



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES
CARRERA DE TURISMO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

TEMA

**“PERCEPCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN
TERMINAL TERRESTRE DE MANTA.”**

AUTORA

Nikole Stefania Alcivar Alava

TUTOR

Dr. Carlos Rolando Piguave Mero, PhD

Manta, febrero 2026

CERTIFICO

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

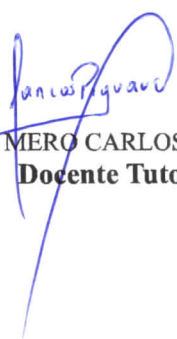
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante ALCIVAR ALAVA NIKOLE STEFANIA, legalmente matriculada en la carrera de TURISMO, período académico 2025-2026(2), cumpliendo el total de **384 horas**, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es *"PERCEPCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN TERMINAL TERRESTRE DE MANTA."*

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, Jueves, 29 de enero de 2026.

Lo certifico,


PIGUAVE MERO CARLOS ROLANDO
Docente Tutor

AUTORÍA

El actual trabajo de investigación se realiza como requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas Turísticas en la Universidad Laica Alfaro de Manabí. El contenido expuesto en este proyecto pertenece exclusivamente a Nikole Stefania Alcivar Alava en calidad de autora de la tesis **“Percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios en terminal terrestre de Manta”**, en caso de utilizar este documento, se debe otorgar los respectivos créditos.

Nikole Alcivar A.

Nikole Stefania Alcivar Alava
131662872-4

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

Nikole Stefania Alcivar Alava portadora de la C. I. # **131662872-4** en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del proyecto de investigación o Examen de Fin de Carrera con Carácter Complexivo **“Percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios del Terminal Terrestre de Manta”**, de conformidad con el **Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad, e Innovación**, reconozco a favor de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva, para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Así mismo, autorizo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Manta, 18 de febrero de 2026

Nikole Alcivar A.

Nikole Stefania Alcivar Alava

Autor/a

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “Percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios en terminal terrestre de Manta”, ha sido realizado y concluido por Alcivar Alava Nikole Stefania; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

Lic. Marco Durán Vasco, Mg

**PRESIDENTE DEL
TRIBUNAL**

Dra. Mariuxi Bruzza Moncayo, PhD

**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Ing. Amparo Cabrera Chávez

**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Dr. Carlos Piguave Mero, PhD

DOCENTE TUTOR

Alcivar Alava Nikole Stefania

ESTUDIANTE

DEDICATORIA

Primeramente, agradecerle a Dios todopoderoso, quien ha sido mi guía y fortaleza, por iluminar mi camino y brindarme la sabiduría necesaria para concluir esta maravillosa etapa de mi vida. Durante todo este proceso de tesis, sin Él no habría logrado superar todos los desafíos ni tenido la fuerza para seguir adelante.

A mi madre, Maritza Álava Zambrano, por ser uno de los pilares fundamentales en mi vida; por ser esa mujer fuerte, trabajadora, valiente y luchadora que siempre estuvo presente y me apoyó en cada momento difícil. Siempre conté con su apoyo incondicional, por compartir mis penas y mis alegrías, mis victorias y fracasos. Gracias por ese aliento y esas fuerzas que me brindaste para seguir luchando, por ser ese impulso para seguir adelante, madre de mi vida.

A mi padre, Rafael Alcívar Méndez, por su apoyo constante en mis estudios y por motivarme siempre a seguir adelante y dar lo mejor de mí.

A mis abuelos paternos y maternos, por haberme impulsado a seguir luchando por mis sueños, por brindarme su amor, enseñanzas y palabras de aliento que siempre me motivaron a convertirme en la mujer que soy hoy en día

A mi compañero de vida, Jharol Delgado Zambrano, por ser mi apoyo incondicional, por brindarme paciencia, amor y aliento en todo este proceso. Cuánto agradezco todo lo que hiciste por mí. Este logro también te pertenece, porque lo construimos juntos, día a día, con todo el amor que te tengo. Te dedico este triunfo.

Nikole Alcivar

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todopoderoso, quien ha sido mi guía y fortaleza, por iluminar mi camino y brindarme la sabiduría necesaria para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

Extiendo mi gratitud a mi familia por su apoyo incondicional, a mi tutor por su orientación y acompañamiento en todo este proceso, a la Universidad y a mis profesores por los conocimientos compartidos, y a todas las personas que con sus palabras y aliento me impulsaron a seguir adelante.

Gracias a todos por ser parte de este logro.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
AUTORÍA	III
CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	V
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
RESUMEN	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN	1
Justificación	3
Planteamiento del problema	4
Objeto de investigación	5
Campo de investigación	5
Objetivos:.....	6
Objetivo General:	6
Objetivos Específicos:.....	6
CAPÍTULO I.	8
1. MARCO TEÓRICO	8
1.1 Antecedentes	8
1.2 Percepción del turista	9
1.2.1 Factores que influyen en la percepción	9
1.3 Calidad del servicio	10
1.3.1 Tangibles.....	11
1.3.2 Fiabilidad	11
1.3.3 Capacidad de respuesta	11
1.3.4 Seguridad	11
1.3.5 Empatía	11
1.4 Satisfacción del turista.....	12
1.5 Infraestructura turística.....	12
1.6 Experiencia del usuario	13
CAPÍTULO II.	13
2. DISEÑO METODOLÓGICO	13
2.1 Enfoque de la investigación.....	14
2.2 Método de la Investigación	14

2.3 Técnicas de la Investigación.....	14
2.4 Población.....	20
2.5 Muestra	20
2.6 Formula Muestral	21
Criterios de inclusión	21
Criterios de exclusión.....	21
Condiciones éticas	21
Proceso de aplicación	22
CAPÍTULO III	23
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
3.1 Identificar los principales servicios utilizados por los turistas en el Terminal Terrestre de Manta.	23
3.2 Analizar la percepción de los turistas respecto a la calidad, atención y condiciones físicas de los servicios ofrecidos.....	30
3.3 Proponer un plan de mejora para la optimización de la calidad de los servicios básicos e instalaciones del Terminal Terrestre de Manta.....	53
CONCLUSIONES:	61
RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍAS	63
ANEXOS.....	67
Vista del terminal	67
Encuestas a visitantes nacionales	67
Encuestas a visitantes extranjeros.....	68
Servicios del terminal.....	68
Instrumento de evaluación por Google Form	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	6
Tabla 2: Relación de ítems de encuesta.....	15
Tabla 3: Matriz de consistencia.....	18
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos.....	19
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad	20
Tabla 6: Servicios que ofrece el terminal	24
Tabla 7: Medios de transporte vs frecuencia de visita	29
Tabla 8: Media global de cada ítem de la encuesta	52
Tabla 9: Matriz 5W+1H.....	55
Tabla 10: presupuesto estimado.	58
Tabla 11: Cronograma de aplicación de plan de mejora.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: problemática, causas y efectos de la investigación.	5
Gráfico 2: Hilo conductor	8
Gráfico 3: Relación etaria de encuestados.....	26
Gráfico 4: Relación de género de encuestados	26
Gráfico 5: Nacionalidad	27
Gráfico 6: Servicios más utilizados en el terminal.	29
Gráfico 7: Ítem Amabilidad de personal	31
Gráfico 8: Ítem Personal resuelve mis dudas o problemas	32
Gráfico 9: Ítem Atención del personal fue suficiente y rápida.....	33
Gráfico 10: Ítem instalaciones físicas en buenas condiciones	34
Gráfico 11: Ítem Instalaciones limpias y ordenadas	35
Gráfico 12: Ítem ventilación y temperatura del terminal	36
Gráfico 13: Ítem iluminación dentro del terminal	37
Gráfico 14: Ítem accesos y señalización.....	38
Gráfico 15: Ítem asientos en sala de espera.....	39
Gráfico 16: Comodidad de áreas para todas las edades	40
Gráfico 17: Seguridad dentro del terminal	41
Gráfico 18: Ítem presencia de personal de seguridad	42

Gráfico 19: Ítem señalización para rutas de evacuación	43
Gráfico 20: Ítem baños de terminal limpios	44
Gráfico 21: Ítem insumos en baños	45
Gráfico 22: Variedad en zona de comidas.....	46
Gráfico 23: Ítem precios de local de comidas.....	47
Gráfico 24: Ítem wifi en el terminal	48
Gráfico 25: Ítem espacio para personas con discapacidad.....	49
Gráfico 26: Ítem satisfacción general con el servicio	50
Gráfico 27: Ítem contribución a la imagen	51
Gráfico 28: Diagrama Causa Efecto (Ishikawa)	54

RESUMEN

La presente investigación analiza cómo los turistas perciben la calidad de los servicios en el Terminal Terrestre de Manta, utilizando un enfoque cuantitativo que permitió recoger de forma ordenada y confiable la experiencia de quienes visitan este espacio. Se aplicó una encuesta a 384 personas, instrumento previamente revisado por expertos, lo que asegura su fiabilidad. A través de una escala Likert se evaluaron aspectos como atención, infraestructura y percepción general, información que permitió construir un índice global de satisfacción turística. Este ofrece una mirada integral sobre cómo se sienten los visitantes durante su paso por el terminal. La metodología permitió comprender no solo tendencias, sino también las necesidades reales de los usuarios, sirviendo como base para proponer un plan de mejora que impulse servicios más eficientes, humanos y orientados al bienestar del viajero. El estudio aporta además una guía útil para futuras investigaciones.

Palabras claves: turismo, calidad de servicio, satisfacción del usuario, percepción.

ABSTRACT

This study analyzes how tourists perceive the quality of services at the Manta Bus Terminal, using a quantitative approach that made it possible to gather visitors' experiences in an organized and reliable manner. A survey was administered to 384 participants, an instrument previously reviewed by experts, ensuring its reliability. Using a Likert scale, the study evaluated aspects such as customer service, infrastructure, and overall perception, information that allowed the construction of a global tourist satisfaction index. This index provides an integrated view of how visitors feel during their time at the terminal. The methodology made it possible to understand not only general trends but also the real needs of users, serving as a basis for proposing an improvement plan aimed at delivering more efficient, human-centered services oriented toward traveler well-being. The study also offers a useful guide for future research.

Keywords: tourism, service quality, user satisfaction, perception.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis tiene como objetivo evaluar la calidad de los servicios en el Terminal Terrestre de Manta. Dado que la calidad y la eficacia de los servicios previstos impactan directamente la experiencia de los turistas, el tema de investigación es pertinente porque el turismo tiene un peso económico significativo en la ciudad y en el país (Santiago Chávez, 2017). Por lo tanto la opinión del visitante permite reconocer pequeñas debilidades y fortalezas, lo que contribuye a perfeccionar la administración del terminal y mejorar la satisfacción de los usuarios.

El turismo se ha consolidado como uno de los sectores estratégicos a nivel mundial, debido a su contribución significativa a la economía, la generación de empleo y el desarrollo cultural de los destinos. En Ecuador y, en particular, en la ciudad de Manta, representa una fuente importante de ingresos y una oportunidad para fortalecer la imagen de la ciudad como destino. Conforme a lo indicado por (Santiago Chávez, 2017) la calidad de los servicios en las terminales terrestres representa un aspecto fundamental y crucial: constituye el punto de interacción inicial de los turistas con la ciudad. Esto influye directamente en su satisfacción y en la percepción general que formarán del destino.

Reconocido como un pilar clave y un punto estratégico a nivel mundial, el sector turístico genera una contribución integral a la economía de los destinos. En este sentido, es esencial resaltar su triple impacto como principal incentivo económico, como factor clave en la expansión de las oportunidades laborales y como promotor del desarrollo cultural de las regiones. Específicamente, la calidad de los servicios en los puntos de acceso y salida, como las terminales terrestres, adquiere un rol determinante. Estos espacios son cruciales ya que representan la interacción física y el servicio de los viajeros con la ciudad y, por lo tanto, influyen directamente en la satisfacción del turista y la percepción general que este se lleva del destino (Velasategui-Hernández et al., 2024).

La importancia de evaluar la calidad de los servicios turísticos a nivel mundial, se ha estandarizado a través de la implementación sistemática de herramientas de medición de modelos como el SERVQUAL (Zeithaml & Berry, 1998). Este modelo ha sido ampliamente empleado para analizar la brecha entre expectativas y percepciones en distintos contextos de servicios al viajero y turismo.

A nivel local, investigaciones recientes en Ecuador, como el estudio de (Velasategui-Hernández et al., 2024) en otras ciudades de la costa ecuatoriana, han demostrado la pertinencia de este enfoque para evaluar la calidad percibida por los usuarios en el transporte turístico. Si bien esta investigación no se realizó específicamente en Manta, sus hallazgos permiten establecer un marco de referencia para analizar la situación en esta ciudad, dada su relevancia como puerto estratégico y destino turístico de playa.

Asimismo, se han realizado estudios en terminales terrestres con elevada afluencia de pasajeros; como muestra (Wallaska et al., n.d.) en Guayaquil, los resultados revelan deficiencias en la gestión de la calidad del servicio. Sin embargo, en la ciudad de Manta no se han identificado investigaciones recientes que analicen la percepción de los turistas en su terminal terrestre, lo que resalta la necesidad de un estudio que aborde esta temática en el contexto local.

En consecuencia, la importancia de esta investigación se fundamenta en el uso de un instrumento de evaluación diseñado específicamente para medir la percepción de los turistas sobre los servicios del Terminal Terrestre de Manta. Este cuestionario permitió recopilar información detallada sobre aspectos clave del servicio, tales como atención del personal, condiciones físicas de las instalaciones, limpieza, abastecimiento de insumos, señalización, seguridad, comodidad, accesibilidad y funcionamiento del WiFi, entre otros factores que influyen directamente en la experiencia del usuario.

A través de este instrumento fue posible identificar de manera precisa las fortalezas y debilidades del terminal desde la perspectiva del turista, permitiendo evaluar no solo la calidad percibida del servicio, sino también el nivel de satisfacción general y las áreas que requieren intervención prioritaria. El uso de este cuestionario, validado mediante el alfa de Cronbach y estructurado con ítems claros y medibles, constituye una herramienta confiable que contribuye significativamente a la toma de decisiones orientadas a la mejora continua de los servicios ofrecidos en el terminal.

Además, esta investigación se justifica por su doble aporte. En primer lugar, presenta un aporte práctico, ya que proporciona a la administración del Terminal Terrestre de Manta un diagnóstico integral sobre la percepción que los turistas tienen de los servicios ofrecidos. Esta información permite identificar con claridad las áreas que requieren intervención, así como los aspectos que deben fortalecerse para mejorar la experiencia del usuario y

consolidar una imagen positiva del terminal como espacio clave para la movilidad y el turismo.

En segundo lugar, constituye un aporte teórico, al aplicar y validar un instrumento de evaluación estructurado específicamente para analizar la calidad de los servicios en un entorno real de transporte terrestre. La utilización de este cuestionario —respaldado por su fiabilidad estadística— permite profundizar en el estudio de factores como la atención del personal, las condiciones físicas, la limpieza, la seguridad, la accesibilidad y el confort, generando evidencia útil para futuras investigaciones relacionadas con la percepción del turista y la gestión de servicios públicos.

Justificación

La presente investigación tiene como objetivo analizar la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios ofrecidos en el terminal terrestre de Manta, una infraestructura clave para la conectividad y el desarrollo turístico de la ciudad (Vicuña, 2022). Este estudio se enmarca dentro de las líneas de investigación de la carrera de Turismo, específicamente en la línea de investigación: Economía y administración para el desarrollo sostenible. Esta investigación aporta al proyecto institucional 'Sistema Inteligente de Turismo para Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas', el cual busca implementar soluciones tecnológicas innovadoras para mejorar la experiencia del visitante mediante la provisión de información turística confiable, actualizada y personalizada (Guzmán, 2023).

La elección de este tema responde a la necesidad de generar información actualizada y sistematizada sobre la calidad de los servicios en espacios de transporte terrestre, los cuales representan un punto de contacto fundamental entre el turista y el destino. Aunque existen estudios previos sobre calidad de servicios en ámbitos turísticos, se ha identificado una escasa producción académica centrada específicamente en terminales terrestres de ciudades intermedias como Manta, lo cual evidencia un vacío que esta investigación busca abordar (San Lucas, 2020).

En este sentido, la investigación se fundamenta en teorías de la calidad del servicio, tales como el modelo SERVQUAL, y en enfoques contemporáneos de la gestión de la experiencia del cliente (Astudillo et al., 2023). La necesidad de evaluar el nivel de satisfacción del usuario en este contexto es oportuna, considerando el crecimiento sostenido

del turismo en la ciudad y la creciente demanda de una infraestructura adecuada que responda a estándares de calidad y confort (Arias Arias et al., 2017).

La evaluación planteada responde a una necesidad concreta: identificar fortalezas y debilidades en los servicios ofrecidos en el terminal terrestre, con el fin de proporcionar información útil a los responsables de su gestión, a las autoridades locales y a los operadores turísticos. Asimismo, se propone aportar a una evaluación más amplia del sistema de movilidad turística en la región, como parte de un enfoque integral de mejora continua (Chugá & Masabanda, 2024).

En definitiva, esta investigación es pertinente porque contribuye a la toma de decisiones informadas, promueve una cultura de calidad en los servicios turísticos y responde a una problemática real que afecta tanto a los visitantes como a la imagen del destino. Además, sienta las bases para futuras investigaciones comparativas y para el diseño de propuestas de mejora concretas.

Planteamiento del problema

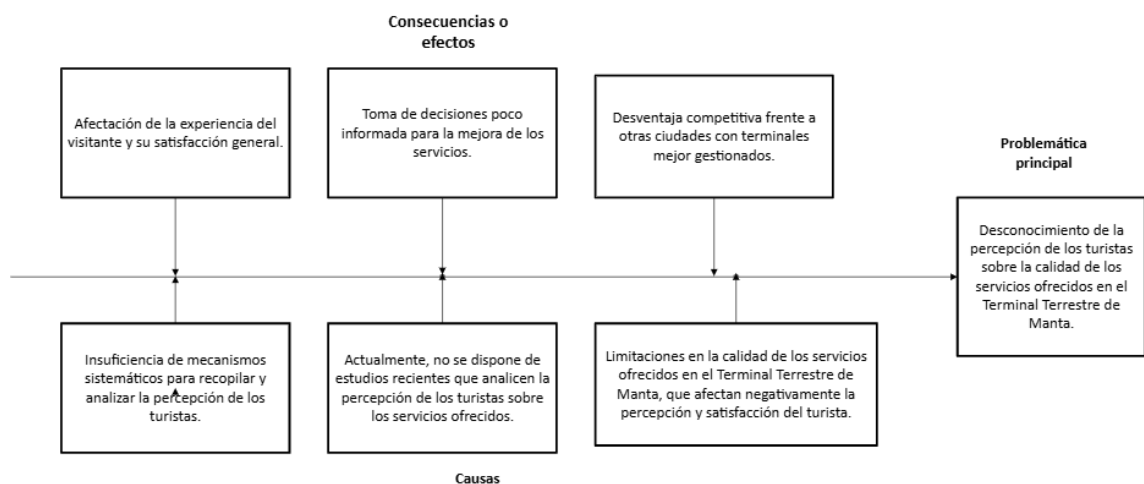
El turismo en la ciudad de Manta, provincia de Manabí, representa una de las actividades económicas de mayor crecimiento. No obstante, se ha evidenciado que la calidad de los servicios ofrecidos en el terminal terrestre, principal punto de entrada para los visitantes que llegan por vía terrestre, presenta limitaciones que afectan la percepción y satisfacción del turista (Castro, 2019). Situaciones reiteradas como la deficiente atención al usuario, falta de señalización clara, carencias en limpieza e higiene, limitada accesibilidad y servicios complementarios inadecuados han generado una percepción negativa que incide directamente en la experiencia del visitante (Ulloa, 2019).

A pesar de que se reconoce la importancia del transporte terrestre como parte integral del sistema turístico (Ministerio, 2017), no se han realizado estudios específicos ni actualizados sobre cómo los turistas perciben la calidad de los servicios en el terminal terrestre de Manta. Esta ausencia de información representa una contradicción entre la imagen proyectada del destino turístico y las condiciones reales de recepción, lo que justifica la necesidad de investigar esta problemática.

En consecuencia, el problema científico se plantea como:
¿Cómo perciben los turistas la calidad de los servicios ofrecidos en el terminal terrestre de Manta?

