



Uleam

UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ

Gestión de calidad en el servicio al cliente caso: terminal terrestre Anselmo Vera de Bahía de Caráquez.

Autor/a:

María Lisbeth Veliz Chica

Extensión Sucre 1016E01 Bahía de Caráquez

Licenciatura en Administración de Empresas

Tutor/a:

Emilia Melani Gautherot Hernández

Diciembre 2024 – Bahía de Caráquez

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Extensión Sucre 1016E01 Bahía de Caráquez de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO

Haber dirigido y revisado el informe de Artículo científico bajo la autoría de la estudiante **María Lisbeth Veliz Chica**, legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas periodo académico 2024 – 2025, cumpliendo un total de 384 horas, bajo la opción de titulación de artículo científico, cuyo tema del artículo es: **“Gestión de calidad en el servicio al cliente caso: terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría de Bahía de Caráquez”**.

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, 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.

Bahía de Caráquez, diciembre del 2024.

Lo certifico


Ing. Emilia Gautherot Hernández
Docente tutor

Declaración de autoría

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este trabajo pertenecen exclusivamente a la autora.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí Extensión Sucre 1016E01 – Bahía de Caráquez.

La autora

María Lisbeth Veliz

María Lisbeth Veliz Chica

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Previo del cumplimiento de los requisitos de ley, el tribunal de grado otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S.E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios y a mi familia, quien ha sido mi mayor apoyo durante este proceso, que siempre creyó en mí, y especialmente a mi futuro bebé, por ser la mayor motivación para alcanzar mis metas. Cada logro es también para ustedes, por todo el amor y respaldo que me brindan diariamente.

María Lisbeth Veliz Chica

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fortaleza y la paciencia para completar este trabajo, A mis padres, por su apoyo incondicional y por enseñarme el valor de la perseverancia, a mi pareja con sus palabras de aliento y paciencia me han inspirado a seguir persiguiendo mis sueños, y en especial a Ing. Emilia Gauteroth, por su guía, paciencia y enseñanzas en todo este proceso que han sido fundamentales en mi formación profesional. Agradezco a cada persona que estuvieron a mi lado acompañándome en este camino académico.

María Lisbeth Veliz Chica

Gestión de Calidad en el servicio al cliente Caso: Terminal Terrestre Anselmo Vera de Bahía de Caráquez.

Quality Management in Customer Service Case: Anselmo Vera Land Terminal in Bahía de Caráquez.

María Lisbeth Veliz Chica

<https://orcid.org/0009-0001-6376-2892> - e1317449641@live.ulead.edu.ec

Universidad Laica Eloy Alfaro Extensión Sucre - Ecuador

Resumen:

La gestión de calidad en el servicio al cliente es fundamental independientemente de su tamaño, el propósito principal es garantizar satisfacer al cliente desde el primer contacto y mantener una relación positiva a largo plazo. Por lo tanto, ha experimentado una transformación en estos últimos tiempos impulsado por la innovación tecnológica. El objetivo de esta investigación radica en analizar la influencia de la gestión de calidad en el servicio al cliente en el terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría ubicado en Bahía de Caráquez, cabecera cantonal de Sucre. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo utilizando la estadística descriptiva para evaluar la percepción de 71 usuarios del terminal, seleccionados aleatoriamente de una población de 1400 usuarios diarios. A ellos, se les aplicó una encuesta estructurada con una escala de Likert para medir el grado de satisfacción. Los datos se analizaron en el software SPSS 29 y se verificó la fiabilidad del cuestionario con el Alfa de Cronbach. Como resultado se obtuvo que, la gestión de calidad es clave para mejorar el servicio al cliente y fomentar la satisfacción, resaltando la necesidad de implementar soluciones a los problemas identificados en el terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría de Bahía de Caráquez. Además, en el terminal se han detectado varios desafíos que afectan la calidad del servicio, entre ellos se incluyen temas relacionados a: infraestructura, seguridad, mantenimiento, gestión de flujo de pasajeros, tecnología, sistema de información, capacitación e higiene. Sin embargo, para hacerle frente a estos desafíos se debe capacitar al personal de manera continua y establecer sistemas de retroalimentación y mejora constante para resolver quejas y optimizar el servicio, por lo que cultivar una cultura de calidad es esencial para la toma de decisiones.

Palabras clave: Calidad, servicio, gestión, experiencia, desafíos.

Abstract

Quality management in customer service is essential regardless of its size, the main purpose is to ensure customer satisfaction from the first contact and maintain a positive long-term relationship. Therefore, it has undergone a transformation in recent times driven by technological innovation. The objective of this research is to analyze the influence of quality management on customer service at the Anselmo Vera Salavarría land terminal located in Bahía de Caráquez, cantonal capital of Sucre. The study had a quantitative approach using descriptive statistics to evaluate the perception of 71 terminal users, randomly selected from a population of 1,400 daily users. A structured survey was applied to them with a Likert scale to measure the degree of satisfaction. The data was analyzed in SPSS 29 software and the reliability of the questionnaire was verified with Cronbach's Alpha. As a result, it was found that quality management is key to improving customer service and promoting satisfaction, highlighting the need to implement solutions to the problems identified at the Anselmo Vera Salavarría land terminal in Bahía de Caráquez. In addition, several challenges have been detected at the terminal that affect the quality of service, including issues related to:

infrastructure, security, maintenance, passenger flow management, technology, information system, training and hygiene. However, to face these challenges, staff must be continuously trained and feedback and constant improvement systems must be established to resolve complaints and optimize service, so cultivating a culture of quality is essential for decision-making.

