



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Proyecto de investigación previo a  
la obtención del Grado Académico  
de Magíster en Gestión Pública

## **TEMA**

**GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A  
LOS USUARIOS DEL TERMINAL TERRESTRE "GILBERTO GORDILLO RUÍZ",  
CANTÓN VENTANAS, AÑO 2023.**

## **AUTORA**

**ING. KELLY KARINA VITERI MORA**

## **DIRECTOR**

**ING. JUAN CARLOS CANO INTRIAGO, MBA**

**QUEVEDO – ECUADOR**

**AÑO 2025**




## CERTIFICACIÓN

ING. JUAN CARLOS CANO INTRIAGO, MBA, Director del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

### CERTIFICA:

Que la **Ing. KELLY KARINA VITERI MORA**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL TERMINAL TERRESTRE "GILBERTO GORDILLO RUÍZ", CANTÓN VENTANAS, AÑO 2023**, el mismo que ha sido revisado en todos sus componentes por lo que se encuentra apto para la presentación y sustentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, abril 27 del 2025

**JUAN CARLOS  
CANO  
INTRIAGO**  Firmado digitalmente  
por JUAN CARLOS  
CANO INTRIAGO  
Fecha: 2025.04.29  
20:11:09 -05'00'

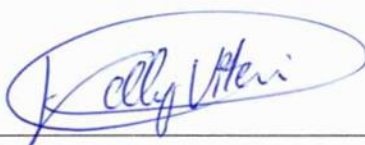
---

ING. JUAN CARLOS CANO INTRIAGO, MBA  
DIRECTOR

## AUTORÍA

Yo **Ing. KELLY KARINA VITERI MORA**, con cédula de ciudadanía número 1207731512, autora del proyecto de investigación titulado: **GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL TERMINAL TERRESTRE "GILBERTO GORDILLO RUÍZ", CANTÓN**

**VENTANAS, AÑO 2023"**, es un trabajo original, elaborado con esfuerzo y dedicación por el posgradista de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y de la Facultad de Posgrado, pueden hacer uso de los derechos correspondientes a la presente investigación según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual para el uso del documento.



---

**ING. KELLY KARINA VITERI MORA**

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación, se lo dedico y agradezco a Dios, por guiarme y darme la sabiduría de culminar esta etapa estudiantil, a mi hijo amado por estar en los procesos de superación de su madre y esperar pacientemente mi llegada a casa, a mis padres y hermana por sus palabras de ánimo brindándome su apoyo moral en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento al Gobierno Nacional por hacer posible la consecución de estos estudios a través de una beca, brindándome la oportunidad de alcanzar mis metas académicas y profesionales.

Mi gratitud se extiende a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, institución que ha sido fundamental en este proceso formativo. Agradezco especialmente al Rector, Dr. Eduardo Díaz Ocampo, PhD, por su loable gestión en beneficio de los becarios, y por su constante apoyo al desarrollo académico de la universidad.

De igual manera, al Dr. Byron Osorio, Decano de la Unidad de Posgrado, por su invaluable gestión en beneficio de los programas de maestrías, que ha permitido que muchos profesionales podamos seguir creciendo y contribuyendo a la sociedad.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a la Lcda. Nuvia Zambrano Barros, MSc, Coordinadora del Programa de Maestría en Gestión Pública, por todo el apoyo recibido a lo largo de este proceso. Su guía y asesoramiento fueron clave para culminar con éxito este proyecto.

Finalmente, agradezco al alcalde del cantón Ventanas Abog. Carlos Carriel Abad por darme la apertura para realizar mi trabajo de tesis en el Terminal Terrestre de la ciudad, facilitando así la aplicación práctica de mis estudios en beneficio de la comunidad.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento por su apoyo y confianza.

## PRÓLOGO

La gestión operativa es un componente fundamental en la administración de servicios de transporte, especialmente en terminales terrestres que cumplen un papel estratégico en la movilidad de las personas. El Terminal Terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz", situado en el cantón Ventanas, se configura como un eje esencial en el sistema de transporte terrestre, atendiendo diariamente a una gran afluencia de usuarios que dependen de su funcionamiento para desplazarse de manera segura y eficiente.

El establecimiento enfrenta un conjunto de desafíos derivados de la creciente demanda de servicios, las limitaciones en infraestructura y la necesidad de mantener estándares adecuados de atención al usuario. Estos retos evidencian la importancia de contar con procesos internos bien definidos y una administración que priorice tanto la operatividad como la satisfacción de los usuarios.

A lo largo de su operación diaria, el terminal coordina múltiples actividades, desde el control de ingresos y salidas de transportes hasta la atención de necesidades específicas de los pasajeros. Estos procesos requieren una supervisión constante, así como la capacidad de identificar y corregir deficiencias que puedan afectar la calidad del servicio. Comprender la operatividad de un terminal terrestre no solo implica describir su funcionamiento, sino también analizar los factores que lo condicionan. Esto incluye evaluar la capacidad de la infraestructura existente para atender la demanda actual, la efectividad de los procesos establecidos y la manera en que se organiza el personal para cumplir con sus funciones.



**Econ. Andrés Carriel Cevallos**  
**Jefe De La Unidad Y Administración De Transporte Del Terminal Terrestre**  
**GADMCV**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se lo realizó con el propósito de analizar la gestión operativa del terminal terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz" y su incidencia en la atención a sus usuarios. Para lo cual, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva y exploratoria, en conjunto con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). Con relación a la población, estuvo compuesta por 1`474.661 personas quienes utilizaron los servicios del establecimiento durante el año 2023, y adicional a ello, 32 colaboradores. Al aplicar el cálculo del tamaño de la muestra se consiguió un total de 384 usuarios a encuestar. Por otra parte, las técnicas aplicadas fueron la entrevista, encuesta y la observación, mientras que los instrumentos utilizados incluyeron la guía de observación, el cuestionario (usando el modelo Servqual) y la ficha de observación. Según los resultados obtenidos el establecimiento cumple con el 60% de los criterios que se evaluaron, mientras que el 40% restante refleja áreas críticas que requieren y necesitan mejoras de manera inmediata. Por otra parte, el 97% de los colaboradores estimaron que las instalaciones del terminal se encuentran bien mantenidas para los usuarios, además, el 64% de los usuarios encuestados manifestaron estar en acuerdo con el estado de mantenimiento y limpieza de las instalaciones en el terminal terrestre, asimismo, el 59% señaló estar seguro dentro del terminal terrestre mientras esperaba su transporte.

**Palabras clave:** Atención al Usuario, Gestión Operativa, Satisfacción al Usuario, Terminal Terrestre.

## ABSTRACT

The present research work was carried out with the purpose of analyzing the operational management of the "Gilberto Gordillo Ruíz" land terminal and its impact on the attention to its users. For which a descriptive and exploratory research was carried out, together with a mixed approach (qualitative and quantitative). Regarding the population, it was composed of 1,474,661 people who used the services of the facility during the year 2023, and additionally, 32 collaborators. When applying the sample size calculation, a total of 384 users were surveyed. On the other hand, the techniques applied were the interview, survey and observation, while the instruments used included the observation guide, the questionnaire (using the Servqual model) and the observation form. According to the results obtained, the facility complies with 60% of the criteria that were evaluated, while the remaining 40% reflect critical areas that require and need immediate improvement. On the other hand, 97% of the employees considered that the terminal facilities are well maintained for the users. In addition, 64% of the users surveyed agreed with the state of maintenance and cleanliness of the facilities at the terminal.

**Keywords:** User Service, User Satisfaction, Operational Management, Terminal Terrestre.

## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN.....	iii
AUTORÍA.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
PRÓLOGO.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	xvii
I. CAPITULO.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. Problema General.....	4
1.3.2. Problemas Derivados.....	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. Objetivo General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos.....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	6
II. CAPÍTULO.....	8
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	9
2.1.1. Gestión.....	9
2.1.2. Gestión de Recursos Humanos.....	9
2.1.3. Gestión Operativa.....	10
2.1.4. Gestión Administrativa.....	10
2.1.5. Control Presupuestario.....	11
2.1.6. Planificación de Recursos Humanos.....	11
2.1.7. Mecanismos de Evaluación del Desempeño en Entidades Públicas.....	12
2.1.8. Planificación Operativa.....	13
2.1.9. Funciones Administrativas.....	13

2.1.10. Control Operativo .....	14
2.1.11. Control de Procesos.....	14
2.1.12. Procesos Operativos .....	15
2.1.13. Eficiencia Operativa .....	15
2.1.14. Servicio al Cliente .....	16
2.1.15. Usuario .....	16
2.1.16. Atención al Usuario .....	17
2.1.17. Calidad del Servicio .....	18
2.1.18. Satisfacción al Usuario .....	18
2.1.19. Comunicación con el Usuario .....	19
2.1.21. Experiencia del cliente .....	20
2.1.22. Modelo Servqual .....	21
2.1.23. Terminal Terrestre .....	21
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	22
2.2.1. Importancia de la Gestión Operativa .....	22
2.2.2. Funciones de la Gestión Operativa .....	23
2.2.3. Objetivos de la Gestión Operativa .....	24
2.2.4. Principios y Enfoques de la Gestión Operativa en Terminales Terrestre .....	25
2.2.5. Uso de Tecnología en la Gestión Operativa.....	26
2.2.6. Procesos Operativos Aplicables a Terminales Terrestres.....	28
2.2.6.1. Control de flujo vehicular.....	28
2.2.6.2. Gestión del personal de atención.....	29
2.2.6.3. Sistemas de información para la organización de rutas.....	29
2.2.7. Gestión de Calidad del Servicio .....	29
2.2.8. Gestión del Tráfico en Terminales Terrestres .....	30
2.2.9. Gestión de Turnos y Rutas .....	30
2.2.10. Protocolos de Seguridad en Terminales Terrestres .....	30
2.2.10. Teorías Relacionadas con la Gestión de Infraestructura en Transporte Público .....	31
2.2.11. Métodos para Medir la Calidad de Servicio .....	31
2.2.12. Brechas Sobre la Calidad del Servicio .....	32
2.2.13. Importancia de la Satisfacción al Cliente .....	33
2.2.14. Principios Básicos para la Satisfacción de Clientes.....	34
2.2.15. Modelo Servqual para Satisfacción del Cliente.....	34

2.2.16. Modelo SERVQUAL Aplicado a Terminales Terrestres.....	36
2.2.17. Casos de Aplicación de Modelo SERVQUAL en Terminales Terrestres .....	37
2.2.18. Dimensiones del Modelo SERVQUAL Aplicado en Terminales Terrestres.....	38
2.2.19. La Gestión Pública en el Contexto Municipal.....	39
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	40
2.3.1. Constitución del Ecuador.....	40
2.3.2. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	40
2.3.3. Reglamento General a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	42
2.3.4. Ordenanza que Regula la Administración y Funcionamiento del Terminal Terrestre del Cantón Ventanas .....	42
CAPÍTULO III.....	44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.1.1. Investigación Descriptiva .....	45
3.1.2. Investigación Exploratoria.....	45
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.2.1. Método Analítico.....	45
3.2.2. Método Inductivo .....	46
3.2.3. Método Deductivo.....	46
3.2.4. Método Cuantitativo.....	46
3.2.5. Método Cualitativo.....	46
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN .....	47
3.3.1. Población y Muestra.....	47
3.3.1.1. Población .....	47
3.3.1.2. Muestra.....	47
3.3.2. Técnicas de Investigación.....	48
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO .....	51
3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	51
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	52
CAPITULO IV.....	55
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	55
.....	55

4.1. SITUACIÓN ACTUAL DEL TERMINAL TERRESTRE DEL CANTÓN VENTANAS, EN CUANTO A LA GESTIÓN OPERATIVA.....	56
4.1.1. Discusión del objetivo 1.....	59
4.2. PROCESOS QUE CONFORMAN LA OPERATIVIDAD DEL TERMINAL TERRESTRE DEL CANTÓN VENTANAS .....	60
4.2.1. Discusión del objetivo 2.....	69
4.3. CALIDAD DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DEL TERMINAL TERRESTRE DEL CANTÓN VENTANAS.....	70
4.3.1 Discusión del objetivo 3.....	81
4.4. Aplicación de las Pruebas piloto.....	82
CAPÍTULO V.....	90
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
5.1. CONCLUSIONES .....	91
5.2. RECOMENDACIONES .....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
ANEXOS.....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Funciones de la Gestión Operativa</i> .....	23
Tabla 2 <i>Objetivos de la gestión operativa</i> .....	24
Tabla 3 <i>Métodos de medición de calidad de servicio</i> .....	31
Tabla 4 <i>Dimensiones del modelo Servqual</i> .....	35
Tabla 5 <i>Resumen de la muestra</i> .....	48
Tabla 6 <i>Escala valorativa para el coeficiente de Cronbach</i> .....	53
Tabla 7 <i>Fiabilidad alfa de Cronbach</i> .....	53
Tabla 8 <i>Entrevista aplicada al Gerente del Terminal Terrestre</i> .....	56
Tabla 9 <i>Ficha de observación</i> .....	60
Tabla 10 <i>Servicios ofrecidos por el terminal</i> .....	64
Tabla 11 <i>Problemas reportados por usuarios</i> .....	65
Tabla 12 <i>Solicitudes de usuarios</i> .....	65
Tabla 13 <i>Servicio amigable y respetuoso</i> .....	66
Tabla 14 <i>Confianza en la calidad y mantenimiento de los vehículos</i> .....	67
Tabla 15 <i>Instalaciones del terminal</i> .....	68
Tabla 16 <i>Mantenimiento de las instalaciones del terminal</i> .....	70
Tabla 17 <i>Señalización del terminal terrestre</i> .....	71
Tabla 18 <i>Espacio para comodidad de los pasajeros</i> .....	71
Tabla 19 <i>Horarios de entrada y salida</i> .....	72
Tabla 20 <i>Cumplimientos con los servicios</i> .....	73
Tabla 21 <i>Resolución de problemas o dudas</i> .....	73
Tabla 22 <i>Respuesta a las solicitudes o necesidades de los pasajeros</i> .....	74
Tabla 23 <i>Ayuda de dudas acerca de las rutas o servicios</i> .....	75
Tabla 24 <i>Tiempo de espera para recibir atención</i> .....	75
Tabla 25 <i>Seguridad mientras se espera el transporte</i> .....	76
Tabla 26 <i>Medidas de seguridad como cámaras o personal de seguridad</i> .....	77
Tabla 27 <i>Procesos claros ante situaciones de emergencia</i> .....	77
Tabla 28 <i>Respeto, cortesía y amabilidad por parte del personal</i> .....	78
Tabla 29 <i>Servicio personalizado por parte del personal</i> .....	79
Tabla 30 <i>Áreas de espera del terminal cómodas y adecuadas</i> .....	79
Tabla 31 <i>Resultados prueba piloto instalaciones del terminal</i> .....	83