Para entender a fondo esta pregunta, utilizamos la técnica del Árbol de Problemas. Esta herramienta nos ayuda a visualizar y analizar de manera sencilla la problemática central, haciendo más fácil identificar sus causas principales y las consecuencias, tanto directas como indirectas, que de ella derivan. A continuación, presentamos una representación gráfica de este análisis, que será la base para discutir los resultados y plantear posibles soluciones en las próximas secciones.

Gráfico 1: problemática, causas y efectos de la investigación.



***Nota:** Causas y Efectos. **Fuente:** Elaboración Propia*

Objeto de investigación

El objeto de estudio de esta investigación es la calidad de los servicios turísticos, entendida como el conjunto de características tangibles e intangibles que conforman la experiencia del usuario en espacios de tránsito dentro del sistema turístico (GAD Municipal de Manta, 2024).

Campo de investigación

El campo de investigación está delimitado a la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios en el terminal terrestre de Manta, considerando como unidad de análisis a los visitantes nacionales e internacionales que utilizan esta infraestructura clave del destino.

Objetivos:

Objetivo General:

Determinar la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios ofrecidos en el terminal terrestre de Manta.

Objetivos Específicos:

1. Identificar los principales servicios utilizados por los turistas en el terminal terrestre de Manta.
2. Analizar la percepción de los turistas respecto a la calidad, atención y condiciones físicas de los servicios ofrecidos.
3. Proponer un plan de mejora para la optimización de la calidad de los servicios básicos e instalaciones del Terminal Terrestre de Manta

Hipótesis General:

La calidad de los servicios que se brindan en el Terminal Terrestre de Manta tiene un impacto directo en la percepción y satisfacción de los visitantes que lo utilizan.

Variables de estudio

Independiente:

Calidad de los servicios turísticos: Hace referencia al grupo de atributos tangibles e intangibles que establecen el grado de excelencia en los servicios ofrecidos a los visitantes en el marco del terminal terrestre, que incluyen atención, infraestructura, higiene, señalización, accesibilidad, servicios adicionales y seguridad (Ministerio, 2017).

Dependiente:

Percepción del turista: Es la valoración subjetiva que realiza el visitante sobre los servicios recibidos en el terminal, en función de sus expectativas, experiencias previas y nivel de satisfacción alcanzado (Castro, 2019).

Variables operacionales

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores
Calidad de los servicios	Servicio al cliente	Amabilidad, disposición y rapidez del personal

Percepción de los Turistas	Infraestructura	Estado físico, conservación, disponibilidad de accesos
	Seguridad	Vigilancia presente
	Servicios Complementarios	Baños, señalización, puntos de información turística.
	Servicio al cliente	Satisfacción con la atención del personal
	Infraestructura	Evaluación del estado y accesibilidad de las instalaciones
	Seguridad	Nivel de sensación de seguridad
	Servicios Complementarios	Apreciación de la disponibilidad de baños, señalización e información

Nota: Descripción de dimensiones e indicadores. **Fuente:** elaboración propia.

Tareas científicas:

Las tareas científicas constituyen el conjunto de acciones metodológicas que guiarán el desarrollo del proceso investigativo. Estas son:

1. Realizar una revisión bibliográfica actualizada sobre calidad de servicios turísticos y percepción del turista.
2. Diseñar el instrumento de recolección de datos (encuesta dirigida a turistas que utilizan el terminal terrestre de Manta).
3. Determinación de la muestra representativa de turistas que visitan Manta y aplicación de la encuesta.
4. Aplicar encuestas a una muestra representativa de turistas nacionales e internacionales en el terminal.
5. Procesar y analizar estadísticamente los datos obtenidos.
6. Identificar los niveles de percepción y satisfacción de los turistas en relación con los servicios del terminal terrestre.
7. Formular conclusiones y recomendaciones para la mejora de los servicios turísticos del terminal, con base en los hallazgos.

El documento se estructura en tres capítulos. El primer capítulo desarrolla el marco teórico que sustenta la investigación. El segundo capítulo aborda el diseño metodológico, detallando el enfoque, métodos e instrumentos utilizados. El tercer capítulo presenta los resultados obtenidos y su respectiva discusión, seguido de las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

CAPÍTULO I.

1. MARCO TEÓRICO

En esta sección del marco teórico, la investigadora se enfocará en definir las categorías que forman parte del proyecto, con el propósito de crear un hilo conductor de conceptos que permita la adecuada interpretación de la investigación. A continuación, se presenta el siguiente esquema.

Gráfico 2: *Hilo conductor*



Nota: Variables del estudio

1.1 Antecedentes

A partir de los planteamientos desarrollados por (Velasgui-Hernández et al., 2024) y (Wallaska et al., n.d.) se evidencia que la calidad del servicio en el transporte terrestre constituye un factor determinante en la percepción de los usuarios, especialmente en contextos con dinámica turística y alta demanda de pasajeros. Ambos estudios coinciden en que aspectos como la organización del servicio, la atención al usuario y la eficiencia operativa influyen directamente en el nivel de satisfacción, independientemente del estado de la infraestructura existente. Asimismo, señalan que, aunque los terminales cumplen funciones básicas de operación, la ausencia de una adecuada gestión de la calidad puede generar percepciones negativas en los usuarios. En este sentido, se hace necesaria la evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario en contextos específicos. Considerando que la ciudad de Manta posee características estratégicas como destino turístico y puerto de relevancia nacional, y que no se registran estudios recientes enfocados en la percepción de los turistas en su terminal terrestre, se identifica un vacío investigativo que sustenta y justifica la realización del presente estudio.

1.2 Percepción del turista

La percepción se define como el proceso mediante el cual las personas hacen la organización, interpretación y le dan significado a los estímulos que provienen del entorno (Schiffman & Wisenblit, 2019). Es un acto de forma subjetiva en el que la persona no solo recibe la información, sino que la filtra y la procesa de acuerdo con su experiencia, sus emociones y expectativas. En el ámbito turístico, esta interpretación se puede ampliar: la percepción del turista es un elemento clave que refleja cómo el visitante interpreta y da valor a su experiencia en función de las expectativas que tenía, y la realidad vivida durante su paso por el terminal terrestre (Bhattacharya et al., 2023).

Sin embargo, (Park y Jeong, 2019) evidencian en su revisión sistemática que la percepción actúa como mediadora entre la calidad del servicio que perciben los clientes y la satisfacción de estos, influyendo en la intención de regresar o que recomienden el servicio a otros.

De lo anterior se deduce que, la percepción del turista es un indicador muy importante para determinar y evaluar la efectividad del servicio ofrecido, ya que se fundamenta en aspectos físicos tangibles, como la infraestructura, la atención y la información. Estos componentes actúan como dimensiones muy significativas para satisfacer las expectativas que se generan antes y durante de la experiencia de viaje.

1.2.1 Factores que influyen en la percepción

La percepción del turista se configura a partir de diversos factores que tienen relación entre sí. Entre ellos destacan las expectativas, las experiencias previas, el entorno físico y el trato recibido.

- Las expectativas surgen antes del viaje, influenciadas por la publicidad, las recomendaciones de otras personas y la imagen que el destino puede proyectar (Kotler et al., 2017). Estas influyen en la forma en la que el visitante evaluará los servicios una vez que los experimente.
- Las experiencias previas también influyen de manera significativa: un turista que ha tenido vivencias positivas generalmente mantendrá una actitud más tolerante o

confiada, mientras que uno con experiencias negativas podría mostrarse más exigente o reacio al servicio (Bhattacharya et al., 2023).

- El entorno físico, que incluye la infraestructura, la limpieza, el nivel de acceso y la seguridad, contribuye a generar sentimientos de comodidad o incomodidad. Por ejemplo, un terminal terrestre bien señalizado y con áreas limpias refuerza una percepción positiva.
- Finalmente, el trato recibido por el personal de atención es quizá el elemento más determinante. La amabilidad, la disposición y la empatía generan confianza y confort emocional, fortaleciendo el vínculo entre el visitante y el destino (Arias et al., 2017).

Estos factores, combinados, construyen la imagen mental y emocional que el turista tiene sobre el servicio recibido y el lugar visitado.

La percepción del turista juega un papel esencial en la manera en que este evalúa la calidad del servicio y su nivel de satisfacción. Además de cumplir con ciertos estándares técnicos, lo verdaderamente importante es cómo cada visitante vive, interpreta y valora su experiencia. En este proceso, la percepción se convierte en un puente entre lo que el destino ofrece realmente y lo que el turista siente durante su visita (Grönroos, 2007).

Una percepción positiva por parte del turista puede convertirse en satisfacción, nivel de fidelidad alto y en la recomendación a otros del destino; mientras que una percepción negativa puede opacar incluso aquellos servicios que cumplen altos estándares de calidad. Como señalan Kim et al. (2012), la satisfacción turística surge de comparar lo que el visitante esperaba y lo que realmente experimentó. Cuando el servicio recibido supera esas expectativas, surge una sensación de agrado que se transforma en satisfacción. Por ello, comprender la percepción del turista no solo permite evaluar la calidad del servicio, sino también crear estrategias más humanas, empáticas y verdaderamente alineadas con las necesidades de quienes visitan el destino.

1.3 Calidad del servicio

La calidad del servicio es un aspecto esencial dentro del turismo, ya que refleja en qué medida los servicios ofrecidos cumplen o superan las expectativas del visitante (Kotler, 2010). Para comprender y evaluar esta calidad, existen varios modelos que han sido

utilizados, como el SERVQUAL, el cual analiza la experiencia del usuario a través de cinco dimensiones que permiten comparar lo que el cliente espera con lo que realmente recibe.

Estas dimensiones, las cuales son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, fueron planteadas por Zeithaml y Berry (1998) y se han convertido en una base para estudiar la calidad percibida en distintos tipos de servicios. A continuación, se describen cada una de estas dimensiones fundamentales:

1.3.1 Tangibles

La tangibilidad se relaciona con todo aquello que el turista puede ver y tocar: las instalaciones físicas, la apariencia del personal, el equipo disponible y los sistemas de información. Esta dimensión hace énfasis en los elementos materiales que acompañan al servicio y que influyen en la primera impresión y en la comodidad del visitante.

1.3.2 Fiabilidad

Evalúa la habilidad de la compañía para llevar a cabo el servicio que promete de forma precisa y confiable.

1.3.3 Capacidad de respuesta

Se refiere a la disposición del personal para ayudar a los clientes con cortesía y eficiencia, brindando un servicio ágil que contribuya a su satisfacción.

1.3.4 Seguridad

Se enfoca en la competencia, la cortesía y la credibilidad del personal, así como en la capacidad de generar confianza en los clientes.

1.3.5 Empatía

Mide la atención individual y personalizada que la empresa brinda a cada cliente, y la comprensión y preocupación genuina por sus necesidades.

En Ecuador, un estudio reciente realizado en la terminal terrestre de Portoviejo por Márquez, (2023) concluyó que la calidad del servicio en estos espacios está estrechamente relacionada con el cumplimiento de criterios normativos, la eficiencia operacional y la atención brindada por el personal, aspectos que inciden directamente en la percepción del usuario.

A raíz de lo mencionado anteriormente, la calidad del servicio debe ser comprendida de una manera integral; es decir, no solo el estado físico, la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones, también la disposición, actitud y capacidad del personal para atender al turista y resolver en tiempo sus necesidades.

1.4 Satisfacción del turista

La satisfacción del turista surge cuando compara lo que esperaba antes del viaje con lo que realmente vivió durante su experiencia. Este resultado combina tanto emociones como evaluaciones racionales sobre el servicio recibido (Kim et al., 2012). Cuando esa valoración es positiva, se convierte en un elemento clave para que el visitante quiera regresar y recomiende el destino a otras personas, convirtiéndose así en un motor fundamental para el fortalecimiento de la actividad turística.

Por su parte, (Bhattacharya et al., 2023) destacan que la satisfacción turística está influida por múltiples variables, tales como la calidad de la atención, la infraestructura y los servicios complementarios, lo que refuerza la necesidad de evaluar estos aspectos de forma integral.

Por lo tanto, la medición rigurosa de la satisfacción del turista resulta crucial para identificar de manera efectiva los puntos fuertes y débiles de los servicios provistos. Este análisis proporcionará argumentos sólidos para implementar estrategias de cambio que no solo benefician la experiencia directa del visitante, sino que también mejoren la percepción general y la competitividad del destino.

1.5 Infraestructura turística

La infraestructura turística es un componente fundamental para el desarrollo y consolidación de los destinos turísticos, ya que facilita la movilidad, comodidad y seguridad de los visitantes. Según (Arteeva et al., 2022), la infraestructura adecuada no solo incluye instalaciones físicas como alojamiento, transporte y servicios sanitarios, sino también tecnologías digitales que mejoran la experiencia del turista y optimizan la gestión del destino. Esto permite una mayor competitividad y satisfacción del usuario.

Además, es importante considerar que la calidad y disponibilidad de la infraestructura impactan directamente en la percepción del turista sobre el destino. En este

sentido, (Apriyanti et al., 2024) señalan que la inversión en infraestructura turística debe alinearse con las necesidades reales de los visitantes para potenciar el desarrollo económico local. Por ejemplo, áreas de descanso adecuadas, señalización clara y servicios higiénicos bien mantenidos son aspectos clave para mejorar la experiencia turística y fomentar la fidelización.

Por todo lo mencionado anteriormente podemos deducir que, la infraestructura turística constituye un soporte esencial que influye en la experiencia del visitante y en la competitividad del destino. La planificación y gestión eficiente de estos recursos son vitales para garantizar servicios de calidad y un desarrollo turístico sostenible.

1.6 Experiencia del usuario

La experiencia del usuario incluye emociones, evaluaciones y aprendizajes integrados durante la interacción con el destino (Joseph et al., 1998). En esta misma línea (Shin et al., 2023) indican que una experiencia memorable está íntimamente ligada a la calidad percibida de la infraestructura y atención. Por su parte, (Bhattacharya et al., 2023) resaltan que una experiencia positiva eleva los niveles de fidelidad y recomendación.

Fundamentado en lo anterior, la experiencia del usuario debe considerarse la variable resultado que integra la percepción, calidad del servicio e infraestructura, siendo el principal indicador para evaluar la gestión del Terminal Terrestre de Manta como destino de trayectoria.

CAPÍTULO II.

2. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico de esta investigación describe el enfoque, método, técnicas, población, muestra y procedimiento para la recolección y análisis de datos, con el objetivo de responder a la problemática planteada.

2.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación se refiere al tipo de pensamiento o perspectiva que guía el proceso para obtener y analizar datos. Según (Hernández Sampieri et al., 2014), los enfoques pueden ser cualitativo, cuantitativo o mixto.

En esta investigación se emplea un enfoque cuantitativo, ya que permite recolectar datos medibles y analizarlos estadísticamente con el fin de identificar tendencias, niveles de percepción y grado de satisfacción de los turistas sobre la calidad de los servicios ofrecidos en el Terminal Terrestre de Manta.

2.2 Método de la Investigación

El método científico es el procedimiento racional y sistemático para construir conocimiento, según (Hernández Sampieri et al., 2014). En este caso, se utilizará el método inductivo-deductivo como parte del método empírico. La inducción permitirá partir de observaciones y resultados particulares obtenidos en campo (encuestas), y la deducción se empleará para interpretar los resultados a la luz de teorías previamente establecidas, como el modelo SERVQUAL.

2.3 Técnicas de la Investigación

Se utilizará el método de la encuesta, dado que facilita la recolección de datos directos de los visitantes que hacen uso del terminal terrestre de Manta. La herramienta consistirá en un cuestionario estructurado, con preguntas cerradas tipo Likert, con el objetivo de recopilar información acerca de su percepción, grado de satisfacción, experiencia y evaluación de la infraestructura. De acuerdo con (Hernández Sampieri et al., 2014), este tipo de instrumento es útil para medir opiniones y actitudes de manera cuantificable, permitiendo una interpretación sistemática de los resultados.

Para cumplir con los objetivos planteados en esta investigación, se diseñó y aplicó una encuesta dirigida a turistas que visitaron el Terminal Terrestre de Manta. El propósito principal del cuestionario fue recopilar información sobre la percepción que tienen los visitantes respecto a la calidad de los servicios brindados, las condiciones físicas de las instalaciones, la atención del personal y el nivel de satisfacción general con su experiencia en el terminal.

El instrumento estuvo conformado por 27 preguntas, como puede observarse en el documento original de la encuesta aplicada encuesta. Los primeros ítems correspondieron a datos sociodemográficos básicos (edad, sexo, nacionalidad) y características de uso del terminal (frecuencia de visita, medio de transporte utilizado y servicios visitados). Posteriormente, se incluyeron preguntas estructuradas bajo una escala tipo Likert del 1 al 5, donde 1 representó “Muy insatisfecho” y 5 “Muy satisfecho”.

Estas preguntas evaluaron dimensiones importantes como la amabilidad del personal, limpieza, iluminación, señalética, seguridad, comodidad, funcionamiento de los baños, suficiencia de las áreas y servicios, accesibilidad, variedad de locales comerciales y percepción final del turista sobre la imagen del terminal. La encuesta fue aplicada de forma presencial a viajeros en distintos horarios, logrando recopilar 384 respuestas válidas, lo cual permitió obtener resultados representativos para el análisis estadístico.

El diseño del cuestionario se fundamentó en el objetivo general de la investigación y permitió obtener información clara, ordenada y confiable para comprender la experiencia que viven los turistas al utilizar el terminal.

La validez de contenido se llevó a cabo mediante la revisión del cuestionario por parte de docentes especialistas en turismo, metodología de la investigación y gestión de servicios. Los expertos evaluaron que las preguntas estuvieran correctamente redactadas, fueran pertinentes para los objetivos planteados y respondieran adecuadamente a las dimensiones del estudio: servicios utilizados, percepción de calidad y satisfacción del turista.

Luego de la revisión, se realizaron ajustes menores en la redacción de algunos ítems y se confirmaron las preguntas relacionadas con atención del personal, condiciones físicas del terminal, accesibilidad y satisfacción general. Esto aseguró que el cuestionario fuera comprensible para los turistas y adecuado para fines académicos. Una vez definido el instrumento, se muestra la versión final, incluyendo bibliografías como respaldo científico.