Keywords: Quality, services, management, experiences, challenges

Introducción

La gestión de calidad en el servicio al cliente ha sido analizada como uno de los puntos más importantes que toda empresa debe cumplir, independientemente del tamaño, estructura y naturaleza, en la cual, deben demostrar capacidad para operar en este ámbito. No obstante, para lograr la satisfacción del cliente se deben implementar una serie de medidas y estrategias con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas, que parten desde la capacitación constante del personal hasta la puesta en marcha de sistemas de retroalimentación y mejora continua.

Teniendo en cuenta a Aguado et. al. (2022), el objetivo de la gestión de calidad es generar confianza y lograr la satisfacción en el cliente desde el primer contacto con la empresa. En la fase de postventa, se busca mantener y fortalecer esa relación, brindando soporte y atención personalizada incluso después de que se haya realizado la compra, lo que implica monitorear el comportamiento del consumidor y mantener un contacto continuo para resolver de manera oportuna cualquier queja o situación que pueda surgir. Además, la gestión de calidad en el servicio al cliente, busca proteger o conservar la fidelización del mismo y, mejorar la calidad del servicio.

Por esta razón, se debe fomentar una cultura de calidad en las organizaciones como fuente para la toma de decisiones, alineándose con los objetivos propuestos y maximizando el éxito a largo plazo de las empresas.

En esta investigación, se toma como sujeto de estudio el terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría de Bahía de Caráquez, la cual enfrenta diversos desafíos, tales como: la infraestructura y mantenimiento (capacidad, espacio y mantenimiento); gestión de flujo de pasajeros (congestión, seguridad); tecnología y sistemas de información (sistemas obsoletos, información en tiempo real); personal y capacitación (atención al cliente); higiene y limpieza, accesibilidad y movilidad (personas con discapacidad); sostenibilidad ambiental y energética; regulación gubernamental; y, gestión de crisis y contingencia (desastres naturales, emergencias). Estos desafíos afectando potencialmente la reputación y eficiencia del terminal terrestre, por lo que se requiere soluciones, y así, emprender un viaje hacia un futuro mejor, que priorice el bienestar y satisfacción de sus usuarios, permitiendo la disminución de quejas y facilitando un servicio de calidad. Por añadidura, en esta investigación es fundamental analizar la importancia de gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el mini terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría de Bahía de Caráquez, considerando las aportaciones científicas y la percepción de los usuarios que lo frecuentan.

De este modo, es fundamental abordar las deficiencias actuales de la terminal para contribuir a la mejora de atención al cliente, además es importante señalar ¿cómo influye la gestión de calidad en el servicio al cliente en el terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría de Bahía de Caráquez para la satisfacción de los usuarios?

Cisneros et. al. (2022) argumentan que, debido a la globalización y la competitividad en las organizaciones, la gestión de calidad se ha vuelto un factor crucial para la sostenibilidad y la supervivencia de las empresas. Según Ramento et. al. (2018) la gestión de calidad debe notarse como un compromiso por reforzar la formación y fortalecimiento de un valor humano en donde el interés, es la satisfacción, y debe visualizarse por la acción bien hecha y no como un conjunto de métodos y operaciones que los directivos aplican para evidenciar si lo que se realiza se ha hecho correctamente.

Aguado et. al. (2022) destacan que la gestión de calidad se constituye en un elemento clave de toda gerencia organizacional, involucrando en el proceso de construcción de calidad a todos los actores que forman parte de la puesta en marcha de productos o servicios. Por el contrario, Cevallos et. al. (2021) sugieren conservarse competitivos para alcanzar su crecimiento empresarial, ya que, les permitirá a las empresas utilizar herramientas innovadoras. En otras palabras, la gestión de la calidad se ha desarrollado significativamente en los últimos años, inspiradas por avances tecnológicos, cambios en los intereses y la necesidad de ajustarse a un ambiente empresarial globalizado.

Por consiguiente, lograr una gestión de calidad mediante la planificación, organización, dirección y control eficiente, es una valiosa estrategia que generaría la agilidad hacia los clientes, resultando su éxito a largo plazo (Moscoso et. al. 2019). De acuerdo con Amaya et. al. (2020) se requiere de compromiso, dedicación entre todos los miembros de la empresa para que esta manera fluya como un sistema de interrelaciones donde, prevalezca el sistema de gestión de la calidad, que, a pesar de exigir dedicación y esfuerzo, permitirá gozar de caridades y beneficios.

