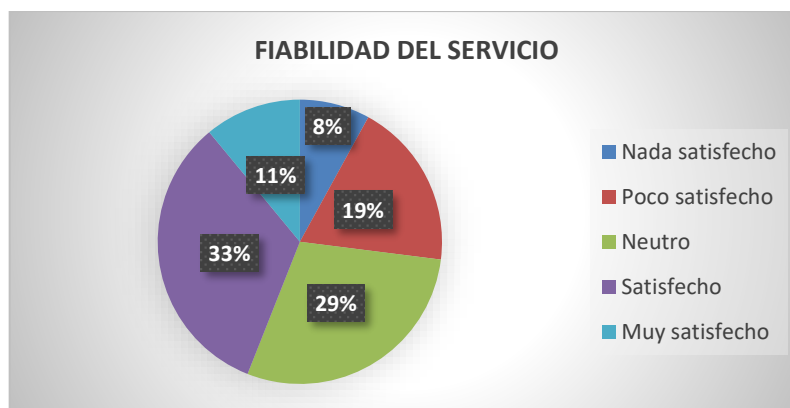
**Análisis:** En la representación gráfica de la dimensión de elementos tangibles se puede mencionar que, los usuarios del terminal terrestre interprovincial de Riobamba muestran una expectativa del servicio con los siguientes datos, el 34% de manera satisfecha logrando ser el nivel más alto dentro de esta dimensión, el 27% muestran un criterio neutral, un 20% poco satisfecho, en un 11% muy satisfecho, y un 8% muy insatisfecho. Relacionado directamente con limpieza, el estado físico y el acceso que brinda dicho terminal, de igual manera con la imagen que guardan cada uno de los servidores.

**Tabla 4-4:** Expectativa de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de fiabilidad del servicio.

DIMENSIÓN	FIABILIDAD DEL SERVICIO					TOTAL
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	
	1	2	3	4	5	
5. ¿Las operadoras de transporte interprovincial respetan las tarifas establecidas por la ANT en las diferentes rutas que ofrecen?	35	68	95	123	28	349
6. ¿Cree usted que las oficinas de las distintas operadoras de transporte cuentan con el personal calificado para la atención al cliente?	28	69	102	110	40	349
7. ¿Considera usted que el servicio brindado es confiable?	19	60	106	123	41	349
8. ¿Usted considera que todas las operaciones realizadas dentro de las instalaciones son eficientes?	23	70	110	105	41	349

9. ¿Los colaboradores se encuentran presentes al momento que el usuario requiere de un servicio o dar solución a un problema?	27	73	99	113	37	349
<b>PROMEDIO</b>	26,4	68	102,4	114,8	37,4	349
<b>PORCENTAJE</b>	8%	19%	29%	33%	11%	100%

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-2:** Expectativa de fiabilidad del servicio.

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

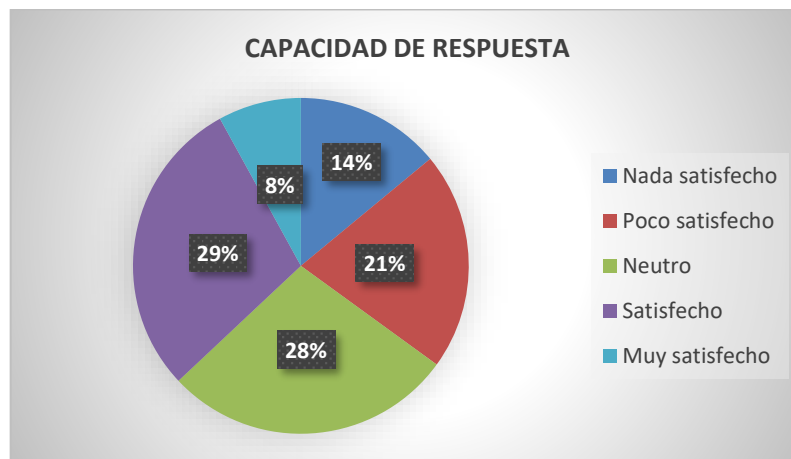
**Análisis:** En la figura ilustrativa de la fiabilidad del servicio del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba los clientes manifestaron su criterio de acuerdo con el servicio con los siguientes datos, su 33% satisfechos siendo uno de los niveles con mayor porcentaje señalando en cuanto a su expectativa, un 29% de usuarios mantienen un criterio neutro, el 19% poco satisfecho, su 11% muy satisfechos y un 8% nada satisfecho. Relacionado con el respeto de la tarifa establecida por la Agencia Nacional de Tránsito, con el personal adecuado para atención y apoyo al cliente, sin olvidar que se considera si los servicios que brinda dicha entidad son eficientes.

**Tabla 4-5:** Expectativa de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de capacidad de respuesta.

DIMENSIÓN	CAPACIDAD DE RESPUESTA					TOTAL
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	
CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	
10. ¿Los colaboradores siempre están dispuestos ayudar a los usuarios?	27	68	99	135	20	349
11. ¿Ha observado personal capacitado para atender casos?	74	75	101	65	34	349

especiales de emergencia?						
12. ¿Los colaboradores del terminal terrestre prestan una asistencia rápida y oportuna?	41	71	99	112	26	349
13. ¿Usted considera que existen correctos puntos de información dirigidos a los usuarios?	59	76	88	90	36	349
<b>PROMEDIO</b>	50,25	72,5	96,75	100,5	29	349
<b>PORCENTAJE</b>	14%	21%	28%	29%	8%	100%

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-3:** Expectativa capacidad de respuesta.

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

**Análisis:** Mediante el gráfico de datos, se muestra los resultados obtenidos de la dimensión de la capacidad de respuesta de acuerdo con la expectativa de los clientes del Terminal, las diferentes preguntas se relacionan con la capacidad de los colaboradores en dar solución a los diferentes problemas que tienen los usuarios, de igual manera constatar la existencia de talento humano capacitado para casos de emergencia, y la existencia de puntos de información, evidenciado que existe un nivel del 29% mostrándose satisfechos, el 28% muestran un criterio neutral, el 21% poco satisfecho, un 14% que se encuentran nada satisfecho y por último el 8% muy satisfecho.

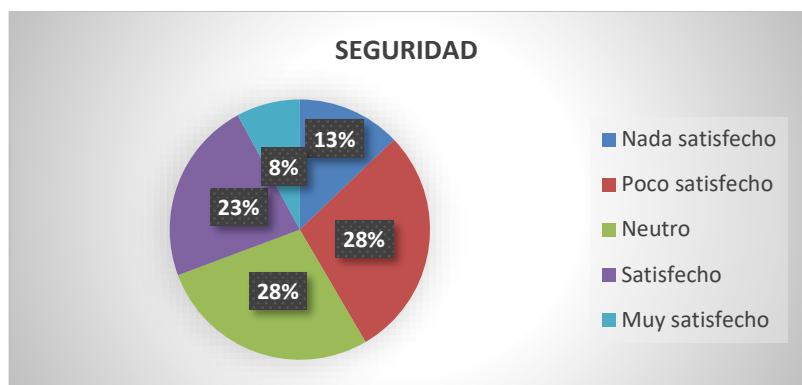
**Tabla 4-6:** Expectativa de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de seguridad.

DIMENSIÓN	SEGURIDAD					TOTAL
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	
CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	
14. ¿Ha observado personal de seguridad desempeñando sus labores dentro de las	79	84	91	79	16	349



instalaciones de manera acertada?						
15. ¿Cree usted que la infraestructura proporciona seguridad para todos los usuarios?	46	100	102	70	31	349
16. ¿Ha constatado que el equipamiento de emergencia actual dentro de las instalaciones es el adecuado (botiquín, extintores, señalética, etc.)?	54	113	90	75	17	349
17. ¿Se siente segura/o al momento de solicitar un servicio dentro de las instalaciones?	35	90	98	91	35	349
<b>PROMEDIO</b>	45	101	96,67	78,67	27,67	349
<b>PORCENTAJE</b>	13%	29%	28%	23%	8%	100%

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-4:** Expectativa de seguridad.

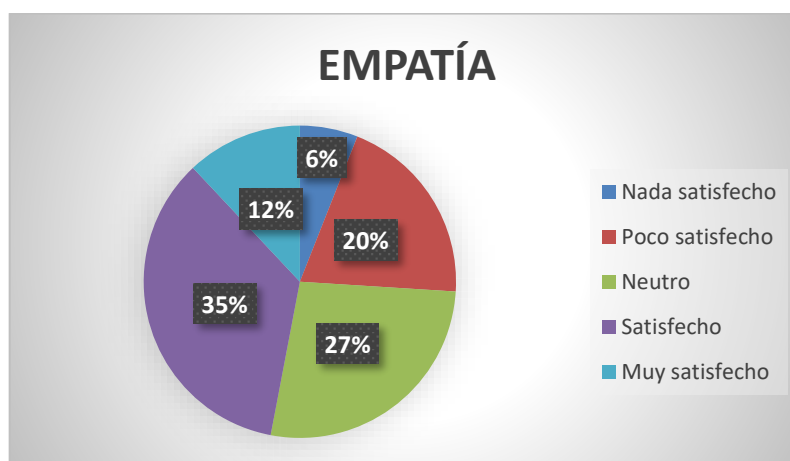
Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

**Análisis:** Mediante la figura ilustrativa de la dimensión de Seguridad, sobre la calidad del servicio que brinda el Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba, presenta los siguientes porcentajes de expectativa del servicio brindado, muestra un 29% presente que es el porcentaje más alto dentro de esta dimensión dando su criterio de poco satisfechos en el servicio brindado, el 28% mantienen un razonamiento neutro, de la misma manera un 23% mostraron que se encuentran satisfechos, el 13% que se encuentran nada satisfechos, y un 8% en nivel más bajo de expectativa, estos datos fueron obtenidos mediante las preguntas relacionadas con talento humano que ejerza seguridad dentro de las instalaciones, la situación actual que se encuentra la infraestructura y equipamiento de seguridad (botiquín, extintores, señalética, etc.).

**Tabla 4-7:** Expectativa de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de empatía.

DIMENSIÓN	EMPATÍA					TOTAL
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	
	1	2	3	4	5	
18. ¿El personal que labora dentro de las instalaciones del terminal terrestre brinda una atención personalizada para cada usuario?	29	64	97	137	22	349
19. ¿Considera que el servicio prestado por el personal es acorde a sus necesidades?	18	79	102	115	35	349
20. ¿El personal muestra solidaridad con los usuarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria?	30	70	100	124	25	349
21. ¿Los colaboradores mostraron respeto, haciendo uso del uniforme o indumentaria?	20	76	90	120	43	349
22. ¿El terminal terrestre interprovincial respeta los horarios de apertura para los usuarios?	19	49	91	131	59	349
<b>PROMEDIO</b>	21,75	68,5	95,75	122,5	40,5	349
<b>PORCENTAJE</b>	6%	20%	27%	35%	12%	100%

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-5:** Expectativa elementos tangibles

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

**Análisis:** Mediante la representación visual de la información de la expectativa se puede evidenciar los datos obtenidos de la dimensión de empatía en cuanto al nivel de la calidad del servicio que brinda el Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba, cuya información está basada en el cuestionario que se enfoca en la atención al cliente, la calidad del servicio, la indumentaria de los colaboradores y los horarios de apertura para los clientes, mostrando que el

nivel más alto es un 35% como satisfecho, en un 27% se mantienen de manera neutral, el 20% poco satisfechos, su 12% muy satisfecho, y un 6% en que los usuarios no están nada satisfechos.

#### 4.4.1. Resumen de la expectativa de acuerdo con las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL.

**Tabla 4-8:** Resumen de la expectativa de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba, correspondiente a las 5 dimensiones, del modelo SERVQUAL.

DIMENSIÓN	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	TOTAL
	1	2	3	4	5	
Elementos tangibles	8%	20%	27%	34%	11%	100%
Fiabilidad del servicio	8%	19%	29%	33%	11%	100%
Capacidad de respuesta	14%	21%	28%	29%	8%	100%
Seguridad	13%	29%	28%	23%	8%	100%
Empatía	6%	20%	27%	35%	12%	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>10%</b>	<b>22%</b>	<b>28%</b>	<b>31%</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-6:** Expectativa de las 5 dimensiones.