Tabla 2: *Relación de ítems de encuesta*

Nº ítem	Contenido resumido del ítem	Dimensión/constructo	Bibliografía clave donde se respaldan indicadores similares

1	Edad del turista	Datos sociodemográficos para segmentación	Kotler, Bowen & Makens (Marketing for Hospitality and Tourism); Eboli & Mazzulla (2007)
2	Sexo	Segmentación de mercado y perfil del usuario	Kotler, Bowen & Makens; Friman et al. (2020)
3	Nacionalidad	Segmentación geográfica / tipo de turista	Kotler, Bowen & Makens; Huete Alcocer & López Ruiz (2020)
4	Frecuencia de visita al terminal	Uso del servicio / lealtad	Eboli & Mazzulla (2007); Litman (2010/2008)
5	Medio de transporte utilizado	Características del viaje / modo de transporte	Litman (2010/2008); Friman et al. (2020)
6	Servicios utilizados dentro del terminal (sanitarios, comida, tiendas, info turística)	Componentes de la oferta de servicio	Eboli & Mazzulla (2007); Alanazi et al. (2024); Bakır et al. (2022)
7	Personal amable y atento	Atención al cliente (empathy, responsiveness)	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988); Nishizawa (2014); Bakır et al. (2022)
8	Personal dispuesto a resolver dudas	Empatía y capacidad de respuesta	Parasuraman et al. (1988); Eboli & Mazzulla (2007)
9	Atención eficiente y rápida	Rapidez / eficiencia del servicio	Parasuraman et al. (1988); Litman (2008)
10	Instalaciones físicas en buenas condiciones	Tangibles / estado general de infraestructura	Parasuraman et al. (1988); Tyrinopoulos & Yannis (2008); Skytrax methodology
11	Instalaciones limpias y ordenadas	Limpieza de terminales	Eboli & Mazzulla (2007); Skytrax; Bakır et al. (2022)
12	Ventilación y temperatura adecuadas	Confort ambiental	Litman (2008); Tyrinopoulos & Yannis (2008)
13	Iluminación suficiente dentro del terminal	Seguridad y confort visual	Tyrinopoulos & Yannis (2008); Friman et al. (2020)

14	Accesos y señalización permiten orientarse	Wayfinding / señalética	Skytrax; Bezerra & Gomes (2015, 2016, en Halpern & Mwesiumo, 2021)
15	Suficientes asientos en salas de espera	Confort físico / seating	Skytrax; Alanazi et al. (2024); Litman (2008)
16	Áreas cómodas para personas de todas las edades	Comodidad / diseño universal	Litman (2008); Sogbe et al. (2025, revisión sobre confort y accesibilidad)
17	Me sentí seguro/a dentro del terminal	Percepción de seguridad	Friman et al. (2020); Eboli & Mazzulla (2007)
18	Presencia visible de personal de seguridad	Seguridad operacional	Tyrinopoulos & Yannis (2008); Halpern & Mwesiumo (2021)
19	Señalización para rutas de evacuación y emergencias	Seguridad / gestión de riesgos	Tyrinopoulos & Yannis (2008); Alanazi et al. (2024)
20	Baños limpios	Limpieza de sanitarios	Kotler et al. (QSC&V: quality, service, cleanliness, value); Skytrax; Bakır et al. (2022)
21	Baños con agua, papel y jabón	Calidad del servicio sanitario / higiene	Kotler et al.; Alanazi et al. (2024)
22	Variedad suficiente en zona de comidas	Oferta gastronómica del terminal	Kotler et al.; Alanazi et al. (2024); Bakır et al. (2022)
23	Precios de locales comerciales adecuados	Valor percibido (value for money)	Kotler et al.; Parasuraman et al. (1988)
24	Wi-Fi funcional y accesible	Servicios complementarios / conectividad	Bakır et al. (2022); Alanazi et al. (2024); Halpern & Mwesiumo (2021)
25	Espacios adecuados para personas con discapacidad	Accesibilidad / inclusión	Friman et al. (2020); Jamei et al. (2022, sobre perceived accessibility); Sogbe et al. (2025)
26	Satisfacción general con los servicios del terminal	Satisfacción del usuario	Eboli & Mazzulla (2007); Litman (2008); Bakar et al. (2022)

27	El terminal contribuye a la imagen turística de Manta	Imagen del destino / city image	Huete Alcocer & López Ruiz (2020); Chiu et al. (2016); Tran (2016)
----	---	---------------------------------	--

Nota: relación de ítems de la encuesta con elementos bibliográficos que brindan respaldo científico **Fuente:** elaboración propia.

En la tabla se muestra la matriz de consistencia, para la relación de las preguntas del instrumento de evaluación con los objetivos de la investigación.

Tabla 3: Matriz de consistencia

Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento / Ítems relacionados
Objetivo General Determinar la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios del Terminal Terrestre de Manta.	Percepción de la calidad del servicio y satisfacción del turista	Todas las dimensiones del instrumento	Todos los indicadores asociados con calidad, atención, condiciones físicas y satisfacción	Encuesta	Ítems 7–27
Objetivo Específico 1: Identificar los principales servicios utilizados por los turistas.	Servicios utilizados	– Tipo de servicio– Frecuencia de uso	Servicios que utiliza el turista dentro del terminal	Encuesta	Ítems 4, 6
Objetivo Específico 2: Analizar la percepción de los turistas respecto a la calidad, atención y condiciones físicas.	Satisfacción del turista	– Atención del personal– Limpieza y mantenimiento– Señalética y accesos– Seguridad– Comodidad física – Satisfacción global– Imagen percibida del terminal	Amabilidad, eficiencia, limpieza, iluminación, accesibilidad, seguridad, funcionamiento del baño, disponibilidad de áreas Nivel de satisfacción general, recomendación,	Encuesta	Ítems 7–24 Ítems 26 y 27

			impacto en la imagen turística		
Objetivo Específico 3: Proponer un plan de mejora para la optimización de la calidad de los servicios básicos e instalaciones del Terminal Terrestre de Manta	Mejora de la calidad del servicio	Todas las dimensiones del instrumento	Todos los indicadores asociados con calidad, atención, condiciones físicas y satisfacción	Diagrama Ishikawa Matriz 5W+1H	Ítems 4-27

Nota: Matriz que resume a qué objetivo responde cada ítem de la encuesta. **Fuente:** elaboración propia.

Para evaluar la consistencia interna del cuestionario aplicado a los turistas en el Terminal Terrestre de Manta, se realizó el análisis de fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, utilizando las 21 preguntas que conforman el instrumento.

En la Tabla de procesamiento de casos se observa que se trabajó con un total de 384 encuestas válidas, lo que corresponde al 100 % de los datos ingresados. No existieron encuestas excluidas ni registros con valores perdidos, ya que la eliminación por lista no descartó ningún caso. Esto indica que la base de datos estuvo completa y apta para realizar el análisis estadístico sin afectar la calidad de los resultados.

Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	384	100,0

Excluido ^a	0	,0
Total	384	100,0

Nota: Total de casos o encuestas realizadas, sin exclusión evidente. **Fuente:** SPSS

Este comportamiento adecuado de los datos permite asegurar que la muestra fue correctamente levantada y que el análisis de fiabilidad refleja de manera precisa la realidad de los turistas encuestados.

El análisis arrojó un Alfa de Cronbach de 0,932 para los 21 ítems del cuestionario. Este coeficiente se utiliza para determinar el grado de consistencia interna del instrumento, es decir, si las preguntas están relacionadas entre sí y si realmente miden el mismo constructo.

Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	21

Nota: Análisis de fiabilidad de la encuesta realizada. **Fuente:** SPSS

2.4 Población

La población de estudio está conformada por todos los visitantes, tanto nacionales como internacionales, que hacen uso del Terminal Terrestre de Manta durante el mes de (agosto de 2025). Debido a que se trata de una población móvil y variable, y no se cuenta con un dato exacto del total de usuarios para ese periodo, se trabajará con una población considerada como infinita para fines del cálculo muestral. Esta decisión se justifica en la imposibilidad de establecer una cifra definitiva y en la naturaleza continua del flujo de personas en el terminal (Hernández Sampieri et al., 2014).

2.5 Muestra

Dado que no es posible encuestar a la totalidad de la población debido a que el número de visitantes al Terminal Terrestre de Manta es variable y de carácter móvil, se trabajará con una muestra representativa. Para determinar el tamaño de la muestra se aplicará

la fórmula para poblaciones infinitas, debido a que la población fluctúa constantemente y no puede considerarse finita ni estable (Hernández Sampieri et al., 2014).

El muestreo utilizado fue de tipo no probabilístico por conveniencia, debido a la naturaleza móvil de la población y a la disponibilidad de los turistas durante el periodo de levantamiento de información.

2.6 Formula Muestral

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde:

n = es el tamaño de la muestra

Z = es el valor correspondiente al nivel de confianza, para un 95% es 1.96

p = es la proporción estimada de la población con la característica de interés; en ausencia de datos previos se usa 0.5

q = es 1– p

e = es el margen de error permitido, en este estudio se emplea un 5% (0.05)

Aplicando estos valores, el tamaño mínimo de muestra calculado es:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2} = \frac{3.8416 \cdot 0.25}{0.0025} = \frac{0.9604}{0.0025} = 384.16$$

Por lo tanto, se aplicarán **384 encuestas** como muestra representativa.

Criterios de inclusión

1. Visitantes mayores de 18 años.
2. Visitantes nacionales o extranjeros que hayan utilizado el Terminal Terrestre de Manta durante su visita.
3. Personas dispuestas a participar voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión

1. Visitantes menores de edad.
2. Habitantes locales o residentes de Manta.
3. Personas que no hayan utilizado el terminal como punto de llegada o salida.

Condiciones éticas

En cuanto a las condiciones éticas, la participación de los encuestados fue de carácter voluntario, garantizándose en todo momento el anonimato y la confidencialidad de la información proporcionada. Asimismo, los participantes fueron debidamente informados sobre el objetivo académico del estudio antes de responder la encuesta. Es importante señalar que durante el proceso de recolección de datos no se solicitó ni registró información de carácter sensible, asegurando el respeto a los principios éticos de la investigación.

Proceso de aplicación

El proceso de aplicación se llevó a cabo los días 26, 27 y 28 de noviembre, en horarios de mayor afluencia de usuarios, aproximadamente entre las 08h00 y las 18h00. La aplicación se realizó durante tres días, con un tiempo promedio de respuesta por participante de entre 3 y 5 minutos.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se exponen y analizan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta dirigida a los visitantes que hicieron uso del Terminal Terrestre de Manta durante el período de estudio. Este apartado constituye una de las partes más importantes de la investigación, ya que permite conocer, desde la voz directa de los usuarios, cómo es percibida la calidad de los servicios ofrecidos en este espacio clave para la movilidad y el turismo de la ciudad.

A través del análisis de los datos recopilados, se busca comprender la experiencia real que viven los visitantes durante su paso por el terminal, considerando aspectos relacionados con los servicios utilizados, la atención brindada por el personal, las condiciones físicas de las instalaciones, la seguridad, la limpieza y la satisfacción general. Los resultados se presentan de manera ordenada, mediante tablas y gráficos que hacen más fácil su interpretación y permiten identificar tendencias, fortalezas y debilidades en la gestión del terminal.

En primer lugar, se identifican los principales servicios utilizados por los visitantes, lo cual ayuda a caracterizar el perfil del usuario y a reconocer cuáles son las áreas de mayor demanda dentro del terminal. Posteriormente, se analiza la percepción de estos respecto a la calidad del servicio, tomando en cuenta diferentes dimensiones evaluadas mediante una escala tipo Likert, lo que permite medir el nivel de satisfacción de forma objetiva y cuantificable.

Finalmente, en base a los resultados obtenidos, se identifican las áreas o elementos con más falencias, es decir menor satisfacción por parte del cliente, y se plantea un plan de acción para la mejora de la calidad de servicio en el terminal terrestre de Manta, así como para mejorar la experiencia del turista y contribuir a una imagen positiva de esta entidad como parte del sistema turístico de la ciudad.

3.1 Identificar los principales servicios utilizados por los turistas en el Terminal Terrestre de Manta.

Según información turística y de la Empresa Pública de Movilidad de Manta, el Terminal Terrestre “Luis Valdiviezo Morán” cuenta con: salas de espera, boleterías, zona de alimentación, baños públicos, cajeros automáticos y bancos, centro comercial (TermiMall),

parqueaderos, cooperativas de transporte, servicio de encomiendas, seguridad 24 horas y conexión con taxis y buses urbanos.

Tabla 6: *Servicios que ofrece el terminal*

Servicio principal en el terminal	Descripción en el contexto de Manta	Descripción teórica
Boleterías y cooperativas de transporte	Venta de pasajes y oficinas, cooperativas de transporte cantonal, intercantonal e interprovincial.	Los puntos de boleterías son un componente esencial de las terminales y del transporte de pasajeros.
Salas de espera y áreas de permanencia	Áreas de espera cómodas y seguras para que los usuarios permanezcan mientras esperan su bus.	Las salas y espacios de espera influyen directamente en la comodidad y satisfacción de los usuarios; varios estudios recomiendan aumentar asientos y áreas de espera como parte de los planes de mejora de terminales.
Zona de alimentación (restaurantes y cafeterías)	Patio de comidas abierto todos los días, con restaurantes y cafeterías dentro de la TerminiMall.	Las actividades comerciales y de restauración en terminales contribuyen a mejorar la experiencia del pasajero y generan entornos más acogedores.
Baños públicos y servicios higiénicos	Baños públicos disponibles para los usuarios, servicio muy utilizado por los viajeros.	La limpieza, disponibilidad y mantenimiento de los sanitarios son uno de los atributos más importantes de satisfacción en terminales y estaciones de transporte.
Cajeros automáticos y servicios bancarios	Terminal con cajeros automáticos para retirar dinero y realizar transacciones bancarias.	Los estudios de diseño de terminales incluyen cajeros y servicios financieros como parte de las facilidades complementarias que mejoran la conveniencia y reducen fricciones en el viaje.
Centro comercial (TerminiMall) y locales comerciales	El terminal funciona también como centro comercial, con tiendas y servicios varios dirigidos a usuarios y visitantes.	La integración de actividades comerciales y espacios públicos en terminales crea entornos dinámicos y puede mejorar la percepción de calidad y seguridad de los pasajeros.
Parqueaderos y zonas de parqueo	Más de 400 espacios de parqueo para vehículos particulares.	El acceso en vehículo privado y la disponibilidad de estacionamiento se consideran factores clave.
Servicio de taxis autorizados y conexión con buses urbanos	Servicio de taxis autorizado 24/7 y llegada de varias líneas de buses urbanos que conectan la TerminiMall con la ciudad.	La conexión entre clientes y terminal es un criterio vital en la planificación de terminales.

Seguridad y vigilancia	Seguridad 24 horas, presencia de personal de seguridad y control en accesos y andenes.	La seguridad y la percepción de seguridad son dimensiones críticas en la evaluación de calidad de terminales.
Encomiendas y paquetería	Servicio de encomiendas.	La mayoría de terminales incluyen los servicios de encomiendas y bodegas como parte su servicio integral.
Información turística y de rutas	Módulos y puntos informativos para que los usuarios consulten destinos, horarios, cooperativas y atractivos turísticos de la ciudad.	Estudios recientes sobre transporte turístico subrayan la importancia de la información clara sobre rutas y servicios para mejorar la experiencia del visitante y su percepción de calidad.

Nota: Servicios que ofrece el terminal y descripción teórica de cada elemento. **Fuente:** elaboración propia.

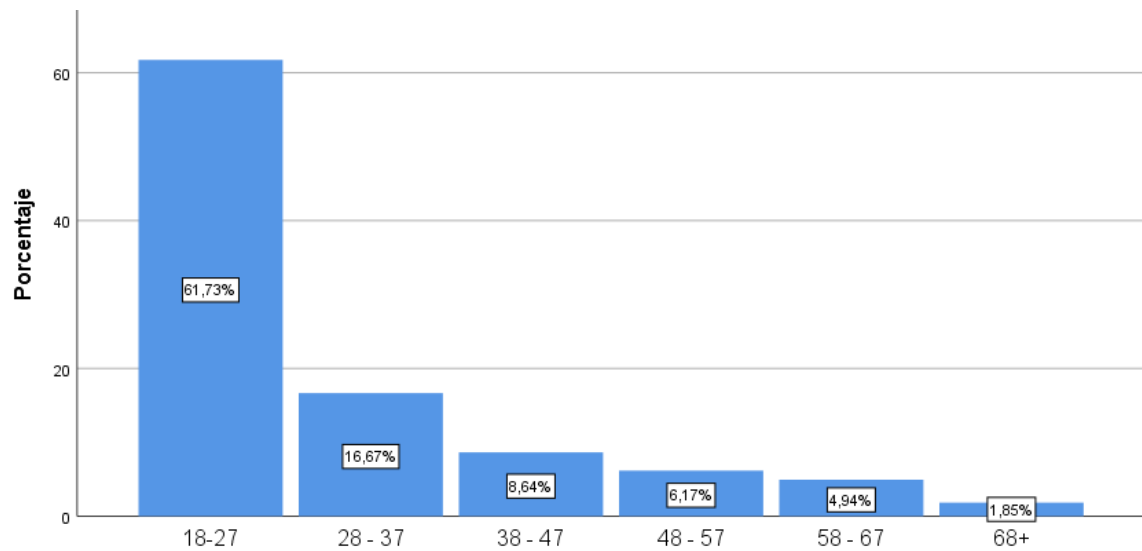
Siguiendo con las fases de la investigación, se realiza la encuesta, donde se aplicaron preguntas demográficas y destinadas a conocer el nivel de uso de cada uno de estos servicios en el terminal por parte de los turistas/viajeros.

De acuerdo con el gráfico de edades (Gráfico 2), se observa que la mayoría de los turistas encuestados se encuentran en el rango de 18 a 27 años, representando el 61,73 % del total. Esto indica que el perfil más común de usuarios del terminal es joven, posiblemente relacionado con actividades laborales, estudiantiles o recreativas.

El segundo grupo más representativo corresponde a personas de 28 a 37 años con un 16,67 %, seguido de los grupos de 38 a 47 años (8,64 %) y 48 a 57 años (6,17 %). En más pequeña proporción aparecen usuarios de 58 a 67 años (4,94 %) y adultos mayores de 68 años o más (1,85 %).

Esto refleja que el terminal es un espacio utilizado principalmente por personas y adultos jóvenes, lo cual puede relacionarse con patrones de movilidad más activos y frecuentes.

Gráfico 3: *Relación etaria de encuestados*

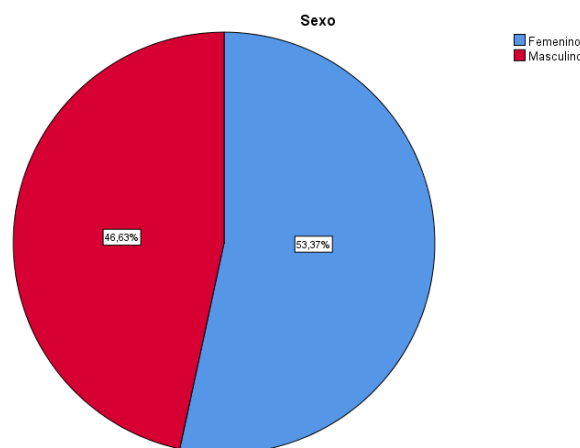


Nota: relación de edades de los encuestados. **Fuente:** elaboración propia.

El gráfico circular muestra que el 53,37 % de los turistas son mujeres, mientras que el 46,63 % son hombres. La diferencia entre ambos porcentajes es pequeña, lo que demuestra que el terminal es utilizado de forma equilibrada por personas de ambos sexos.

Esto ayuda a comprender que los servicios ofertados deben ajustarse tanto a necesidades masculinas como femeninas, principalmente en temas como seguridad, limpieza, sanitarios y áreas de espera.

Gráfico 4: *Relación de género de encuestados*

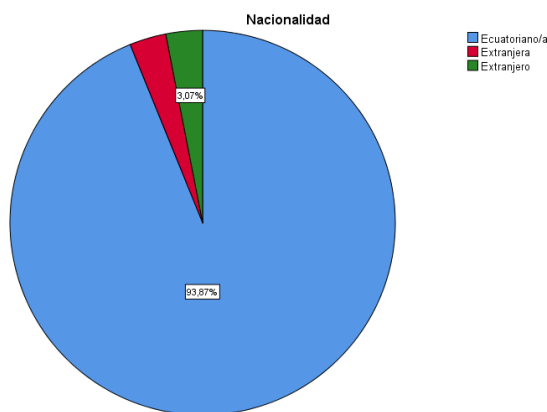


Nota: relación de género de los encuestados. **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados indican que el 93,87 % de los encuestados son ecuatorianos. Los turistas extranjeros representan un porcentaje significativamente menor: 3,07 % extranjeras y 3,07 % extranjeros.

Esto demuestra que el terminal terrestre de Manta es utilizado principalmente por turistas nacionales, posiblemente por la dinámica del transporte interprovincial y regional. Los turistas internacionales suelen utilizar más el aeropuerto o transporte privado, dependiendo de su itinerario.

Gráfico 5: *Nacionalidad*



Nota: Nacionalidad de los encuestados. **Fuente:** elaboración propia.

El Gráfico 6 evidencia cuáles son los servicios más utilizados por los turistas durante su paso por el Terminal Terrestre de Manta. Los resultados muestran una clara tendencia hacia el uso de servicios básicos, sobre todo los relacionados con higiene, alimentación y compras.

En primer lugar, los sanitarios representan el servicio más utilizado, alcanzando un 27,61 %. Este resultado indica que las necesidades fisiológicas son de prioridad para quienes hacen uso del terminal, lo cual coincide con la literatura que señala a los servicios higiénicos como una de las facilidades más demandadas en infraestructuras de transporte terrestre. Este dato da idea de la importancia de mantener estos espacios en buenas condiciones, limpios y accesibles.

En segundo lugar, se refleja la zona de tiendas y baños, utilizada por el 19,02 % de los turistas. Esto refleja que un grupo significativo de usuarios hace uso de sanitarios complementado con actividades de compra rápida, relacionadas en su mayoría con artículos

de viaje, alimentos ligeros o productos de emergencia. Esto evidencia que la integración entre áreas comerciales y servicios básicos favorece la experiencia del visitante.