Tabla 32 <i>Resultados prueba piloto apariencia del personal</i> .....	83
Tabla 33 <i>Resultados prueba horarios de los transportes</i> .....	84
Tabla 34 <i>Resultados prueba piloto boletos de viaje</i> .....	85
Tabla 35 <i>Resultados prueba piloto disposición de ayuda</i> .....	86
Tabla 36 <i>Resultados prueba piloto personal disponible</i> .....	86
Tabla 37 <i>Resultados prueba piloto seguridad en el terminal</i> .....	87
Tabla 38 <i>Resultados prueba piloto pertenencias seguras</i> .....	88
Tabla 39 <i>Resultados prueba piloto necesidades específicas</i> .....	88
Tabla 40 <i>Resultados prueba piloto trato personalizado y respetuoso</i> .....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Mapa estratégico de la Gestión Operativa</i> .....	22
Figura 2 <i>Brechas sobre la calidad del servicio</i> .....	33
Figura 3 <i>Diagrama radial de las dimensiones</i> .....	81

## INTRODUCCIÓN

La gestión operativa se ha convertido en un pilar fundamental para el funcionamiento eficiente de las diversas organizaciones, especialmente en aquellas dedicadas a brindar servicios públicos de vital importancia. En este contexto, el servicio de atención a los usuarios en Terminales Terrestres emerge como un aspecto crítico para garantizar la satisfacción y seguridad de los usuarios en sus desplazamientos.

El Terminal Terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz", ubicado en el Cantón Ventanas, representa un nudo crucial en la red de transporte terrestre de la región. Su correcto funcionamiento no solo impacta la movilidad de la población local, sino que también incide directamente en el flujo de pasajeros y mercancías a nivel regional y nacional.

En este contexto, la Gestión Operativa se erige como un componente esencial para optimizar los procesos internos del terminal, desde la coordinación de horarios y rutas hasta la atención al cliente y la seguridad de las operaciones. Es en este punto donde se vislumbra la relevancia de explorar a fondo cómo las estrategias de gestión operativa pueden influir en la calidad del servicio de atención a los usuarios del Terminal Terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz".

Este estudio pretende adentrarse en el análisis detallado de los diversos aspectos que componen tanto la gestión operativa como el servicio de atención al usuario en dicho terminal, con el objetivo de identificar posibles áreas de mejora, desarrollar recomendaciones prácticas y contribuir así a la optimización continua de este importante nodo de transporte terrestre.

A través de una investigación exhaustiva y un enfoque multidisciplinario, se busca no solo comprender la dinámica operativa y las necesidades de los usuarios, sino también proponer soluciones innovadoras que puedan ser implementadas para elevar la calidad del servicio y la satisfacción de quienes utilizan el Terminal Terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz" como punto de partida o destino en sus viajes.

El presente perfil del proyecto cuenta con cinco capítulos los mismos que denotan lo siguiente:

En el **Capítulo I** se describió al marco contextual la investigación, ubicación y contextualización de la problemática en la gestión operativa y la atención de los usuarios del Terminal Terrestre Gilberto Gordillo Ruiz, la situación actual de la problemática, que motiva la investigación la delimitación del problema, y objetivos generales y específicos.

El **Capítulo II** planteó el marco teórico de la investigación solicitado para el desarrollo de la Investigación, en este caso es requerida la revisión de documentación, formación bibliográfica, relacionada con la gestión operativa y la atención a los usuarios a través de la conceptualización y la fundamentación teórica, así como el análisis del marco legal.

El **Capítulo III** dio a conocer los tipos y métodos de investigación, la construcción metodológica del objeto de investigación, se describió la elaboración del marco teórico en conjunto con la recolección de información, finalmente se detalló el procesamiento y análisis de datos.

El **Capítulo IV** expuso los hallazgos y se llevó a cabo la discusión correspondiente al proyecto de investigación.

El **Capítulo V** describió las conclusiones y las recomendaciones del estudio.

## **I. CAPITULO**

### **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

**“La perseverancia puede transformar el fracaso  
en un logro extraordinario” - Matt Biondi**

## **1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

El Terminal Terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz" está estratégicamente ubicado en el cantón Ventanas, en la cabecera cantonal, en la intersección de la Avenida Seminario con las calles Malecón y 10 de Agosto. Esta ubicación es clave para su función, ya que se encuentra en una zona de fácil acceso tanto para los habitantes locales como para aquellos que llegan desde otras regiones. Sin embargo, esta ubicación, si bien central, presenta desafíos relacionados con la congestión vehicular y la necesidad de una mayor infraestructura para atender adecuadamente a la creciente demanda de usuarios.

Este terminal es una unidad de servicio fundamental a nivel local, desempeñando un rol crítico en la conectividad y movilidad de la población. Actualmente, el terminal atiende aproximadamente a más de 5.000 personas diariamente, quienes dependen de las 14 operadoras de transporte inter e intracantonal que operan en sus instalaciones para movilizarse a diferentes puntos del país. Esta alta afluencia de pasajeros resalta la importancia del Terminal no solo como un punto de conexión, sino también como un motor de la actividad económica y social en Ventanas.

La problemática que enfrenta el Terminal Terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz" se centra en el mantenimiento de su funcionamiento operativo en condiciones óptimas. A pesar de los esfuerzos realizados por la administración actual para promover el uso del terminal y dejar sin efecto las paradas improvisadas en la vía pública, persisten desafíos significativos. La falta de un control más estricto sobre las operadoras y la escasez de recursos destinados a la mejora de la infraestructura limitan la capacidad del terminal.

Además, el crecimiento constante en el número de usuarios y la expansión de las rutas de transporte exigen una actualización y ampliación de las instalaciones, así como

una gestión más eficaz que garantice la seguridad y comodidad de los pasajeros. En este sentido, es fundamental que se implementen planes estratégicos que aborden no solo las necesidades inmediatas de mantenimiento, sino también las proyecciones de crecimiento futuro, para asegurar que el Terminal Terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz" continúe siendo un eje vital para el transporte en la región.

## **1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA**

En el contexto del nivel local en el Terminal Terrestre del Cantón Ventanas, existen diversas problemáticas y desafíos que aquejan la institución, para aquello se requiere definir los obstáculos o deficiencias en la gestión operativa del terminal que puedan afectar la atención a los usuarios, Analizando de causas de esa manera investigar las razones detrás de los problemas identificados, como posibles deficiencias en la infraestructura, falta de personal capacitado, problemas de coordinación, etc.

De existir problemas en el servicio de atención a los usuarios se requiere la identificación de tendencias: Analizar las tendencias pasadas y actuales en la gestión operativa del Terminal y cómo podrían afectar la atención a los usuarios en el futuro. Evaluación de riesgos: Identificar posibles riesgos y amenazas que podrían surgir en el futuro y afectar la operatividad del Terminal y la atención a los usuarios.

Proyección de resultados: Establecer posibles escenarios futuros en función de cambios previstos o acciones correctivas propuestas, se estudiará la implementación de medidas correctivas desarrollando e implementando acciones para abordar los problemas identificados en el diagnóstico, como mejorar la infraestructura, capacitar al personal, mejorar la coordinación interinstitucional, etc. Monitoreo y seguimiento estableciendo

sistemas de monitoreo para evaluar la efectividad de las medidas implementadas y realizar ajustes según sea necesario.

Mediante la planificación estratégica a largo plazo se desarrollará un plan estratégico a largo plazo para mejorar continuamente la gestión operativa del Terminal y garantizar una atención óptima a los usuarios del Cantón Ventanas, se analizará la aplicación de posibles auditorías y controles internos estableciendo mecanismos regulares de auditoría y control interno para monitorear los procesos de recaudación de valores y garantizar el cumplimiento de la ordenanza.

### **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Problema General**

¿De qué manera la gestión operativa del Terminal Terrestre “Gilberto Gordillo Ruíz” influye en la calidad del servicio de atención a los usuarios del Cantón Ventanas?

#### **1.3.2. Problemas Derivados**

- ¿Cuál es la situación actual del Terminal Terrestre del cantón Ventanas en cuanto a sus procesos de gestión operativa y calidad de atención al usuario?
- ¿Qué procesos conforman la gestión operativa del Terminal Terrestre del cantón Ventanas y cómo estos inciden en el servicio de atención al usuario?
- ¿Qué factores internos y externos influyen en la calidad del servicio de atención al usuario en el Terminal Terrestre del cantón Ventanas?

#### **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

- **CAMPO:** Administración Pública
- **ÁREA:** Gestión Pública
- **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Administración, comercio, economía, finanzas y turismo.
- **ASPECTO:** Eficiencia Operativa y Calidad del Servicio al Cliente
- **TIEMPO:** Periodo 2024

#### **1.5. OBJETIVOS**

##### **1.5.1. Objetivo General**

Analizar la gestión operativa del Terminal Terrestre “Gilberto Gordillo Ruíz” y su influencia en la calidad del servicio de atención a sus usuarios.

##### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Evaluar la situación actual del Terminal Terrestre del cantón Ventanas en relación con sus procesos de gestión operativa y calidad del servicio de atención al usuario.
- Identificar y describir los procesos que conforman la gestión operativa del Terminal Terrestre del cantón Ventanas y su impacto en la atención a los usuarios.
- Analizar los factores que inciden en la calidad del servicio de atención brindada a los usuarios del Terminal Terrestre del cantón Ventanas.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

El proyecto tuvo la intención de llenar un vacío técnico en la gestión operativa en el ámbito de los Terminales Terrestres, siendo un tema relevante dentro de la gestión empresarial y de servicios públicos. El análisis de cómo esta gestión afecta directamente la calidad del servicio ofrecido a los usuarios proporciona una comprensión más profunda de los principios y prácticas de la gestión operativa en un contexto específico. Este estudio contribuyó al desarrollo teórico en el campo de la gestión de servicios, ofreciendo perspectivas acerca de las mejores prácticas y desafíos en la gestión operativa dentro del establecimiento.

La investigación recopiló reseñas con base de datos de gran impacto sobre la incidencia de la Gestión Operativa en el servicio de atención a los usuarios del Terminal Terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz" proporcionando un marco metodológico de lo general a lo particular aplicable con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión operativa y su incidencia en la atención a los usuarios. El diseño de la investigación, las herramientas de recolección de datos y los análisis utilizados pueden servir como referencia para futuros estudios en el campo de la gestión de servicios y operaciones.

Los resultados de esta investigación presentaron importantes implicaciones prácticas para los gestores y responsables de la operación de Terminal Terrestre del cantón, así como para los encargados de la planificación y mejora de servicios de transporte público. Al identificar las áreas de mejora en la gestión operativa permitirá implementar estrategias más efectivas para optimizar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, lo que podría traducirse en una mayor satisfacción del cliente, una mejor reputación del terminal y posiblemente un aumento en la demanda de servicios.

El Terminal es un nudo crucial en la red de transporte terrestre del cantón hacia todo el país, y la calidad de su servicio afecta directamente a la población local y a los visitantes que utilizan este medio de transporte. Mejorar la gestión operativa puede tener un impacto positivo en la vida cotidiana de los usuarios, reduciendo tiempos de espera, mejorando la seguridad y facilitando la movilidad.

## **II. CAPÍTULO**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

**“Nadie que haya dado lo mejor de sí mismo lo ha  
lamentado nunca” - George Halas**

## **2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Gestión**

Se denomina gestión al conjunto de acciones destinadas a coordinar, distribuir y maximizar los recursos para alcanzar los objetivos de una organización. En este proceso se incluyen la programación, organización, evaluación y seguimiento de los resultados, lo que ayuda a integrar y estructurar datos dispersos en distintos ámbitos y aplicar determinados enfoques para incrementar la eficacia operativa (Torres y Pibaque, 2024).