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

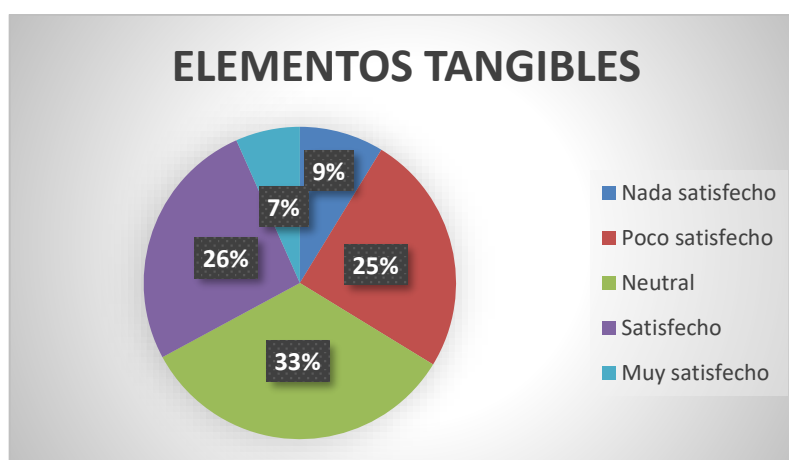
**Análisis:** De acuerdo con la información visual de los datos obtenidos a través de la encuesta de calidad del servicio del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba, se considera que el nivel más alto es de 30% enfocándose a un criterio satisfecho, el 28% se mantienen neutral, su 22% poco neutral, y un 10% correspondiente a una postura nada satisfecho y el otro 10% corresponde a un nivel nada satisfecho.

#### 4.5. Encuesta de Percepción del Usuario

**Tabla 4-9:** Percepción de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de elementos tangibles.

DIMENSIÓN	ELEMENTOS TANGIBLES					TOTAL
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	
CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	
1. ¿Considera usted que la limpieza interior de las instalaciones es el adecuado para los usuarios?	28	96	119	88	18	349
2. ¿Percibe que el estado físico de los inmuebles se encuentra en buen estado?	32	93	90	95	39	349
3. ¿La imagen que guardan los servidores del terminal terrestre es el adecuado?	21	78	133	94	23	349
4. ¿El acceso que brinda el terminal terrestre satisface las necesidades de los usuarios?	41	82	124	89	13	349
<b>PROMEDIO</b>	30,5	87,25	116,5	91,5	23,25	349
<b>PORCENTAJE</b>	9%	25%	33%	26%	7%	100%

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-7:** Percepción elementos tangibles

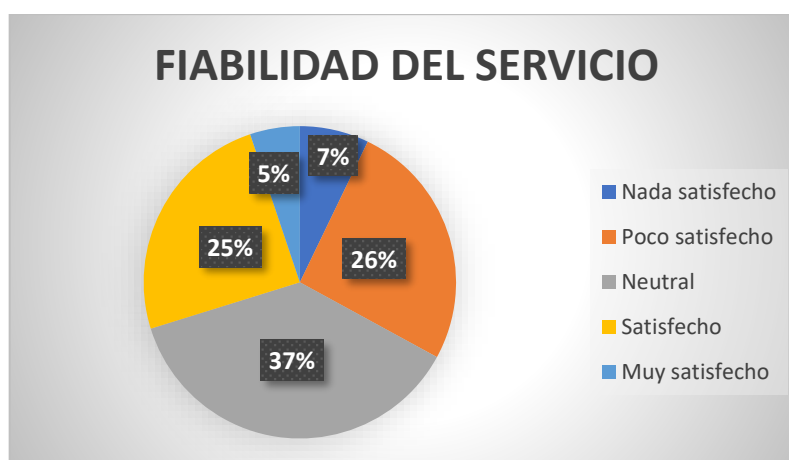
Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

**Análisis:** En lo que respecta a la dimensión de elementos tangibles los usuarios del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba se concentran dentro de un 33% quienes sienten que el servicio es neutral, un 26% se sienten satisfechos, el 25% se muestra poco satisfecho, por otro lado, el 9% dice estar satisfecho y tan solo el 7% expresaron que se sienten muy satisfechos. Esto en relación con la limpieza, estado físico de inmuebles, imagen del personal y los accesos disponibles de la institución.

**Tabla 4-10:** Percepción de la calidad del servicio del terminal terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de fiabilidad del servicio.

DIMENSIÓN	FIABILIDAD DEL SERVICIO					TOTAL
CUESTIONARIO	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	
	1	2	3	4	5	
5. ¿Las operadoras de transporte interprovincial respetan las tarifas establecidas por la ANT en las diferentes rutas que ofrecen?	23	123	130	53	20	349
6. ¿Cree usted que las oficinas de las distintas operadoras de transporte cuentan con el personal calificado para la atención al cliente?	28	90	119	101	11	349
7. ¿Considera usted que el servicio brindado es confiable?	22	74	146	88	19	349
8. ¿Usted considera que todas las operaciones realizadas dentro de las instalaciones son eficientes?	27	84	124	96	18	349
9. ¿Los colaboradores se encuentran presentes al momento que el usuario requiere de un servicio o dar solución a un problema?	23	79	131	94	22	349
<b>PROMEDIO</b>	24,6	90	130	86,4	18	349
<b>PORCENTAJE</b>	7%	26%	37%	25%	5%	100%

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-8:** Percepción fiabilidad del servicio

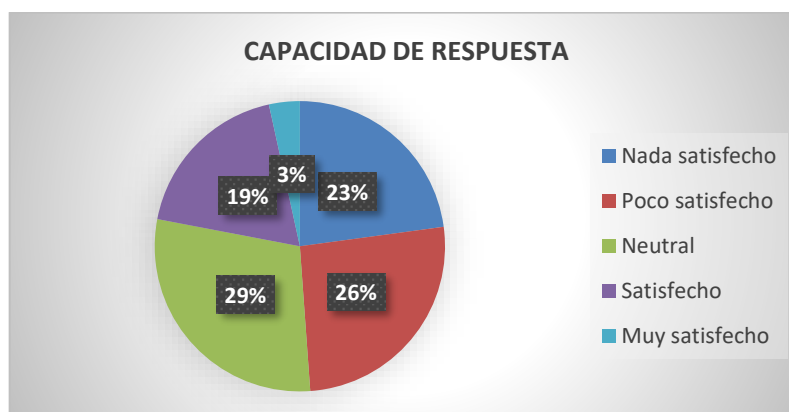
Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

**Análisis:** En la dimensión de fiabilidad de servicio los usuarios encuestados se muestran un 37% en un aspecto neutral, el 26% han manifestado que están poco satisfechos, además un 25% menciono estar satisfechos con el servicio, también el 7% de los mismos expresan que su percepción del servicio al cliente es nada satisfactorio y tan solo un 5% de los encuestados afirmaron sentirse muy satisfechos. Los aspectos que se consideraron son sobre si existe personal calificado para la atención al usuario, si el servicio es confiable, si todas las operaciones que se realizan en el establecimiento son eficientes y por último si el personal está presente en su puesto de trabajo al momento en el que un usuario necesita de este.

**Tabla 4-11:** Percepción de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de capacidad de respuesta.

DIMENSIÓN CUESTIONARIO	CAPACIDAD DE RESPUESTA					TOTAL
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	
	1	2	3	4	5	
10. ¿Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?	24	80	144	87	14	349
11. ¿Ha observado personal capacitado para atender casos especiales de emergencia?	180	76	44	36	13	349
12. ¿Los colaboradores del terminal terrestre prestan una asistencia rápida y oportuna?	32	77	138	91	11	349
13. ¿Usted considera que existen correctos puntos de información dirigido a los usuarios?	83	131	82	45	8	349
<b>PROMEDIO</b>	79,75	91	102	64,75	11,5	349
<b>PORCENTAJE</b>	23%	26%	29%	19%	3%	100%

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.



### Ilustración 4-9: Percepción capacidad de respuesta

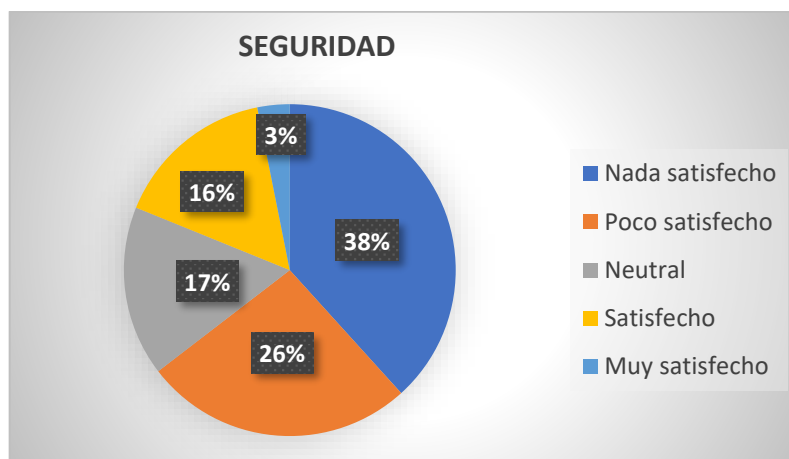
Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

**Análisis:** Correspondiente a la dimensión de capacidad de respuesta la información recopilada muestra que el 29% de los usuarios se encuentra en una posición neutral, se encuentran poco satisfechos el 26% de ellos, además un 23% dice sentir nada de satisfacción, el 19% de los encuestados siente satisfacción por el servicio brindado y el 3% de los usuarios manifestaron estar muy satisfechos. Los aspectos considerados han sido si están siempre dispuestos a prestar su ayuda, si existe personal capacitado específicamente para atender casos de emergencia que susciten en la institución, si los colaboradores de esta prestan rápida atención a los usuarios y si existen puntos de información dirigidos a los usuarios que cubran con sus necesidades de comunicación o de guía en el lugar.

**Tabla 4-12:** Percepción de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de seguridad.

DIMENSIÓN	SEGURIDAD					TOTAL
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	
CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	
14. ¿Ha observado personal de seguridad desempeñando sus labores dentro de las instalaciones de manera acertada?	245	46	25	24	9	349
15. ¿Cree usted que infraestructura proporciona seguridad para todos los usuarios?	90	102	79	69	9	349
16. ¿Ha constatado que el equipamiento de emergencia actual dentro de las instalaciones es el adecuado (botiquín, extintores, señalética, etc.)?	111	137	54	36	11	349
17. ¿Se siente segura/o al momento de solicitar un servicio dentro de las instalaciones?	90	82	75	89	13	349
<b>PROMEDIO</b>	134	91,75	58,25	54,5	10,5	349
<b>PORCENTAJE</b>	38%	26%	17%	16%	3%	100%

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-10:** Percepción de seguridad.

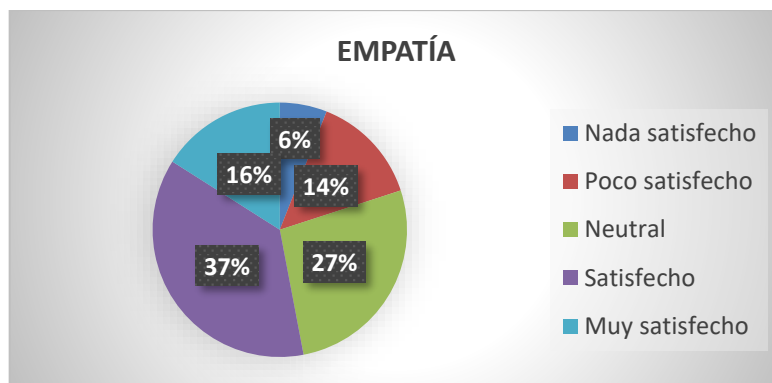
**Análisis:** Los datos recopilados en la dimensión de seguridad dentro de la institución generan que un 38% de los usuarios se encuentran nada satisfechos, por otro lado, el 26% de los mismos han manifestado estar poco satisfechos con este aspecto, además el 17% dicen sentirse en un punto neutral, existe un 16% que manifestaron estar satisfechos y un 3% establecieron que se sientan muy satisfechos siendo el número más pequeño de la representación. En esta dimensión se han tomado en cuenta la existencia de personal capacitado para brindar seguridad, si la infraestructura provoca seguridad en los usuarios, también se consideró la presencia de equipamiento de emergencia para atender cualquier imprevisto que se pueda desarrollar y de igual modo si al momento de solicitar un servicio al interior los usuarios se sienten seguros.