Por su parte, trabajar en calidad implica diseñar, producir y ofrecer un producto o servicio que sea útil, lo más económico posible y que siempre satisfaga al usuario (Jabaloyes et. al. 2020). Es decir, no solo implica centrarse en la calidad del producto en sí, sino también en la calidad de los procesos de servicio al cliente y la experiencia del cliente en su totalidad. Estos dos conceptos se convierten en puntos clave cuando se trata de estudiar a las empresas de servicios, en donde el usuario se fija tanto en la eficiencia del personal y del servicio que se brinde. Por otro lado, Zavala & Moreira (2020) destacan que, la gestión de la calidad es considerada una filosofía de compromiso y no una estructura definida en la organización sino como una forma de trabajo capacitada en cada persona que da servicio a un cliente no importa si es interno o externo.

Además, el hecho de proporcionar un servicio al cliente excepcional como parte de la estrategia de marketing resulta ser una poderosa herramienta para fomentar la compra de un bien o servicio y brindar experiencias positivas al usuario, lo que a su vez motiva a los clientes a recomendarlo a terceros, constituyendo así la mejor forma de publicidad (Barría, 2023).

Ahora bien, desde el punto de vista de Vanegas (2019), el servicio es una agilidad que explora satisfacer las necesidades de los clientes y es de vital importancia debido a que es la base de supervivencia para una empresa, dicho esto, los clientes deben sentirse cómodos y agradables con el servicio ofrecido para que existan observaciones positivas. De igual forma, Valdez et. al. (2019) describen que, para ello se utiliza la interacción y retroalimentación entre individuos en todas las fases del servicio para enriquecer las acciones que los clientes experimentan con el servicio proporcionado por la empresa.

Muñoz et. al. (2022) mencionan que, para mejorar un servicio al cliente, las organizaciones deben enfocarse en varios aspectos claves de su funcionamiento, como implantar una visión innovadora y el apoyo al talento humano, es por ello que el cliente

representa el papel más importante para una organización, ya que es quien solicita los bienes y servicios que necesita, lo cual, a su vez, agrega valor a los resultados.

Como opinan Romero et. al. (2018) el servicio al cliente se ha convertido en uno de los principales factores que influyen en las economías a escala global, lo que incluye la educación, salud, turismo, comercio, servicios personales, entre otros. En pocas palabras, el servicio al cliente busca adaptarse a los cambios globales y satisfacer las progresivas demandas de la sociedad.

Teniendo en cuenta a Zárraga et. al. (2018) la satisfacción del cliente influye en la lealtad, la recomendación del producto o servicio a otros usuarios y en el rendimiento financiero de las empresas, sin embargo, promueve una mentalidad proactiva hacia la gestión de calidad, donde la mejora continua y la satisfacción del cliente son los pilares fundamentales de la excelencia empresarial.

Asimismo, Valenzuela et. al. (2019) argumentan que, la satisfacción del cliente en el ámbito empresarial radica en que los consumidores que están satisfechos con los productos o servicios que adquieren se convierten en defensores leales de la compañía.

Por ello, Zavaleta et. al. (2021) deducen que, las expectativas que tienen los clientes y su satisfacción han cobrado cada vez mayor prioridad para las empresas, porque de la calidad depende, en gran medida, la respuesta productiva para conservar al cliente contento.

En este sentido, las empresas deben satisfacer la demanda del mercado, y que para ello debe generarse competencia entre los productos o servicios similares, donde surge la necesidad de analizar la percepción y satisfacción del cliente respecto al servicio recibido, ayudando a tener una base para fomentar la fidelidad del cliente, traducido económicamente a un aumento significativo en las ventas para la empresa. De todas formas, la perspectiva de un servicio no se limita a solucionar un problema técnico exacto, requiere centrarse a las demandas de los clientes, facilitando respuestas efectivas de manera rápida y oportuna. (Coello, 2019; Rojas, 2022; Carbajal & Yangali, 2023).

Tagliaferro & Salazar (2021) declaran que, un aspecto crucial para las empresas es la atención al cliente. Sin embargo, mencionan que es más costoso captar nuevos clientes que conservar los actuales, debido a que los usuarios son cada vez exigentes, y en ocasiones se basan en la experiencia de los usuarios, lo que deduce que una mala experiencia puede perjudicar la reputación de la empresa.

No obstante, para conseguir la calidad en el servicio a los clientes, se necesita capital humano adecuado para realizar esta labor. Por esa razón, las empresas se afrontan al reto de conseguir trabajadores con las habilidades, competencias y destrezas que precisa la organización, puesto que lo más importante radica en la asistencia que ellos brinden al usuario para mantener y mejorar la productividad. (Carrasco et. al, 2023; Ortiz et. al, 2023).

En Ecuador existen 56 terminales terrestres que permiten la movilización de los ciudadanos o mercancías desde cualquier localidad dentro y fuera del país, generando desarrollo económico y social de las comunidades, por lo que se torna indispensable mejorar la infraestructura y el servicio al cliente que se ofrece de manera integral. (GoRaymi, 2024).