Dentro de la misma línea temática, Ropa y Alama (2022), indican que la gestión es el proceso de coordinar recursos por medio de la planeación, organización, orientación y control para conseguir objetivos de manera eficaz. Inicia con la planificación, que concreta metas y estrategias; continúa con la organización, que distribuye roles y actividades; sigue con la dirección, que produce y orienta al equipo; y finaliza con el control, que evalúa resultados y ajusta acciones.

### **2.1.2. Gestión de Recursos Humanos**

Es el proceso que busca asegurar que los funcionarios contribuyan al logro de los objetivos de la entidad, tanto en aspectos operativos como procedimentales. Asimismo, este proceso involucra a la Dirección General, los trabajadores y representantes del personal, quienes colaboran para alinear las capacidades y esfuerzos de los empleados con las metas de la empresa (Álvarez, 2021).

Es percibido como una disciplina práctica que se centra en la administración y desarrollo del talento humano dentro de una organización. Incluye procesos como la planificación de la fuerza laboral, la selección y contratación de personal, la formación y el desarrollo profesional, así como la evaluación del desempeño. Su propósito principal

es optimizar las relaciones laborales y maximizar el potencial individual y colectivo, asegurando que los empleados estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización

### **2.1.3. Gestión Operativa**

La gestión operativa constituye una etapa sustancial dentro del proceso administrativo, donde los planes estratégicos de la organización se convierten en acciones puntuales. En esta fase se determinan recursos, se controlan actividades, se monitorean los procesos y se toman decisiones vertiginosas y efectivas con el propósito de garantizar el cumplimiento de las metas planteadas (Rodríguez y Castro, 2023).

Para Minta y Feijó (2023), la gestión operativa abarca los procedimientos técnicos que contribuyen al funcionamiento de una entidad, asegurando el cumplimiento de las normativas legales aplicables. De igual forma, se asocian con funciones administrativas como la planeación, dirección, control y organización, lo que plantea retos característicos para líderes, gerentes y socios corporativos.

### **2.1.4. Gestión Administrativa**

Es el conjunto de acciones y decisiones encaminadas en planear, coordinar y supervisar los recursos de una organización con el propósito de alcanzar sus metas de forma eficiente. Su objetivo es garantizar el funcionamiento adecuado de la entidad, tomando decisiones estratégicas y tácticas que optimicen los recursos disponibles para lograr los resultados esperados (Soledispa et al., 2022).

Según Rodríguez y Peñafiel (2022), es un proceso que permite optimizar el uso de los recursos materiales, humanos y financieros para así alcanzar los objetivos establecidos de manera eficiente. Implica la integración, organización, distribución,

dirección y control de los recursos, buscando mejorar la productividad, reducir costos y asegurar la calidad en el cumplimiento de los plazos. También, facilita la coordinación entre las diferentes áreas de la empresa para lograr una mayor eficiencia y eficacia, lo que permite a la organización prevenir problemas futuros, maximizar los recursos y generar resultados positivos a corto, mediano y largo plazo.

#### **2.1.5. Control Presupuestario**

Es un proceso fundamental dentro de la gestión financiera de cualquier organización, pública o privada. Consiste en la planificación, supervisión y evaluación de los ingresos y gastos establecidos en un presupuesto, con el objetivo de garantizar un uso eficiente y responsable de los recursos disponibles. Este control permite comparar los resultados reales con las proyecciones presupuestadas, identificando desviaciones y tomando decisiones correctivas oportunas para mantener el equilibrio financiero (Caiza, 2022)

Además, el control presupuestario no solo actúa como una herramienta de supervisión, sino también como un mecanismo estratégico para optimizar la asignación de recursos, mejorar la transparencia y fortalecer la rendición de cuentas. En contextos públicos, como en los gobiernos locales o terminales terrestres, su correcta implementación contribuye al cumplimiento de objetivos institucionales y a la prestación de servicios de calidad a la ciudadanía (Reyes y Macías, 2024)

#### **2.1.6. Planificación de Recursos Humanos**

Es un proceso estratégico que busca anticipar y gestionar de manera eficiente las necesidades de personal dentro de una organización. Este proceso implica analizar y prever la cantidad y calidad del talento humano requerido, alineando la disponibilidad de

personal con los objetivos organizacionales a corto, mediano y largo plazo. A través de la planificación, se identifican las competencias necesarias, se determinan posibles brechas y se diseñan estrategias para la contratación, capacitación y retención del talento (Armijos et al., 2019).

En entornos organizacionales, la correcta planificación de recursos humanos contribuye a optimizar el desempeño institucional, ya que garantiza que el personal adecuado esté en el lugar y momento correcto. Además, favorece la toma de decisiones informadas respecto a la distribución de cargas laborales, programas de desarrollo profesional y políticas de bienestar, fortaleciendo así la productividad y la satisfacción laboral (Gargallo, 2022)

#### **2.1.7. Mecanismos de Evaluación del Desempeño en Entidades Públicas**

son herramientas fundamentales para medir la eficacia y eficiencia con la que los servidores públicos cumplen sus funciones y responsabilidades. Estos mecanismos permiten establecer criterios claros y objetivos que sirven para valorar el rendimiento individual y colectivo, asegurando que las metas institucionales se alcancen de manera transparente y alineada con los principios de la administración pública (Vaca et al., 2024)

Entre los métodos más utilizados destacan las evaluaciones por competencias, la evaluación 360 grados y la medición por cumplimiento de objetivos. Estos instrumentos no solo permiten detectar fortalezas y debilidades en el personal, sino también facilitan la toma de decisiones sobre promociones, necesidades de capacitación y ajustes en los procesos internos. Asimismo, contribuyen a fomentar una cultura de responsabilidad y mejora continua, lo que impacta positivamente en la calidad de los servicios que las entidades públicas ofrecen a la ciudadanía (Rodríguez y Álvarez, 2021)

### **2.1.8. Planificación Operativa**

Es un proceso que describe los objetivos específicos a corto plazo, comúnmente en un año, y puntualiza las actividades requeridas para cumplir los fines estratégicos de la organización. También se enfoca en regularizar labores, asignar responsabilidades y gestionar recursos humanos, financieros y tecnológicos para de tal manera implementar los planes tácticos con éxito, asegurando un nivel de ejecución alineado con el Plan Estratégico (Huerta et al., 2020).

De acuerdo con Pellicer y Castellanos (2023), la planificación operativa se trata de un proceso estructurado que integra la selección, distribución y presentación de objetivos, fines, actividades y recursos destinados a los componentes de un proyecto dentro de un período establecido. Dicha planificación se encamina en el corto plazo, lo habitual es un año, que incluye la definición de objetivos, tácticas, resultados deseados, indicadores y los recursos necesarios para su ejecución.

### **2.1.9. Funciones Administrativas**

Según Münch (2021), las funciones administrativas pueden entenderse como áreas de actividad, direcciones, responsabilidades y departamentos, las cuales varían según la capacidad y estructura de cada empresa. En general, las organizaciones agrupan las tareas funcionales mediante procesos y utilizan herramientas como gráficas u organigramas para definir claramente las responsabilidades y rangos de cada miembro, promoviendo un funcionamiento ordenado.

Por otro lado, Barrezueta (2022), resalta la importancia de las funciones administrativas al proporcionar un conjunto objetivo de reglas que rigen la organización. Estas funciones no solo legitiman las acciones administrativas, sino que aseguran que la

implementación de reglas y decisiones de gestión sea objetiva, justa y consistente, fortaleciendo así la eficiencia y transparencia dentro de la entidad.

#### **2.1.10. Control Operativo**

Es un proceso empresarial que se encarga de supervisar, proporcionar y ajustar las actividades diarias de una entidad. Por tanto, su objetivo primordial es mejorar la eficiencia, asegurar la coherencia en los procedimientos y cumplir con las normas establecidas. Este tipo de control permite a la dirección identificar desviaciones a tiempo y tomar las decisiones correctivas requeridas para mantener el funcionamiento apropiado de la organización (Gutiérrez et al., 2022).

Para Adegboyegun et al. (2020), consiste en acciones y medidas efectuadas para garantizar que las actividades se realicen con criterios de calidad. En otras palabras, es un proceso que asegura que las tareas específicas se lleven a cabo de manera adecuada, teniendo en cuenta todos los aspectos clave durante la planificación de los procesos. Su finalidad es ayudar a la organización a alcanzar y obtener sus metas mediante el seguimiento y la evaluación continua de los procesos.

#### **2.1.11. Control de Procesos**

Se trata de un análisis exhaustivo y organizado de las actividades dentro de una empresa, con el propósito de mejorar el uso de recursos y los resultados, basándose en datos clave para impulsar mejoras continuas. Este proceso involucra documentar, estandarizar y valorar las tareas cumplidas, además de supervisar de forma constante las responsabilidades de cada miembro del equipo (Alvarez et al., 2022).

Cabeza et al. (2022), mencionan que el control de procesos permite asegurar que, en todo momento, las operaciones se mantengan dentro de los límites determinados o

establecidos, avalando el cumplimiento de las especificaciones del producto o los requisitos del servicio ofrecido, además de facilitar la mejora continua del proceso. Este control es fundamental, debido a que sin medición no es posible gestionar ni mejorar apropiadamente.

#### **2.1.12. Procesos Operativos**

Son esenciales para alcanzar los resultados anhelados, debido a que facilitan el cumplimiento de la misión empresarial a través de la satisfacción de clientes, proveedores, empleados y la sociedad. También operan como guía para establecer la aplicación de recursos y la satisfacción de los requisitos necesarios para el correcto funcionamiento de la organización (Vera y Florián, 2022)

De acuerdo con Hasan et al. (2019), estos procesos se diseñan para integrar la información asociada con el flujo de materiales, trabajadores y recursos financieros por medio de una base de datos común. Son importantes porque, al implementarse mejoran los procesos internos e incrementan el rendimiento, en especial en las organizaciones emergentes. Los procesos operativos no solo respaldan la gestión, sino que también valoran el rendimiento, examinan y proponen soluciones para los clientes. Además, contribuyen al desarrollo de planes tanto para los usuarios como para el mercado.

#### **2.1.13. Eficiencia Operativa**

Es una métrica que valora la rentabilidad de una entidad al comparar los costos operativos con los beneficios generados. Por lo tanto, tiene la intención de disminuir el uso innecesario de tiempo, recursos, materiales y fondos, mejorando así el rendimiento general de los procesos dentro de la empresa u organización (León y Romero, 2023).

Desde el punto de vista de Parrales y Amores (2024), la eficiencia operativa es la capacidad de ejecutar una tarea de manera óptima, usando el menor tiempo y recursos posibles, sin comprometer la calidad ni generar costos adicionales. También busca maximizar el rendimiento de los procesos por medio de la minimización de errores y desperdicios, lo cual es importante para incrementar la rentabilidad y mantener la competitividad en el mercado.

#### **2.1.14. Servicio al Cliente**

De acuerdo con Ordoñez y Zaldumbide (2020), es el conjunto de acciones y procesos que una organización usa para atender las necesidades, consultas y problemas de los clientes, aseverando su satisfacción por medio de distintos canales de comunicación, como celular, correo electrónico o redes sociales. Su finalidad es proporcionar información, resolver quejas y ofrecer soporte técnico, suscitando así una relación positiva y duradera con los consumidores.

El servicio al cliente se entiende como el conjunto de acciones de asistencia y orientación que una empresa suministra a sus usuarios antes, durante y después de la compra de un producto o servicio. Actualmente se ha convertido en un componente fundamental de cualquier negocio, y debe estar contemporáneo e integrado en todas las plataformas y canales donde los usuarios interactúan, transformándose de simples llamadas a conversaciones interactivas con los clientes (Botines y Briones, 2024).

#### **2.1.15. Usuario**

Soria (2022), describe al usuario como una persona física que utiliza o disfruta un servicio ofrecido por una empresa o entidad, ya sea pública o privada, para su uso

personal. Este acto de uso o disfrute puede involucrar una transacción económica o, en el caso de servicios gratuitos, no requerir pago alguno.

Por su parte, Soret y Obeso (2019), señalan que el usuario es aquella persona que utiliza de manera habitual un servicio y debe ser atendido con calidad, oportunidad y eficiencia para satisfacer sus expectativas. Además, destacan que el usuario es quien determina el nivel de excelencia de una organización, subrayando su importancia en la evaluación del desempeño institucional. Pueden clasificarse en dos tipos principales: los ocasionales, que realizan un uso aislado, y los frecuentes, que lo hacen de forma recurrente.

#### **2.1.16. Atención al Usuario**

Se refiere a los servicios diseñados para brindar soporte y mejorar la experiencia del usuario, brindando respuestas a sus consultas, solucionando problemas y ofreciendo asistencia personalizada de carácter ágil y eficaz. Su objetivo es gestionar el vínculo del cliente con el servicio, asegurando una comunicación clara, empática y proactiva. Para alcanzar una atención de calidad, es esencial que el equipo esté capacitado para garantizar una experiencia positiva y eficiente para el cliente (Almeida et al., 2022).