**Tabla 4-13:** Percepción de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba correspondiente a la dimensión de empatía.

DIMENSIÓN CUESTIONARIO	EMPATÍA					TOTAL
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	
	1	2	3	4	5	
18. ¿El personal que labora dentro de las instalaciones del terminal terrestre brinda una atención personalizada para cada usuario?	24	56	119	131	19	349
19. ¿Considera que el servicio prestado por el personal es acorde a sus necesidades?	22	58	119	137	13	349
20. ¿El personal muestra solidaridad con los usuarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria?	22	75	112	121	19	349
21. ¿Los colaboradores mostraron respeto, haciendo uso del uniforme o indumentaria?	26	43	110	138	32	349
22. ¿El terminal terrestre interprovincial respeta los horarios de apertura para los usuarios?	7	11	20	111	200	349
<b>PROMEDIO</b>	20,2	48,6	96	127,6	56,6	349
<b>PORCENTAJE</b>	6%	14%	27%	37%	16%	100%

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.





**Ilustración 4-11:** Percepción de empatía.

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.

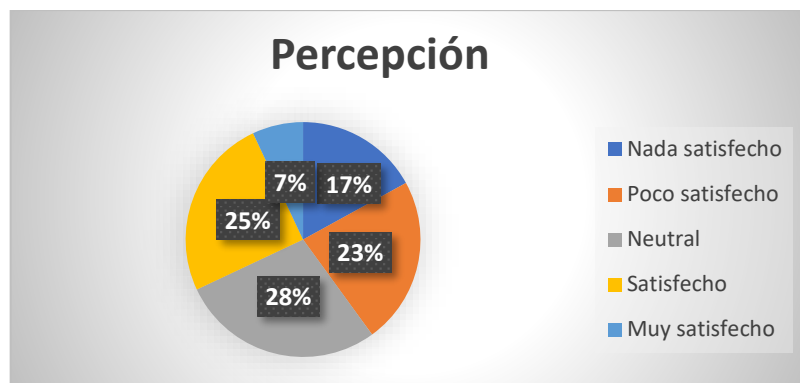
**Análisis:** Dentro de lo que compete a la dimensión de empatía con el usuario, las personas encuestadas en un 37% han manifestado estar satisfechas con este elemento de servicio al cliente, el 27% mantienen posición neutral frente a esta, un 16% de los usuarios dio a conocer que se encuentran muy satisfechos, el 14% muestra poca satisfacción y por último el 6% no siente nada de satisfacción en la empatía. Para esta dimensión se ha considerado el si se brinda atención personalizada a los usuarios, si el servicio prestado cubre todas las necesidades, también si el personal que desempeña sus funciones en estas instalaciones es incluyente con el grupo de atención prioritaria y si se enfocan en sus necesidades, finalmente si las instalaciones de esta institución tienen constantemente apertura para el acceso de los usuarios.

#### 4.5.1. Resumen de la percepción de acuerdo con las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL

**Tabla 4-14:** Resumen de la percepción de la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Riobamba, correspondiente a las 5 dimensiones, del modelo SERVQUAL.

DIMENSIÓN	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	TOTAL
	1	2	3	4	5	
Elementos tangibles	9%	25%	33%	26%	7%	100%
Fiabilidad del servicio	7%	26%	37%	25%	5%	100%
Capacidad de respuesta	23%	26%	29%	19%	3%	100%
Seguridad	38%	26%	17%	16%	3%	100%
Empatía	6%	14%	27%	37%	16%	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>17%</b>	<b>23%</b>	<b>28%</b>	<b>25%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-12:** Percepción

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.

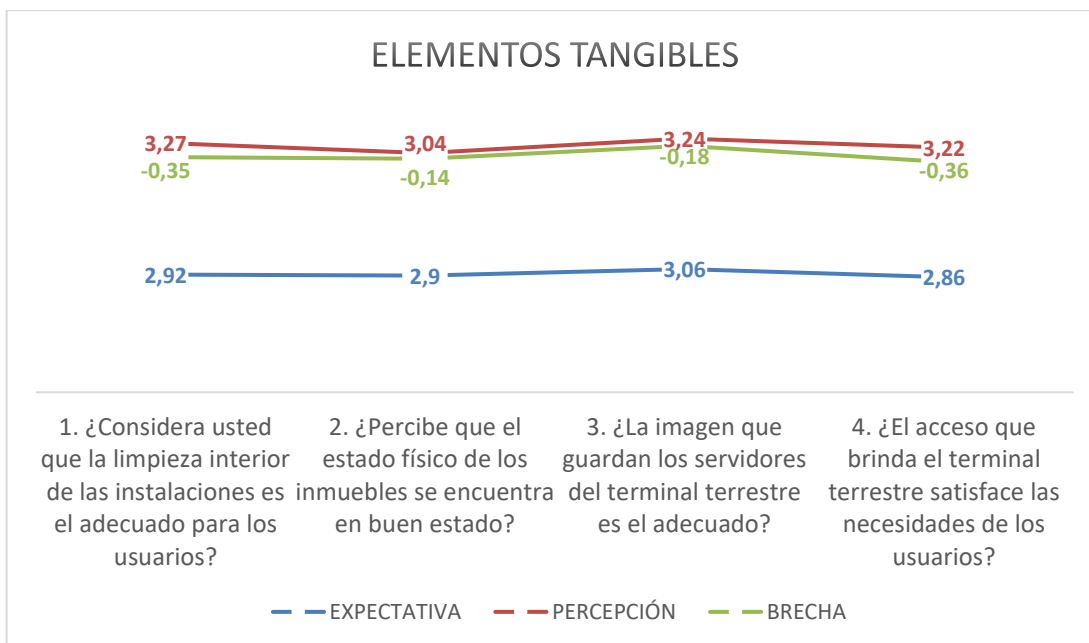
**Análisis:** En la información general recopilada sobre la percepción del servicio por parte del usuario, se ha podido contemplar que la mayoría de estos se encuentran en una posición neutral con un 28%, por otro lado, el 25% de estos usuarios se encuentran satisfechos, para el 23% manifestó estar poco satisfecho con el servicio siendo este un número considerable dentro de la totalidad, el 17% han expresado estar nada satisfechos con el servicio y finalmente un 7% siendo una cantidad mínima ha dicho estar muy satisfechos con el servicio brindado en el Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba.

#### 4.6. Brechas por Dimensión del Modelo SERVQUAL

**Tabla 4-15:** Brecha de la calidad del servicio de la dimensión de elementos tangibles.

ELEMENTOS TANGIBLES			
CUESTIONARIO	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	BRECHA
1. ¿Considera usted que la limpieza interior de las instalaciones es el adecuado para los usuarios?	2,92	3,27	-0,35
2. ¿Percibe que el estado físico de los inmuebles se encuentra en buen estado?	2,9	3,04	-0,14
3. ¿La imagen que guardan los servidores del terminal terrestre es el adecuado?	3,06	3,24	-0,18
4. ¿El acceso que brinda el terminal terrestre satisface las necesidades de los usuarios?	2,86	3,22	-0,36
<b>PROMEDIO</b>	2,94	3,19	-0,26

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-13:** Brecha elementos tangibles.

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

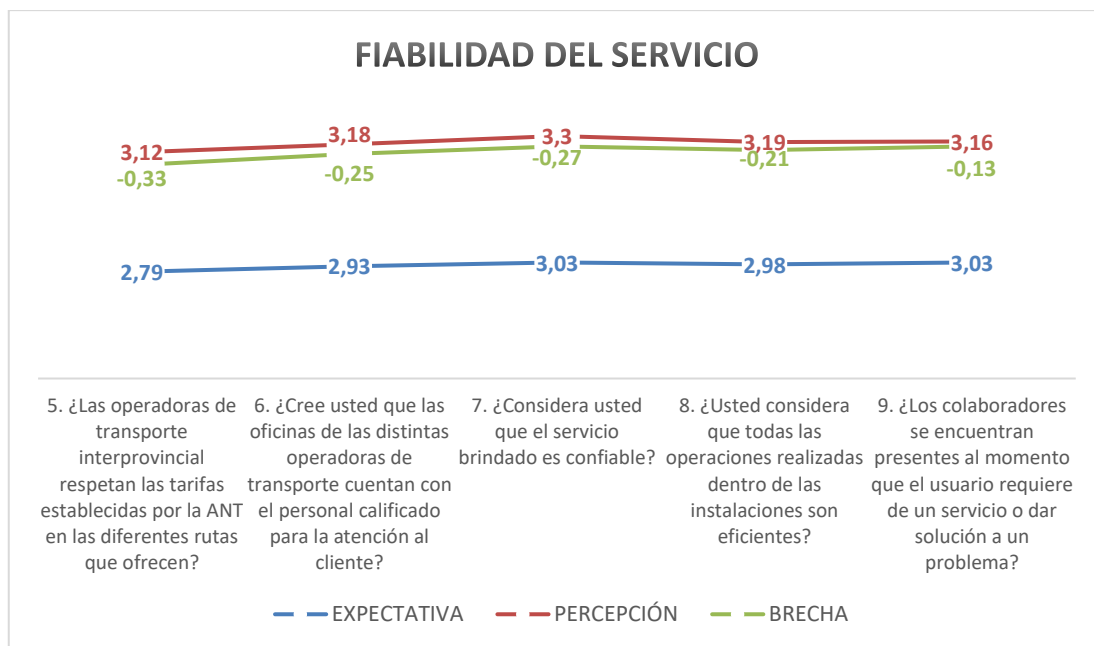
**Análisis:**

En la dimensión de elementos tangibles podemos observar que la brecha generada en relación con la expectativa y la percepción de los usuarios es de -0,26, por lo tanto, siendo un valor que incluso es menos a uno, se palpa que los usuarios no están satisfechos por el servicio brindado.

**Tabla 4-16:** Brecha de la calidad del servicio, de la dimensión, de fiabilidad del servicio.

<b>FIABILIDAD DEL SERVICIO</b>			
<b>CUESTIONARIO</b>	<b>EXPECTATIVA</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>	<b>BRECHA</b>
5. ¿Las operadoras de transporte interprovincial respetan las tarifas establecidas por la ANT en las diferentes rutas que ofrecen?	2,79	3,12	-0,33
6. ¿Cree usted que las oficinas de las distintas operadoras de transporte cuentan con el personal calificado para la atención al cliente?	2,93	3,18	-0,25
7. ¿Considera usted que el servicio brindado es confiable?	3,03	3,3	-0,27
8. ¿Usted considera que todas las operaciones realizadas dentro de las instalaciones son eficientes?	2,98	3,19	-0,21
9. ¿Los colaboradores se encuentran presentes al momento que el usuario requiere de un servicio o dar solución a un problema?	3,03	3,16	-0,13
<b>PROMEDIO</b>	<b>2,95</b>	<b>3,19</b>	<b>-0,24</b>

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-14:** Brecha fiabilidad del servicio

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.