Según el Art.1 de la Ordenanza reformativa a la Ordenanza que regula la constitución, organización y funcionamiento de la empresa pública Municipal del Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez – EMTTBC EP, considerándose individuo jurídico de derecho público, con patrimonio propio, con autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, cuyo objetivo es prestar servicios públicos del terminal terrestre. Además, se añade

que este terminal tendrá su residencia primordial en la parroquia de Leónidas Plaza, Cantón Sucre, Provincia de Manabí, República del Ecuador, pudiendo procurar sus servicios en el ámbito cantonal, provincial, regional, nacional o internacional, directamente a través de la formación de empresas filiales subsidiarias, agencias o entidades de negocio, de conformidad con la ley. (GAD, 2024).

De esta manera, el terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría de Bahía de Caráquez, se inauguró originalmente en 2003 y fue reinaugurada en el 2010. Actualmente operan en ella seis cooperativas: Reina del camino, Cooperativa Inter cantonal de transporte Tosagua, Coactur, Aray, Turística de Manabí y Zaracay.

Con el fin de entregar mejores servicios de transporte y forjar una ciudad donde se fomente el turismo, donde brinden servicios de alta calidad para el beneficio de los usuarios. Por ende, debe reflejar una buena imagen, brindar un servicio de calidad, generando un ambiente propicio y excepcional para alcanzar el éxito.

El objetivo de esta investigación radicó en analizar la influencia de la gestión de calidad en el servicio al cliente en el terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría ubicado en Bahía de Caráquez, cabecera cantonal de Sucre.

Metodología

En el presente trabajo se utilizó un enfoque cuantitativo, en el que se emplearon variables medibles, aplicando la estadística descriptiva para el análisis de los datos recopilados, se detallaron las frecuencias de un fenómeno sin extraer conclusiones sobre la población a la que pertenecen (Sánchez, 2019; Villada & Beltrán, 2020). Además, conforme a Guevara et. al. (2020), esta investigación tuvo un alcance descriptivo, en la cual se realizó un análisis exacto de los movimientos, entidades, procesos y personas sujetas a estudio, detallando la percepción de los usuarios del terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría ubicado en Bahía de Caráquez en la provincia de Manabí.

La población que conformó el sujeto de estudio estuvo constituida por 1400 usuarios diarios del terminal. Asimismo, la muestra estuvo integrada por un subconjunto de la población, que, mediante una fórmula estadística correspondió a 71 usuarios del terminal (Aguilar, 2019).

Para la recolección de información se aplicó la técnica de encuesta, que permitió estudiar las características generales involucradas para obtener datos de la población de modo rápido y eficaz (Harcaya et. al. 2020). Esta técnica se aplicó a los 71 usuarios del terminal de manera aleatoria, resultantes del cálculo de la muestra, quienes respondieron el cuestionario estructurado de diecinueve (19) preguntas, utilizando la escala de Likert con opciones de respuestas entre: totalmente satisfecho, satisfecho, neutral, poco satisfecho, nada satisfecho, donde los hallazgos del estudio permitieron tener una base para identificar la calidad del servicio brindado en el terminal terrestre.

Para tabular los datos se utilizó el software SPSS 29 y se realizó un análisis de fiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach.

Resultados

En este apartado se detallan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta dirigida a los 71 usuarios de la Terminal Terrestre Anselmo Vera Salavarría de la ciudad de Bahía de Caráquez. Además, se reflejan los resultados de las fichas de observación efectuada como *mecanismo de triangulación de los datos*.

Tabla 1
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,988	,991	19

Se realizó una validación del instrumento de encuesta utilizando el Alfa de Cronbach que dio como resultado 0.988, lo que indica que la herramienta es confiable (validez > a 0,95 es alta).

Entre los datos demográficos de los usuarios de la Terminal Terrestre Anselmo Vera se tiene que, el 50.70% es del género femenino. Asimismo, se refleja que la mayor parte de usuarios se encuentran en un rango de edad de 18-27 años (46.5%).

Tabla 2
Frecuencia de utilización de cooperativa de transporte

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Turístico	11	15,5	15,5	15,5
Aray	1	1,4	1,4	16,9
Tosagua	15	21,1	21,1	38,0
Coactur	17	23,9	23,9	62,0
Reina del camino	27	38,0	38,0	100,0
Total	71	100,0	100,0	

En este terminal terrestre, operan seis cooperativas de transporte. El 38% de los usuarios utiliza la cooperativa Reina del camino para movilizarse, lo que sugiere una clara preferencia por sus servicios en comparación a las otras cooperativas. No obstante, los usuarios también utilizan otras cooperativas con menor proporción, entre ellas: Coactur, Tosagua, Aray y Turístico.

Con respecto a la frecuencia del uso de transporte se conocer que, el 35.20% de los usuarios del terminal terrestre utilizan diariamente el servicio de transporte, lo que indica que la actividad se realiza frecuentemente. Considerando la amabilidad y cortesía del personal que labora en el terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría de Bahía de Caráquez, se evidenció que el 40,8% de los usuarios manifestó que es buena. No obstante, un porcentaje similar (39.4%), afirma que la amabilidad y cortesía del personal que labora es regular. Por otra parte, revisando el cumplimiento de los horarios de las cooperativas de transporte, el 47,90% de los usuarios del terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría, representa casi la mitad de los encuestados refleja una mejora notable en la puntualidad y cumplimiento de los autobuses, considerando el impacto positivo favorable para la satisfacción del usuario.