Para Díaz et al. (2021), la atención al usuario es un enfoque proactivo que tiene la intención de asegurar experiencias positivas en cada interacción del cliente. Abarca un aspecto más amplio y se enfoca en establecer una conexión emocional duradera entre el cliente y el organismo. Esta implica escuchar activamente las preocupaciones de los clientes, ofrecer soluciones inmediatas, hacer seguimientos y adaptar las respuestas a las necesidades particulares de cada persona.

### **2.1.17. Calidad del Servicio**

Es un aspecto sustancial que ayuda a fomentar la lealtad del cliente y asegurar el éxito de una empresa. Se refiere a cómo se gestiona toda la experiencia del cliente, desde el primer contacto hasta la resolución de cualquier problema. Involucra satisfacer las expectativas y necesidades del usuario de forma adecuada, garantizando que cada interacción sea positiva y que el cliente se sienta apreciado (Rojas et al., 2020).

A opinión de Miranda et al. (2021) la calidad del servicio es la percepción que tiene el usuario sobre la capacidad de una empresa para satisfacer sus expectativas, las cuales dependen de diversos factores, como sus características personales, las prácticas comunes en el sector, la competencia y la relación calidad-precio. Se mide a través de elementos clave como la velocidad de respuesta, empatía, transparencia, trato personalizado y la resolución de quejas.

### **2.1.18. Satisfacción al Usuario**

Se define como la estimación que este efectúa sobre si un producto o servicio ha cumplido con sus necesidades y perspectivas, siendo la insatisfacción el resultado de un incumplimiento en estos aspectos. Este proceso pretende escuchar de manera activa a los clientes, efectuar mejoras en función de sus comentarios y transferir dichas acciones dentro de la organización, buscando de esta forma un resultado que equilibre los valores percibidos con las expectativas del consumidor (Reyes y Veliz, 2021).

Para Rodríguez et al. (2024), es un indicador que proyecta la percepción del consumidor sobre el vínculo con una marca, empresa o servicio, basado en la comparación entre sus expectativas previas y la experiencia conseguida. Se mide a través de herramientas como encuestas, contribuyendo que las organizaciones detecten áreas de

mejora, minimizar impactos negativos y desarrollar soluciones personalizadas, innovadoras y efectivas que fortalezcan la lealtad y confianza del cliente.

#### **2.1.19. Comunicación con el Usuario**

Es un proceso bidireccional en el que una empresa y sus usuarios comparten información. Durante este intercambio, el cliente pide orientación, compra o recibe respuesta a sus preguntas, y la entidad intenta satisfacer sus demandas. Es sustancial para el éxito de cualquier organismo porque sin una buena comunicación es difícil satisfacer las necesidades del cliente, lo que repercute en la creación de relaciones duraderas, el fomento de la fidelidad, y la captación de nuevos clientes (López et al., 2021).

Es un proceso de doble vía necesario para construir conexiones sólidas y duraderas basadas en el intercambio de información, y mensajes entre la empresa y el cliente. Para ofrecer soluciones satisfactorias. Implica conocer a fondo los deseos y expectativas del usuario, yendo más allá de la simple respuesta a preguntas o problemas. Para aumentar la confianza y la fidelidad, la entidad debe demostrar a público que realmente se preocupa por ellos, mostrándose accesible, receptiva a sus opiniones y adaptando sus tácticas de comunicación a sus preferencias (Insaurralde, 2023).

#### **2.1.20. Canales de Atención al Usuario**

Son medios de comunicación que una empresa ofrece para interactuar con sus usuarios, permitiéndoles realizar gestiones como quejas, solicitudes, soporte, sugerencias y aclaraciones. Son esenciales para los clientes, pues proporcionan la posibilidad de comunicarse con la empresa en cualquier etapa de su experiencia, desde el descubrimiento de la marca hasta la posventa, garantizando accesibilidad y disponibilidad para resolver dudas o necesidades durante todo el proceso de compra (Martínez y Ordoñez, 2024).

Son herramientas que permiten interactuar de manera efectiva con los clientes, ayuda a resolver dudas rápidamente y aprovechar las oportunidades de venta. Facilitan la conexión con los usuarios, ayudando a conocer sus necesidades, responder preguntas y ofrecer soluciones que mejoren su experiencia. Por medio de diversos medios, la entidad puede presentar nuevos servicios, interactuar para resolver dudas y proporcionar contenido valioso que fortalezca la relación con el público (Nieto y Parra, 2023).

#### **2.1.21. Experiencia del cliente**

Se refiere al conjunto de percepciones, emociones y sensaciones que experimenta el usuario al interactuar con las instalaciones y servicios del terminal. Este encuentro debe ser positivo, fluido y enriquecedor, de modo que el pasajero no solo perciba eficiencia y comodidad, sino también un trato cordial y seguro por parte del personal. Una experiencia satisfactoria en el terminal favorece la recomendación y fidelización del usuario, ya que influye directamente en su percepción sobre la calidad y organización de la entidad (Yépez, 2020).

Por otro lado, la experiencia del cliente en estos espacios no solo se limita al momento de la compra de boletos o abordaje, sino que abarca todo el recorrido del usuario dentro del terminal: desde el acceso, la espera, la información recibida, hasta la seguridad percibida en cada punto de contacto. Cada interacción ya sea con el personal de atención, los sistemas automáticos, la infraestructura o incluso con otros usuarios forma parte de una experiencia integral que impacta en la satisfacción y la lealtad del pasajero (Izquierdo, 2019).

### **2.1.22. Modelo Servqual**

Es una herramienta aplicada para valorar la calidad de los servicios ofrecidos por las entidades, basándose en las expectativas y perspectivas de los consumidores. Este modelo precisa la calidad del servicio como la discrepancia entre lo que el cliente espera recibir y lo que realmente observa al interactuar con el servicio. Su análisis se centraliza en cinco dimensiones fundamentales: componentes tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Mohedano et al., 2023).

Para Causado et al. (2019), el modelo SERVQUAL sirve para evaluar el punto de vista de los clientes con relación a una marca o negocio, de igual manera, ayuda a detectar e interpretar los mensajes transmitidos por los canales oficiales y si estos son adecuados para la audiencia objetivo. Proporciona el análisis de las expectativas generadas por la marca, estableciendo si son realistas, superiores o inferiores a lo ofrecido, y ayuda a comprender o entender de manera más precisa lo que los clientes buscan.

### **2.1.23. Terminal Terrestre**

Hace referencia a una infraestructura consignada a facilitar el servicio de transporte terrestre de pasajeros. Su diseño y gestión comúnmente generan desafíos entre operadores privados y autoridades locales, quienes averiguan soluciones al problema del embarque y desembarque dentro de las zonas urbanas (Rejas, 2016).

Según Romero (2021), el terminal terrestre es una infraestructura delineada para complementar el servicio de transporte terrestre, suministrando instalaciones y equipamientos para el embarque y desembarque de pasajeros. Pueden ser interurbanos, interprovinciales o internacionales.

## 2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

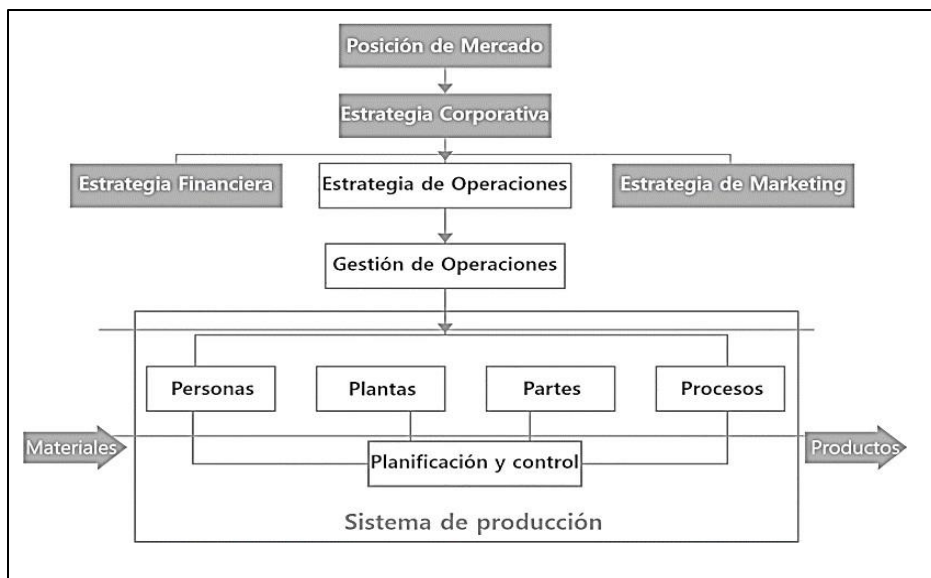
### 2.2.1. Importancia de la Gestión Operativa

Es una herramienta clave que tiene como fin supervisar y controlar los procesos internos de cualquier empresa o institución, permitiendo alcanzar sus metas y objetivos a corto plazo. Para lograrlo, es necesario que la alta dirección combine eficazmente los recursos humanos, materiales y tecnológicos disponibles (Rodríguez y Castro, 2023).

Según Bueno y Jácome (2021), la gestión de operaciones se enfoca en diseñar, desarrollar y establecer la función de producción para obtener ventajas competitivas. Contiene actividades que buscan planificar, organizar y supervisar tanto la producción como la entrega de bienes y servicios (ver Figura 1). Por tanto, es sustancial para gestionar los cambios dentro de una entidad, asegurando la coherencia entre las decisiones estratégicas, tácticas y operativas.

**Figura 1**

Mapa estratégico de la Gestión Operativa



Fuente: Mayugo (2020)

## 2.2.2. Funciones de la Gestión Operativa

De acuerdo con Wolniak (2020), la gestión operativa se trata de un conjunto de acciones que se efectúan en una empresa con el fin de mejorar su funcionamiento y garantizar la entrega de productos o servicios a los clientes.

En la Tabla 1, se mencionan algunas de sus funciones principales.

**Tabla 1**

*Funciones de la Gestión Operativa*

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>
Supervisión y evaluación	Efectuar el seguimiento y análisis de actividades empresariales como finanzas, contratación de personal y establecimiento de cadenas productivas.
Optimización	Aumentar la eficiencia en los procesos de fabricación o producción.
Control	Actividades que garantizan que el desempeño real y que se alinee con lo planificado.
Control de calidad	Consiste en comprobar que los productos o servicios cumplan con los estándares establecidos.
Coordinación	Garantizar la ejecución completa de los procedimientos.
Identificación de oportunidades	Examinar el mercado para identificar posibles oportunidades y áreas de riesgo.
Estrategias operativas	Diseñar y aplicar planes operativos que ayuden a cumplir con los objetivos comerciales.
Gestión de recursos	Gestionar de manera adecuada los recursos disponibles y controlar los costos operativos.
Satisfacción del cliente	Asegurar la entrega oportuna y eficiente de productos o servicios, minimizando inconvenientes.

*Nota.* La tabla presenta las funciones de la gestión operativa

### 2.2.3. Objetivos de la Gestión Operativa

La gestión de operaciones es la estructura principal de cualquier organización y garantiza que sus procesos se ejecuten de forma fluida y eficiente. Para conseguirlo, es esencial establecer objetivos claros y bien definidos (Kumar, 2022).

La Tabla 2, presenta los fines clave de la gestión operativa, organizados en diferentes categorías.

**Tabla 2**

*Objetivos de la gestión operativa*

<b>Categoría</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descripción</b>
Objetivos fundamentales	Rentabilidad	Reducir los costos y mantener o mejorar la calidad de productos o servicios,
	Garantía de calidad	Cumplir o superar las expectativas de los clientes.
	Entrega oportuna	Garantizar la entrega a tiempo de productos o servicios.
	Flexibilidad y adaptabilidad	Ajustar ligeramente los procesos para responder a cambios del mercado y peticiones de los clientes.
Objetivos estratégicos	Innovación y desarrollo	Inducir nuevos productos o mejorar los existentes, conservando la competitividad.
	Expansión del mercado	Aumentar las operaciones a nuevos mercados o regiones
	Sostenibilidad	Reducir el impacto ambiental, optimizar el uso de recursos y promover prácticas sostenibles.
Objetivos orientados a la eficiencia	Gestión de inventario	Mantener un equilibrio en el inventario para satisfacer la demanda sin inmovilizar recursos.

	Optimización de procesos	de	Excluir cuellos de botella, reducir tiempos de ciclo y mejorar la eficiencia general.
	Asignación de recursos	de	Optimizar el uso de mano de obra, materiales y equipos para maximizar la producción.
Objetivos centrados en las personas	Compromiso de los empleados	de	Establecer una cultura positiva, suministrar capacitación y examinar el rendimiento de los empleados.
	Seguridad y cumplimiento	y	Asegurar la seguridad de los trabajadores y cumplir con las normativas legales.
Objetivos centrados en el cliente	Satisfacción del cliente		Satisfacer las necesidades de los clientes, mejorar la experiencia y abordar sus quejas.
	Previsión de la demanda	de la	Desarrollar modelos de previsión para alinear la producción con la demanda de los clientes.