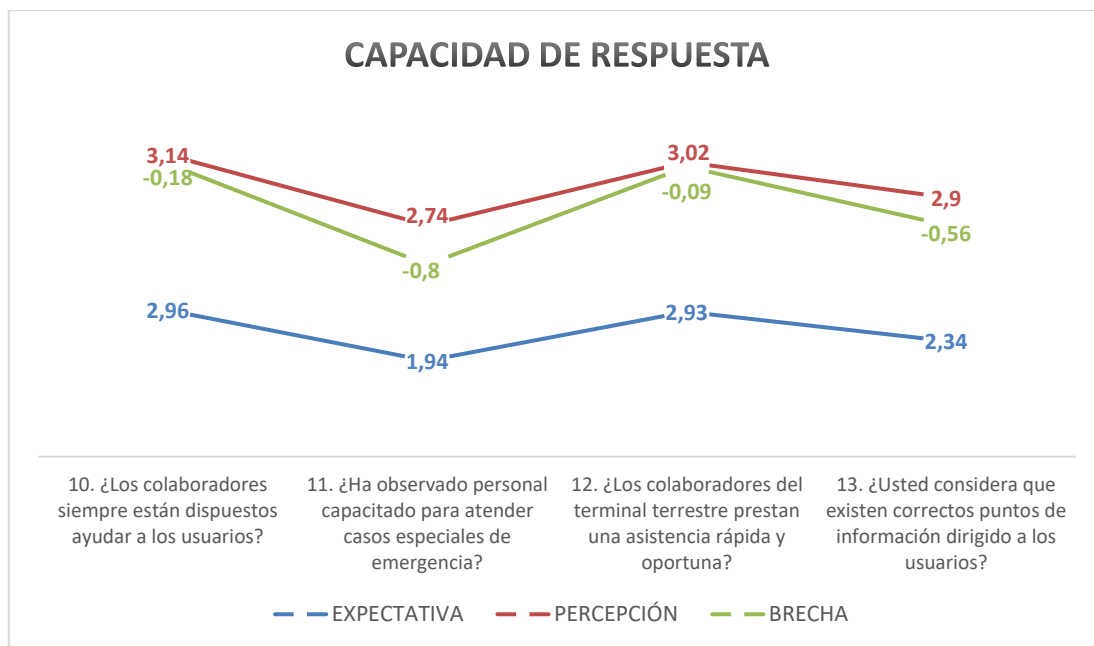
**Análisis:**

Dentro de lo que respecta a los elementos considerados para la dimensión de fiabilidad del servicio se ha obtenido una brecha de -0.22 que es la diferencia generada entre lo que esperan los usuarios de este servicio, es una cantidad baja por lo que se puede decir que los usuarios se sienten insatisfechos con respecto a esta dimensión.

**Tabla 4-17:** Brecha de la calidad del servicio de la dimensión de capacidad de respuesta.

CAPACIDAD DE RESPUESTA			
CUESTIONARIO	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	BRECHA
10. ¿Los colaboradores siempre están dispuestos ayudar a los usuarios?	2,96	3,14	-0,18
11. ¿Ha observado personal capacitado para atender casos especiales de emergencia?	1,94	2,74	-0,8
12. ¿Los colaboradores del terminal terrestre prestan una asistencia rápida y oportuna?	2,93	3,02	-0,09
13. ¿Usted considera que existen correctos puntos de información dirigidos a los usuarios?	2,34	2,9	-0,56
<b>PROMEDIO</b>	<b>2,54</b>	<b>2,95</b>	<b>-0,41</b>

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-15:** Brecha capacidad de respuesta

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

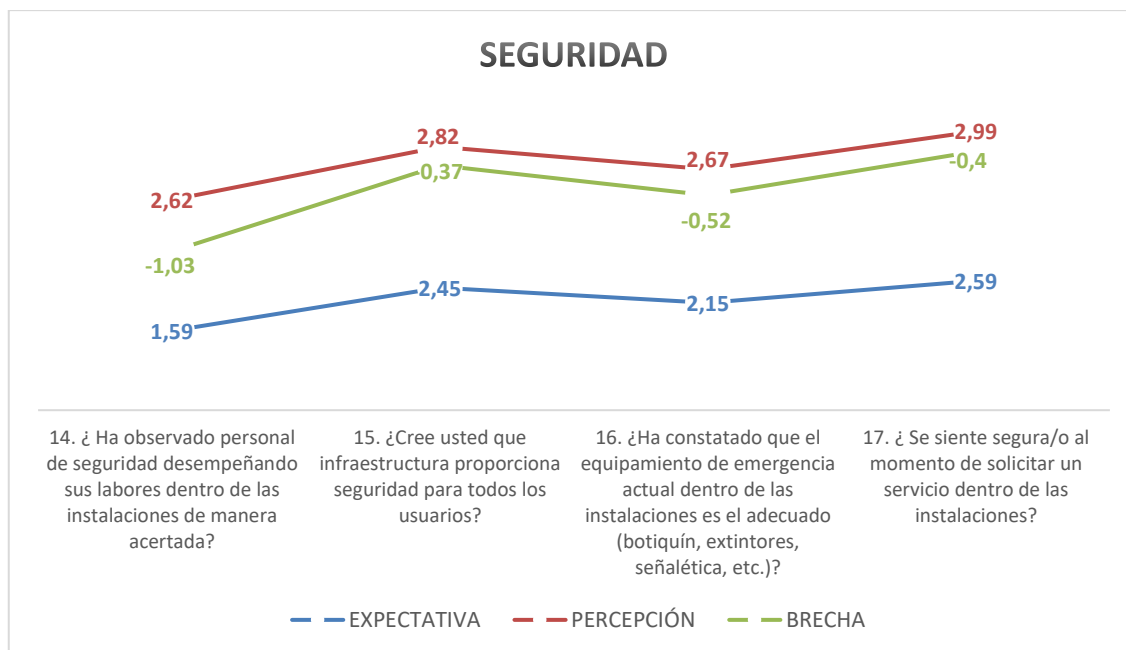
**Análisis:**

En la dimensión de capacidad de respuesta podemos observar una brecha de -0.41 generada por las respuestas de los usuarios directos del servicio, la cantidad que se ha producido es baja por lo que se contempla una posición de insatisfacción por parte del usuario.

**Tabla 4-18:** Brecha de la calidad del servicio de la dimensión de seguridad.

CUESTIONARIO	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	BRECHA
<b>SEGURIDAD</b>			
14. ¿Ha observado personal de seguridad desempeñando sus labores dentro de las instalaciones de manera acertada?	1,59	2,62	-1,03
15. ¿Cree usted qué infraestructura proporciona seguridad para todos los usuarios?	2,45	2,82	-0,37
16. ¿Ha constatado que el equipamiento de emergencia actual dentro de las instalaciones es el adecuado (botiquín, extintores, señalética, etc.)?	2,15	2,67	-0,52
17. ¿Se siente segura/o al momento de solicitar un servicio dentro de las instalaciones?	2,59	2,99	-0,4
<b>PROMEDIO</b>	<b>2,20</b>	<b>2,78</b>	<b>-0,58</b>

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-16:** Brecha de seguridad

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.

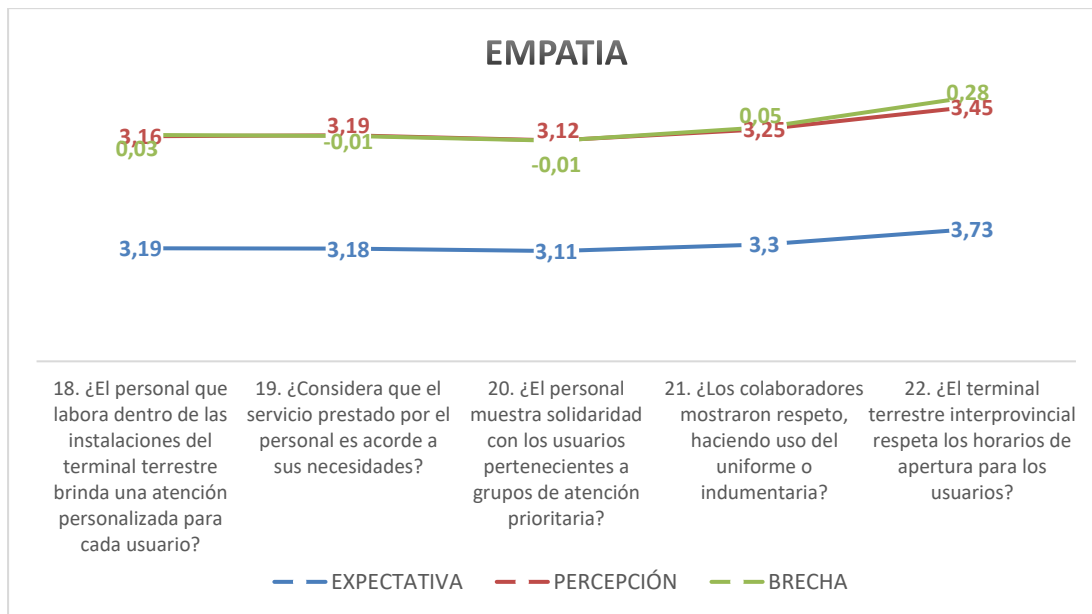
#### **Análisis:**

Respecto a la dimensión de seguridad podemos observar la brecha generada más alta de las 5 dimensiones analizadas del servicio, con un valor de -0.58 de distinción generada en base a lo que espera el usuario del servicio, se deduce que existe una inconformidad con relación al personal de seguridad y equipamiento de emergencia, englobando la seguridad del establecimiento en general que causa que el usuario tenga una percepción de insatisfacción con el servicio.

**Tabla 4-19:** Brecha de la calidad del servicio, de la dimensión de empatía.

<b>EMPATÍA</b>			
<b>CUESTIONARIO</b>	<b>EXPECTATIVA</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>	<b>BRECHA</b>
18. ¿El personal que labora dentro de las instalaciones del terminal terrestre brinda una atención personalizada para cada usuario?	3,19	3,16	0,03
19. ¿Considera que el servicio prestado por el personal es acorde a sus necesidades?	3,18	3,19	-0,01
20. ¿El personal muestra solidaridad con los usuarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria?	3,11	3,12	-0,01
21. ¿Los colaboradores mostraron respeto, haciendo uso del uniforme o indumentaria?	3,3	3,25	0,05
22. ¿El terminal terrestre interprovincial respeta los horarios de apertura para los usuarios?	3,73	3,45	0,28
<b>PROMEDIO</b>	<b>3,30</b>	<b>3,23</b>	<b>0,07</b>

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Ilustración 4-17: Brecha de empatía**

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.

**Análisis:**

En lo que pertenece a la dimensión de empatía del servicio, se obtuvo una brecha de 0.07 que es un valor que no muestra problemas en lo que respecta a todos los elementos correspondientes a esta dimensión, con el valor obtenido se pudo concluir que el usuario se encuentra satisfecho con el servicio brindado.

**4.7. Discusión del Coeficiente Alfa de Cronbach**

Para mostrar la confiabilidad de las encuestas aplicadas a los usuarios del terminal, se utilizó como medida estadística la fórmula del coeficiente de alfa de Cronbach en donde va desde 0 a 1, considerando que el valor que se acerque a 1 muestra mayor fidelidad y cuando los valores se acercan a 0 menor fiabilidad, a la vez con la escala de Likert ayuda a determinando la credibilidad de los datos obtenidos. Una vez recabada la información de las encuestas de expectativa y percepción del cliente, se analizaron cada uno de estos datos en la herramienta Excel (Pérez G. , 2022).

**Tabla 4-20: Rangos del coeficiente de Alfa de Cronbach**

Rangos del Coeficiente de Alfa de Cronbach	
Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

**Fuente:** (Pérez G. , 2022)

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.

#### 4.7.1. Fórmula

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

$K$  = Número de ítems del instrumento

$\sum S_i^2$  = Sumatoria de varianzas de los ítems

$S_r^2$  = Varianza total del instrumento

#### 4.8. Análisis del resultado de fiabilidad de la expectativa del usuario

**Tabla 4-21:** Resultados de fiabilidad de la expectativa del usuario.

Resultado de fiabilidad de la expectativa			
Coeficiente de confiabilidad	Número de ítems del instrumento	Sumatoria de varianzas de los ítems	Varianza total del instrumento
0,89	349	24,131	208,997

Fuente: Software Excel

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

#### Análisis:

En la tabla 4-21, se puede evidenciar que, mediante la aplicación del Alfa de Cronbach basado en los 349 ítems de los instrumentos, se obtuvo resultado de confianza es de 0,89 basados en la expectativa de los usuarios, considerado en un rango de Excelente confiabilidad.

#### 4.9. Análisis del resultado de fiabilidad de la percepción del usuario

**Tabla 4-22:** Resultados de fiabilidad de la percepción del usuario.

Resultado de fiabilidad de la percepción			
Coeficiente de confiabilidad	Número de ítems del instrumento	Sumatoria de varianzas de los ítems	Varianza total del instrumento
0,92	349	27,915	355,336

Fuente: Software Excel

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.



**Análisis:**

Mediante la tabla 4-22, se puede evidenciar que, mediante la aplicación del Alfa de Cronbach basado en los 349 ítems de los instrumentos, se obtuvo resultado de confianza es de 0,92 basado en la percepción de los usuarios, considerado en un rango de Excelente confiabilidad, en la calidad del servicio brindado por el Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba.