Tabla 3*Disponibilidad de servicios, Taxis, Wifi, entretenimiento durante la espera.*

Opciones	%Ccalidad Servicios Adic.	%Taxis y Otros	%Wifi	%Serv. Entreteni miento	% Comodidad	% Señal telefónica
Totalmente Satisfecho	4,2		52,1	4,2	1,4	14,1
Satisfecho	33,8	15,5	28,2	23,9	32,4	52,1
Neutral	50,7	53,5	14,1	31,0	49,3	28,6
Insatisfecho	9,9	28,2	2,8	29,6	12,7	5,6
Totalmente insatisfecho	1,4	2,8	2,8	11,3	4,2	
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A partir de los resultados obtenidos, se puede evidenciar la percepción de los 71 encuestados del terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría, sobre los diversos aspectos evaluados. En cuanto la calidad de los servicios adicionales (baños, cafetería y etc.), el 50.7% se mantiene neutral ante del servicio ofrecido. La mayoría de los encuestados (53.5%) se muestran satisfechos con la disponibilidad de taxis y otros medios de transporte. Respecto al servicio de wifi gratuito, el 52.1%, tiene una percepción positiva, lo que sugiere una tendencia futura hacia mayor satisfacción con este servicio. Sin embargo, en relación con los servicios de entretenimiento durante la espera, los usuarios se sienten insatisfechos o, en su defecto, adoptan una postura neutral, lo que revela que los usuarios del terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría de Bahía de Caráquez, no tienen una opinión definida.

Al mismo tiempo, los usuarios perciben la señal telefónica como buena y adecuada para sus prioridades (52.1%). Asimismo, una parte importante de los encuestados considera que la comodidad y el equipamiento son aceptables (49.30%).

Tabla 4*Limpieza, servicios sanitarios*

Opciones	%Limpieza general	% Servicios sanitario
Excelente	8,5	1,4
Bueno	35,2	29,6
Regular	39,4	42,3
Malo	15,5	15,5
Muy Malo	1,4	11,3
TOTAL	100,0	100,0

Con respecto a la limpieza general del terminal y los servicios sanitarios, el 39.4% y 42.3% de los encuestados los califica como regular, lo que sugiere que no son adecuados, por lo que esto podría ser un indicador de falta de supervisión o gestión adecuada en estos servicios esenciales, resaltando un plan de acción y con ello cumplir con las expectativas del usuario.

Tabla 5*Señalizaciones, orientación, carteles informativos, seguridad y riesgo*

Opciones	% Señalizaciones	%C. Informativos	% Seg. y Riesgo
Totalmente de acuerdo	12,7	1,4	5,6
De acuerdo	43,7	50,7	18,3
Neutral	38,0	38,0	3,1
En desacuerdo	28,8	8,5	25,4
Totalmente en desacuerdo	28,8	1,4	19,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Los resultados presentados de la tabla 5, indican que tanto las señalizaciones y los carteles informativos el 38% es neutral, lo que expresa que aún existe margen para mejorar en esos ámbitos. el 31% de los encuestados no está satisfecha, lo que resalta la prioridad de abordar los factores de riesgo y fortalecer la confianza de los usuarios.

Tabla 6*Servicio al cliente y gestión de calidad*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	19,7
De acuerdo	41	57,7
Neutral	13	18,3
En desacuerdo	3	4,2
TOTAL	71	100,0

Por medio de esta interrogante de control, se puede visualizar y analizar los datos obtenidos, el 57.70% de los encuestados afirmó que el servicio al cliente es un parte esencial en la gestión de calidad. El resultado refleja como la mayoría percibe que la gestión de calidad es un componente clave para asegura un buen servicio al usuario.

Entre las sugerencias que brindaron los usuarios del terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría, destacaron que se deben implementar mejoras en la infraestructura y seguridad. También recomendaron tener disponibles los baños las 24 horas y la optimización de vías turísticas, que son fundamentales para elevar la calidad y la experiencia de los visitantes. Etas sugerencias reflejan la importancia de garantizar un entorno seguro y accesible. Las mejoras propuestas no solo benefician a los visitantes, sino también contribuirán positivamente la reputación del terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría.