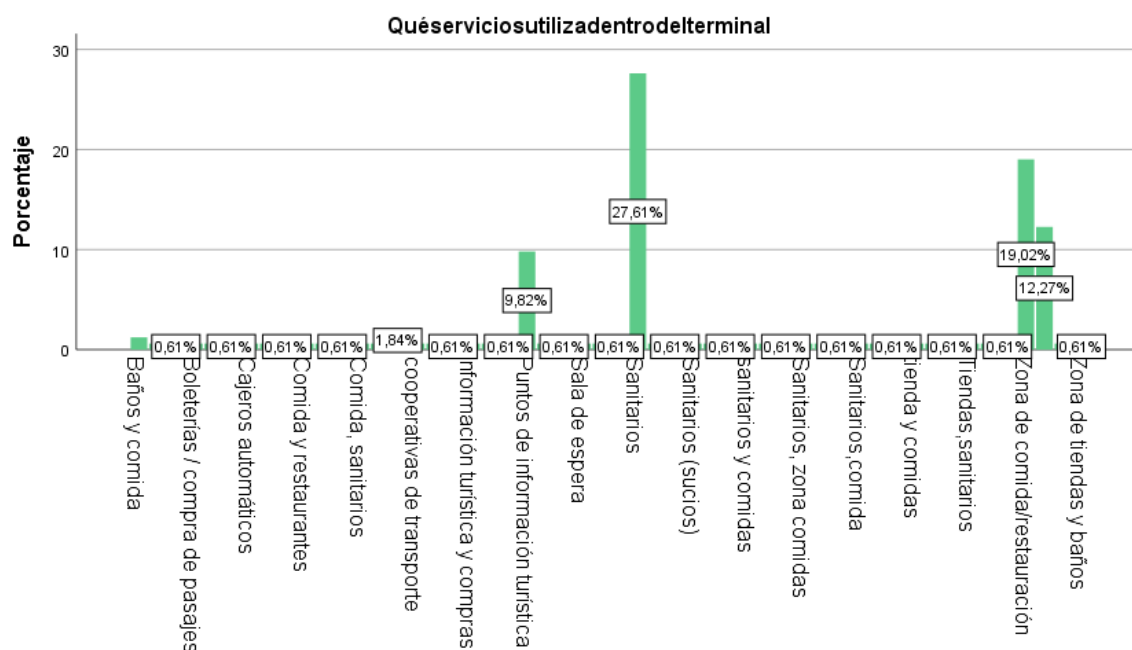
El tercer servicio más utilizado corresponde a la zona de comida/restauración, con un 12,27 %. La presencia de restaurantes y cafeterías dentro del terminal cumple un rol importante en la atención de viajeros que se pasan largos periodos esperando el transporte o llegan desde recorridos distantes. La literatura coincide en que los servicios de alimentación son componentes esenciales para mejorar la percepción del usuario en terminales terrestres.

Otro servicio relevante son los puntos de información turística y comercial, utilizados por el 9,82 % de los encuestados. Esto demuestra que una parte de los turistas requiere orientación sobre los horarios, los destinos, rutas y servicios del terminal, lo cual es especialmente útil para quienes visitan por primera vez o viajan a lugares desconocidos.

Los demás servicios—como cajeros automáticos, sala de espera, boletos, tiendas combinadas, o cooperativas de transporte—registran porcentajes menores (entre 0,61 % y 1,84 %). Esta baja frecuencia puede deberse a la rapidez con la que algunos turistas realizan sus trámites de viaje, o a que dichos servicios no siempre son necesarios en cada visita.

En conjunto, el análisis del gráfico revela que los turistas priorizan sanitarios, zonas comerciales y áreas de alimentación, lo que permite identificar cuáles servicios deben recibir mayor atención en términos de mantenimiento, limpieza, abastecimiento y accesibilidad. Estos resultados son fundamentales para orientar mejoras que eleven la calidad del servicio y la satisfacción del usuario dentro del terminal.

Gráfico 6: Servicios más utilizados en el terminal.



Nota: servicios más utilizados en el terminal por los encuestados. **Fuente:** elaboración propia.

También se analizó la forma de transporte de los encuestados y la frecuencia con qué visitan el terminal, con el objetivo de describir el nivel de afluencia y características de los clientes.

Tabla 7: Medios de transporte vs frecuencia de visita

		Con qué frecuencia visita el terminal terrestre de Manta			Total
		Frecuente	Ocasional	Primera vez	
Qué medio de transporte utilizó	Bus	186	92	45	323
	Carro propio	2	9	0	11
	Carro propio a veces bus	3	0	0	3
	Moto	2	0	0	2
	Taxi	12	28	5	45
Total		86	62	15	163

Nota: relación de los medios de transporte más utilizados y la frecuencia de visita al terminal. **Fuente:** elaboración propia.

Se evidencia que el bus es el medio de transporte predominante, utilizado por 323 encuestados.

- 186 de ellos visitan el terminal con frecuencia,
- 92 de manera ocasional,
- y 45 lo visitan por primera vez.

Esto demuestra una fuerte dependencia del transporte interprovincial por parte de los usuarios del terminal.

Además, los usuarios que llegan en taxi representan 45 personas. La mayor parte son visitantes ocasionales (28), lo cual sugiere que el taxi es la opción preferida para quienes no visitan regularmente el terminal o para turistas que no desean utilizar transporte público local.

El uso de vehículo propio, moto o combinación de medios tiene una presencia mínima. Esto podría indicar que la mayoría de turistas utiliza el terminal como punto de origen o destino de viajes interprovinciales, y no como estacionamiento o punto de transferencia para vehículos personales.

El medio de transporte está directamente vinculado a la frecuencia de visita: quienes viajan en bus regresan con más frecuencia, mientras que quienes llegan en taxi lo hacen de manera ocasional. Esto ayuda a comprender y describir los patrones de movilidad de los turistas y cómo el terminal integra distintos sistemas de transporte.

3.2 Analizar la percepción de los turistas respecto a la calidad, atención y condiciones físicas de los servicios ofrecidos.

En esta segunda fase de la investigación se presentan los resultados relacionados con la percepción que tienen los turistas sobre la calidad de los servicios brindados en el Terminal Terrestre de Manta. Para ello, se analizan los ítems de la encuesta que evalúan aspectos fundamentales como la atención del personal, las condiciones físicas de las instalaciones y la calidad general del servicio, todos ellos considerados elementos esenciales dentro de la experiencia del usuario en infraestructuras de transporte terrestre.

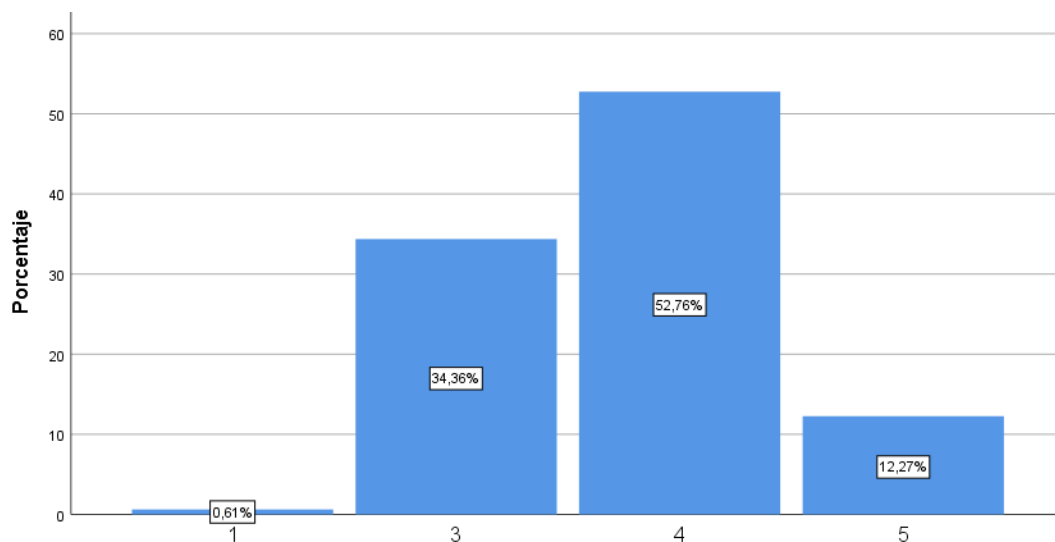
Los indicadores evaluados permiten comprender cómo los turistas valoran dimensiones clave tales como la amabilidad y disposición del personal, la eficiencia en la

atención, la limpieza y orden del terminal, la iluminación, ventilación y comodidad de los espacios, la señalización interna, la seguridad percibida, entre otros factores que influyen directamente en el nivel de satisfacción global con el servicio. Cada uno de estos elementos fue medido mediante una escala tipo Likert que recoge el grado de acuerdo de los encuestados respecto a situaciones específicas vividas durante su paso por el terminal.

El análisis de estos resultados es fundamental, ya que permite identificar fortalezas y debilidades en la gestión y operación del terminal, así como aspectos que requieren intervención o mejora para ofrecer un servicio más eficiente, seguro y confortable. Además, los hallazgos contribuyen a valorar la calidad del terminal desde la perspectiva del turista, actor clave dentro de la dinámica turística de Manta y su imagen como destino.

A continuación, se presentan de manera detallada los resultados obtenidos para cada ítem de esta sección, acompañados de su respectiva interpretación

Gráfico 7: Ítem Amabilidad de personal

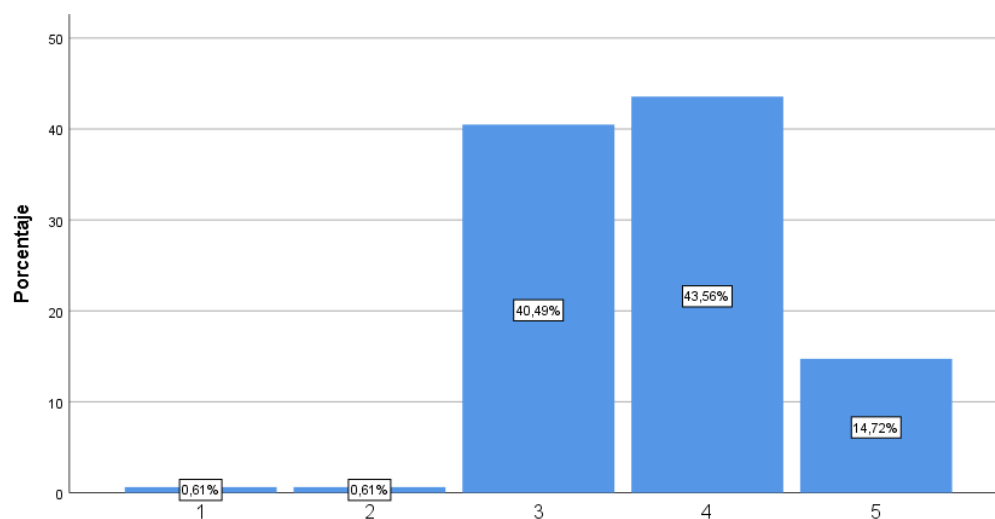


Nota: Resultado de la pregunta *El personal del terminal fue amable y atento durante su atención*. **Fuente:** elaboración propia.

El gráfico muestra que la mayoría de los turistas percibe de manera positiva la amabilidad del personal del terminal. El 52,76 % calificó este aspecto con 4, y el 34,36 % con 3, lo que indica una valoración generalmente favorable. Además, un 12,27 % otorgó la calificación máxima (5), mientras que solo el 0,61 % mostró insatisfacción.

En resumen, los resultados evidencian que la atención del personal es bien valorada por los usuarios, convirtiéndose en una fortaleza del servicio que contribuye a una experiencia satisfactoria dentro del terminal.

Gráfico 8: *Ítem Personal resuelve mis dudas o problemas*



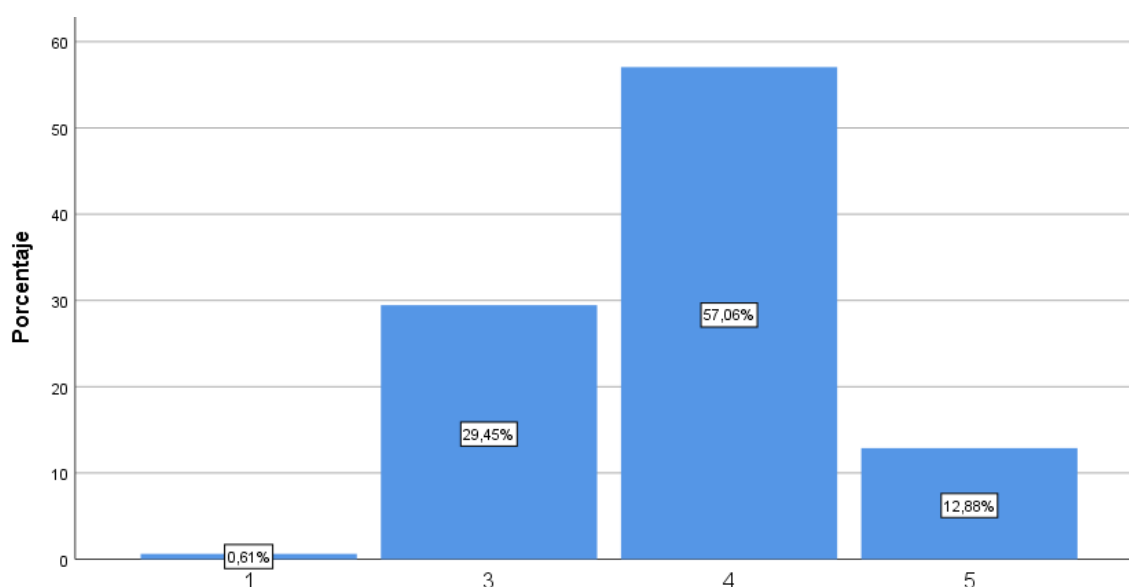
Nota: Resultado sobre la pregunta *El personal se mostró dispuesto a resolver mis dudas o problemas.*

Fuente: elaboración propia.

Los resultados muestran una percepción mayormente positiva por parte de los turistas. El 43,56 % calificó este aspecto con 4, seguido por un 40,49 % que otorgó una valoración de 3. Además, un 14,72 % evaluó con la puntuación máxima (5), evidenciando que una parte importante de los usuarios considera que el personal brinda apoyo adecuado cuando se le solicita.

Las valoraciones bajas (0,61 % para 1 y 2) son mínimas, lo que indica que los casos de insatisfacción son aislados. En general, estos resultados reflejan que la disposición del personal para ayudar al turista constituye un punto favorable dentro del servicio del terminal.

Gráfico 9: *Ítem Atención del personal fue suficiente y rápida*



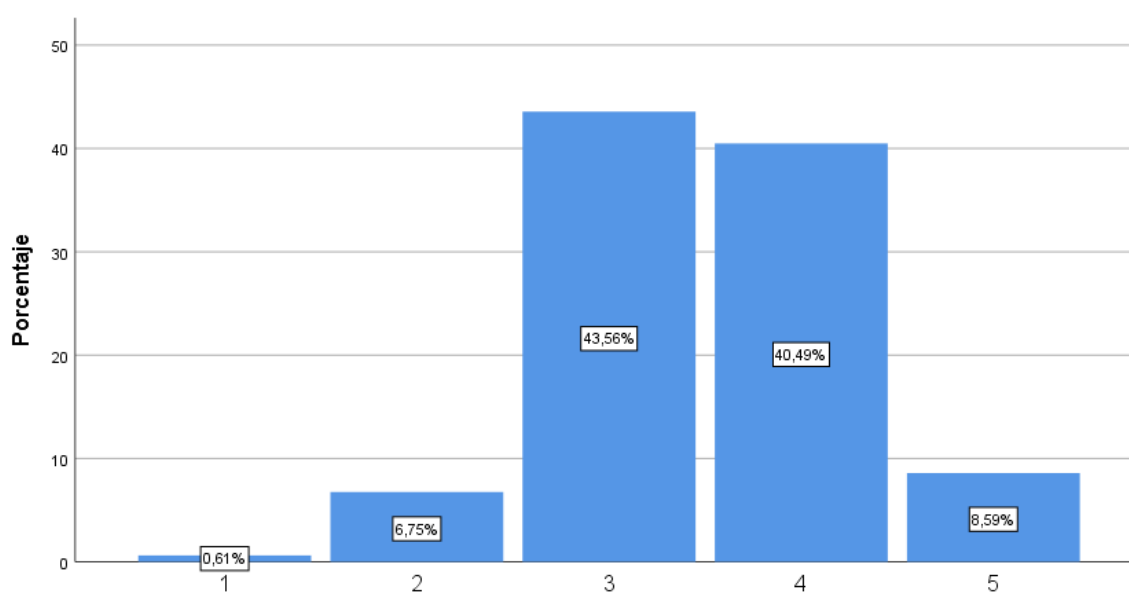
Nota: resultado sobre la pregunta *La atención del personal fue eficiente y rápida*. **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados muestran una percepción positiva respecto a la eficiencia del personal. El 57,06 % de los turistas calificó este aspecto con 4, mientras que un 29,45 % otorgó una calificación de 3, lo que indica que la mayoría considera que la atención es adecuada y oportuna.

Un 12,88 % evaluó el servicio con la puntuación máxima (5), evidenciando esta tendencia favorable. Las valoraciones negativas son mínimas (0,61 % en la categoría 1), lo que demuestra que la atención lenta o ineficiente es un hecho poco frecuente.

En general, los turistas perciben que la atención brindada por el personal del terminal es eficiente y se realiza en tiempos apropiados.

Gráfico 10: *Ítem instalaciones físicas en buenas condiciones*



Nota: resultado sobre la pregunta *Las instalaciones físicas del terminal están en buenas condiciones.*

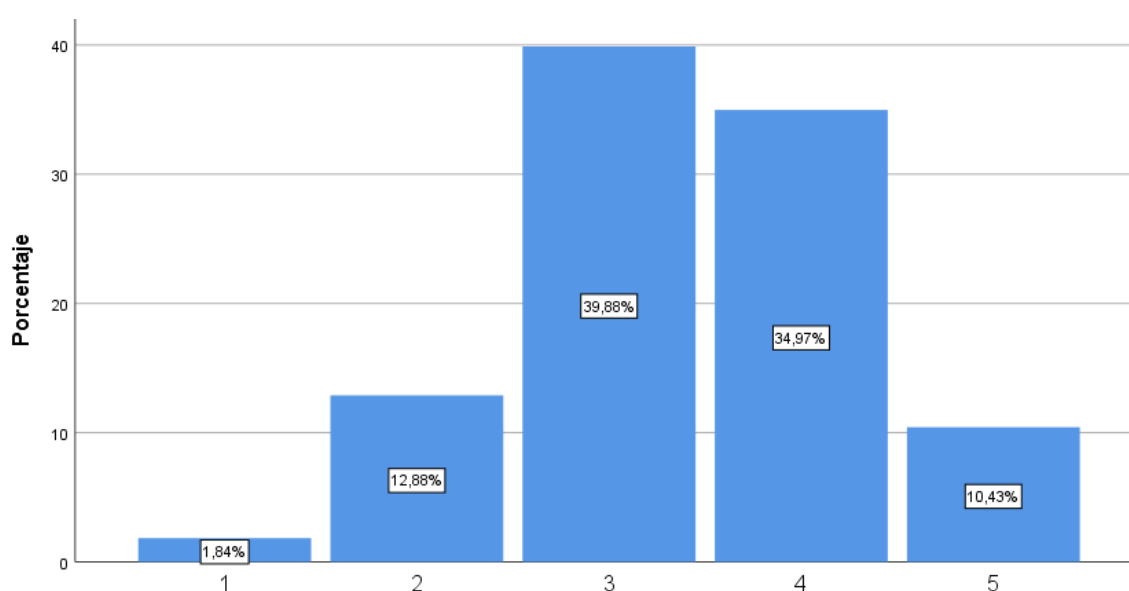
Fuente: elaboración propia.

El gráfico refleja que la percepción de los turistas sobre el estado físico del terminal es mayormente positiva. El 43,56 % calificó este aspecto con 3 y el 40,49 % con 4, lo que indica que la mayoría considera que las instalaciones se encuentran en condiciones aceptables o buenas.

Un 8,59 % evaluó este ítem con la calificación máxima (5), mientras que las valoraciones negativas fueron muy bajas (0,61 % para 1 y 6,75 % para 2). Esto sugiere que, aunque existe un nivel general de conformidad, aún hay margen para mejoras en infraestructura.