**4.10. Comprobación de la idea a defender**

Después de haber obtenido todos los datos requeridos mediante la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios, la entrevista aplicada a la administradora de la entidad y la ficha de observación, los cuales abarcaron las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL (empatía, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta), permitiendo identificar la situación actual en la que se encuentra la organización, conociendo las causas desfavorables en la calidad del servicio que brinda, permitiendo presentar estrategias de mejora en las 4 dimensiones identificadas con un promedio bajo como son: elementos tangibles, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta y seguridad.

## CAPÍTULO V

### 5. MARCO PROPOSITIVO

#### 5.1. Título

“ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA LA CALIDAD DE SERVICIO APLICANDO EL MODELO SERVQUAL EN EL TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERÍODO 2023-2024”

#### 5.2. Contenido de la propuesta

##### 5.2.1. Antecedentes

Con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba, se realizó el levantamiento de información en campo de la mano de las fuentes directas de este servicio, en donde hemos podido determinar que existen problemas en los diferentes aspectos en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta y seguridad de esta institución. Con la intención de proporcionar un excelente servicio para que los usuarios se encuentren satisfechos a futuro, se presentan estrategias de mejora que quedan a criterio de implementación por parte de la administración del lugar.

##### 5.2.2. Justificación

Las estrategias de mejora propuestas para la implementación en el Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba están enfocadas en dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad de servicio, capacidad de respuesta y seguridad, que son las que mostraron deficiencia en el levantamiento de información realizado en este lugar mediante la aplicación del modelo SERVQUAL.

La implementación de las estrategias propuestas, contribuirán a proporcionar un excelente servicio dirigido al cliente, que causa que este se encuentre satisfecho con el mismo, esto es fundamental porque el usuario es la razón de ser de esta institución y al momento de que este se encuentre conforme, acudirá con mayor frecuencia al lugar.

La ejecución de estas estrategias es muy relevante, pues estas contribuyen a suprimir cada uno de los problemas encontrados dentro de los aspectos tangibles e intangibles del establecimiento, permitiendo una armonía entre la parte interna y externa de este, además generando un ambiente de confianza y seguridad para que el usuario acuda al lugar y que este servicio destaque de sus similares en la provincia o incluso en el país, marcando un punto de referencia en excelencia para los mismos.

### **5.2.3. Alcance**

Las estrategias propuestas tienen la finalidad primordial de eliminar los problemas hallados en el estudio, realizando mejoras en la infraestructura, la atención al cliente y la seguridad del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba. Generando el concepto de que la prioridad está en el usuario y de que este pueda percibir un alto nivel de eficiencia al momento de acceder a este servicio, con procedimientos óptimos, respetando sus derechos y con atención capacitada por parte del personal que labora en la institución.

### **5.2.4. Objetivos**

#### **5.2.4.1. General**

Sugerir la implementación de estrategias de mejora que contribuyan a corregir los problemas en infraestructura, atención al cliente y seguridad dentro de la calidad de servicio brindado por el Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba, logrando generar un servicio eficiente dirigido a los usuarios que cause la satisfacción los mismo y sea un punto de referencia por su nivel de excelencia.

#### **5.2.4.2. Específicos**

- Realizar mejoras en la infraestructura y los espacios físicos de las instalaciones, en conjunto con la colaboración de la administración, operadoras y arrendatarios del establecimiento.
- Capacitar al personal en atención al cliente y el respeto a los grupos de atención prioritaria.
- Presentar un cronograma de implementación progresivo de las estrategias correspondientes a la mejora de la calidad de servicio en cada dimensión del modelo SERVQUAL.

## 5.2.5. Propuesta

### 5.2.5.1. Relación de la expectativa y la percepción del usuario

Para poder realizar las estrategias de mejora es necesario analizar las brechas generadas en relación a la expectativa y la percepción generada por parte del usuario al momento de acceder al servicio. Mismas en las que se realizaran las acciones correctivas para poder lograr un servicio eficiente para este establecimiento.

**Tabla 5-1:** Diferencia de expectativa y percepción del servicio.

CUESTIONARIO	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	BRECHA
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>			
1. ¿Considera usted que la limpieza interior de las instalaciones es el adecuado para los usuarios?	2,92	3,27	-0,35
2. ¿Percibe que el estado físico de los inmuebles se encuentra en buen estado?	2,9	3,04	-0,14
3. ¿La imagen que guardan los servidores del terminal terrestre es el adecuado?	3,06	3,24	-0,18
4. ¿El acceso que brinda el terminal terrestre satisface las necesidades de los usuarios?	2,86	3,22	-0,36
<b>FIABILIDAD DEL SERVICIO</b>			
6. ¿Cree usted que las oficinas de las distintas operadoras de transporte cuentan con el personal calificado para la atención al cliente?	2,93	3,18	-0,25
7. ¿Considera usted que el servicio brindado es confiable?	3,03	3,3	-0,27
8. ¿Usted considera que todas las operaciones realizadas dentro de las instalaciones son eficientes?	2,98	3,19	-0,21
9. ¿Los colaboradores se encuentran presentes al momento que el usuario requiere de un servicio o dar solución a un problema?	3,03	3,16	-0,13
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
10. ¿Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?	2,96	3,14	-0,18
11. ¿Ha observado personal capacitado para atender casos especiales de emergencia?	1,94	2,74	-0,8
12. ¿Los colaboradores del terminal terrestre prestan una asistencia rápida y oportuna?	2,93	3,02	-0,09
13. ¿Usted considera que existen correctos puntos de información dirigidos a los usuarios?	2,34	2,9	-0,56
<b>SEGURIDAD</b>			
14. ¿Ha observado personal de seguridad desempeñando sus labores dentro de las instalaciones de manera acertada?	1,59	2,62	-1,03
15. ¿Cree usted que infraestructura proporciona seguridad para todos los usuarios?	2,45	2,82	-0,37
16. ¿Ha constatado que el equipamiento de emergencia actual dentro de las instalaciones es el adecuado (botiquín, extintores, señalética, etc.)?	2,15	2,67	-0,52
17. ¿Se siente segura/o al momento de solicitar un servicio dentro de las instalaciones?	2,59	2,99	-0,4
<b>EMPATÍA</b>			

18. ¿El personal que labora dentro de las instalaciones del terminal terrestre brinda una atención personalizada para cada usuario?	3,19	3,16	0,03
19. ¿Considera que el servicio prestado por el personal es acorde a sus necesidades?	3,18	3,19	-0,01
20. ¿El personal muestra solidaridad con los usuarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria?	3,11	3,12	-0,01
21. ¿Los colaboradores mostraron respeto, haciendo uso del uniforme o indumentaria?	3,3	3,25	0,05
22. ¿El terminal terrestre interprovincial respeta los horarios de apertura para los usuarios?	3,73	3,45	0,28

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.

### **Análisis de las brechas:**

**Brecha 1:** La diferencia que existente en la expectativa entre la administradora del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba y los usuarios de este, no es muy variante puesto a que las dos partes se enfocan en que se debe brindar un servicio de calidad para el usuario tanto en elementos tangibles como los intangibles.

**Brecha 2:** La percepción que tiene la parte administrativa y los usuarios tiene cierto grado de diferencia, puesto a que la primera parte piensa que generalmente resuelven todos los problemas del usuario y que brindan la confianza para que estos se acerquen hacia ellos, pero los usuarios han manifestado que no existe una atención personalizada eficiente y que las operaciones que se realizan en el lugar no son óptimas. En la parte de la seguridad la parte dirigente del lugar concuerda con los usuarios en que se debe mejorar.

**Brecha 3:** En lo que respecta a la normativa se pudo evidenciar que hace falta el cumplimiento del cobro correcto de las tarifas sobre todo las del 50% que se aplican a los grupos de atención prioritaria, además la infraestructura no proporciona un acceso inclusivo para estos mismos grupos, también en lo que corresponde a los puntos de información al usuario no hay ninguno existente en el establecimiento y a su vez tampoco existe personal de seguridad que labore en el lugar.

**Brecha 4:** Principalmente, se ha podido observar el descontento por parte de los usuarios ya que en un porcentaje representativo han determinado que no existe personal capacitado para atender a los usuarios y que muchas veces estos son descorteses, no se encuentran siempre en su lugar de trabajo y además de que no hay un constante el uso de sus uniformes correspondientes.

**Brecha 5:** Las expectativas que tienen los usuarios no son extremadamente altas, pero pese a esto existe una inconformidad en la parte de infraestructura, atención al cliente y la seguridad que proporciona el establecimiento, esto debido a que han manifestado que falta mantenimiento de las instalaciones, higiene, atención capacitada, puntos que informen al usuario, tarifas que respeten a los grupos de atención prioritaria y personal que los haga sentir seguros al momento de acceder al servicio.

5.2.5.2. Estrategias de mejora en la calidad de servicio al cliente

**Tabla 5-2:** Estrategias de mejora.

Objetivo	Estrategia	Dimensión	Acción	Línea de actuación	Indicador	Meta	Responsable
Garantizar un ambiente limpio en las instalaciones	Imagen del establecimiento	Elementos Tangibles	Implementación de un programa integral de limpieza para todos los días.	Control diario de cumplimiento del programa.	(# de áreas aseadas / # de áreas totales) x 100	Cumplimiento del 100% del programa integral de limpieza.	Administración Operadoras de transporte Arrendatarios de islas y locales.
Mantener el estado físico de los inmuebles en óptimas condiciones			Realizar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo durante un periodo de tiempo definido.	Espacios internos y externos correspondientes.	(# de mantenimientos ejecutados / # de mantenimientos planificados) x 100	Cumplimiento mínimo del 85% del plan de mantenimiento.	Administración
Fomentar una buena imagen de presentación por parte del personal			Incentivar mediante reconocimiento laboral al colaborador que muestre su buena imagen.	Atención al cliente	(#de colaboradores con buena imagen / # de colaboradores totales) x100	Lograr el 70% de buena imagen en el personal.	Administración Operadoras de transporte
Disponer de ingresos y salidas inclusivas.	Flexibilidad y adaptabilidad	Elementos Tangibles	Crear accesos direccionados a los grupos de atención prioritaria.	Servicio inclusivo	(# de ingresos y salidas condicionadas /# de ingresos y salidas totales) x100	Cumplir con el 100% de ingresos y salidas condicionadas.	Administración
Disponer de infraestructura que garantice la seguridad inclusiva de los usuarios		Seguridad	Implementación de espacios físicos acondicionados a las diferentes capacidades especiales.		(# de áreas acondicionadas a los grupos vulnerables / # de áreas totales) x100	Poseer un 80% de áreas acondicionadas	
Disponer de puntos de información dirigidos al usuario		Capacidad de Respuesta	Implementar Sistemas de Información al Usuario (SIU)	Atención al cliente	(# de SIU instalados /# SIU planificados) x100	Implementar un 85% de espacios de SIU.	
Generar un ambiente de seguridad para el acceso del usuario		Seguridad	Crear un plan de seguridad para la institución	Seguridad del establecimiento	(# de actividades ejecutadas / # de	Cumplimiento del 100% del plan de	

					actividades planificadas) x100	seguridad de la institución.	
Contar con personal calificado laborando en atención al cliente	Capacitación y motivación del talento humano.	Fiabilidad del Servicio	Capacitación al personal de atención al cliente y la selección correcta del mismo para esta área.	Atención al cliente.	(# de colaboradores capacitados / # de colaboradores totales) x 100	Capacitar como mínimo un 80% al talento humano.	Administración Operadoras de transporte
Asegurar la confiabilidad del servicio							
Garantizar la presencia del personal en sus áreas de trabajo en el horario correspondiente							
Promover la identificación del usuario como la razón de ser del servicio.		Capacidad de Respuesta					
Optimizar la eficiencia operativa del lugar	Eficiencia operativa	Fiabilidad del Servicio	Implementación de sistemas inteligentes de Transporte (SIT)	Atención al cliente.	(# de SIT / # de actividades totales) x100	Lograr automatizar en un 75% las actividades ejecutadas.	Administración Operadoras de transporte
Optimizar los tiempos de respuesta		Capacidad de Respuesta					
Regular el cumplimiento de las tarifas establecidas por la ANT	Cumplimiento de la Resolución No. 050-DIR-2021-ANT	Fiabilidad del Servicio	Revisión de los resultados obtenidos en los operativos de control realizados por la ANT	Normativa y Resoluciones	(# de tarifas cumplidas / # de pasajes vendidos) x 100	Respetar al 100% el cobro de las tarifas establecida por la ANT.	Administración Operadoras de transporte
Contar con personal capacitado en atención a casos de emergencia	Procedimientos y estándares de calidad basados en necesidades específicas.	Capacidad de Respuesta	Sumar la presencia de un profesional para casos de emergencia.	Seguridad del establecimiento	(# de colaboradores para apoyo contratados /# de colaboradores de apoyo necesarios) x100	Contratación del 100% del personal de apoyo.	Administración
Contar con personal de seguridad capacitado en su área		Seguridad	Contratación de personal de seguridad que se suma al talento humano.				
Poseer de equipamiento de emergencia dentro de las instalaciones		Seguridad	Instalar el equipamiento necesario para atender emergencias dentro de las instalaciones.				