Tabla 7
Resultados de la ficha de observación – TT Anselmo Vera Salavarría

Nº	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
1	¿Las áreas de espera ofrecen comodidad y están equipadas con excelentes instalaciones?		X
2	¿El terminal ofrece facilidades para cargar dispositivos electrónicos?		X
3	¿Existe disponibilidad de Wifi gratuito en el terminal terrestre Anselmo Vera?		X
4	¿El terminal ofrece suficientes opciones de entretenimiento o servicios adicionales durante la espera?		X
5	¿Existe señalización que facilita la orientación de los usuarios y transportistas?	X	
6	¿Qué tan de acuerdo está usted con las medidas de seguridad dentro del terminal?		X
7	¿Existen espacios destinados al estacionamiento exclusivo para los usuarios?		X
8	¿Existen espacios destinados al área de embarque y desembarque de pasajeros?	X	
9	¿Se visualiza la información sobre horarios y servicios de las cooperativas de transporte?	X	
10	¿La calidad de la señal de telefonía móvil es buena en todo el terminal?	X	
11	¿Las áreas de ingreso al terminal son accesibles y están bien diseñadas?	X	
12	¿Los servicios sanitarios en el terminal tienen constante limpieza?		X
13	¿El TT cuenta con cámaras de vigilancia al interior?	X	
TOTAL		6	7
%		46.15%	53.85%

Mediante la observación realizada en las instalaciones del terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría de Bahía de Caráquez, se pudo constatar que no se cumple con la totalidad de requerimientos, o por lo menos, tiene muchas deficiencias que afectan a la calidad del servicio. Entre los hallazgos se destacan el deterioro de los asientos, la falta de toma corriente de carga para dispositivos, la ausencia de acceso wifi gratuito, las señalizaciones dentro del mini terminal son mínimas, dificultando la orientación del usuario, no se observó la presencia de personal de seguridad, el área de establecimiento es limitada, existe personal de limpieza pero su frecuencia es insuficiente, lo cual afecta la higiene de las instalaciones, por último, las cámaras de vigilancia que no cubren toda la área del terminal dejando algunos sectores vulnerables.

Discusión

Al finalizar esta investigación, se tomó como punto de partida el tema central, buscando artículos que contribuyan a las variables para unir ideas de diversos autores, como Cervantes et. al. (2020) y otros relacionados con la gestión de calidad en el servicio al cliente del Terminal Terrestre Anselmo Vera Salavarría de Bahía de Caráquez.

Según Cervantes et. al. (2020), la norma ISO 9000 señala que el enfoque al hacia cliente es un principio esencial en la gestión de calidad, esto significa que tanto la Anselmo vera salarría de calidad como objetivo de la organización deben ser orientadas a ese enfoque. Además, la norma

subraya que el éxito de una organización depende de su capacidad de entender y cumplir con lo que los clientes necesitan y desean, no solo en el presente sino en futuro. En este sentido, los administradores del terminal terrestre sujeto de estudio, debe asegurarse de que sus políticas de calidad y sus objetivos estratégicos estén diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Implementar mecanismo del control, como encuestas, sugerencias y análisis de retroalimentación para comprender no solo las necesidades actuales de los usuarios, sino también anticiparse a las futuras.

En cambio, Morales et. al. (2020) manifiestan que, la calidad en el servicio al cliente, comprende diferentes aspectos, tales como, apariencia física, fiabilidad, la rapidez de respuesta y empatía. Es decir, está relacionado de como el cliente percibe el servicio adquirido y su nivel de satisfacción con respecto a ello. Con respecto a ello, en esta investigación se pudo evidenciar que, el terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría presenta oportunidades de mejora en varios aspectos señalados por Morales et. al. (2020), para garantizar la calidad del servicio al cliente, se señala que la limpieza general y los servicios sanitarios del terminal no cumplen con las expectativas, lo que afecta la percepción de la apariencia física.

Finalmente, Muñoz et. al. (2021) argumentan que las perspectivas y enfoques sobre la gestión de calidad propuestos son variados, pero coinciden en que la calidad abarca más que simplemente cumplir con las especificaciones y requisitos establecidos por una norma. Para que el servicio al cliente en el terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría de Bahía de Caráquez sea efectivo con respecto a la gestión de calidad, es fundamental que adopte un enfoque proactivo que se centre en comprender las necesidades del usuario y debe ir más allá de lo básico. Para ello, es necesario mejorar constantemente en los servicios que brinda a los usuarios y escuchar sus opiniones para realizar ajustes en función de sus necesidades.

Conclusiones

La gestión de calidad garantiza que los productos y servicios de una organización cumpla con los estándares necesarios para satisfacer las expectativas del cliente. Su relevancia en el ámbito del servicio al cliente reside en la capacidad de generar experiencias satisfactorias, fortalecer la percepción positiva y posicionarse con éxito dentro de un mercado competitivo.

A través de un análisis realizado a los usuarios de la terminal terrestre Anselmo Vera Salavarría de Bahía de Caráquez se han reflejado los diversos desafíos y prácticas actuales a los que se enfrenta el terminal, entre ellos están: el deterioro de los asientos, la falta de toma corriente de carga para dispositivos, ausencia de acceso wifi gratuito, personal de seguridad, las cámaras de vigilancia que no cubren todo el área y personal de limpieza, pero su frecuencia es insuficiente.

Finalmente, se ha evidenciado que una gestión efectiva de calidad es esencial para mejorar la experiencia del usuario, fortalecer la reputación del terminal y enfrentar los retos actuales y progresar hacia el futuro donde se brinde un servicio de excelencia. Asimismo, apostar por una gestión de calidad, no solo beneficia a los usuarios, sino a una comunidad en general, fortaleciendo la confianza en las instituciones locales y promoviendo el desarrollo regional.