*Nota.* La tabla presenta los objetivos de la gestión operativa

#### **2.2.4. Principios y Enfoques de la Gestión Operativa en Terminales Terrestre**

Según Morales (2022), entre los principios fundamentales destaca el principio de eficiencia, que prioriza la correcta utilización de los recursos disponibles humanos, tecnológicos y físicos para lograr un flujo óptimo de operaciones sin desperdicio de tiempo o materiales.

Miranda et al. (2021) indica que también es esencial el principio de continuidad operativa, el cual asegura la prestación ininterrumpida del servicio, independientemente de las fluctuaciones en la demanda o eventualidades internas. Otro principio clave es la orientación al usuario, que pone al pasajero como centro del sistema, buscando satisfacer sus necesidades mediante un servicio ágil, seguro y cómodo.

En cuanto a los enfoques, Osejos y Merino (2020) destacan el enfoque basado en procesos, que entiende al terminal terrestre como un conjunto de procesos interrelacionados como el control vehicular, la asignación de andenes, atención al usuario y seguridad que deben gestionarse integralmente para alcanzar los objetivos operativos. Asimismo, el enfoque de mejora continua (proveniente del ciclo PHVA: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) permite evaluar y optimizar constantemente las actividades, reduciendo fallas y elevando la calidad del servicio (Rodríguez y Castro, 2023).

Finalmente, el enfoque sistémico complementa la gestión al visualizar el terminal terrestre como un sistema que interactúa con otros actores del transporte y la ciudad, lo que exige coordinación con instituciones públicas, operadoras de transporte y usuarios para un funcionamiento armónico y sostenible (Rodríguez y Castro, 2023).

### **2.2.5. Uso de Tecnología en la Gestión Operativa**

La tecnología ha revolucionado la gestión operativa en diversos sectores, permitiendo a las organizaciones optimizar procesos, mejorar la eficiencia y adaptarse a las demandas del mercado.

#### **a) Automatización de procesos**

Es una estrategia clave en la gestión operativa moderna ya que consiste en utilizar tecnologías para ejecutar tareas rutinarias sin intervención humana, lo que incrementa la eficiencia y reduce la posibilidad de errores. Herramientas como la Robótica de Procesos Automatizados (RPA) y la Inteligencia Artificial (IA) permiten a las organizaciones agilizar operaciones cotidianas, liberando al personal para enfocarse en actividades estratégicas. Esta automatización no solo acelera los procesos, sino que también garantiza una mayor precisión en la ejecución de tareas (Salgado et al., 2024).

### **b) Optimización de la cadena de suministro**

La tecnología ha transformado la gestión de la cadena de suministro al proporcionar visibilidad en tiempo real de cada etapa del proceso. Las empresas pueden rastrear productos y activos desde la recepción de un pedido hasta la entrega final, lo que facilita la detección temprana de problemas y la implementación de soluciones rápidas. Esta transparencia mejora la eficiencia operativa y eleva la satisfacción del cliente al garantizar entregas puntuales y precisas (Lara et al, 2024).

### **c) Mejora de la productividad empresarial**

La adopción de tecnologías en la gestión operativa contribuye significativamente al aumento de la productividad empresarial. La automatización de tareas, la optimización de procesos y la mejora en la comunicación interna permiten a las empresas adaptarse rápidamente a las cambiantes condiciones del mercado. Estas herramientas tecnológicas facilitan la identificación y corrección de errores, reducen costos y alinean mejor al equipo con los objetivos organizacionales (Ramírez et al, 2022).

### **d) Tecnología operativa (TO)**

Se refiere al uso de hardware y software para monitorear y controlar procesos físicos, dispositivos e infraestructuras. Es común en sectores con alta utilización de activos, como la manufactura y la gestión de infraestructuras críticas. La TO abarca desde sistemas de control industrial hasta dispositivos de monitoreo en tiempo real, permitiendo una supervisión y control efectivos de las operaciones, lo que mejora la eficiencia y la seguridad en las operaciones (Berardi et al, 2023).

### **e) Análisis de datos en tiempo real**

Las herramientas de análisis de datos en tiempo real permiten a las organizaciones anticiparse a riesgos emergentes y tomar medidas preventivas de manera eficiente. Esta capacidad es especialmente relevante en entornos industriales donde la detección temprana de anomalías puede prevenir interrupciones significativas en la operación. El análisis en tiempo real facilita la toma de decisiones informadas, mejora la eficiencia operativa y contribuye a la continuidad del negocio (Tovar et al., 2023).

### **2.2.6. Procesos Operativos Aplicables a Terminales Terrestres**

Los procesos operativos en terminales terrestres son fundamentales para garantizar la eficiencia y calidad en el servicio de transporte de pasajeros. Abarcan desde la gestión del flujo vehicular, asegurando entradas y salidas ordenadas de autobuses, hasta la organización de rutas y horarios que optimicen el uso de recursos y satisfagan la demanda de los usuarios.

#### *2.2.6.1. Control de flujo vehicular*

La gestión eficiente del flujo vehicular en los terminales terrestres es fundamental para evitar congestiones y asegurar la puntualidad de las operaciones. Esto implica la coordinación de entradas y salidas de vehículos, la asignación adecuada de andenes y el monitoreo constante del tráfico interno. La implementación de sistemas inteligentes de transporte (ITS) permite la supervisión y gestión en tiempo real del tráfico dentro de las instalaciones, mejorando la eficiencia y seguridad en la operación del terminal (Bravo y Jara, 2023).

#### *2.2.6.2. Gestión del personal de atención*

El personal de atención en los terminales terrestres desempeña un rol crucial en la experiencia del usuario. La adecuada gestión de este recurso humano implica la planificación eficiente de turnos, capacitación constante y evaluación del desempeño. La implementación de sistemas de gestión de recursos humanos permite automatizar procesos como la programación de horarios y el seguimiento de indicadores de desempeño, contribuyendo a mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario (Palacios et al., 2021).

#### *2.2.6.3. Sistemas de información para la organización de rutas*

La planificación y organización de rutas es crítica en la operación de un terminal terrestre. Los Sistemas de Ayuda a la Explotación (SAE) integran tecnologías como GPS y comunicación en tiempo real para monitorear la ubicación de los vehículos, gestionar horarios y adaptarse a condiciones cambiantes del tráfico. Estos sistemas permiten informar a los pasajeros sobre tiempos estimados de llegada y posibles retrasos (Cachimuel y Garay, 2022).

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

Se refiere a un conjunto de actividades y procesos bosquejados para garantizar y mejorar la calidad de los productos o servicios brindados por una organización. Esta gestión involucra toda la planeación, coordinación, control y valoración de todas las fases asociadas o vinculadas con la calidad, desde el diseño hasta la atención al cliente (Abbas, 2023).

Por su parte, Alsaqer et al. (2024), mencionan que la gestión de calidad del servicio es la práctica de controlar todos los procesos dentro de la organización, desde las finanzas hasta la gestión de información e inventarios, con el fin de asegurar la mejora continua de los servicios y, por ende, responder la satisfacción del cliente.

#### **2.2.8. Gestión del Tráfico en Terminales Terrestres**

De acuerdo con Becerra (2020), es un proceso clave para asegurar la fluidez vehicular, evitando congestiones y garantizando la eficiencia operativa. Este proceso implica la coordinación ordenada de entradas y salidas de autobuses, taxis y otros vehículos dentro del perímetro del terminal. Para lograrlo, se implementan sistemas de señalización, controladores de tráfico y supervisión en tiempo real, que permiten optimizar la circulación y prevenir cuellos de botella. Además, la integración de tecnologías como cámaras de vigilancia y sensores de flujo vehicular contribuye a tomar decisiones oportunas, asegurando el orden y la seguridad.

#### **2.2.9. Gestión de Turnos y Rutas**

Peña (2020) manifiesta que la gestión de turnos y rutas dentro de un terminal terrestre tiene como objetivo organizar la programación y circulación de las unidades de transporte para atender la demanda de manera eficiente. Este proceso requiere la coordinación constante entre la administración del terminal y las operadoras de transporte para asignar horarios, distribuir los andenes disponibles y evitar la sobrecarga de pasajeros.

#### **2.2.10. Protocolos de Seguridad en Terminales Terrestres**

Peña (2020) menciona que los protocolos de seguridad en terminales terrestres son esenciales para proteger la integridad física de los pasajeros, el personal y las

instalaciones. Estos protocolos incluyen la implementación de controles de acceso, revisiones de equipaje, vigilancia constante mediante sistemas de videoseguridad, y la presencia de personal capacitado para actuar ante situaciones de emergencia (Horna et al., 2023).

### **2.2.10. Teorías Relacionadas con la Gestión de Infraestructura en Transporte Público**

De acuerdo con Torres (2019) la Teoría de Sistemas, considera al transporte como un conjunto interconectado de elementos infraestructura, usuarios y normativas que deben gestionarse de manera integral para garantizar eficiencia. Complementariamente, la Teoría del Ciclo de Vida de la Infraestructura plantea la necesidad de gestionar cada etapa del activo, desde la planificación hasta el desmantelamiento, priorizando sostenibilidad. Asimismo, la Teoría del Costo Total de Propiedad (TCO) enfatiza que las decisiones deben contemplar no solo el costo inicial, sino también los gastos de operación y mantenimiento a largo plazo.

### **2.2.11. Métodos para Medir la Calidad de Servicio**

En la Tabla 3, se describen los métodos más comunes para evaluar la calidad del servicio.

**Tabla 3**

*Métodos de medición de calidad de servicio*

<b>Método</b>	<b>Descripción</b>
Encuestas de satisfacción del cliente	Es una herramienta que se usa usualmente para recopilar opiniones de los clientes sobre varios aspectos del servicio, ayudando a identificar áreas de mejora. (Sagbay et al., 2021).

Evaluaciones de seguimiento y retroalimentación	de	Posterior a la interacción con el cliente, se efectúa un seguimiento a través de llamadas, e-mails o formularios para obtener su opinión directa (Dávila y Huertas, 2024).
Análisis de quejas y reclamaciones	y	Ayuda a identificar conflictos recurrentes en el servicio a través del seguimiento y análisis de las quejas admitidas, ayudando a mejorar la calidad (Cruz y Galán, 2019).
Evaluación de calidad interna	de	Medición de la calidad por medio de la observación directa y la capacitación del personal, aseverando el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos (González et al., 2023).
Métricas de rendimiento	de	Establecimiento de indicadores importantes como tiempo de contestación, tiempo de espera y tasa de satisfacción para valorar de forma cuantitativa la calidad del servicio (Melnik et al., 2004).

*Nota.* La tabla muestra los métodos de medición de calidad de servicio

### 2.2.12. Brechas Sobre la Calidad del Servicio

Las brechas dan a conocer las discrepancias entre los aspectos importantes del servicio, tales como las expectativas de los clientes, la experiencia real durante la prestación del servicio y la interpretación que los trabajadores tienen sobre las necesidades de los consumidores (Guapulema y Villaroel, 2024).

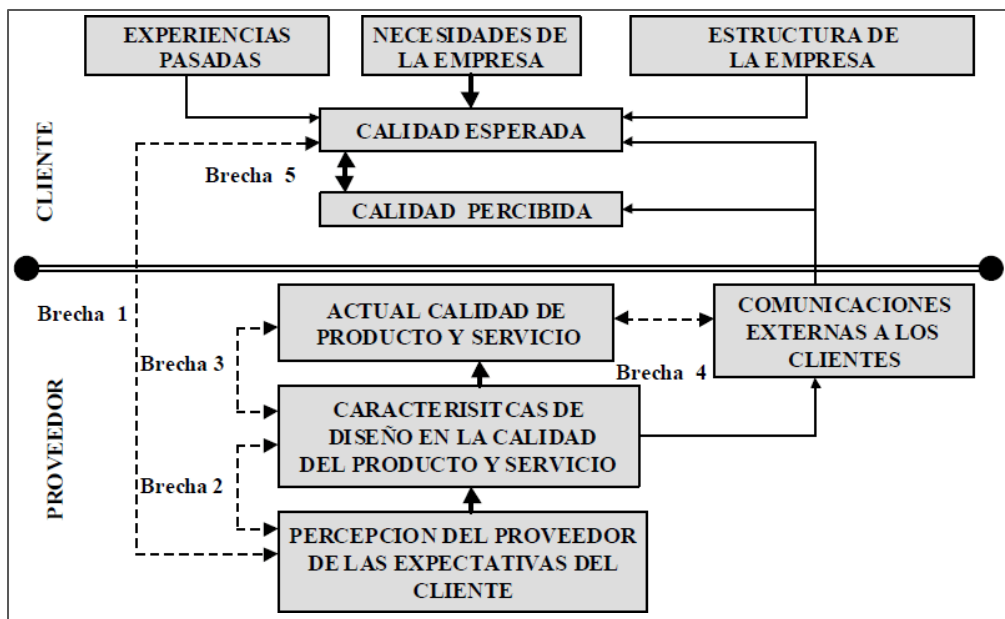
Según Bustamante et al. (2019), las cinco brechas (ver Figura 3) de la calidad del servicio son las siguientes:

- **Primera brecha.** Discrepancia entre las expectativas de los clientes y la perspectiva que tienen los directivos sobre dichas expectativas.
- **Segunda brecha.** Desajuste entre los discernimientos de los directivos y las descripciones establecidas en las normas de calidad.
- **Tercera brecha.** Divergencia entre las especificaciones de calidad determinadas y la manera en que el servicio es ciertamente entregado.