Realizado por: Guapulema A, Villareal. S, 2014.

5.2.5.3. Cronograma de aplicación

**Tabla 5-3:** Cronograma de aplicación.

CRONOGRAMA															
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FUENTE DE VERIFICACIÓN	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	
<b>Imagen del establecimiento</b>															
Implementación de un programa integral de limpieza para todos los días.	Administración Operadoras de transporte Arrendatarios de islas y locales.	Ficha de cumplimiento Fotos de evidencia													
Realizar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo durante un periodo de tiempo definido.	Administración														
Incentivar mediante reconocimiento laboral al colaborador que muestre su buena imagen.	Administración Operadoras de transporte	Ficha de cumplimiento													
<b>Flexibilidad y adaptabilidad</b>															
Crear accesos direccionados a los grupos de atención prioritaria.	Administración	Informe de control y cumplimiento													
Implementación de espacios físicos acondicionados a las diferentes capacidades especiales.															
Implementar espacios físicos y herramientas de apoyo para la información al usuario															



Crear un plan de seguridad para la institución		Informe de cumplimiento												
<b>Capacitación y motivación del talento humano.</b>														
Capacitación al personal de atención al cliente y la selección correcta del mismo para esta área.	Administración	Evaluación de sus destrezas adquiridas												
<b>Eficiencia operativa</b>														
Automatizar procesos administrativos y servicios de las operadoras	Administración de Operadoras de transporte	Informe de implementación de sistemas automáticos												
<b>Cumplimiento de la Resolución No. 050-DIR-2021-ANT</b>														
Revisión de los resultados obtenidos en los operativos de control realizados por la ANT en relación a tarifas	Administración de Operadoras de transporte	Informes de operativos de control												
<b>Procedimientos y estándares de calidad basados en necesidades</b>														
Sumar la presencia de un profesional para casos de emergencia.	Administración	Contratos de talento humano capacitado												
Instalar el equipamiento necesario para atender emergencias dentro de las instalaciones.		Ficha de observación												

**Realizado por:** Guapulema A, Villareal. S, 2014.

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

En información teórica se recopilaron 23 fuentes bibliográficas de las cuales el 69.6% son extranjeras y el 30.4% son nacionales, en donde se concluye que los estándares que se deben evaluar en el servicio dentro de un terminal terrestre de pasajeros como son: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad, lo que nos ha permitido formular los instrumentos de recopilación de información, basados en las cinco dimensiones pertenecientes al modelo SERVQUAL, para su posterior análisis con relación a la expectativa y percepción tanto de usuarios como del área administrativa.

En base al levantamiento de información en campo conforme a la muestra obtenida de la probación en estudio, se aplicaron los instrumentos de investigación correspondientes, que en este caso para los usuarios son las encuestas. Con los datos obtenidos, se analizaron los resultados obtenidos en cada dimensión del modelo SERVQUAL basado en la escala de Likert. En donde 4 de las 5 dimensiones presentan deficiencia, esto debido a que en las brechas obtenidas es base a la comparación de expectativa y percepción del usuario, estos estándares de calidad no se están cumpliendo, para la dimensión de elementos tangibles el 33% recae en la neutralidad, fiabilidad del servicio que con un 37% muestra estar en un punto neutral, capacidad de respuesta el 29% también se encuentra en la posición neutral y seguridad es la dimensión que más insatisfacción representa con un 38% de nada satisfecho, todas estas siendo los porcentajes más altos respecto a la percepción de la calidad de servicio.

Después de analizar las brechas en el modelo SERVQUAL de las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta y seguridad, se proponen estrategias que ayudarían a mejorar la calidad de servicio brindada en el establecimiento, éstas con base a las necesidades que mencionaron los usuarios. Se establecieron 7 estrategias de las cuales la dimensión de seguridad y capacidad de respuesta tienen el 33% y elementos tangibles junto con fiabilidad del servicio conllevan el 17% correspondiente a cada una.

## **6.2. Recomendaciones**

Se recomienda a la planta administrativa del Terminal Terrestre Interprovincial de Riobamba, conservar las instalaciones físicas limpias, bien mantenidas y sean seguras para los usuarios de esa manera mejor la comodidad y la seguridad siendo aspectos claves para una experiencia positiva del cliente.

Generar programas de capacitación al talento humano para mejorar sus habilidades de servicio al cliente, comunicación y manejo de situaciones difíciles logrando marcar una gran diferencia en la percepción de calidad del servicio.

Implementar el uso de tecnología para agilizar los procesos y seguridad, como sistemas de reservas en línea, información en tiempo real sobre las rutas y horarios de autobuses, y sistemas de vigilancia a los alrededores de la entidad y dentro de la misma, mejorando la eficiencia, seguridad y la conveniencia para los usuarios.

Se recomienda a la planta administrativa implementar las estrategias de mejora en la calidad de servicio conjuntamente con el cronograma establecido, logrando controlar así la calidad de servicio y manteniendo la misma en un nivel satisfactorio para todos los usuarios, alcanzando la mejora continua y poder llegar a la excelencia progresivamente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asiú Corrales, L. E., Asiú Corrales, A. M., & Barboza Díaz, Ó. A. (01 de 2021). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n78/1990-8644-rc-17-78-134.pdf>
- Avila, H., Blanco, M., & Valledor, R. (2019). Disponible en: <https://es.scribd.com/document/655014259/Valledor-La-Dimension-Methodologica-Del-Disenio-de-La-Investigacion-Cientifica-5669>
- INCA NOBOA, D. E., & TAIPANTA SERNA, T. A. (2019). *DSPACE ESPOCH*. Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11497/1/112T0115.pdf>
- Parra Argudo, A. P., & Vazquez Iñiguez, D. C. (05 de 07 de 2021). Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/36430/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Zeithaml, Parasuraman, & Berry . (1992). *Calidad total en la gestión de los servicios*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Alfonso, Y. (05 de 06 de 2019). *Gestiopolis*. Disponible en: <https://gestiopolis.com/servicio-ques-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/>
- Andre, R. T. (11 de 01 de 2022). Disponible en: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/660291>
- Arenas, A. C. (2021). *Métodos mixtos de investigación*. En A. C. Arenas, *Métodos mixtos de investigación* (pág. 132). Magisterio.
- Asamblea Nacional. (2011). *Constitucion de la republica del ecuador, articulo 52* . Disponible en: [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- BEJARANO, G. E. (2022). Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/18538/1/42T00790.pdf>
- Bustamante, Zerda, Obando, & Tello. (2019). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Canossa Montes de Oca, H. (07 de 2022). Disponible en: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382022000100004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382022000100004&script=sci_arttext)
- Castro, J. (02 de 06 de 2022). *Corponet*. Disponible en: <https://blog.corponet.com/empresas-de-servicios-sus-caracteristicas-y-retos>
- CONSEJO NACIONAL DE COMPETENCIAS . (2012). *República del Ecuador consejo nacional de competencias, Resolución No. 006-CNC-2012*. Disponible en: <https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/2014%20s2.%29%20cnc.pdf>
- COOTAD. (2015). *Codigo organico de organizacion, artículo 264* . Disponible en: [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15\\_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf)

- Da Silva, D. (21 de 09 de 2020).
- Degraves, Á. G. (17 de 02 de 2023). *Muestreo Estadístico*. Disponible en: <https://isdfundacion.org/2023/02/17/la-teoria-del-muestreo/>
- Dolores Frías, M. P. (Septiembre de 2021). *Diseño de la investigación, análisis y redacción de los resultados*. Disponible en: [file:///D:/Datos%20User/Downloads/2021\\_BookFriasNavarroetal.pdf](file:///D:/Datos%20User/Downloads/2021_BookFriasNavarroetal.pdf)
- Equipo editorial ETECÉ. (12 de 08 de 2022). Disponible en: <https://concepto.de/movilidad-urbana/>
- GADM-Riobamba. (s.f.). *Gobierno Autonomo Descentralizado Canton Riobamba, Ordenanzas No. 005-2016*. Disponible en: [http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php?option=com\\_phocadownload&view=ordenanzas](http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=ordenanzas)
- Gómez, D. (06 de 12 de 2022). Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Guapulema Yagos, A. D., & Villaroel Velasco, S. S. (2023).
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (19 de 09 de 2019). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144062.pdf>
- Hammond, M. (17 de 05 de 2023). *Hubspot*. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>
- Hernández, J. E. (09 de 09 de 2021). Disponible en: [https://movilidadtotal.com.co/la\\_movilidad\\_y\\_el\\_transito\\_01/#:~:text=Tr%C3%A1nsito%20es%20la%20visi%C3%B3n%20simple,f%C3%ADsico%20como%20el%20movimiento%20virtual.&text=Cuando%20hablamos%20de%20movilidad%20debemos,medios%20que%20tenemos%20para%20movernos.](https://movilidadtotal.com.co/la_movilidad_y_el_transito_01/#:~:text=Tr%C3%A1nsito%20es%20la%20visi%C3%B3n%20simple,f%C3%ADsico%20como%20el%20movimiento%20virtual.&text=Cuando%20hablamos%20de%20movilidad%20debemos,medios%20que%20tenemos%20para%20movernos.)
- Licari, S. (08 de 11 de 22). *Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/metodos-evaluacion-desempeno-laboral>
- LOTTTSV. (2018). *Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial, artículo 61*. Disponible en: [https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP\\_6\\_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf](https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf)
- LOTTTSV. (2021). *Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial, artículo 30.5*. Disponible en: <https://portovial.gob.ec/sitio/descargas/leyes/ley-organica-transporte-terrestre-transito-y-seguridad-vial.pdf>
- Mariana, P. (2023). 02. Disponible en: 08: <https://conceptodefinicion.de/transporte/>
- McLeod, S. (31 de 07 de 2023). Disponible en: <https://www.simplypsychology.org/likert-scale.html>
- Mendoza Aquino, J. A. (16 de 01 de 2020). *Gestiopolis*. Disponible en: <https://gestiopolis.com/medicion-de-la-calidad-del-servicio/>

- Milena, J. V. (2019). Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17687>
- Pamela, L. V. (19 de 02 de 2022). Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18193>
- Peña Vélez, I. V., & Zambrano Barcia, A. V. (26 de 04 de 2023). *Biblioteca de la ULEAM*. Disponible en: <https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3728/2308>
- Pérez, G. (30 de octubre de 2022). *¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach?* Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-y-para-sirve-el-alfa-de-cronbach-gabriel-p%C3%A9rez-le%C3%B3n->
- Pérez, M. J. (29 de 03 de 2023). Disponible en: [https://revistamedica.com/que-es-revision-bibliografica/#google\\_vignette](https://revistamedica.com/que-es-revision-bibliografica/#google_vignette)
- Público, S. d. (08 de 2020). Disponible en: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/24-DSPI-13-Guia-de-aplicacion-del-Modelo-Servqual-de-Calidad.pdf>
- Rabotnikof, V. (13 de 04 de 2023). *Enciclopedia de Ejemplos*. Disponible en: <https://www.ejemplos.co/tipos-de-servicios/>
- Rasinger, S. M. (2020). Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/169251?page=17>.
- Silva, D. d. (18 de 09 de 2023). Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/#:~:text=La%20escala%20de%20likert%20es,s%C3%AD%20%80%9D%20o%20%E2%80%9Cno%20%80%9D>.
- Steubel, P. (07 de 10 de 2022). *Asana*. Disponible en: <https://asana.com/es/resources/quality-management>
- Suárez, E. (9 de marzo de 2023). *Método inductivo y deductivo*. Disponible en: Experto Universitario : <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>
- TAU. (2023). *Los Niveles de Investigación*. Disponible en: Tecana American University: <https://tauniversity.org/los-niveles-de-investigacion>
- UNAM, F. d. (02 de 2022). Disponible en: <https://dsp.facmed.unam.mx/wp-content/uploads/2022/02/Anexo-1A.-U-4.-Argimon-PJ-Clasificacion-de-los-tipos-de-estudio.pdf>
- Valenzuela, N. L., Buentello, C. P., Gomez, L. A., & Villareal, V. (30 de 06 de 2019). Disponible en: <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>
- Valenzuela, N., Buentello, C., Gómez, L., & Villarreal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicio. *Revista de Gestión, Organización y Negocios*.
- VIAL, L. O. (21 de 08 de 2018). Disponible en: [https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP\\_6\\_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf](https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf)