Referencias

- Aguado, M., García, B., Malpartida, N., & Garivay, F. (2022). Gestión de calidad en pequeñas y medianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 709-726.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.46>
- Aguilar, S. (2019). Población y muestra. *PUEBLO CONTINENTE*, 30(1), 245-247.
<https://doi.org/http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Amaya, M., Félix, L., Rojas, S., & Díaz, P. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencial*, 25(90), 632-647.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32406>
- Campines Barría, F. (2023). servicio al cliente como estrategia de marketing para impulsar el desarrollo empresarial. *Visión Antataura*.
<https://doi.org/https://revistas.up.ac.pa/index.php/antataura/article/view/4570>
- Carbajal, C., & Yangali, J. (2023). Calidad de servicio percibido y satisfacción del cliente en Caja Municipal de Sullana. *INNOVA Research Journal*, 8(1), 132-152.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2215>
- Carrasco, J., Uribe, J., & Hidalgo, D. (2023). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021. *Industrial Data*, 26(1).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243>
- Cevallos, O., Giancarlo, M., Baena, G., & Dolore, M. (2021). Gestión de calidad y crecimiento: Análisis bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 318-329. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/RVG93.22>
- Cisneros, L., Asimbaya, Á., Velásquez, P., & Garay, V. (2022). El control de calidad en la administración de transporte terrestre. *Dominio de la ciencias*, 8(2), 22-44.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2631>
- Coello, J. (2019). Análisis de la percepción y satisfacción del cliente de una empresa pública ecuatoriana. *Revista ESPACIOS*, 40(32), 28.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n32/19403228.html>
- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacio*, 21(14), 27.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- GAD. (17 de 06 de 2024). *MUNICIPIO DE SUCRE*. <https://www.sucra.gob.ec/>
- GoRaymi. (17 de 06 de 2024). *GoRaymi*. <https://www.goraymi.com/>
- Guevara, G., Arguello, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.
[https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

- Huarcaya, A., Figueroa, D., Degola, M., Poma, L., Peña, L., & Puente, R. (2020). LOS MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA ELABORACIÓN. *Pontificia Universidad Católica del Perú*, 51-60.
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/195750>
- Jabaloyes, J., Carot, J., & Carrión, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Universidad Politécnica de Valencia.
<https://doi.org/https://elibro.net/es/ereader/uleadm/165233?page=8>.
- Moscoso, K., Rojas, C., & Beraún, M. (2019). La economía circular: modelo de gestión de calidad en el Perú. *Universidad Nacional Autónoma de Huanta*, 1(02), 120-132.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37073/puriq.1.02.48>
- Muñoz, E., Olmos, J., & Gómez, P. (2022). Importancia del servicio al cliente como factor de preferencia comercial en una pyme. *Revista de Investigación Académica sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas - Departamento De Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, (37).
<https://doi.org/https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.463>
- Morales, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Revista Científica*, 6(3), 1118-1142.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Muñoz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*(39). <https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Ortiz, L. C. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del terminal Portoviejo. *Ingeniería Industrial*, 1(44), 23-42. <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v44n1/1815-5936-rri-44-01-23.pdf>
- Ramento, c., Cabezas, A., Rodríguez, I., Estrada, B., García, M., & Torres, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Rev. Arch Med Camagüey*, 22(6). <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v22n6/1025-0255-amc-22-06-843.pdf>
- Rojas, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 5-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23040>
- Romero, A., Álvarez, G., & Gómez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. *Revistas Dilemas Contemporáneos* (50).
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/843/1214>
- Sanchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *REVISTA DIGITAL DE INVESTIGACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA*, 13(1), 102-122.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Tagliaferro, S., & Salazar, J. (2021). Uso de Indicadores como solución de Inteligencia de Negocios para un proceso logístico de atención al cliente de algunos Bancos Privados Venezolanos. *Anales De Ciencias Básicas, Físicas Y Naturales*.(37), 55-82.
<https://doi.org/https://doi.org/10.58479/acbf.2021.73>

- Valdez, P., Saca, I., Guevara, J., & Aybar, J. (2019). *Calidad en el Servicio al Cliente en el Transporte Público Urbano en la*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13217>
- Valenzuela, N., Martínez, P., Gomez, L., & Sánchez, V. (2019). LA ATENCIÓN AL CLIENTE, EL SERVICIO, EL PRODUCTO Y EL PRECIO COMO VARIABLES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA PYME DE SERVICIOS. *GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios.)*, 6(2), 18-24. <https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Vanegas, A. (2019). *Percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios que brinda la terminal terrestre de la ciudad de Cuenca*. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/17476>
- Villada, D., & Béltran, O. (2020). Elementos de estadística descriptiva y probabilidad. *Universidad Piloto JSTOR*, 12-51. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/j.ctv25dh3j7.3>
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. *RECAI: Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65.
- Zavala, F., & Moreira, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de la ciencias*, 6(3), 264-281. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>
- Zavaleta, I., Quintanilla, F., & López, R. (2021). Propuesta de mejora del servicio al cliente en una óptica en Lima Perú. *INNOVA Research Journal*, 6(3.2), 79-91. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v6.n3.2.2021.1885>