En síntesis, los turistas perciben que el terminal cuenta con instalaciones adecuadas, pero no sobresalientes.

Gráfico 11: *Ítem Instalaciones limpias y ordenadas*



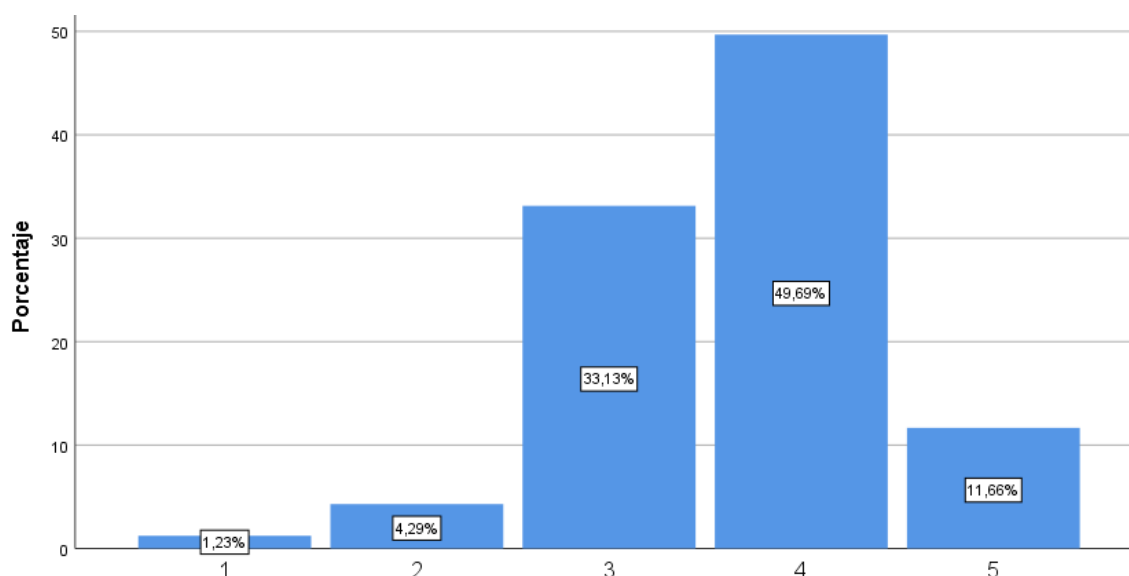
Nota: resultado sobre la pregunta *Las instalaciones se encuentran limpias y ordenadas*. **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados muestran una percepción relativamente positiva sobre la limpieza y el orden del terminal. El 39,88 % calificó este aspecto con 3, mientras que el 34,97 % otorgó una valoración de 4, lo que indica que la mayoría considera que las instalaciones están adecuadamente mantenidas.

Un 10,43 % evaluó este ítem con la puntuación máxima (5), reforzando la tendencia favorable. Las valoraciones negativas fueron bajas (1,84 % para 1 y 12,88 % para 2), aunque este último porcentaje sugiere que algunos usuarios sí identifican áreas de mejora en limpieza.

En resumen, los turistas perciben que el terminal mantiene un nivel de orden y limpieza aceptable, aunque se pueden ver oportunidades de optimización.

Gráfico 12: *Ítem ventilación y temperatura del terminal*



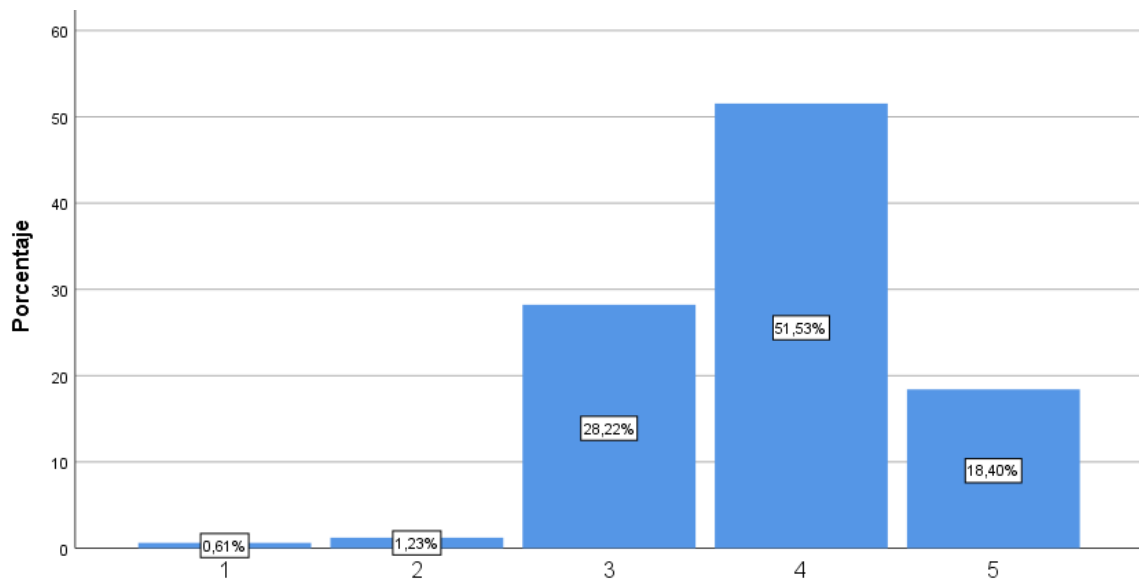
Nota: resultado sobre la pregunta *La ventilación y temperatura del terminal son adecuadas*. **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados muestran una valoración generalmente positiva sobre las condiciones de ventilación y temperatura del terminal. El 49,69 % calificó este aspecto con 4, y el 33,13 % con 3, indicando que la mayoría de los turistas considera aceptable el ambiente térmico del lugar.

Un 11,66 % otorgó la puntuación máxima (5), lo cual refuerza la percepción favorable. Por otro lado, las valoraciones negativas fueron muy bajas (1,23 % para 1 y 4,29 % para 2), evidenciando que solo un pequeño grupo percibe problemas en este aspecto.

En general, los turistas consideran que el terminal mantiene condiciones ambientales adecuadas en su estancia.

Gráfico 13: Ítem iluminación dentro del terminal



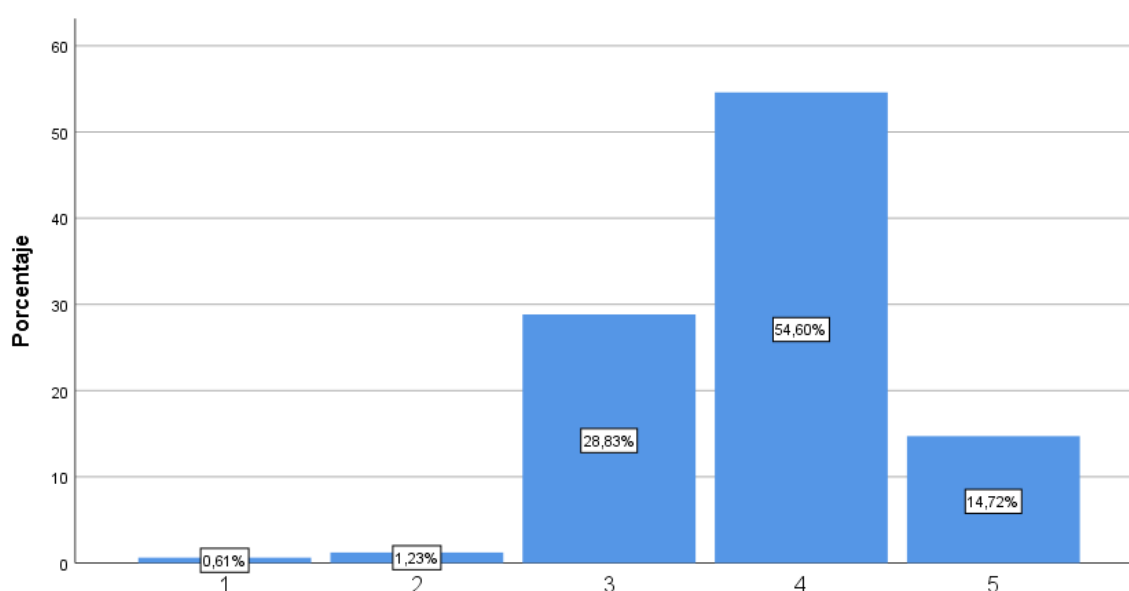
Nota: resultado sobre la pregunta *La iluminación dentro del terminal es suficiente*. **Fuente:** elaboración propia.

La mayoría de los turistas percibe adecuadamente la iluminación del terminal. El 51,53 % calificó este aspecto con 4, mientras que el 28,22 % lo evaluó con 3, lo que refleja una percepción mayormente positiva.

Un 18,40 % otorgó la máxima calificación (5), reforzando la valoración positiva. Las respuestas negativas fueron mínimas (0,61 % para 1 y 1,23 % para 2), lo que indica que muy pocos usuarios creen que existen falencias en la iluminación.

En general, los turistas perciben que el terminal cuenta con niveles de iluminación adecuados para su tránsito y seguridad.

Gráfico 14: Ítem accesos y señalización



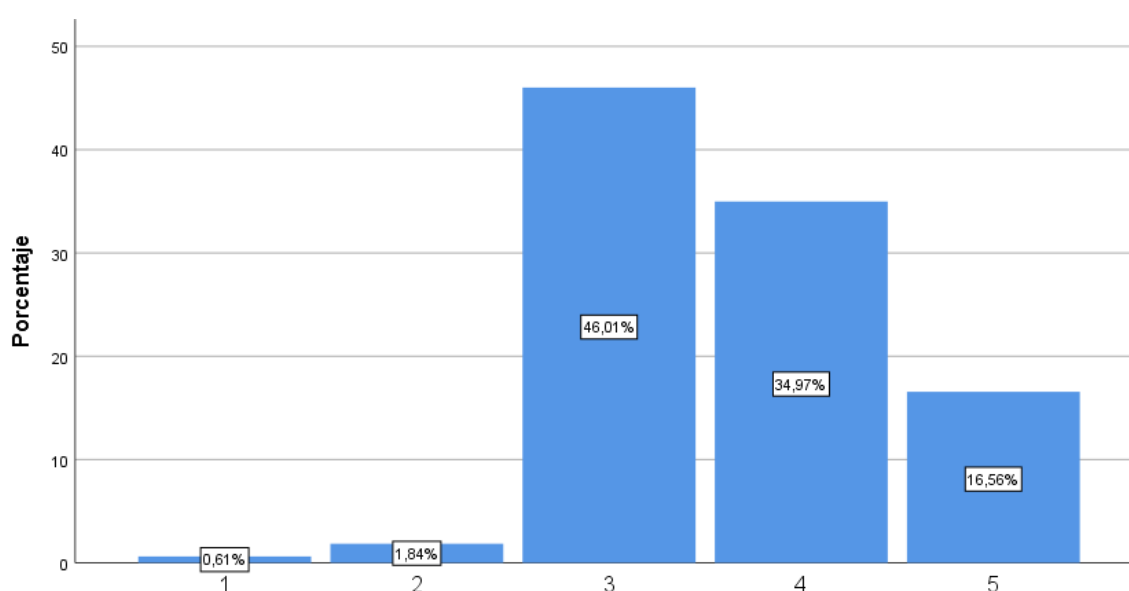
Nota: Resultados de la pregunta *Los accesos y la señalización permiten una fácil orientación dentro del terminal*. **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados muestran una percepción positiva respecto a la señalización y accesos del terminal. El 54,60 % calificó este aspecto con 4, mientras que el 28,83 % lo evaluó con 3, indicando que la mayoría de los turistas considera que orientarse dentro del terminal es relativamente sencillo.

Un 14,72 % votó por la calificación máxima (5), reforzando esta valoración favorable. Las respuestas negativas fueron mínimas (0,61 % para 1 y 1,23 % para 2), lo que refleja que muy pocos usuarios encuentran dificultades significativas de orientación.

En general, los turistas perciben que el terminal cuenta con señalización y accesos adecuados para desplazarse sin problemas.

Gráfico 15: *Ítem asientos en sala de espera*



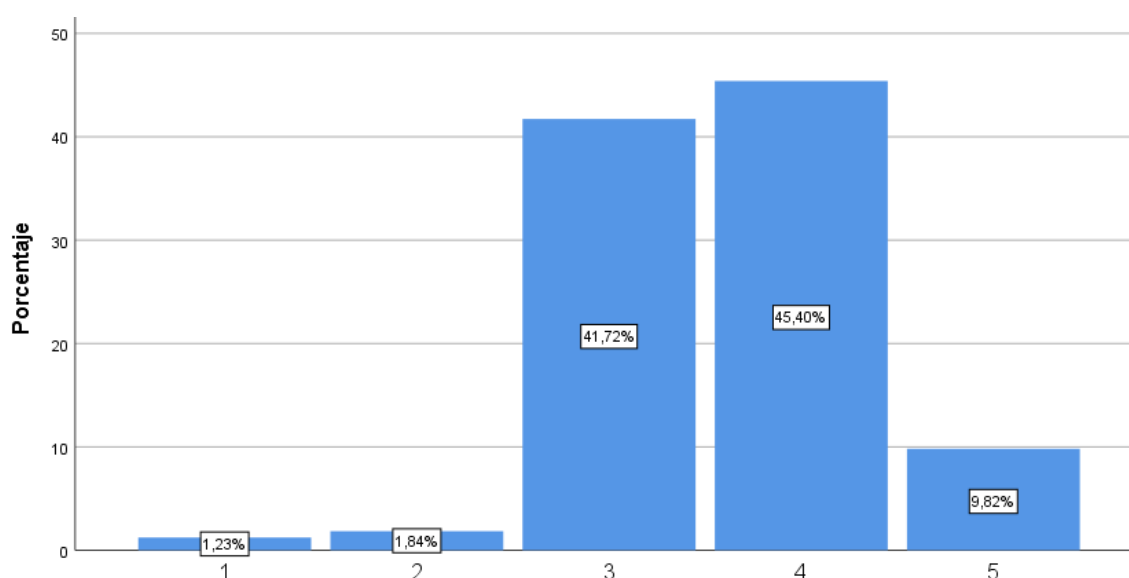
Nota: resultados de la pregunta *Existen suficientes asientos en las salas de espera*. **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados muestran que la percepción sobre la disponibilidad de asientos es medianamente positiva. El 46,01 % calificó este aspecto con 3, mientras que el 34,97 % otorgó una valoración de 4, lo que indica que muchos turistas consideran que los asientos son suficientes, aunque no en todos los casos.

Un 16,56 % evaluó con la puntuación máxima (5), lo cual refleja satisfacción plena en una parte del grupo. Las valoraciones negativas fueron bajas (0,61 % para 1 y 1,84 % para 2), pero indican que algunos usuarios sí perciben momentos o áreas donde los asientos podrían ser insuficientes.

En general, los turistas consideran que la disponibilidad de asientos es aceptable, aunque se identifica un margen de mejora para asegurar mayor comodidad en horas donde la demanda es más alta.

Gráfico 16: *Comodidad de áreas para todas las edades*



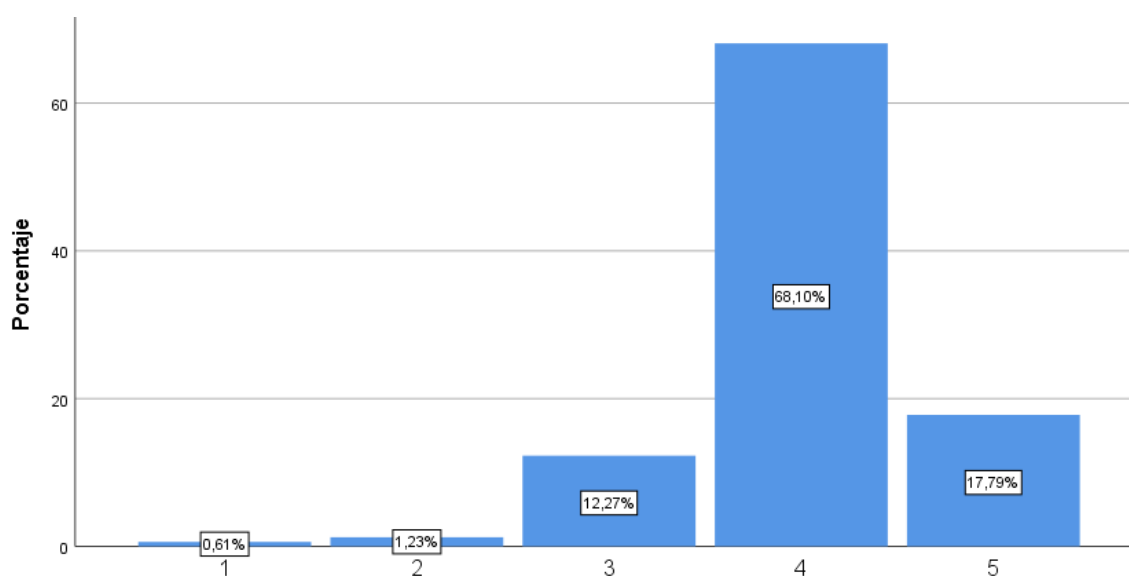
Nota: resultado del ítem *Las áreas son cómodas para personas de todas las edades*. **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados muestran una percepción mayormente positiva respecto a la comodidad de las áreas del terminal. El 45,40 % de los turistas calificó este aspecto con 4, mientras que el 41,72 % lo evaluó con 3, indicando que la mayoría considera que las instalaciones ofrecen un nivel de comodidad que es adecuado.

Un 9,82 % otorgó la calificación máxima (5), reforzando esta apreciación favorable. Las valoraciones negativas fueron mínimas (1,23 % para 1 y 1,84 % para 2), lo que evidencia que solo un pequeño grupo percibe deficiencias en este aspecto.

En general, los turistas consideran que las áreas del terminal resultan lo suficientemente cómodas para diferentes grupos etarios.

Gráfico 17: Seguridad dentro del terminal



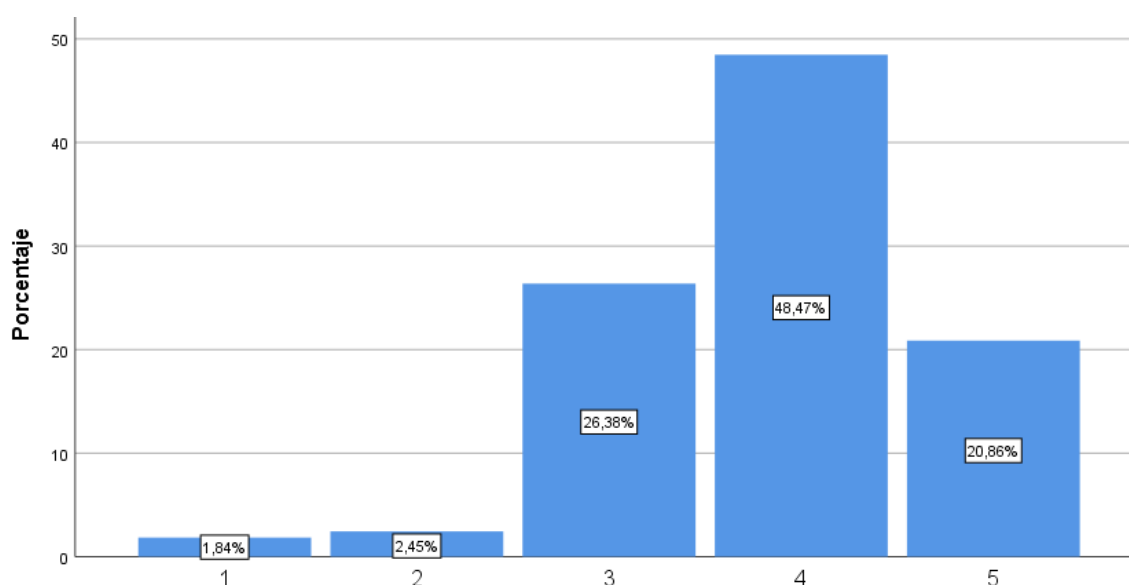
Nota: Resultado de la pregunta *Me sentí seguro/a dentro del terminal*. **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados reflejan una percepción altamente positiva sobre la seguridad dentro del terminal. El 68,10 % de los turistas calificó este aspecto con 4, lo que representa la mayoría más amplia observada hasta ahora. Además, un 17,79 % otorgó la calificación máxima (5), reforzando esta percepción favorable.