- **Cuarta brecha.** Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa brindada por la organización.
- **Quinta brecha.** Desfase ordinario que abarca la discrepancia entre las perspectivas iniciales de los clientes y la percepción final que tienen tras recibir el servicio.

**Figura 2**

*Brechas sobre la calidad del servicio*



Fuente: (Gómez y Aceved, 2007)

### 2.2.13. Importancia de la Satisfacción al Cliente

Es sustancial para cualquier tipo de empresa, debido a que incrementa la probabilidad de que los clientes efectúen compras de manera recurrente y recomienden el servicio o producto, lo que puede interpretarse en mayores ingresos para la entidad. A diferencia de un cliente insatisfecho, comúnmente tiende a compartir comentarios negativos y es menos probable que retorne, afectando tanto las ventas como la reputación de la institución (Gil, 2019).

#### 2.2.14. Principios Básicos para la Satisfacción de Clientes

Según Hallencreutz y Parmler (2021), existen cuatro principios fundamentales para garantizar la satisfacción del cliente y entender este concepto de manera exhaustiva:

- **Satisfacción del cliente = Percepciones – Expectativas.** La satisfacción se basa en la discrepancia entre lo que el cliente espera y lo que realmente recibe. Por tanto, no basta con cumplir las expectativas; es esencial superarlas, ya que estas progresan asiduamente.
- **Queja + Solución = Incremento en la satisfacción.** Solucionar problemas de forma eficiente resulta concluyente.
- **Cliente muy satisfecho = Cliente fiel.** La fidelización de los clientes es más beneficioso que captar nuevos. Adquirir la satisfacción admite generar lealtad, lo cual es relevante para el éxito empresarial.
- **Cliente = Prioridad.** La satisfacción del cliente debe ser el objetivo principal y el valor central dentro de la compañía, situando las acciones de todos los empleados para mejorar la competencia.

#### 2.2.15. Modelo Servqual para Satisfacción del Cliente

El modelo SERVQUAL usualmente es aplicado para medir la calidad del servicio al cliente. Bustamante et al. (2019), manifiestan que este paradigma se fundamenta en la clásica evaluación del cliente, donde cada usuario genera perspectivas acerca del servicio que recibirá por medio de diversos canales. Una vez recibido el servicio, una serie de dimensiones o factores permiten evaluar la percepción del servicio recibido.

Osejos y Merino (2020), menciona que este modelo incluye indicadores que se encargan de medir los aspectos principales con el propósito de calcular la calidad en

diferentes etapas del servicio, denominados indicadores de dimensionamiento de la calidad (ver Tabla 4).

**Tabla 4**

*Dimensiones del modelo Servqual*

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Componentes</b>
Fiabilidad	Destreza para efectuar el servicio prometido de modo confiable, minuciosa y profesional, aseverando que el cliente perciba capacidad y conocimientos desde el primer momento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Efectividad</li> <li>• Repetición</li> </ul>
Sensibilidad Capacidad de respuesta	o Disposición para contribuir o ayudar a los usuarios y mostrar un servicio rápido y conveniente, consumando los requerimientos a tiempo y exponiendo accesibilidad hacia el cliente respectivamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espera</li> <li>• Inicio y terminación</li> <li>• Duración</li> <li>• Post servicio</li> </ul>
Seguridad	Conocimientos, destrezas y atención de los empleados para generar confianza y credibilidad en el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortesía</li> <li>• Competencia</li> <li>• Credibilidad</li> </ul>
Empatía	Atención individual que permite conocer las emociones y requerimientos del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalización</li> <li>• Conocimiento del cliente</li> </ul>
Elementos Tangibles	Aspecto físico de instalaciones, equipos, materiales y personal, que manifiestan la capacidad de la empresa para gestionar y optimizar sus recursos visibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• Objetos</li> </ul>

Elaborado por: Autora (2024)

### **2.2.16. Modelo SERVQUAL Aplicado a Terminales Terrestres**

Su aplicación en este contexto implica analizar cómo perciben los usuarios aspectos como la puntualidad de los autobuses, la limpieza de las instalaciones, la actitud del personal y la eficiencia en la atención. Al identificar las discrepancias entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones reales, las administraciones de las terminales pueden implementar mejoras específicas para optimizar la experiencia del usuario y aumentar su satisfacción (Sakyi et al., 2020).

De acuerdo con Valenzo et al. (2019) dentro de una terminal terrestre, el modelo SERVQUAL se concibe como una herramienta analítica que permite diagnosticar la calidad del servicio integral ofrecido en dichas instalaciones. La terminal terrestre, al ser un nodo clave de movilidad y tránsito de pasajeros, requiere no solo cumplir con la función operativa de transporte, sino también satisfacer las expectativas del usuario en cuanto a atención, infraestructura y seguridad.

En este escenario, SERVQUAL se adapta para evaluar las interacciones entre el pasajero y los servicios internos de la terminal, considerando elementos tangibles e intangibles que forman parte de la experiencia del usuario. La aplicación del modelo radica en identificar, conceptualmente, las discrepancias existentes entre la percepción del servicio que tiene el usuario y el estándar que la terminal debe garantizar, permitiendo gestionar de manera efectiva los recursos humanos, físicos y tecnológicos disponibles (Moeun, 2021).

El modelo, funciona como un marco de referencia estratégico que orienta la mejora continua de los procesos internos y externos del servicio. Esto implica que las dimensiones del SERVQUAL no se limitan a simples métricas, sino que se integran en la

gestión administrativa para optimizar la operatividad de la terminal, elevando los niveles de confianza, satisfacción y fidelización del pasajero (Hemalatha et al., 2019).

La terminal terrestre, al implementar esta metodología, posiciona la calidad del servicio como un valor diferencial, asegurando no solo el cumplimiento funcional del transporte, sino también la generación de una experiencia positiva y coherente con las expectativas del usuario. Así, SERVQUAL en este contexto no solo mide, sino que guía la toma de decisiones orientadas a una gestión eficiente y centrada en el cliente (Moeun, 2021).

#### **2.2.17. Casos de Aplicación de Modelo SERVQUAL en Terminales Terrestres**

El caso desarrollado por Esparza (2018) representa un claro ejemplo de éxito en la aplicación del modelo SERVQUAL en terminales terrestres, específicamente en el Terminal del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. La implementación del modelo permitió establecer un diagnóstico técnico que identificó las principales falencias en la prestación del servicio, relacionadas con la atención al usuario, infraestructura y procesos internos. Gracias a este enfoque, la administración municipal pudo diseñar estrategias orientadas a la mejora continua, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios, quienes constituyen el eje central del servicio público.

Guapulma y Villarroel (2023) constituye un caso implementado en el Terminal Terrestre de la ciudad de Riobamba ya que al aplicar el modelo identificaron de manera precisa los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios. Los hallazgos que obtuvieron relevaron que cuatro de las dimensiones (elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad) presentaban un bajo nivel de percepción, lo que evidenció falencias en la prestación del servicio. En el diagnóstico propusieron estrategias

de mejora orientadas a fortalecer dichas áreas, facilitando así la toma de decisiones institucionales basadas en datos concretos. Este caso comprobó cómo el modelo SERVQUAL se convierte en una herramienta clave para gestionar la calidad del servicio en terminales terrestres, permitiendo no solo detectar debilidades, sino también establecer acciones correctivas que contribuyan a elevar la percepción y satisfacción del usuario.

#### **2.2.18. Dimensiones del Modelo SERVQUAL Aplicado en Terminales Terrestres**

De acuerdo con Quishpe et al. (2018) las dimensiones del modelo SERVQUAL permiten medir las percepciones y expectativas de los clientes respecto al servicio recibido. En el contexto de los terminales terrestres, la aplicación es fundamental para identificar áreas de mejora y garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios

1. **Fiabilidad.** Capacidad del terminal para brindar el servicio prometido de manera confiable y precisa. Esto incluye el cumplimiento de horarios de salida y llegada de autobuses, la exactitud en la información proporcionada a los usuarios y la consistencia en la prestación de servicios.

2. **Capacidad de respuesta.** Disposición y voluntad del personal del terminal para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido y eficiente. Esto implica la prontitud en la atención de consultas, la rapidez en la resolución de problemas y la agilidad en la prestación de servicios, como la venta de boletos o la gestión de equipajes.

3. **Seguridad.** Competencia y cortesía del personal, así como su capacidad para transmitir confianza y seguridad a los usuarios. Incluye la percepción de seguridad física dentro de las instalaciones del terminal, la confianza en el manejo adecuado de pertenencias y la certeza de recibir información veraz y útil.

4. Empatía. Atención personalizada que el personal del terminal brinda a cada usuario, mostrando comprensión y preocupación por sus necesidades individuales. Esto incluye la capacidad de escuchar activamente, ofrecer soluciones adaptadas a situaciones particulares y demostrar interés genuino por el bienestar del usuario.

5. Elementos tangibles. Apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación del terminal terrestre. Aspectos como la limpieza, el mantenimiento de las infraestructuras, la señalización clara y la presentación del personal influyen en la percepción de calidad del servicio.

### **2.2.19. La Gestión Pública en el Contexto Municipal**

Es el conjunto de procesos y acciones que llevan a cabo los gobiernos locales para administrar y satisfacer las necesidades de sus comunidades, dicha gestión abarca desde la planificación y ejecución de políticas públicas hasta la prestación de servicios básicos como agua potable, saneamiento, seguridad y educación. Los municipios, al ser la instancia de gobierno más cercana a la ciudadanía, desempeñan un papel crucial en la promoción del desarrollo local y la mejora de la calidad de vida de sus habitantes (Aguilera et al., 2024).

Una gestión pública municipal efectiva implica la implementación de estrategias que fomenten la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas. Herramientas como el presupuesto participativo permiten a los ciudadanos involucrarse directamente en la toma de decisiones sobre la asignación de recursos públicos, fortaleciendo la democracia local y asegurando que las inversiones reflejen las prioridades de la comunidad. Además, la adopción de tecnologías de la información y la comunicación puede mejorar la eficiencia administrativa y facilitar la interacción entre el

gobierno municipal y los ciudadanos, promoviendo una gestión más ágil y receptiva (Logroño et al., 2022).

En así que la capacitación continua de los funcionarios municipales es esencial para adaptarse a los desafíos contemporáneos y garantizar una administración pública competente. Por tanto, programas académicos especializados en gestión pública municipal proporcionan a los servidores públicos las herramientas necesarias para enfrentar problemas complejos y diseñar soluciones innovadoras que impulsen el desarrollo sostenible de sus localidades (Horna et al., 2023).

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.3.1. Constitución del Ecuador**

**Art. 262.-** Los gobiernos regionales autónomos tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de las otras que determine la ley que regule el sistema nacional de competencias:

3. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte regional y el cantonal en tanto no lo asuman.

**Art. Art. 264.-** Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal (Constitución del Ecuador, 2008).

### **2.3.2. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial**

Art. 46.- El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura

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

**Art. 61.-** Las terminales terrestres, puertos secos y estaciones de transferencia, se consideran servicios conexos de transporte terrestre, buscando centralizar en un solo lugar el embarque y desembarque de pasajeros y carga, en condiciones de seguridad. El funcionamiento y operación de los mismos, sean estos de propiedad de organismos o entidades públicas, gobiernos Autónomos Descentralizados o de particulares, están sometidos a las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

**Art. 62.-** La Comisión Nacional establecerá las normas generales de funcionamiento, operación y control de aquellas instalaciones, las que serán de uso obligatorio por parte de las empresas operadoras de los servicios de transporte habilitadas. En las ciudades donde no existan terminales terrestres, los Gobiernos Autónomos Descentralizados determinarán un lugar adecuado dentro de los centros urbanos para que los usuarios puedan subir o bajar de los vehículos de transporte público inter e intraprovincial de pasajeros.

**Art. 63.-** Los terminales terrestres, estaciones de bus o similares, paraderos de transporte en general, áreas de parqueo en aeropuertos, puertos, mercados, plazas, parques, centros educativos de todo nivel y en los de los de las instituciones públicas en general, dispondrán de un espacio y estructura para el parqueo, accesibilidad y conectividad de bicicletas, con las seguridades mínimas para su conservación y mantenimiento (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, 2008).

### **2.3.3. Reglamento General a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial**

Art. 59.- El funcionamiento y operación de los terminales terrestres, puertos secos y estaciones de transferencia de los mismos, sean estos de propiedad de organismos o entidades públicas, GADs, compañías de economía mixta o de particulares, se regularán por las normas que para el efecto expida la Agencia Nacional de Tránsito o los GADs, dentro del ámbito de su competencia, conforme lo establece la Ley (Reglamento General a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, 2012).

### **2.3.4. Ordenanza que Regula la Administración y Funcionamiento del Terminal Terrestre del Cantón Ventanas**

**Art. 4.- De la obligación de ocupar el terminal.** Las unidades de transporte de pasajeros en todas sus modalidades que utilizan la Terminal Terrestre, realizarán sus actividades u operatividad de acuerdo al contrato de operaciones otorgado por la entidad reguladora competente.