ANEXOS

Anexo 1: Ficha de observación realizada por la investigadora

N°	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Las áreas de espera ofrecen comodidad y están equipadas con excelentes instalaciones?		X	
2	¿El terminal ofrece facilidades para cargar dispositivos electrónicos?		X	
3	¿Existe disponibilidad de Wifi gratuito en el terminal terrestre Anselmo Vera?		X	
4	¿El terminal ofrece suficientes opciones de entretenimiento o servicios adicionales durante la espera?		X	
5	¿Existe señalización que facilita la orientación de los usuarios y transportistas?	X		
6	¿Qué tan de acuerdo está usted con las medidas de seguridad dentro del terminal?		X	
7	¿Existen espacios destinados al estacionamiento exclusivo para los usuarios?		X	
8	¿Existen espacios destinados al área de embarque y desembarque de pasajeros?	X		
9	¿Se visualiza la información sobre horarios y servicios de las cooperativas de transporte?	X		
10	¿La calidad de la señal de telefonía móvil es buena en todo el terminal?	X		
11	¿Las áreas de ingreso al terminal son accesibles y están bien diseñadas?	X		
12	¿Los servicios sanitarios en el terminal tienen constante limpieza?		X	
13	¿El TT cuenta con cámaras de vigilancia al interior?	X		

Anexo 2: Encuesta de satisfacción dirigida a usuarios del Terminal Terrestre Anselmo Vera de Bahía de Caráquez

Estimado usuario, a través de la encuesta, se busca recopilar datos significativos sobre la calidad y servicio al cliente de la TT Anselmo Vera. Este enfoque permitirá obtener una visión detallada de su percepción en cuanto al grado de satisfacción presentado.

Género

- Hombre Mujer LGBTI

Edad

- 18-27 27-35 35-45 45 o más

- 1. ¿Qué cooperativa de transporte usa con frecuencia para su movilización?**
 - Reina de camino
 - Coactur
 - Cooperativa cantonal de transporte (Tosagua)
 - Aray
 - Turística Manabí
 - Zacaray

- 2. ¿Con qué frecuencia usted utiliza el servicio de transporte?**
 - Diario
 - Semanal
 - Mensual
 - Anual

- 3. ¿Cómo considera la amabilidad y cortesía del personal de atención al cliente?**
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Muy Malo

- 4. ¿Cómo evalúa la puntualidad y cumplimiento de los horarios de los autobuses?**
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Muy Malo

- 5. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra con la disponibilidad y calidad de los servicios adicionales en la TT Anselmo Vera? (baños, cafeterías, etc.)?**
 - Totalmente Satisfecho
 - Satisfecho
 - Neutral
 - Insatisfecho
 - Totalmente Insatisfecho

- 6. ¿Cómo calificaría el servicio de limpieza de las instalaciones de la TT Anselmo Vera?**
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular

- Malo
 - Muy Malo
7. **¿Qué tan satisfecho se encuentra con la disponibilidad de taxis y otros medios de transporte en la TT Anselmo Vera?**
- Totalmente Satisfecho
 - Satisfecho
 - Neutral
 - Insatisfecho
 - Totalmente Insatisfecho
8. **¿Cree usted que las señalizaciones en la TT Anselmo Vera facilitan la orientación de los usuarios y transportistas?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
9. **¿Las medidas de seguridad dentro de la TT Anselmo Vera son efectivas para mitigar riesgos de cualquier índole?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
10. **¿Considera usted que los servicios de información al usuario con carteles informativos son accesibles para todos los usuarios de la TT Anselmo Vera?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
11. **¿Cuál es el grado de comodidad y equipamiento que presentan las áreas de espera de la TT Anselmo Vera?**
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Muy Malo
12. **¿Considera usted que la disponibilidad de Wifi gratuito en la TT Anselmo Vera es una mejora satisfactoria para los usuarios?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

13. **¿Considera usted que la TT Anselmo Vera ofrece suficientes opciones de entretenimiento o servicios adicionales durante la espera?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
14. **¿Cree usted que la información sobre horarios y servicios ofrecidos por la TT Anselmo Vera es precisa y actualizada?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
15. **¿Cómo califica la calidad de la señal de telefonía móvil en todo la TT Anselmo vera?**
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Muy Malo
16. **¿Cómo califica el grado de mantenimiento de los servicios sanitarios en la TT Anselmo Vera?**
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Muy Malo
17. **¿Cree usted que el servicio al cliente forma parte de la gestión de calidad en el TT Anselmo Vera?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
18. **¿Qué estrategia sugiere que debe implementar la TT Anselmo Vera para mejorar la atención al cliente?**
- Mejorar la información y comunicación (Carteles y Pantallas)
 - Capacitación al personal (atención al cliente)
 - Mejorar la infraestructura y seguridad
 - Utilizar plataformas tecnológicas
 - Otros