Un 12,27 % evaluó con 3, lo que indica que un grupo menor considera la seguridad como aceptable pero mejorable. Las respuestas negativas fueron mínimas (0,61 % para 1 y 1,23 % para 2), evidenciando que los casos de inseguridad percibida son poco frecuentes.

En síntesis, los turistas se sienten mayormente seguros dentro del terminal, lo cual constituye uno de los puntos fuertes del servicio.

Gráfico 18: Ítem presencia de personal de seguridad



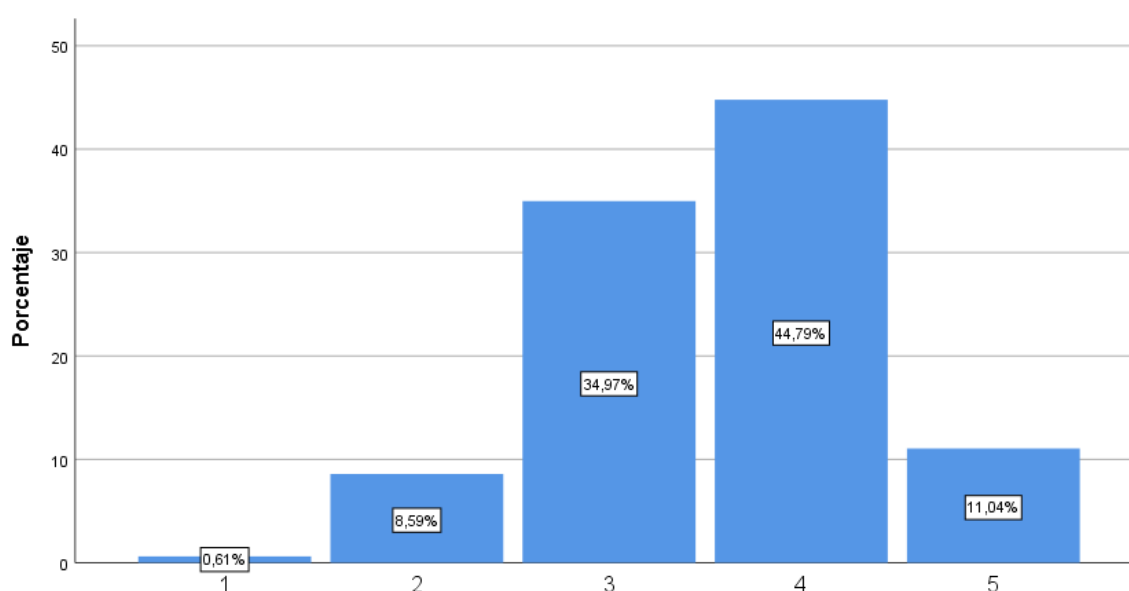
Nota: resultado de la pregunta *Observé presencia visible de personal de seguridad*. **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados muestran una percepción positiva respecto a la presencia de personal de seguridad en el terminal. El 48,47 % calificó este aspecto con 4, mientras que un 26,38 % lo evaluó con 3, lo que indica que la mayoría de los turistas considera que la seguridad es visible y accesible.

Un 20,86 % otorgó la máxima calificación (5), reforzando esta percepción favorable. Las valoraciones negativas fueron bajas (1,84 % para 1 y 2,45 % para 2), lo que sugiere que solo un grupo reducido percibió poca o insuficiente presencia de seguridad.

Se evidencia que la mayoría de los turistas percibe una presencia constante y visible de personal de seguridad, lo que contribuye a mantener una sensación de protección dentro del terminal.

Gráfico 19: *Ítem señalización para rutas de evacuación*



Nota: resultado del ítem *Existe una adecuada señalización para rutas de evacuación y emergencias*.

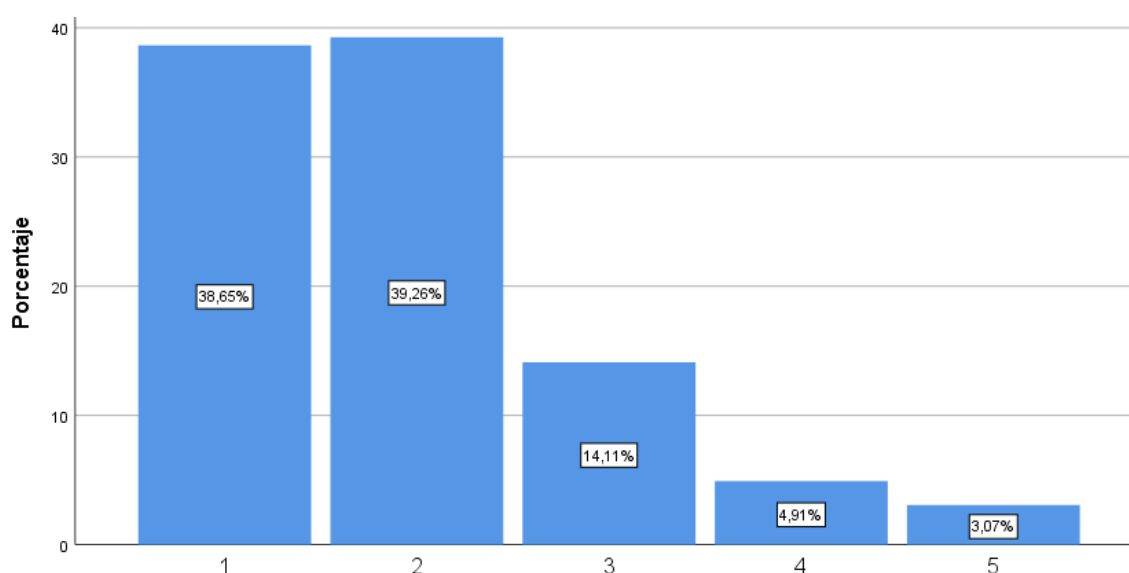
Fuente: elaboración propia.

Los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva respecto a la señalización de rutas de evacuación en el terminal. El 44,79 % calificó este aspecto con 4, mientras que el 34,97 % lo evaluó con 3, lo que indica que la mayoría considera que la señalización es aceptable y cumple su función.

Un 11,04 % otorgó la máxima calificación (5), reforzando esta apreciación favorable. Las valoraciones negativas fueron relativamente bajas (0,61 % para 1 y 8,59 % para 2), aunque este último porcentaje sugiere que algunos turistas sí perciben oportunidades de mejora.

En resumen, los turistas consideran que las rutas de evacuación están señalizadas de forma adecuada, aunque no de manera sobresaliente.

Gráfico 20: Ítem baños de terminal limpios



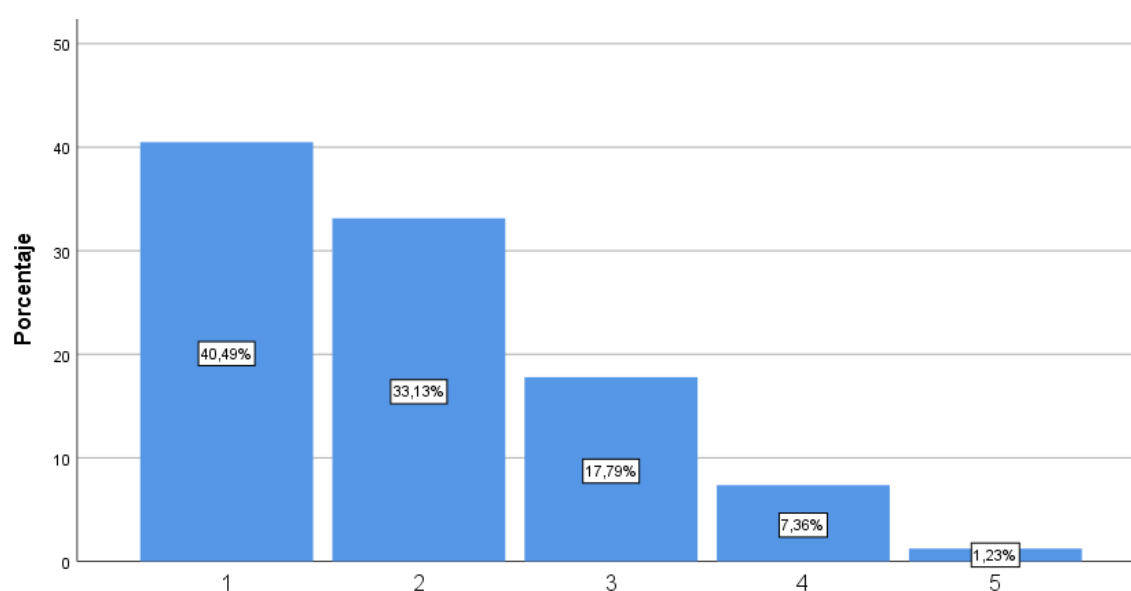
Nota: resultado del ítem *Los baños del terminal están limpios*. **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados muestran una percepción predominantemente negativa respecto a la limpieza de los baños. El 38,65 % calificó este aspecto con 1, y el 39,26 % con 2, lo que indica que más del 77 % de los turistas considera que los baños no están limpios o presentan deficiencias importantes.

Un 14,11 % evaluó con 3, lo que sugiere una percepción neutral o regular. Las valoraciones positivas fueron muy bajas (4,91 % para 4 y 3,07 % para 5), evidenciando que solo una minoría considera que los baños cumplen adecuadamente con los estándares de limpieza.

En conjunto, la limpieza de los baños es uno de los aspectos peor valorados del terminal y representa una clara oportunidad de mejora.

Gráfico 21: *Ítem insumos en baños*



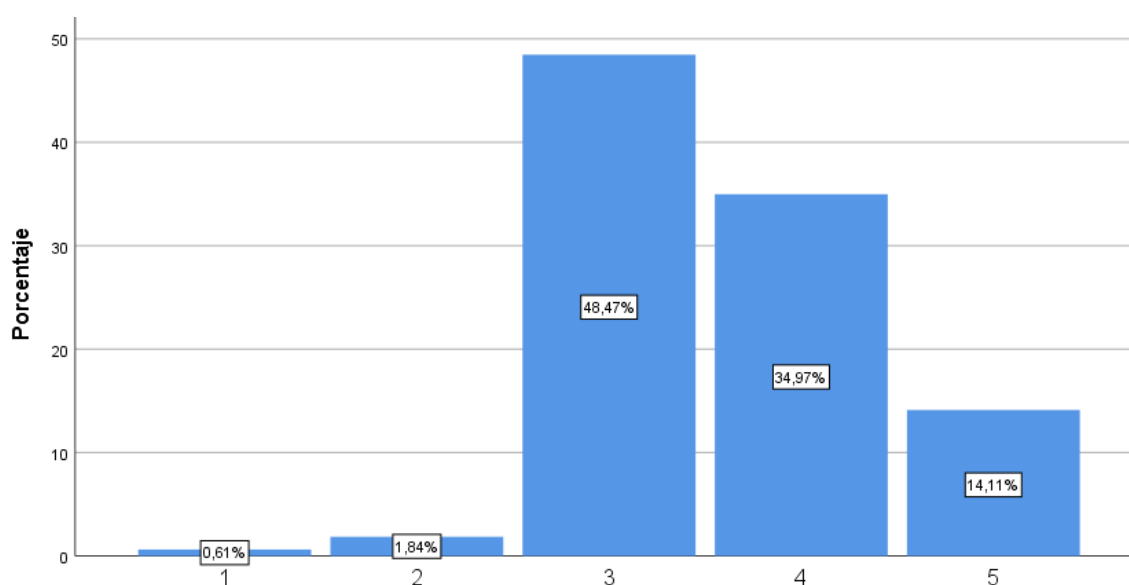
Nota: Pregunta *Los baños cuentan con agua, papel y jabón*. **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados evidencian una percepción mayormente negativa sobre el abastecimiento básico en los baños del terminal. El 40,49 % calificó este aspecto con 1, y el 33,13 % con 2, lo que significa que más del 73 % de los turistas considera que los baños no cuentan adecuadamente con agua, papel higiénico o jabón.

Un 17,79 % otorgó una valoración de 3, mostrando una percepción regular. Las calificaciones positivas fueron muy bajas (7,36 % para 4 y apenas 1,23 % para 5), lo que confirma que este es uno de los servicios peor evaluados.

En conjunto, el abastecimiento de insumos en los baños representa una de las principales debilidades del terminal y un aspecto urgente de mejora.

Gráfico 22: *Variedad en zona de comidas*



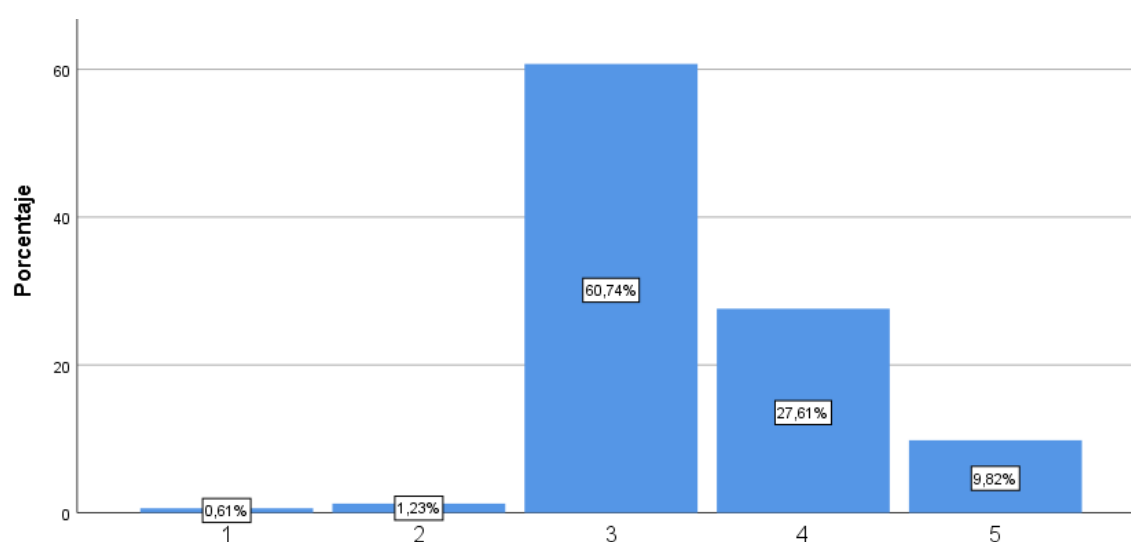
Nota: resultado de la pregunta *La zona de comidas tiene variedad suficiente*. **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados muestran una percepción generalmente positiva, aunque moderada, sobre la variedad de alimentos en la zona de comidas del terminal. El 48,47 % calificó este aspecto con 3, indicando que muchos turistas consideran la variedad como aceptable. Además, el 34,97 % otorgó una calificación de 4, lo que refuerza una percepción favorable.

Un 14,11 % evaluó con la máxima calificación (5), evidenciando que para una parte de los usuarios la oferta gastronómica es suficiente. Las valoraciones negativas fueron muy bajas (0,61 % para 1 y 1,84 % para 2), lo que sugiere que la mayoría no percibe grandes deficiencias en este servicio.

Los turistas consideran que la zona de comidas cuenta con una variedad adecuada, aunque no demasiado amplia.

Gráfico 23: *Ítem precios de local de comidas*



Nota: resultado de la pregunta Los precios de los locales comerciales me parecieron adecuados. **Fuente:** elaboración propia.

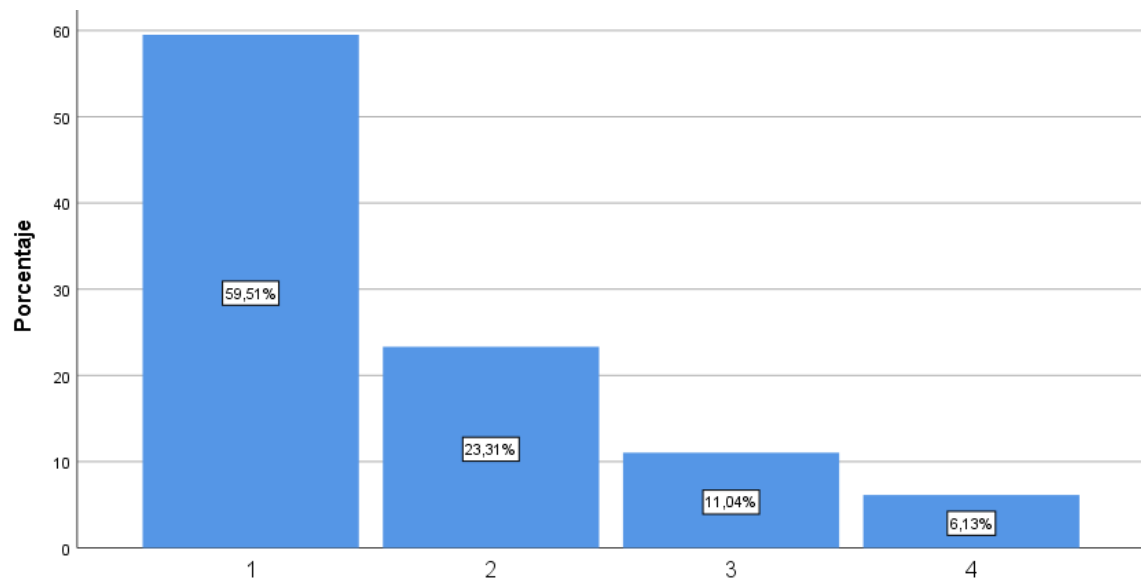
Los resultados muestran una percepción moderadamente positiva sobre los precios en los locales comerciales del terminal. El 60,74 % calificó este aspecto con 3, lo que indica que la mayoría considera los precios como aceptables o promedio.

El 27,61 % otorgó una calificación de 4, reforzando una percepción favorable. Además, un 9,82 % evaluó con la máxima puntuación (5), señalando que un grupo menor percibe los precios como plenamente adecuados.

Las valoraciones negativas fueron mínimas (0,61 % para 1 y 1,23 % para 2), lo que sugiere que muy pocos turistas consideran los precios excesivos o inadecuados.

En general, los turistas perciben que los precios en los comercios del terminal son razonables.

Gráfico 24: Ítem wifi en el terminal



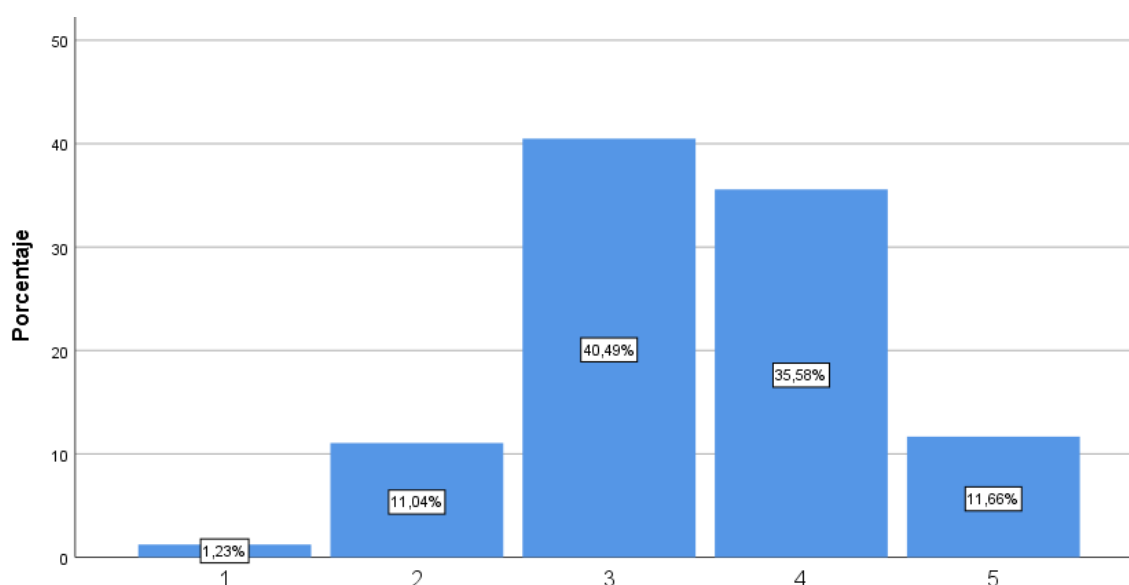
Nota: pregunta *El Wi-Fi del terminal es funcional y accesible*. **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados muestran una percepción bastante negativa respecto al servicio de WiFi del terminal. El 59,51 % calificó este aspecto con 1, y el 23,31 % con 2, lo que significa que más del 82 % de los turistas considera que este servicio no funciona adecuadamente o no es accesible.