**Artículo 14.- De la administración.** El Terminal Terrestre del Cantón Ventanas, estará bajo la administración y control de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte Terrestre y Seguridad Vial, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ventanas, dependencia facultada para establecer estrategias administrativas.

**Artículo 17- De la o el administrador.** La o el jefe de la Administración del Terminal Terrestre del cantón Ventanas, tendrá las siguientes obligaciones y atribuciones:

1. Administrar y custodiar los recursos destinados a la prestación de servicio en el terminal terrestre de pasajeros del cantón Ventanas;

2. Garantizar los servicios de seguridad interna y externa en coordinación con otras instituciones públicas y el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911; además el mantenimiento, información turística, servicios municipales, señalización, aseo y funcionamiento en forma pertinente;
3. Controlar el personal de empleados y trabajadores, distribuyendo adecuadamente el trabajo en cada área;
4. Mantener un archivo de toda la información, documentación y las estadísticas del terminal de pasajeros;
5. Disponer el buen uso de los andenes de salida y llegada de los vehículos de las diferentes empresas y cooperativas de transporte de pasajeros, así como los espacios destinados al uso público;
6. Elaborar planes de contingencia y seguridad de manera especial para fechas cívicas y feriados;

**Artículo 18.- De los espacios del terminal.** Los espacios del terminal terrestre del cantón Ventanas, tendrán la siguiente distribución.

- a) Área de Administración: Oficina de administración y ventanilla de información,
- b) Área Operación: Boleterías, bodega de operadora de transporte, andenes de llegada y salida de vehículos, casetas de recaudación, control;
- c) Área de Servicios: Isla de información, baterías sanitarias, locales comerciales, kioskos, hall de espera de pasajeros (Alcaldía de Ventanas, 2022).

### **CAPÍTULO III**

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

**“Quien no lo ha dado todo no ha  
dado nada” - Helenio Herrera**

El presente proyecto se lo llevó a cabo en el terminal terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz" perteneciente al cantón Ventanas.

### **3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. Investigación Descriptiva**

A través del modelo descriptivo se analizaron los elementos importantes del terminal terrestre, proporcionando una descripción comprensible de la situación actual en cuanto a los procesos operativos y el nivel de satisfacción de los usuarios. Se lograron detectar las características principales de la operatividad en la institución, valorando cómo se gestionan los recursos y servicios disponibles.

#### **3.1.2. Investigación Exploratoria**

El paradigma exploratorio permitió abordar aspectos poco conocidos o que no han sido suficientemente explorados acerca del funcionamiento del terminal terrestre. Asimismo, se identificaron aspectos críticos que podrían mejorar en términos de eficiencia operativa y atención al cliente.

### **3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1. Método Analítico**

Este método se aplicó con la finalidad de desplegar las distintas dimensiones del estudio, apartando aspectos como los procesos operativos, estructuras organizativas e interacción con los usuarios. También permitió adquirir una comprensión profunda de los componentes individuales que tiene la gestión operativa del terminal, lo cual proveyó la evaluación de sus fortalezas y debilidades.

### **3.2.2. Método Inductivo**

Con la ayuda de este método, se examinó una variedad de datos obtenidos por medio de las entrevistas, encuestas y observaciones realizadas. A partir de estos elementos específicos se elaboraron generalizaciones acerca de los procesos operativos y los puntos de vista de los usuarios, permitiendo construir conclusiones.

### **3.2.3. Método Deductivo**

Se utilizó para analizar los datos obtenidos a partir de conceptos teóricos y generales acerca de la gestión operativa y la atención a los usuarios. Este modelo se aplicó para interpretar la información recolectada, contrastándola con los fundamentos teóricos. También se identificaron las características, partiendo de principios generales y llevándolos a conclusiones específicas.

### **3.2.4. Método Cuantitativo**

El enfoque cuantitativo fue esencial para obtener datos objetivos acerca de la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio. Mediante las encuestas, se recolectó información que contribuyó al análisis estadístico del objeto estudiado. Esto ofreció un panorama sereno de las áreas que requieren intervención y mejora.

### **3.2.5. Método Cualitativo**

El enfoque cualitativo brindó una visión más valiosa y profunda, pues por medio de las entrevistas y observaciones, se recogió información subjetiva que enriqueció los resultados y permitió comprender mejor las opiniones y valoraciones de los participantes respecto al servicio brindado. De igual modo, este método proporcionó una representación holística sobre los factores humanos involucrados en la operatividad del terminal.

### 3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.3.1. Población y Muestra

##### 3.3.1.1. Población

La población en este estudio estuvo compuesta por un total de 1`474.661 personas que hicieron uso de los servicios del Terminal Terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz" durante el año 2023, de acuerdo con los datos proporcionados por el GAD del cantón Ventanas. Dicha población incluye tanto a los usuarios recurrentes como a aquellos que usaron el terminal en pocas ocasiones, adicional a ello, se seleccionó 32 colaboradores que laboran en mencionado establecimiento.

##### 3.3.1.2. Muestra

Para los colaboradores no se aplicó la muestra debido a su población definida, no obstante, para los usuarios que hicieron uso de los servicios del terminal se utilizó el proceso de muestreo aleatorio simple, el mismo que se encargó de que todos los individuos tengan la misma posibilidad de ser seleccionados. Se implementó este tipo de muestreo con el propósito de evitar sesgos en la recopilación de los datos y adquirir resultados que puedan ser generalizados a la población total. La muestra final se estableció por medio del cálculo del tamaño de la muestra, aplicando la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

n = Elementos de la muestra

N =Población o número de elementos a ser estudiado (1403)

P/Q =Probabilidad de que el evento ocurra o no ocurra (0.5/0.5)

Z=Valor crítico correspondiente al nivel de confianza (95%)

E =Margen de error permitido (5%)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 1474661}{0.05^2 \times (1474661 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{3.84 \times 0.50 \times 0.50 \times 1474661}{0.0025 \times 1474660 + 3.84 \times 0.25}$$

$$n = \frac{1416264.424}{3687.6104}$$

$$n = 384$$

Al aplicar la fórmula, se consiguió una muestra de 384 usuarios, lo que permitió garantizar que los resultados fueran representativos y confiables.

### Tabla 5

#### *Resumen de la muestra*

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente del terminal terrestre	1
Colaboradores	32
Usuarios	384
<b>Total</b>	<b>417</b>

Fuente: Base de datos de Terminal Terrestre del Cantón Ventanas

### 3.3.2. Técnicas de Investigación

Para recopilar información se utilizaron distintas técnicas de investigación que ayudaron a obtener datos de manera integral acerca del objeto de estudio. Las técnicas seleccionadas fueron las más convenientes para responder a los objetivos planteados, permitiendo una comprensión amplia tanto desde la perspectiva del gerente terminal como colaboradores y experiencia de los usuarios.

### **Entrevista**

Se llevo a cabo una entrevista estructurada dirigida al Gerente del terminal terrestre con la finalidad de obtener información acerca de la gestión operativa del establecimiento. La entrevista se centralizó en conocer los procesos administrativos y operativos que se ejecutan dentro del terminal, los recursos disponibles y los desafíos que enfrenta el servicio.

### **Encuesta**

Por su parte, se aplicó una encuesta encaminada a los colaboradores y usuarios del terminal para de tal manera identificar la calidad del servicio brindado. La encuesta se basó en el modelo SERVQUAL, el cual es ampliamente usado para evaluar la calidad de los servicios. Por medio de este instrumento se recopiló información sobre las percepciones de los usuarios en cuanto a aspectos clave como la fiabilidad, la tangibilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

### **Observación**

Como parte de la investigación, se consideró la posibilidad de ejecutar una observación directa del funcionamiento del terminal para así examinar y registrar los procesos operativos que no se capturan fácilmente en entrevistas o encuestas. Dicha técnica fue sustancial para verificar la eficacia de los protocolos de atención, el tiempo de respuesta y la interacción entre el personal del terminal y los usuarios.

### **Prueba piloto**

Esta prueba tuvo como propósito principal validar la pertinencia, claridad y aplicabilidad del instrumento diseñado para la recolección de datos. Esta técnica consiste en realizar una aplicación preliminar del cuestionario a una muestra reducida de usuarios,

similar al público objetivo final, con el fin de identificar posibles errores de redacción, ambigüedades o dificultades en la comprensión de las preguntas. La prueba piloto permitió evaluar el tiempo de aplicación, la reacción de los encuestados ante los ítems, así como la consistencia de las respuestas obtenidas, asegurando que el instrumento cumpliera con los objetivos del estudio antes de su implementación definitiva.

### **3.3.3. Instrumentos de Investigación**

Para llevar a cabo la obtención de datos y asegurar que se aborden apropiadamente los objetivos de la investigación, se diseñaron e implementaron tres instrumentos concretos.

#### **Guía de entrevista**

La guía estuvo conformada por 11 preguntas, la misma fue diseñada para ser aplicada al Gerente del Terminal Terrestre. Por tanto, este instrumento ayudó a adquirir información cualitativa acerca del de la gestión operativa, los procesos que ejecutan, aquellos recursos disponibles, los inconvenientes que se enfrentan, y servicios a los usuarios.

#### **Cuestionario**

Este instrumento fue aplicado a los colaboradores y usuarios del terminal, el cual se basó en el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio brindado. Por su parte, para los colaboradores se realizaron 6 preguntas y para los usuarios 15 interrogantes respectivamente.

Previo a la aplicación definitiva, el cuestionario fue sometido a una prueba piloto con una muestra reducida de usuarios, con el propósito de validar la claridad, coherencia y pertinencia de cada una de las preguntas.

### **Ficha de observación**

Fue utilizada con la finalidad de registrar de manera sistemática y directa los procesos operativos que se llevan a cabo dentro del terminal terrestre. Por tanto, ayudó a evaluar la implementación y eficacia de las actividades cotidianas asociadas con la atención a los usuarios y la administración general.

### **3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

El apartado de marco teórico fue elaborado teniendo en cuenta tres secciones principales tales como: fundamentación conceptual, teórica y legal. Este proceso se llevó a cabo mediante una revisión exhaustiva de literatura académica, normativa y documentos especializados asociados con la gestión operativa y la calidad en la atención al usuario, asegurando que las fuentes usadas fueran relevantes y actuales dentro de un rango máximo de cinco años de antigüedad.

Por su parte, para la fundamentación tanto conceptual como teórica, se examinaron diversos enfoques y conceptos importantes que proporcionaron una base sólida para así comprender los aspectos esenciales de la gestión operativa y los factores que inciden en la calidad del servicio. Con respecto a la fundamentación legal, se incluyeron normativas y regulaciones determinadas aplicables al ámbito de los terminales terrestres, garantizando que los planteamientos estuvieran alineados con las disposiciones legales vigentes.

### **3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La recolección de información se llevó a cabo por medio de la combinación de fuentes primarias y secundarias.

Con relación a las fuentes primarias, se manejaron técnicas específicas como la entrevista efectuada al gerente del terminal terrestre, la encuesta aplicada tanto a los colaboradores como usuarios y la ficha de observación para analizar los procesos operativos, mencionadas herramientas contribuyeron a la recolección de datos de primera mano.

En cuanto a las fuentes secundarias, se efectuó la revisión de documentos, investigaciones, normativas legales, y literatura académica vinculada con el objeto de estudio. Por lo tanto, este análisis permitió y ayudó a contextualizar la información adquirida de las fuentes primarias, estableciendo un marco de referencia teórico y empírico sólido.

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Respecto al procesamiento y análisis de la información se realizó con un enfoque sistemático para garantizar la organización y comprensión de los datos.

La información cualitativa, proveniente de las entrevistas y observaciones, se sistematizaron utilizando Microsoft Word. Por otro lado, los datos cuantitativos recolectados mediante las encuestas fueron procesados en Microsoft Excel.

Para una mejor comprensión e interpretación, los resultados fueron presentados mediante gráficos y tablas, los cuales permitieron concebir y visualizar la información de forma sistematizada y precisa.

Además, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach se utilizó para medir la consistencia interna del instrumento de recolección de datos, asegurando su fiabilidad. Este índice evalúa el grado de correlación entre los ítems de una escala y su contribución conjunta a la medición de un mismo concepto o variable. La confiabilidad se interpreta

en un rango de 0 a 1. En este caso, el procedimiento se aplicó previamente a la ejecución de las encuestas dirigidas a los colaboradores y usuarios del Terminal Terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz" del cantón Ventanas, se considera la siguiente característica mostrada en la tabla 6.

**Tabla 6**

*Escala valorativa para el coeficiente de Cronbach.*

Valores o coeficiente	Significado
<0,5	Nivel de fiabilidad no aceptable
0,5-0,6	Nivel Pobre
0,6-0,7	Nivel Débil
0,7-0,8	Nivel Aceptable
0,8-0,9	Nivel Bueno
0,9-1,0	Se considera excelente

*Nota:* Fuente (Moreno et al., 2021)

A continuación, se detallan la fiabilidad del alfa de Cronbach (Tabla 7).