Yanelys., A. (05 de 06 de 2019). Disponible en: <https://gestiopolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/>

Zmbelli, R. (21 de 06 de 2022). *Checklistfacil*. Disponible en: [https://blog-es.checklistfacil.com/gestion-de-calidad/#%C2%BFQue\\_es\\_la\\_gestion\\_de\\_la\\_calidad](https://blog-es.checklistfacil.com/gestion-de-calidad/#%C2%BFQue_es_la_gestion_de_la_calidad)

**Total 49 referencias bibliográficas**

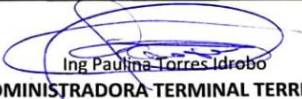


ANEXOS

ANEXO A: PERSONAL ADMINISTRATIVO

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE RIOBAMBA  
 TERMINAL INTERPROVINCIAL  
 PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

CÉDULA	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	TIPO DE CONTRATO
0601974041	TORRES IDROBO	ROSA PAULINA	ADMINISTRADOR DE TERMINALES	NOMBRAMIENTO
0604105718	SAMANIEGO ROBALINO	CRISTIAN FERNANDO	AGENTE DE CONTROL	CONTRATO OCASIONAL
0603572041	GUALANCAÑAY MIÑARCAJA	PATRICIA	BARRENDERA	CONTRATO OCASIONAL
0602922270	SILVA INSUASTI	JOSE ALEJANDRO	BARRENDERO	CONTRATO PROVISIONAL
0602059115	CARRILLO COLCHA	ANGEL JACINTO	GUARDIAN	NOMBRAMIENTO
0602272486	DAQULEMA CHIRAU	JORGE	INSPECTOR MUNICIPAL	NOMBRAMIENTO
0601823024	TORRES GUANANGA	WILSON OSWALDO	INSPECTOR MUNICIPAL	NOMBRAMIENTO
0601805641	YEROVI HERRERA	JORGE WANDENBER	INSPECTOR MUNICIPAL	NOMBRAMIENTO
0602314544	ABRIL VERDEZOTO	FABIAN EDUARDO	SERVIDOR MCPAL DE SERVICIOS 1	CONTRATO OCASIONAL
0605882448	JIMENEZ ESPINOZA	BRAYAN ALEXIS	BARRENDERO	CONTRATO OCASIONAL
0603458519	JARAMILLO LOPEZ	SANTIAGO FERNANDO	SERVIDOR MCPAL DE SERVICIOS 2	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL
0604972133	LEON FALCONI	MARIA BELEN	SERVIDORA MUNICIPAL 1	CONTRATO OCASIONAL
0601820400	JARA CALVACHE	BLANCA ANTONIETA	SERVIDORA MUNICIPAL 3	NOMBRAMIENTO
0602479974	YEDRA QUINTANA	MIRIAM FABIOLA	AUXILIAR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	NOMBRAMIENTO
0601590342	HIDALGO LUZURIAGA	LUIS FERNANDO	REVISOR VEHICULAR	NOMBRAMIENTO
0601827611	PEREZ MORALES	GUILLERMO JOSE	CHOFER DE VEHICULO PESADO	NOMBRAMIENTO
0603948944	OROZCO RODRIGUEZ	JORGE LUIS	TECNICO EMISOR DE MATRICULAS	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL
0602954810	OLEAS BUSTAMANTE	VICTOR EMANUEL	SERVIDORA MUNICIPAL 1	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL
0604081091	POLO RAMOS	TATIANA JACQUELINE	TECNICO EN MOVILIDAD	CONTRATO
0604708412	LOGROÑO ORTEGA	ANA CRISTINA	AGENTE CIVIL DE TRANSIUTO	NOMBRAMIENTO

  
 Ing Paulina Torres Idrobo  
 ADMINISTRADORA TERMINAL TERRESTRE





## ANEXO B: INCONFORMIDADES MENCIONADAS POR LOS USUARIOS

<b>Inconformidades Percibidas Por los Usuarios</b>
Elementos Tangibles
<ul style="list-style-type: none"><li>• En el área de llegada y buses con destinos, la Amazonia es demasiado sucio e incluso muchas veces de mal olor.</li><li>• La sala de espera no abastece a los días de mayor concurrencia.</li><li>• Los accesos para personas con capacidades no están adaptados, resulta dificultoso al momento de acceder.</li></ul>
Fiabilidad del Servicio
<ul style="list-style-type: none"><li>• El cobro de tarifas debe tener mayor control para que se respeten las de 50%.</li></ul>
Capacidad de Respuesta
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tanto en la parte administrativa como en las operadoras debe existir una atención más ágil con solución a los problemas que se presentan, muchas ocasiones el personal no está en su área de trabajo.</li></ul>
Seguridad
<ul style="list-style-type: none"><li>• Es muy importante la presencia de personal de seguridad, ya que este ni siquiera existe para las horas de la madrugada en donde el peligro aumenta.</li><li>• Los videos de seguridad deben estar correctamente guardados, porque en ocasiones han existido problemas de robos y las cámaras de seguridad no guardan los videos.</li><li>• Es importante la presencia de puntos de información para el usuario, sobre todo los que hagan evidentes las tarifas y horarios de las diferentes rutas.</li><li>• Todo el equipamiento de emergencia debe estar completo y funcional para atender imprevistos, no hay extintores y la manguera de agua no está en una zona estratégica.</li></ul>
Empatía
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debería preparar al personal para que sea cordial al momento de atender a los usuarios, en especial a las personas con capacidades especiales o adultos mayores.</li></ul>

**ANEXO C: ENCUESTA DE EXPECTATIVA DIRIGIDA A LOS USUARIOS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE RIOBAMBA**

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X los cuadros de acuerdo con su **EXPECTATIVA** que usted tendría como usuario del transporte turístico fluvial, teniendo en cuenta un rango entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).

**FECHA:** \_\_\_\_\_

<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>						
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>EXPECTATIVA</b>				
		<b>Nada satisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1. ¿Considera usted que la limpieza interior y exterior de las instalaciones es el adecuado para los usuarios?					
	2. ¿Percibe que el estado físico de los inmuebles se encuentra en buen estado?					
	3. ¿Los operadores trabajan en un ambiente físico adecuado y se identifican con uniformes bien vestidos/limpios?					
	4. ¿El funcionamiento de la indumentaria de ingresos, salidas y ventilación es el apropiado?					
<b>FIABILIDAD DEL SERVICIO</b>	5. ¿Las operadoras de transporte interprovincial respetan las tarifas establecidas por la ANT en las diferentes rutas que ofrecen?					
	6. ¿Cree usted que las oficinas de las distintas operadoras de transporte cuentan con el personal calificado para la atención al cliente?					
	7. ¿Considera usted que el servicio brindado es confiable?					
	8. ¿Usted considera que todas las operaciones realizadas dentro de las instalaciones son eficientes?					

	9. ¿Los colaboradores se encuentran presentes al momento que el usuario requiere de un servicio o dar solución a un problema?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	10. ¿Los colaboradores siempre están dispuestos ayudar a los usuarios?					
	11. ¿Ha observado personal capacitado para atender casos especiales de emergencia?					
	12. ¿Se respeta los plazos de respuesta establecidos para la culminación de cada actividad?					
	13. ¿Usted considera que existen correctos puntos de información dirigidos a los usuarios?					
<b>SEGURIDAD</b>	14. ¿Ha observado personal de seguridad desempeñando sus labores dentro de las instalaciones de manera acertada?					
	15. ¿Cree usted qué infraestructura proporciona seguridad para todos los usuarios?					
	16. ¿Ha constatado que el equipamiento de emergencia actual dentro de las instalaciones es el adecuado (botiquín, extintores, señalética, etc.)?					
	17. ¿Se siente segura/o al momento de solicitar un servicio dentro de las instalaciones?					
<b>EMPATÍA</b>	18. ¿El personal da a cada usuario una atención personalizada?					
	19. ¿Considera que el servicio prestado por el personal es acorde a sus necesidades?					
	20. ¿El personal muestra solidaridad con los usuarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria?					
	21. ¿Los colaboradores mostraron respeto, haciendo uso del uniforme o indumentaria?					
	22. ¿Los operadores trabajan en un ambiente físico adecuado y se identifican con uniformes bien vestidos/limpios?					

**ANEXO D: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DIRIGIDA A LOS USUARIOS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE RIOBAMBA**

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X los cuadros de acuerdo con su **PERSPECTIVA** que usted tendría como usuario del transporte turístico fluvial, teniendo en cuenta un rango entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).

**FECHA:** \_\_\_\_\_

<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>						
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>EXPECTATIVA</b>				
		<b>Nada satisfechos</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Neutral</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1. ¿Considera usted que la limpieza interior y exterior de las instalaciones es el adecuado para los usuarios?					
	2. ¿Percibe que el estado físico de los inmuebles se encuentra en buen estado?					
	3. ¿Los operadores trabajan en un ambiente físico adecuado y se identifican con uniformes bien vestidos/limpios?					
	4. ¿El funcionamiento de la indumentaria de ingresos, salidas y ventilación es el apropiado?					
<b>FIABILIDAD DEL SERVICIO</b>	5. ¿Las operadoras de transporte interprovincial respetan las tarifas establecidas por la ANT en las diferentes rutas que ofrecen?					
	6. ¿Cree usted que las oficinas de las distintas operadoras de transporte cuentan con el personal calificado para la atención al cliente?					
	7. ¿Considera usted que el servicio brindado es confiable?					
	8. ¿Usted considera que todas las operaciones realizadas dentro de las instalaciones son eficientes?					
	9. ¿Los colaboradores se encuentran presentes al momento que el usuario requiere de un servicio o dar solución a un problema?					

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	10. ¿Los colaboradores siempre están dispuestos ayudar a los usuarios?					
	11. ¿Ha observado personal capacitado para atender casos especiales de emergencia?					
	12. ¿Se respeta los plazos de respuesta establecidos para la culminación de cada actividad?					
<b>SEGURIDAD</b>	13. ¿Usted considera que existen correctos puntos de información dirigido a los usuarios?					
	14. ¿Ha observado personal de seguridad desempeñando sus labores dentro de las instalaciones de manera acertada?					
	15. ¿Cree usted que infraestructura proporciona seguridad para todos los usuarios?					
	16. ¿Ha constatado que el equipamiento de emergencia actual dentro de las instalaciones es el adecuado (botiquín, extintores, señalética, etc.)?					
<b>EMPATÍA</b>	17. ¿Se siente segura/o al momento de solicitar un servicio dentro de las instalaciones?					
	18. ¿El personal da a cada usuario una atención personalizada?					
	19. ¿Considera que el servicio prestado por el personal es acorde a sus necesidades?					
	20. ¿El personal muestra solidaridad con los usuarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria?					
	21. ¿Los colaboradores mostraron respeto, haciendo uso del uniforme o indumentaria?					
	22. ¿Los operadores trabajan en un ambiente físico adecuado y se identifican con uniformes bien vestidos/limpios?					