Un 11,04 % otorgó una valoración de 3, lo que refleja una opinión neutral. Las calificaciones positivas fueron muy bajas (6,13 % para 4 y 0 % para 5), evidenciando que casi ningún usuario percibe el servicio como satisfactorio.

En conjunto, el WiFi del terminal se posiciona como uno de los elementos peor evaluados, indicando una necesidad clara de mejora.

Gráfico 25: Ítem espacio para personas con discapacidad



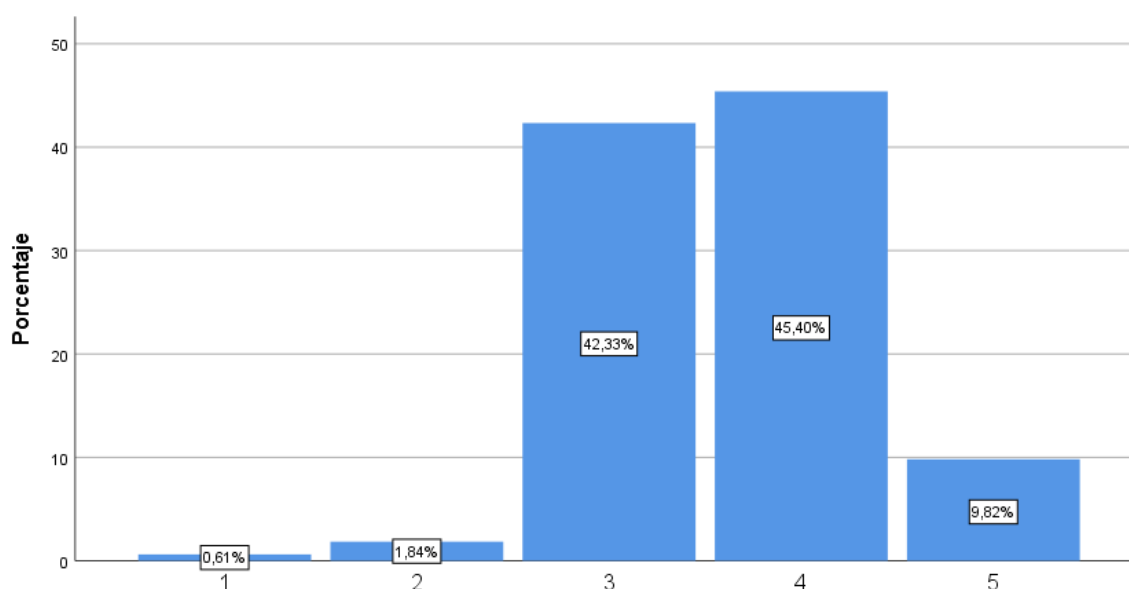
Nota: resultados de la pregunta *Existen espacios adecuados para personas con discapacidad*. **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados muestran una percepción moderadamente positiva sobre la accesibilidad del terminal para personas con discapacidad. El 40,49 % calificó este aspecto con 3, mientras que el 35,58 % lo evaluó con 4, lo que indica que la mayoría considera que existen condiciones aceptables, aunque no completamente positivas.

Un 11,66 % otorgó la calificación máxima (5), reflejando plena conformidad en un grupo menor. Las valoraciones negativas fueron reducidas (1,23 % para 1 y 11,04 % para 2), aunque este último porcentaje sugiere que algunos turistas perciben limitaciones en la infraestructura.

En general, los turistas consideran que el terminal tiene espacios adecuados para personas con discapacidad, aunque con posibilidades de mejora para garantizar plena accesibilidad para todos.

Gráfico 26: Ítem satisfacción general con el servicio



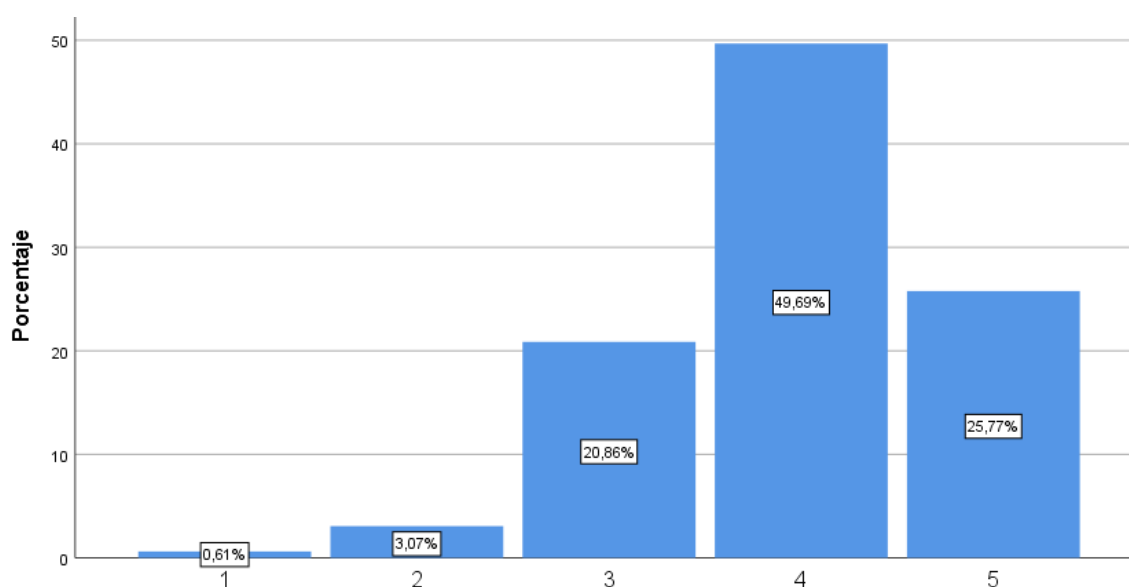
Nota: resultado sobre la pregunta que mide la satisfacción global del servicio en el terminal *En general, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los servicios del Terminal Terrestre de Manta?* **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados muestran una percepción global mayormente positiva respecto a la satisfacción general con los servicios del terminal. El 45,40 % de los turistas calificó con 4, mientras que el 42,33 % asignó una valoración de 3, indicando que la mayoría se siente moderadamente satisfecha.

Un 9,82 % otorgó la calificación máxima (5), lo que demuestra que un grupo menor se encuentra completamente satisfecho con la experiencia. Las valoraciones negativas fueron muy bajas (0,61 % para 1 y 1,84 % para 2), lo que evidencia que los niveles de insatisfacción general son mínimos.

En síntesis, los turistas presentan un nivel de satisfacción global aceptable, aunque con espacio para mejorar ciertos servicios que recibieron valoraciones más bajas, como baños y WiFi.

Gráfico 27: Ítem contribución a la imagen



Nota: resultado de la pregunta *Considero que el terminal contribuye positivamente a la imagen turística de Manta.* **Fuente:** elaboración propia.

Los resultados muestran una percepción positiva sobre el impacto del terminal en la imagen de la ciudad. El 49,69 % de los turistas calificó este aspecto con 4, mientras que el 25,77 % otorgó la calificación máxima (5), indicando que tres de cada cuatro encuestados consideran que el terminal aporta de manera favorable a la imagen urbana.

El 20,86 % evaluó con 3, lo que refleja una percepción neutral o moderadamente positiva. Las valoraciones negativas fueron mínimas (0,61 % para 1 y 3,07 % para 2), evidenciando que muy pocos usuarios consideran que el terminal afecta negativamente la imagen de Manta.

En general, los turistas perciben que el terminal terrestre contribuye a proyectar una imagen positiva de la ciudad.

Para complementar el análisis individual de cada ítem, se presenta a continuación la tabla de promedios obtenidos a partir de las respuestas de los 384 turistas encuestados. Esta tabla permite observar de manera comparativa cuáles aspectos del terminal son mejor valorados y cuáles presentan mayores debilidades desde la percepción del usuario.

La interpretación de las medias se realiza en base a una escala de 1 a 5, donde puntajes más altos significan una mayor satisfacción o percepción positiva del servicio. De esta manera, este análisis permite identificar puntuaciones globales, áreas críticas y elementos que influyen directamente en la satisfacción general del turista dentro del Terminal Terrestre de Manta.

Tabla 8: *Media global de cada ítem de la encuesta*

	Media	
	Válido	
El personal del terminal fue amable y atento durante su atención	384	3,76
El personal se mostró dispuesto a resolver mis dudas o problemas.	384	3,71
La atención del personal fue eficiente y rápida.	384	3,82
Las instalaciones físicas del terminal están en buenas condiciones.	384	3,50
Las instalaciones se encuentran limpias y ordenadas.	384	3,39
La ventilación y temperatura del terminal son adecuadas.	384	3,66
La iluminación dentro del terminal es suficiente.	384	3,86
Los accesos y la señalización permiten una fácil orientación dentro del terminal.	384	3,82
Existen suficientes asientos en las salas de espera.	384	3,65
Las áreas son cómodas para personas de todas las edades.	384	3,61
Me sentí seguro/a dentro del terminal.	384	4,01
Observé presencia visible de personal de seguridad.	384	3,84
Existe una adecuada señalización para rutas de evacuación y emergencias.	384	3,57
@ Los baños del terminal están limpios.	384	1,94
Los baños cuentan con agua, papel y jabón.	384	1,96
La zona de comidas tiene variedad suficiente.	384	3,60
Los precios de los locales comerciales me parecieron adecuados.	384	3,45
El Wi-Fi del terminal es funcional y accesible.	384	1,64
Existen espacios adecuados para personas con discapacidad.	384	3,45

En general, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los servicios del Terminal Terrestre de Manta?	384	3,62
Considero que el terminal contribuye positivamente a la imagen turística de Manta.	384	3,97

Nota: media aritmética para cada pregunta o ítem de la encuesta, con el objetivo de hallar el índice global de satisfacción con el servicio en el Terminal Terrestre de Manta. **Fuente:** elaboración propia.

El análisis de las medias obtenidas muestra que la percepción general de los turistas sobre el Terminal Terrestre de Manta es medianamente positiva, con un promedio global de 3,39, lo que refleja un servicio aceptable, pero con evidentes áreas de mejora. Los aspectos mejor evaluados son la seguridad, la iluminación, la orientación interna y la atención del personal, lo que indica que los usuarios se sienten seguros, bien atendidos y pueden desplazarse con facilidad dentro del terminal. En un nivel medio se ubican factores como la ventilación, la cantidad de asientos, la variedad de la zona de comidas, y la accesibilidad para personas con discapacidad, que si bien son valorados de forma aceptable, requieren acciones para elevar su calidad.

Por otro lado, la limpieza general y el estado de las instalaciones alcanzan valoraciones regulares, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de mantenimiento. Finalmente, los elementos con desempeño más crítico son aquellos relacionados con los baños (limpieza y abastecimiento) y la conectividad WiFi, que presentan las medias más bajas de toda la encuesta y constituyen las principales debilidades percibidas por los usuarios. En conjunto, los resultados sugieren que, aunque el terminal ofrece condiciones adecuadas en seguridad y servicio al usuario, existen aspectos operativos y de infraestructura que necesitan atención para mejorar la experiencia de los turistas.

3.3 Proponer un plan de mejora para la optimización de la calidad de los servicios básicos e instalaciones del Terminal Terrestre de Manta

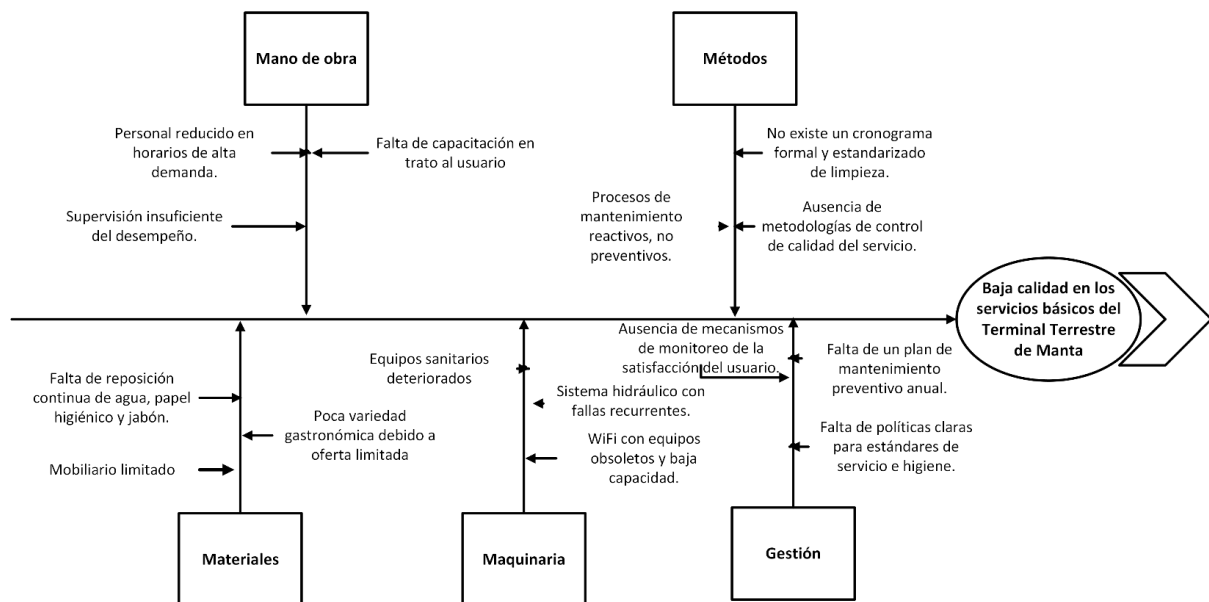
Con el fin de analizar las causas que originan los principales problemas identificados en la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios del Terminal Terrestre de Manta, se elaboró un Diagrama de Ishikawa o diagrama causa–efecto. Esta herramienta permitió mostrar de forma estructurada los factores que provocan la baja calidad de los servicios

básicos, sobre todo en las áreas de limpieza, mantenimiento de baños, abastecimiento de insumos y funcionamiento del WiFi, los cuales fueron los aspectos peor evaluados en la encuesta aplicada.

El diagrama clasifica las causas en cinco categorías: Mano de obra, Métodos, Materiales, Maquinaria, y Gestión, lo que ayuda a comprender cómo elementos operativos, de gestión y de infraestructura influyen en el problema central. Este análisis es importante para sustentar la elaboración del plan de mejora, ya que permite identificar los puntos críticos que deben ser atendidos con prioridad, y orientar acciones para la mejora.

El uso del diagrama Ishikawa aporta una visión integral de las causas del problema, además constituye la base para el desarrollo de estrategias que puedan ayudar a mejorar la experiencia de los usuarios y elevar la calidad general del servicio del terminal.

Gráfico 28: Diagrama Causa Efecto (Ishikawa)



Nota: diagrama Ishikawa para relacionar causas, efectos y problemática. **Fuente:** elaboración propia.

Con base en los resultados obtenidos en el análisis de percepción de los usuarios del Terminal Terrestre de Manta, y considerando las causas identificadas en el diagrama Ishikawa, fue posible reconocer una serie de aspectos críticos que están afectando la calidad de los servicios básicos del terminal. Estos puntos débiles como son la infraestructura, la limpieza, la señalización, la accesibilidad, la conectividad, la atención al usuario y el funcionamiento general de las instalaciones, muestran promedios de satisfacción por debajo de cuatro puntos, lo que evidencia áreas donde es necesario intervenir.

Con el objetivo de convertir estos hallazgos en acciones de mejora, se desarrolló una matriz 5W+1H que permite organizar de manera clara y estratégica las mejoras requeridas. Esta herramienta ayuda a guiar, de forma estructurada, qué se debe hacer, por qué es importante hacerlo, quiénes serán los responsables, dónde y cuándo se llevarán a cabo las acciones, y cómo se implementarán las soluciones que se plantean. Además, al relacionar esta matriz con las causas detectadas en el diagrama de Ishikawa, se asegura que cada acción propuesta responda a los factores que originan la baja calidad del servicio.

Esta es una herramienta de análisis que permite comprender un problema mediante preguntas guías que ayudan a organizar la información de forma clara. Su nombre proviene de seis preguntas clave: What, Who, When, Where, Why y How, las cuales permiten examinar un hecho desde diferentes perspectivas. Esta técnica es muy útil en la planificación de proyectos de mejora, ya que ayuda a obtener una visión completa del problema antes de tomar decisiones. (Bicheno y Holweg, 2016)

De acuerdo con Liker (2021) , las herramientas como la matriz 5W+1H tienen mucha relevancia en procesos de diagnóstico y mejora continua. En el contexto ecuatoriano, se usa de forma frecuente en investigaciones académicas y en la gestión pública, debido a su facilidad de aplicación que permite organizar la información de manera lógica y accesible.

Tabla 9: Matriz 5W+1H

Problema detectado (media < 4)	WHAT? ¿Qué se debe hacer?	WHY? ¿Por qué se debe hacer?	WHERE? ¿Dónde ocurre?	WHEN? ¿Cuándo?	WHO? ¿Quiénes?	HOW? ¿Cómo se hará?
Atención poco amable / baja disposición	Capacitar al personal en servicio al cliente	Mejora la experiencia del turista	Boleterías, salas, puntos de información, zona de comidas	Inmediato; capacitaciones trimestrales	Administración + Talento Humano	Talleres, guías de protocolo, evaluación de desempeño
Atención lenta o ineficiente	Estandarizar tiempos y protocolos	Reduce quejas y mejora fluidez	Áreas de atención	Corto plazo	Supervisores + personal operativo	Indicadores de tiempo, seguimiento diario

Instalaciones en regular estado	Implementar plan de mantenimiento	La infraestructura influye en percepción de calidad	Pasillos, salas, exteriores	Mediano plazo	Adm. + Mantenimiento	Reparaciones, pintura, renovación de mobiliario
Limpieza insuficiente	Aumentar frecuencia de limpieza	Problema crítico; afecta salud y satisfacción	Baños, salas, pasillos	Inmediato y continuo	Limpieza + Supervisor	Rutinas cada 2 horas, checklists
Orden deficiente en áreas comunes	Reorganizar espacios y mejorar supervisión	Facilita desplazamiento y comodidad	Zonas comunes	Corto plazo	Administración	Rediseño de flujos, señalización interna
Falta de reposición de agua, papel y jabón	Crear protocolo de reposición diaria	Problema de mayor insatisfacción	Baños	Inmediato	Limpieza + Bodega	Control de stock, dispensadores grandes
Ventilación inadecuada	Mejorar sistemas de ventilación	Afecta confort térmico	Salas de espera	Mediano plazo	Mantenimiento + Ingeniería	Instalación de extractores, ventiladores
Iluminación insuficiente	Renovar luminarias	Impacta seguridad y orientación	Pasillos y salas	Corto plazo	Mantenimiento	Focos LED, más puntos de luz
Señalización insuficiente	Actualizar señalética general y de emergencia	Mejora orientación y seguridad	Todo el terminal	Corto plazo	Seguridad + Mantenimiento	Señales INEN, pictogramas, mapas
Asientos insuficientes	Adquirir y redistribuir mobiliario	Incrementa comodidad	Salas de espera	Corto plazo	Administración + Compras	Compra de bancas, reorganización
Áreas poco cómodas	Rediseño de espacios	Mejora la experiencia del usuario	Salas, pasillos	Mediano plazo	Arquitectura + Administración	Mobiliario ergonómico, redistribución

WiFi no funcional	Modernizar infraestructura tecnológica	Puntaje más bajo; afecta actividades de los turistas	Terminal completo	Mediano plazo	TI + Proveedor	Mayor ancho de banda, repetidores
Variedad limitada en zona de comida	Ampliar oferta gastronómica	Incrementa satisfacción y permanencia	Zona comercial	Mediano plazo	Administración + Concesionarios	Nuevas licencias, reorganización
Precios percibidos como altos	Regular tarifas comerciales	Mejora percepción de equidad	Locales comerciales	Corto plazo	Administración	Revisiones contractuales, acuerdos
Falta de accesibilidad para discapacitados	Implementar accesibilidad universal	Cumplimiento normativo y equidad	Accesos, baños, salas	Mediano plazo	Administración + Obras Civiles	Rampas, señalización adaptada, barandas

Nota: matriz 5W+1H como insumo para la mejora. **Fuente:** elaboración propia.

El análisis integral de la percepción de los usuarios, junto con la identificación de causas mediante el diagrama Ishikawa y la organización de acciones en la matriz 5W+1H, muestra que la calidad de los servicios básicos del Terminal Terrestre de Manta aún tiene aspectos importantes por mejorar. Los resultados revelan que elementos como la limpieza y abastecimiento de los baños, el funcionamiento del WiFi, la señalización, la accesibilidad para personas con discapacidad y la variedad en la zona de comidas presentan niveles de satisfacción inferiores a los esperados. Estas falencias impactan directamente en la forma en que el usuario percibe su experiencia general en el terminal.

El diagrama de causa-efecto permitió comprender que estas deficiencias no surgen de manera aislada, sino que responden a un conjunto de fallas que están relacionadas en factores como el personal, los métodos de trabajo, los materiales disponibles, la infraestructura y los procesos de gestión. Esto hizo posible construir una matriz 5W+1H coherente y orientada a soluciones reales, dando prioridad a acciones concretas y viables que permitan elevar la calidad de servicio y mejorar de manera significativa la experiencia del usuario.

En conjunto, las estrategias propuestas no solo atienden las causas raíz identificadas, sino que también trazan un camino para fortalecer la eficiencia operativa, asegurar una mejor

calidad en los servicios y fomentar una percepción más positiva del terminal terrestre, como espacio público clave para la movilidad y la imagen urbana de la ciudad de Manta.

Para llevar a cabo este plan de mejora, se propone un presupuesto estimado.

Tabla 10: presupuesto estimado.

Área de intervención	Actividad	Descripción de la acción	Indicadores de evaluación	Responsable	Costo estimado (USD)
Atención al cliente	Capacitar al personal en servicio al cliente	Capacitación en atención al turista, trato cordial, resolución de conflictos y calidad del servicio.	• % de personal capacitado • Nivel de satisfacción del usuario (>80%) • Número de quejas antes y después de la capacitación	Administración / Talento Humano	\$900
Atención al cliente	Estandarizar tiempos y protocolos	Elaboración y socialización de protocolos de atención y tiempos máximos de respuesta.	• Protocolos elaborados y aprobados • Tiempo promedio de atención • Cumplimiento de protocolos (%)	Administración / Jefatura Operativa	\$600
Mantenimiento e higiene	Implementar plan de mantenimiento	Diseño e implementación de un plan preventivo y correctivo de infraestructura.	• Plan de mantenimiento aprobado • N° de mantenimientos ejecutados / planificados • Reducción de fallas operativas	Área de Mantenimiento	\$1.200
Mantenimiento e higiene	Aumentar frecuencia de limpieza	Incremento de jornadas de limpieza en áreas comunes y sanitarios.	• N° de jornadas de limpieza por semana • Resultados de inspecciones sanitarias • Percepción de limpieza del usuario	Servicios Generales	\$1.000
Mantenimiento e higiene	Crear protocolo de reposición diaria	Protocolo para reposición diaria de insumos en baños (papel, jabón, agua).	• Protocolo implementado • % de cumplimiento diario • Reducción de reclamos por desabastecimiento	Servicios Generales / Supervisión	\$400
Organización y control	Reorganizar espacios y mejorar supervisión	Optimización del uso de espacios y fortalecimiento de la supervisión operativa.	• Espacios reorganizados • Informes de supervisión mensual • Mejora en fluidez de circulación	Administración	\$700

Infraestructura física	Mejorar sistemas de ventilación	Mantenimiento y adecuación de sistemas de ventilación y climatización.	• Sistemas intervenidos (%)• Temperatura ambiental adecuada• Confort percibido por usuarios	Área de Mantenimiento	\$1.500
Infraestructura física	Renovar luminarias	Sustitución de luminarias antiguas por sistemas modernos y eficientes.	• N° de luminarias renovadas• Reducción del consumo energético (%)• Mejora en niveles de iluminación	Área de Mantenimiento	\$1.200
Infraestructura física	Rediseño de espacios	Reconfiguración de áreas de espera y circulación para mayor comodidad.	• Espacios rediseñados• Nivel de satisfacción del usuario• Cumplimiento de normas técnicas	Administración / Infraestructura	\$1.800
Señalización y seguridad	Actualizar señalética general y de emergencia	Implementación de señalética informativa, direccional y rutas de evacuación.	• Señalética instalada (%)• Cumplimiento de normativa de seguridad• Resultados de simulacros	Seguridad / Riesgos	\$1.000
Mobiliario	Adquirir y redistribuir mobiliario	Compra y redistribución de asientos y mobiliario funcional.	• N° de mobiliario adquirido• Capacidad instalada vs demanda• Satisfacción del usuario	Administración	\$1.300
Tecnología	Modernizar infraestructura tecnológica	Mejora de red Wi-Fi, sistemas de información y soporte tecnológico.	• Velocidad y cobertura de red• Disponibilidad del servicio (%)• N° de incidencias tecnológicas	Área de Tecnología	\$1.400
Servicios complementarios	Ampliar oferta gastronómica	Incentivar y diversificar locales de comida para mejorar la experiencia del turista.	• N° de locales activos• Diversidad de oferta• Incremento del consumo	Administración / Concesiones	\$800
Servicios complementarios	Regular tarifas comerciales	Revisión y regulación de precios en locales comerciales.	• Tarifas reguladas y publicadas• Variación de precios (%)• Percepción de equidad del usuario	Administración / Control Comercial	\$300
Accesibilidad	Implementar accesibilidad universal	Adecuación de rampas, señalética inclusiva y	• Infraestructura accesible (%)• Cumplimiento de normativa de accesibilidad•	Administración / Infraestructura	\$1.600

		espacios accesibles.	Evaluación de usuarios con discapacidad		
Total estimado					15.700

Nota: presupuesto estimado por actividad del plan de mejora. **Fuente:** elaboración propia

También, se detalla la propuesta de cronograma de aplicación de las actividades de mejora.

Tabla 11: Cronograma de aplicación de plan de mejora

Actividad	Marzo	Abril	Mayo
Capacitar al personal en servicio al cliente	✓		
Estandarizar tiempos y protocolos	✓		
Implementar plan de mantenimiento	✓	✓	
Aumentar frecuencia de limpieza	✓	✓	✓
Crear protocolo de reposición diaria	✓		
Reorganizar espacios y mejorar supervisión		✓	
Mejorar sistemas de ventilación		✓	✓
Renovar luminarias		✓	
Rediseño de espacios		✓	✓
Actualizar señalética general y de emergencia	✓		
Adquirir y redistribuir mobiliario		✓	
Modernizar infraestructura tecnológica		✓	✓
Ampliar oferta gastronómica		✓	✓
Regular tarifas comerciales		✓	
Implementar accesibilidad universal		✓	✓

Nota: cronograma de aplicación de plan de mejora. **Fuente:** elaboración propia

CONCLUSIONES:

El estudio permitió identificar que los turistas utilizan principalmente los servicios higiénicos, las áreas de comida, las tiendas y los puntos de información, evidenciando que estos servicios son esenciales para su experiencia dentro del terminal. Asimismo, se constató que la mayoría de usuarios son visitantes nacionales y jóvenes, y que el bus es el medio de transporte más empleado, especialmente por quienes visitan el terminal con mayor frecuencia. Estos hallazgos reflejan patrones de uso que deben ser considerados en la planificación y distribución de los servicios.

La evaluación de los encuestados muestra un nivel de satisfacción global moderado, con una media de 3,39. Si bien se reconocen aspectos positivos como la seguridad interna, la iluminación y la atención del personal, también se identificaron deficiencias significativas en áreas clave como la limpieza y el abastecimiento de los baños, el funcionamiento del WiFi, la señalización, la ventilación, la comodidad de las áreas comunes y la accesibilidad para personas con discapacidad. Estos elementos representan los principales factores que afectan la percepción de calidad del servicio.

El análisis causa-efecto mediante el diagrama Ishikawa y la matriz 5W+1H permitió proponer un plan de mejora orientado a resolver las causas raíz de los problemas detectados. Las acciones planteadas se enfocan en fortalecer los procesos de limpieza y mantenimiento, asegurar la dotación de insumos, modernizar la infraestructura tecnológica, actualizar la señalización y capacitar al personal. Su implementación contribuirá a elevar la calidad del servicio, optimizar la experiencia del usuario y mejorar la imagen institucional del Terminal Terrestre de Manta.

RECOMENDACIONES

Dado que los servicios higiénicos, las áreas de comida, las tiendas y los puntos de información son los más demandados por los usuarios, se recomienda priorizar su mantenimiento, abastecimiento y funcionamiento continuo. Esto implica garantizar condiciones adecuadas de limpieza, disponibilidad de personal, señalización clara y una oferta comercial suficiente para responder al flujo constante de visitantes que utiliza estos espacios.

Considerando las bajas calificaciones obtenidas en limpieza y dotación de los baños, funcionamiento del WiFi, señalización, accesibilidad, ventilación y comodidad de áreas comunes, se recomienda adoptar medidas inmediatas y sostenidas que atiendan estos puntos críticos. La modernización tecnológica, la mejora de procesos operativos, la renovación de infraestructura y la supervisión constante deberán convertirse en prioridades para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Se recomienda a la administración del terminal aplicar el plan de mejora propuesto, derivado del diagrama Ishikawa y la matriz 5W+1H, ya que este aborda de manera estructurada y estratégica las causas raíz de los problemas detectados. Su implementación permitirá optimizar la calidad del servicio, mejorar la gestión operativa, fortalecer la atención al usuario y consolidar una imagen positiva del terminal como punto clave en la movilidad y el turismo de la ciudad de Manta.

BIBLIOGRAFÍAS

- Alanazi, M. S. M., Alsini, R., Almansour, A., & Alzahrani, M. (2024). *Evaluating airport service quality based on the statistical and machine learning models*. *Applied Sciences*, 14(20), 9472.
- Apriyanti, M. E., Sumaryoto, & Meirinaldi. (2024). The Importance of Tourism Infrastructure in Increasing Domestic and International Tourism. *International Journal of Research in Vocational Studies (IJRVOCAS)*, 3(4), 113–122. <https://doi.org/10.53893/ijrvocas.v3i4.46>
- Arias Arias, A. E., Calderón Salazar, J., Looor Moreira, A., & Ramos, F. P. (2017). Percepción de los turistas sobre los servicios que ofrece Manta, un análisis previo al 16A. *ECA Sinergia*, 8(1), 131. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i1.791
- Arteeva, V., Sokol, I., Asanova, E., & Ushakov, D. (2022). The Impact of Digitalization and Infrastructure Development on Domestic Tourism in Russia. *International Journal of Technology*, 13(7), 1495–1504. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v13i7.6197>
- Astudillo, S., Cordero-Ahiman, O. V., Romero, P. A. B., & Morales, M. S. E. (2023). Perception of the quality of tourist services in rural areas: Cuenca-Ecuador case. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 21(4), 825–836. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2023.21.056>
- Bakır, M., Akan, Ş., Pham, H.-A., & otros. (2022). How to achieve passenger satisfaction in the airport? Findings from regression analysis and necessary condition analysis approaches through online airport reviews. *Sustainability*, 14(4), 2151.
- Bezerra, G. C. L., & Gomes, C. F. (2016). Measuring airport service quality: A multidimensional approach. *Journal of Air Transport Management*, 53, 85–93. (citado dentro de Halpern & Mwesumio, 2021).
- Bhattacharya, P., Mukhopadhyay, A., Saha, J., Samanta, B., Mondal, M., Bhattacharya, S., & Paul, S. (2023). Perception-satisfaction based quality assessment of tourism and hospitality services in the Himalayan region: An application of AHP-SERVQUAL approach on Sandakphu Trail, West Bengal, India. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11(2), 259–275. <https://doi.org/10.1016/j.ijgeop.2023.04.001>
- Castro, M. L. (2019). *UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ*.
- Chiu, W., Zeng, S., & Cheng, P. S.-T. (2016). The influence of destination image and tourist satisfaction on destination loyalty: A case study of Chinese tourists in Korea. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 10(2), 223–234.
- Chugá, F. A., & Masabanda, M. O. (2024). *UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES*.

- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2007). Service quality attributes affecting customer satisfaction for bus transit. *Journal of Public Transportation*, 10(3), 21–34.
- Friman, M., Lättman, K., & Olsson, L. E. (2020). Public transport quality, safety, and perceived accessibility. *Sustainability*, 12(9), 3563.
- GAD Municipal de Manta. (2024). *GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MANTA*.
- Guzmán, D. (2023). Guzmán Vera (2023) 126 Sistema inteligente de turismo (SIT) para Manabí y Santo Domingo de Los Tsáchilas Sistema Inteligente de Turismo (SIT) para Manabí y Santo Domingo de Los Tsáchilas RESEÑA DE PROYECTO: Sistema Inteligente de Turismo (SIT) para Manabí y Santo Domingo de Los Tsáchilas AUTOR. *Revista Científica SAPIENTIAE*, 6. <http://orcid.org/0000-0002-4926-0204>
- Halpern, N., & Mwesiumo, D. (2021). Airport service quality and passenger satisfaction: The impact of service failure on the likelihood of promoting an airport online. *Journal of Air Transport Management*, 94, 102066.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., María del Pilar Baptista Lucio, D., & Méndez Valencia Christian Paulina Mendoza Torres, S. (2014). *Metodología de la investigación*, 6ta Edición.
- Huete Alcocer, N., & López Ruiz, V. R. (2020). The role of destination image in tourist satisfaction: The case of a heritage site. *Economic Research—Ekonomiska Istraživanja*, 33(1), 2444–2461.
- Joseph, B., Gilmore, J. H., Number, R., Prahalad, H. C. K., Lieberthal, K., Hill, L., Wetlaufer, S., Cooper, R., Kaplan, R. S., Davenport, T. H., Nicholson, N., Sobek, D. K., Liker, J. K., & Ward, A. C. (1998). *Welcome to the Experience Economy Harvard Business Review*.
- Kim, J. H., Ritchie, J. R. B., & McCormick, B. (2012). Development of a scale to measure memorable tourism experiences. *Journal of Travel Research*, 51(1), 12–25. <https://doi.org/10.1177/0047287510385467>
- Kotler, P. (2010). *Marketing turístico*. www.pearsoneducacion.com
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2011). *Marketing for hospitality and tourism* (5th ed.). Pearson.
- Litman, T. (2008). Valuing transit service quality improvements. *Journal of Public Transportation*, 11(2), 43–64.

- Márquez, L.(2023). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del terminal Portoviejo*. 44. 23-42.
- Montgomery, D. C. (2019). *Introduction to Statistical Quality Control* (8th ed.). Wiley.
- Ministerio, de T. del E. (2017). *REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO Resolución 108 Registro Oficial Suplemento 241 de*. www.lexis.com.ec
- Nishizawa, R. M. (2014). Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en las empresas. *Revista Científica de la UCSA*, 1(2), 27–37.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Park, J., & Jeong, E. B. (2019). Service quality in tourism: A systematic literature review and keyword network analysis. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 13). MDPI. <https://doi.org/10.3390/su11133665>
- San Lucas, E. L. (2020). *UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CARRERA DE TURISMO PROYECTO DE TITULACIÓN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN ECOTURISMO*.
- Santiago Chávez, N. I. R. F. A. J. Á. G. G. A. (2017). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador Current and projected developments of the international tourism in Ecuador. *Uniandes Episteme*, 4, 87–102.
- Shin, H. H., Kim, J., & Jeong, M. (2023). Memorable tourism experience at smart tourism destinations: Do travelers' residential tourism clusters matter? *Tourism Management Perspectives*, 46. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2023.101103>
- Skytrax. (2025). *World Airport Awards: Methodology and survey* [Sitio web]. Skytrax.
- Sogbe, E., et al. (2025). Scaling up public transport usage: A systematic literature review. *Public Transport*.
- Tyrinopoulos, Y., & Yannis, G. (2008). A complete methodology for the quality control of passenger services in the public transport business. *European Transport*, 38, 1–16.
- Tran, T. N. L. (2016). *Destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: A case study of Hue, Vietnam*. Universitätsbibliothek Greifswald.

Ulloa, D. A. (2019). *UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE CUENCA “PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CUENCA.”*

Velastegui-Hernández, R., Melo-Fiallos, D., Mayorga-Ases, M., Hernández-Del-Salto, S., Manobanda-Tenelema, E., & Garcia, M. V. (2024). Perceived Quality of Service in Tourist Transportation in the City of Baños de Agua Santa, Ecuador. *Sustainability (Switzerland)*, 16(17). <https://doi.org/10.3390/su16177245>

Vicuña, O. S. (2022). *UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABI” FACULTAD DE ARQUITECTURA Y ARTES CARRERA ARQUITECTURA INFORME FINAL DE TRABAJO DE TITULACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE ARQUITECTA AUTORA: DIRECTOR: MANTA-MANABI-ECUADOR.*

Walleska, H., Loza, G., & Bastidas Jiménez, M. J. (n.d.). Análisis de la calidad de los servicios que ofrece el Terminal Terrestre de Guayaquil Analysis of the Quality of the Services Offered by the Guayaquil Land Terminal. *Revista Multidisciplinaria de Investigación Científica*, 9(3), 38–55. <https://doi.org/10.31876/er.v8i1.870>

Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>

ANEXOS

Vista del terminal



Encuestas a visitantes nacionales



Encuestas a visitantes extranjeros



Servicios del terminal



Instrumento de evaluación por Google Form



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios en el terminal terrestre de Manta.

Estimado/a visitante:

Le damos la bienvenida y agradecemos de antemano su valiosa colaboración. La presente encuesta forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es conocer la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios que ofrece el Terminal Terrestre de Manta.

Su opinión es muy importante para identificar fortalezas, detectar oportunidades de mejora y contribuir al fortalecimiento de los servicios brindados a los usuarios. La información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos, garantizando total confidencialidad y anonimato en sus respuestas.

La encuesta es breve y no le tomará más de unos minutos. Le pedimos que responda de manera honesta y acorde a su experiencia durante su visita al terminal.

Agradecemos su tiempo y colaboración.

* Indica que la pregunta es obligatoria

Edad *

Tu respuesta

Sexo *

☐ Masculino

☐ Femenino

☐ Otro:



TESIS FINAL - NIKOLE ALCIVAR

3%
Textos sospechosos



3% Similitudes
< 1 % similitudes entre comillas
0 % entre las fuentes mencionadas
8% Idiomas no reconocidos (ignorado)

Nombre del documento: TESIS FINAL - NIKOLE ALCIVAR.pdf	Depositante: CARLOS PIGUAVE MERO	Número de palabras: 14.273
ID del documento: 2cd5cb42fb4c6030d921e95ecfc4135ccc0b9a0b	Fecha de depósito: 2/2/2026	Número de caracteres: 97.820
Tamaño del documento original: 1,62 MB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 2/2/2026	

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	doi.org Calidad del servicio y satisfacción de los turistas en el Lago Sandoval, Re... https://doi.org/10.55873/ravgs.v1i1.296	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (47 palabras)
2	doi.org The Importance of Tourism Infrastructure in Increasing Domestic and Int... https://doi.org/10.53893/ijrvocas.v3i4.46	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
3	jurnal.umsu.ac.id Model Elektronik Word of Mouth: Citra Destinasi, Kepuasan d... http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/download/3694/4251	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
4	Documento de otro usuario #dd53e0 Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
5	Documento de otro usuario #dd8dd1 Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #633c3e Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
2	PROYECTO DE TITULACION CEDENO CEDENO.pdf PROYECTO DE TITUL... #d3c1f1 Viene de de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
3	tesis.pucp.edu.pe https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/20.500.12404/9587/1/CHAVEZ_QUEZADA_CA...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
4	www.revistaespirales.com https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/download/890/907/3015	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
5	doi.org Enfoque del proceso de una experiencia turística en memorable https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2180	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i1.791
2	https://doi.org/10.25145/j.pasos.2023.21.056
3	https://doi.org/10.1016/j.ijgeop.2023.04.001
4	http://orcid.org/0000-0002-4926-0204
5	https://doi.org/10.1177/0047287510385467