**ANEXO E: FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN- INSTALACIONES DEL TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE RIOBAMBA.</b>			
La siguiente ficha de observación requiere que se llenen todas las casillas y, en caso de haber observaciones, que se incluyan.			
<b>DATOS DE LA INSPECCIÓN</b>			
<b>Fecha-Hora:</b>	6/2/2024 10:19 a. m.	<b>Responsable de la inspección:</b>	Guapulema Alex Villarroel Shirley
<b>Provincia:</b>	Chimborazo	<b>Ciudad:</b>	Riobamba
<b>Ítems</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>		<b>Observaciones</b>
	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>			
Las instalaciones cuentan con una higiene correcta		x	En ciertos espacios de las islas dentro del terminal no existe una correcta limpieza.
La infraestructura se encuentra en perfectas condiciones		x	Se evidencia daño en la estructura, por falta de mantenimiento. Techos deteriorados y con plantas, también paredes con grafitis y descoloridas.
El personal porta un distintivo idóneo	x		Si se muestran con el correcto distintivo.
Cuenta con ingresos y salidas apropiados		x	En el acceso principal no se observó una rampa de ingreso y salida para personas con discapacidad
Se evidencian con rutas de evacuación		x	Al no existir señalización no existe salidas de emergencia y las entradas y salidas no son bastas para el flujo de las personas, provocando insatisfacción en caso de emergencia.
Existe rampa de acceso para el ingreso y salida de personas con capacidades especiales		x	En el entrada principal y salida del terminal no se visualizó, pero existe una entrada lateral y para acceder a los andenes del terminal mostrando inconformidades.
Los espacios para la zona de carga y descarga de los autobuses son bastos.		x	No son bastos al existir mucha aglomeración de personas, presentan varias inconformidades.
Dispone de salas de espera	x		Sí, dispone salas de espera, pero se podría mejorar.
<b>FIABILIDAD DEL SERVICIO</b>			
Se respeta las tarifas establecidas por la ANT	x		Se miro que no existía inconformidades por la tarifa.

La atención al cliente brinda un ambiente basado en valores y respeto	x		Se observó que los usuarios no mostraban inconformidades.
Las operaciones internas muestran eficiencia		x	Se apreció un descontento por parte de los usuarios al ver que los colaboradores no se encuentran en su lugar de trabajo.
El personal se encuentra en su área de trabajo		x	El personal que se encarga de la salida para los andenes no permanece dentro de su puesto de trabajo.
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
Se observa asistencia a los usuarios dentro del terminal		x	Al no existir puntos de información presenta fallos.
Los colaboradores poseen capacidad para resolver casos de emergencias		x	No existe personal para socorrer a los usuarios en casos de emergencia.
El tiempo de espera a los usuarios es rápido y eficiente		x	Se evidenció inconformidades con respecto al tiempo de atención.
Existe un centro de información		x	No existe un lugar de información.
<b>SEGURIDAD</b>			
Existencia seguridad tecnológica y de talento humano		x	Las cámaras de seguridad existentes no son bastas, y no existe personal de seguridad.
El lugar genera seguridad en los usuarios y colaboradores		x	El ambiente no es el adecuado para que las personas se sientan seguras dentro de la entidad.
El establecimiento cuenta con equipamiento de emergencia (botiquín, extintores, señalética, etc.)		x	No cumple con los elementos de seguridad.
Posee aptos filtros de seguridad en los ingresos a la entidad		x	Se constato que no existe filtros de seguridad.
<b>EMPATÍA</b>			
Se efectúa atención personalizada	x		Si se mostró empatía con cada usuario.
Cubren las necesidades del usuario		x	Cada petición por parte de los usuarios fue atendida, pero con inconformidades al momento de querer acceder al servicio.
Es inclusivo con los grupos de atención prioritaria	x		si se mostró total respeto a las personas de grupos vulnerables,
El personal cuenta con la indumentaria adecuada o correspondiente	x		Sí, se muestran identificados.
Su presentación personal muestra higiene y seriedad.	x		Se comprobó que sí cumplen con lo mencionado.

## ANEXO F: ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ADMINISTRADORA DE LA ENTIDAD

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ADMINISTRADORA DEL TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE RIOBAMBA**

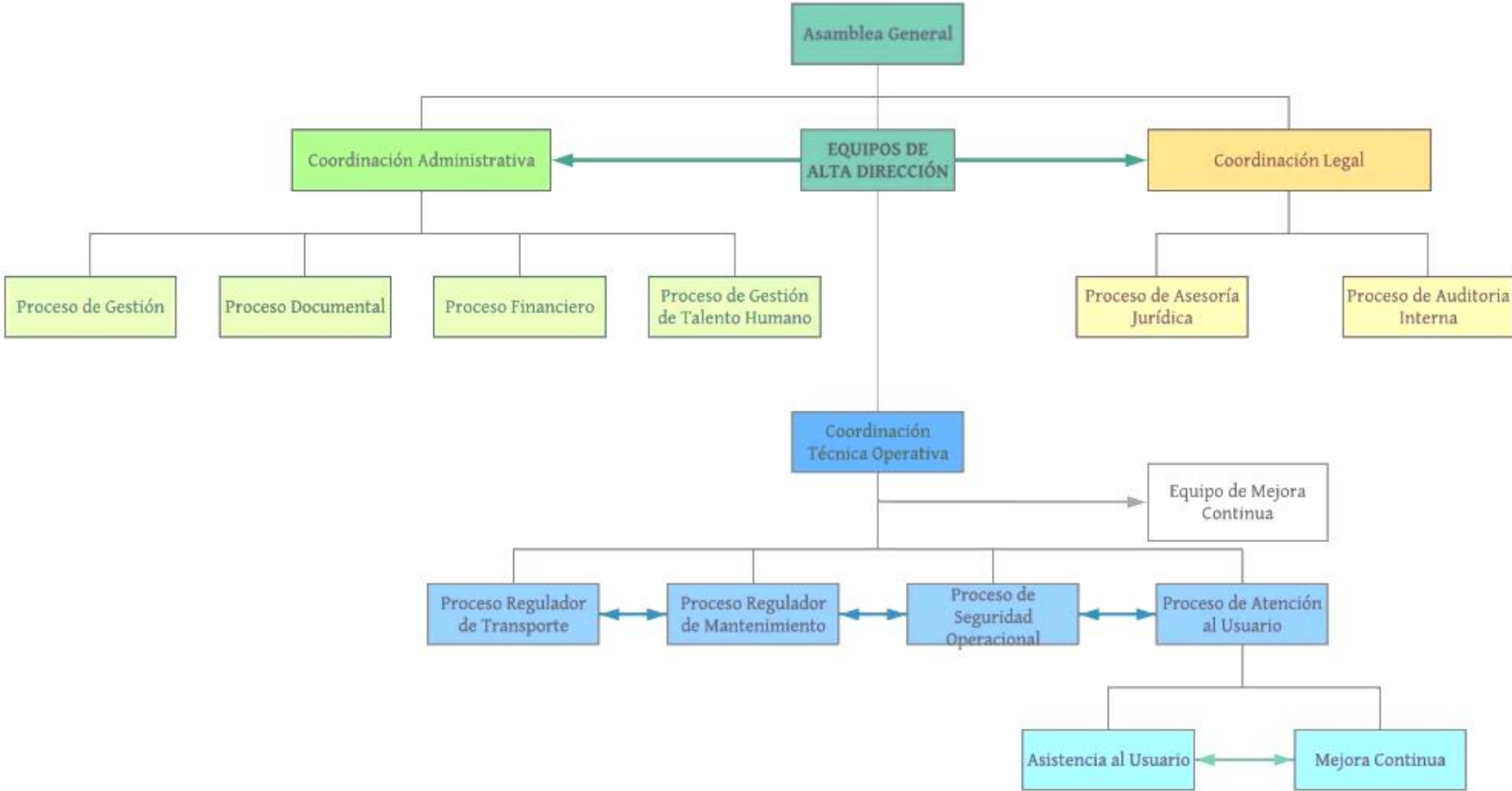
CUESTIONARIO	PERCEPCIÓN					ARGUMENTO
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	
	1	2	3	4	5	
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1. Mantenimiento adecuado de limpieza en las instalaciones.						
2. Correcto funcionamiento del estado físico en la infraestructura.						
3. Control de los uniformes correspondientes del personal de trabajo.						
4. Existencia de infraestructura adaptada a las personas del grupo de atención prioritaria.						
<b>FIABILIDAD DEL SERVICIO</b>						
5. Personal calificado para brindar atención al cliente.						
6. Cumplimiento con el cobro de las tarifas normales y especiales establecidas por la ANT para las diferentes rutas.						
7. Servicios administrativos dirigidos al usuario de manera eficiente.						
8. Presencia constante de los colaboradores en sus puestos de trabajo.						
9. Ambiente de confianza para que los usuarios se acerquen a solventar sus dudas.						
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						



10. Quejas en los últimos tres meses sobre el tiempo en que se da una respuesta a los problemas o emergencias del usuario.						
11. Personal capacitado para atender casos especiales de emergencia.						
12. Cumplimiento de las actividades planificadas en el tiempo establecido.						
13. Puntos de información al usuario accesibles						
<b>SEGURIDAD</b>						
14. Personal de seguridad contratada en la institución.						
15. Infraestructura que proporciona seguridad para todos los usuarios.						
16. Existencia de equipamiento de emergencia en perfecto estado dentro de las instalaciones (botiquín, extintores, señalética, etc.)						
17. Plan de respuesta a incidentes de seguridad en la institución debidamente aprobado y actualizado.						
<b>EMPATÍA</b>						
18. Prioridad por la satisfacción del usuario						
19. Recepción de quejas y sugerencias mediante un procedimiento establecido.						
20. Solidaridad con los usuarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria.						
21. Ejecución de cambios en esta administración en beneficio de la institución						
22. Cumplimiento de los horarios de trabajo establecidos para el personal.						

**ANEXO G: ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**

- Organigrama del Terminal Terrestre Interprovincial de la Ciudad de Riobamba



Fuente: ( Inca Noboa & Taipanta Serna, 2019)

## ANEXO H: CÁLCULO DEL ALFA DE CRONBACH

- Alfa de Cronbach expectativa de los usuarios

VARIANZA	1,046	1,038	0,991	1,089	0,948	0,990	0,942	1,042	1,019	0,921	1,409	0,978	1,105	1,141	1,331	1,173	1,509	1,001	0,937	1,016	1,103	1,402
Sumatoria de varianzas de los ítems	24,131																					
Varianza total del instrumento	208,997																					

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$	$\alpha$	: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	=	0,89
	K	: Número de ítems del instrumento	=	349
	$\sum_{i=1}^K S_i^2$	: Sumatoria de varianzas de los ítems	=	24,131
	$S^2$	: Varianza total del instrumento	=	208,997

- Alfa de Cronbach percepción de los usuarios

VARIANZA	1,212	1,342	1,144	1,360	1,263	1,269	1,125	1,206	1,248	1,108	1,572	1,292	1,563	1,417	1,346	1,252	1,329	1,136	1,128	1,173	1,223	1,205
Sumatoria de varianzas de los ítems	27,915																					
Varianza total del instrumento	355,336																					

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$	$\alpha$	: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	=	0,92
	K	: Número de ítems del instrumento	=	349
	$\sum_{i=1}^K S_i^2$	: Sumatoria de varianzas de los ítems	=	27,915
	$S^2$	: Varianza total del instrumento	=	355,336

## ANEXO I: EVIDENCIA DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS



## ANEXO J: EVIDENCIA DE INFORMACIÓN PARA LA FICHA DE OBSERVACIÓN






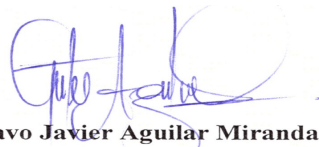
**ANEXO K: EVIDENCIA DE APLICACIÓN DE ENTREVISTA**





**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA**  
**NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO**

**Fecha de entrega:** 02/ 08/ 2024

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> Alex Dario Guapulema Yagos Shirley Salome Villarroel Velasco
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> Facultad de Administración de Empresas
<b>Carrera:</b> Gestión del Transporte
<b>Título a optar:</b> Licenciado/a en Gestión del Transporte
<p style="text-align: center;"> <b>Lcda. María Fernanda Herrera Chico</b> <b>Directora del Trabajo de Titulación</b></p> <p style="text-align: center;"> <b>Ing. Gustavo Javier Aguilar Miranda</b> <b>Asesor del Trabajo de Titulación</b></p>