**Tabla 7**

*Fiabilidad alfa de Cronbach*

	Estadística de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Todas las variables	0,870	15
	SERVQUAL	
	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
<b>Categorías</b>		
Calidad y Satisfacción	,882	15
Dimensiones	<i>Calidad y Satisfacción</i>	
	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Comunicación interna	,838	4
Relaciones interpersonales	,869	3
Condiciones laborales	,866	4
Motivación laboral	,868	4

*Nota:* Fuente: Programa SPSS, 26. Elaborado por: Autora de la investigación

El análisis del Alfa de Cronbach evidencia que el instrumento aplicado a los colaboradores y usuarios del Terminal Terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz" presenta un nivel de fiabilidad adecuado, ya que los valores obtenidos son superiores a 0,80. Los resultados fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, estructurado en la categoría de calidad y satisfacción, evaluada a través de 4 dimensiones: comunicación interna, relaciones interpersonales, condiciones laborales y motivación laboral. Cada una de estas dimensiones mostró niveles de consistencia interna favorables, con coeficientes que oscilan entre 0,838 y 0,869. Una vez validada estadísticamente la fiabilidad de los instrumentos, se procedió al levantamiento de información definitiva mediante la aplicación de las encuestas.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**“Eres más que capaz de encontrar el éxito, pero solo ocurrirá si te pones a ello” - Vince Lombardi**

#### 4.1. SITUACIÓN ACTUAL DEL TERMINAL TERRESTRE DEL CANTÓN VENTANAS, EN CUANTO A LA GESTIÓN OPERATIVA

La entrevista fue aplicada al Gerente del Terminal Terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz" del cantón Ventanas con el propósito de obtener información técnica sobre la situación actual de la gestión operativa en el terminal.

**Tabla 8**

*Entrevista aplicada al Gerente del Terminal Terrestre*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta del Gerente</b>	<b>Análisis</b>
1. ¿Cómo describiría la situación actual del Terminal Terrestre respecto a la operatividad y funcionamiento general?	El terminal conserva un nivel aceptable de operatividad. A diario atendemos a una gran afluencia de usuarios y las operadoras cumplen con sus horarios concretados. No obstante, enfrentamos un desafío con la congestión vehicular en las horas pico.	La gestión actual cubre los requerimientos necesarios, pero la congestión vehicular es un obstáculo periódico que afecta tanto la entrada como la salida de los usuarios.
2. ¿Qué recursos (humanos, tecnológicos, financieros) se utilizan actualmente para la gestión operativa la entidad?	Contamos con personal administrativo, seguridad y un sistema de cámaras para vigilancia. Pero, debido al presupuesto limitado solo se mantiene los servicios esenciales.	El uso de recursos tanto humanos como tecnológicos asegura el funcionamiento, sin embargo, la restricción presupuestaria limita la posibilidad de implementar mejoras.
3. ¿Qué procesos internos considera sustanciales para la operatividad del	El control de ingresos, la limpieza diaria de las instalaciones y la coordinación con las	Aunque los procesos clave se gestionan adecuadamente, la dependencia de métodos tradicionales limita la

terminal terrestre y cómo se llevan a cabo?	operadoras de transporte son fundamentales. Todos estos procesos se ejecutan de manera organizada.	eficiencia y refleja una oportunidad de mejora.
3. ¿Existen políticas o procedimientos determinados para la planificación y ejecución de las operaciones en el terminal terrestre?	Tenemos a nuestra disposición de manuales de procedimientos que guían nuestras operaciones. Sin embargo, hay instantes en los que la supervisión constante no se cumple debido a la carga laboral del personal responsable.	La presencia de manuales es un aspecto positivo, pero la falta de supervisión de manera constante podría derivar en irregularidades en la ejecución de procesos.
4. ¿Qué indicadores o métricas aplica para evaluar el desempeño operativo en la institución?	Actualmente evaluamos la aglomeración de pasajeros y la recaudación diaria. También estamos estimando incorporar métricas asociadas con la satisfacción del usuario para medir la calidad del servicio.	El uso de indicadores básicos de desempeño es útil, pero la inclusión de métricas sobre la experiencia del usuario sería sustancial para evaluar la eficiencia operativa y la calidad del servicio.
5. ¿Cuáles son los principales desafíos y retos que enfrenta la gestión operativa en la entidad y cómo se están abordando?	El mantenimiento de las instalaciones y la necesidad de modernización son nuestros mayores desafíos durante los últimos periodos. Lastimosamente, el presupuesto actual solo cubre reparaciones menores y preventivas.	Los desafíos afines con el mantenimiento y modernización evidencian una necesidad urgente de inversión para evitar el deterioro progresivo de las instalaciones.
7. ¿Cómo se coordinan las actividades entre	Las reuniones semanales permiten alinear las	La coordinación regular y efectiva entre áreas contribuye

las diferentes áreas o departamentos de la entidad?	actividades entre áreas, y la comunicación directa entre los responsables de cada departamento facilita la resolución de problemas.	de forma significativa a la operatividad, reduciendo posibles conflictos y asegurando una respuesta ágil ante eventualidades.
8. Desde su punto de vista, ¿qué aspectos de la gestión operativa requieren mejoras inmediatas y cuáles son las principales limitaciones?	Se debe priorizar la ampliación de los espacios de espera para pasajeros y optimizar los sistemas de control de ingreso. La mayor limitación sigue siendo la falta de recursos económicos suficientes.	Las limitaciones de espacio y la necesidad de mejora en sistemas de control reflejan un crecimiento de la demanda que no ha sido acompañado por una ampliación proporcional de las instalaciones.
9. ¿Cómo valora la calidad del servicio al usuario en el establecimiento?	Hemos recibido comentarios de todo tipo, algunos valoran la atención brindada, pero hemos detectado quejas relacionadas con tiempo.	Las quejas dan a conocer áreas que deben ser mejoradas.
10. ¿Qué acciones se están llevando a cabo para mejorar la experiencia del usuario en el terminal?	Se ha implementado puntos de información y se está planificando instalar más áreas de espera. Pero, la implementación es gradual debido a limitaciones presupuestarias.	Las iniciativas son positivas, sin embargo, el progreso limitado muestra la necesidad de mayor inversión y planificación estratégica.
11. ¿Qué estrategias considera requeridas para garantizar una atención óptima a los usuarios?	Es sustancial capacitar al personal en atención al cliente y modernizar las instalaciones para ofrecer mayor comodidad.	La capacitación al personal y modernización son pasos esenciales para mejorar la calidad del servicio

---

*Nota.* La tabla muestra la entrevista realizada en el terminal

#### **4.1.1. Discusión del objetivo 1**

La operatividad en el terminal demuestra un rendimiento funcional debido a que los operadores de transporte cumplen los horarios establecidos y los procedimientos necesarios se llevan a cabo de forma ordenada. No obstante, sigue existiendo dificultades como la congestión vehicular y la falta de supervisión permanente. Andrade (2020), en su estudio da a conocer un enfoque de gestión alternativo que asigna a contratistas externos la gestión de las tareas operativas y de mantenimiento todo esto con el fin de reducir la carga administrativa de los empleados internos y de esa forma gestionar los recursos de manera eficaz. El autor también menciona que esta técnica es problemática en situaciones que exigen reacciones rápidas, porque depender de terceros puede hacer que los problemas tarden más en resolverse.

El análisis llevado a cabo da a conocer que existen desafíos en la gestión del terminal en especial aspectos asociados con la experiencia del usuario. Algunos factores como la organización de los procesos y las limitaciones de recursos destacan como elementos que afectan la calidad del servicio. Estas situaciones muestran la necesidad de brindar soluciones que no solo aborden problemas operativos, sino que también mejoren la percepción del público acerca de la atención brindada. Por su parte, Inca y Taipanta (2019), presentan un modelo en donde la calidad del servicio al usuario es fortalecida por medio de estrategias definidas. Asimismo, destacan la implementación de sistemas de monitoreo en tiempo real con el propósito de agilizar procesos, programas de capacitación dirigidos al personal, y una gestión normativa que ayude al manejo organizado y eficiente. Es así que estas acciones no solo reducen las quejas de los usuarios, sino que también generan un entorno más favorable para la interacción en el terminal.

## 4.2. PROCESOS QUE CONFORMAN LA OPERATIVIDAD DEL TERMINAL TERRESTRE DEL CANTÓN VENTANAS

Seguidamente, se presenta la ficha de observación diseñada para evaluar el segundo objetivo. Esta herramienta se enfoca en analizar aspectos vinculados con la infraestructura, los recursos humanos y tecnológicos, los procesos operativos, la coordinación entre áreas, y los indicadores de desempeño.

**Tabla 9**

*Ficha de observación*

<b>Información sobre la ficha de observación</b>			
<b>Lugar de observación:</b> Terminal Terrestre	<b>Cantón:</b> Ventanas		
<b>Fecha y hora:</b> 27 de diciembre de 2024	<b>Provincial:</b> Los Ríos		
<b>Responsable:</b> Kelly Viteri			
<b>Ítems</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>		<b>Observaciones</b>
	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	
<b>Infraestructura física</b>			
Condiciones generales del edificio (fachada, áreas comunes).		<b>x</b>	Se percibe daño en la estructura, por falta de mantenimiento.
Estado de los andenes de entrada y salida.	<b>x</b>		
Disponibilidad y estado de áreas de espera para los pasajeros.		<b>x</b>	Hay usuarios que deben esperar de pie, lo cual es cansado e incómodo.
Señalización (indicadores de rutas, salidas de emergencia, áreas específicas).	<b>x</b>		

Condiciones higiénicas de baños, oficinas y áreas comunes.	x	
Cuenta con ingresos y salidas apropiados.		x En el acceso principal no se visualizó rampa de ingreso y salida para personas con capacidades especiales.

---

**Recursos tecnológicos**

---

Funcionamiento de cámaras de vigilancia.	x	
Uso de sistemas electrónicos de control (lectores de tickets, pantallas informativas).		x No se visualizó que existan canales informativos tecnológicos.

**Procesos operativos**

---

Organización de entrada y salida de transportes.	x	
Control de ingreso de vehículos al terminal (placas, cooperativas, horarios).	x	
Aplicación de manuales o protocolos para situaciones de emergencia.		x Realizar simulacros periódicos.

**Respuesta a usuarios**

---

Se visualiza asistencia a los usuarios dentro de la entidad.	x	
Los colaboradores poseen capacidad para resolver casos de emergencias	x	

El tiempo de espera a los usuarios es rápido y eficiente. **x**

Existe un centro, área o departamento de información. **x** No se percibe un lugar donde se brinde información.

### Indicadores de desempeño

Flujo de pasajeros durante las horas pico. **x**

Nivel de aglomeración en áreas comunes. **x**

---

### Seguridad

Existencia de seguridad tecnológica y de talento humano **x** Las cámaras de seguridad que existen no abastecen, y no se visualizó personal de seguridad.

El lugar genera seguridad en los usuarios y colaboradores **x**

Tiene filtros de seguridad en los ingresos a la entidad. **x** Se comprobó que no existe filtros ni chequeos de seguridad.

---

*Nota.* La tabla da a conocer la ficha de observación

### Análisis

El Terminal Terrestre del Cantón Ventanas presenta diversas carencias que afectan su operatividad y la experiencia de los usuarios. Con relación a la infraestructura física, la falta de mantenimiento es notorio, especialmente en la fachada. A pesar de que los andenes de entrada y salida cumplen con los requerimientos, las áreas de espera no son apropiadas, y esto es debido a que los pasajeros deben esperar de pie, lo que resulta

incómodo. Además, no se observa una rampa de acceso para personas con capacidades especiales, limitando la accesibilidad.

Respecto a los recursos tecnológicos, si bien existen cámaras de vigilancia funcionales, el terminal carece de sistemas como pantallas informativas y lectores de tickets, lo que ocasiona un problema en la organización y la comunicación con los usuarios. En términos de procesos operativos, el establecimiento tiene un control adecuado de entrada y salida de transportes, sin embargo, la ausencia de protocolos para situaciones de emergencia es preocupante. Además, no se ejecutan simulacros periódicos, lo que pone en riesgo la seguridad de los usuarios en casos inesperados.

En cuanto a la respuesta a los usuarios, el tiempo de espera es eficiente y el personal demuestra capacidad para resolver y solucionar problemas, pero la falta de un centro o área de información genera una brecha característica en el servicio, afectando de cierta manera la experiencia de los pasajeros.

En el ámbito de seguridad, aunque se visualiza un ambiente seguro, las cámaras de vigilancia no son suficientes para cubrir todas las áreas del terminal, y la ausencia de filtros de ingreso representa un riesgo tanto para usuarios como colaboradores.

En breves palabras y acogiendo lo que indica la Figura 3, el establecimiento cumple con el 60% de los criterios que se evaluaron, mientras que el 40% restante refleja áreas críticas que requieren y necesitan mejoras de manera inmediata, especialmente en accesibilidad, recursos tecnológicos, etiquetas de emergencia, atención al usuario y seguridad.

Por otra parte, se presentan los resultados de las encuestas aplicado a los colaboradores utilizando el modelo SERVQUAL, en este caso las preguntas se encuentran diseñadas para valorar el desempeño interno, la calidad de los servicios proporcionados por los empleados y la infraestructura desde la perspectiva de quienes trabajan en la organización.

### **Dimensión 1: Fiabilidad**

**1. ¿Considera que los servicios ofrecidos en el terminal cumplen consistentemente con las expectativas de los usuarios?**

**Tabla 10**

*Servicios ofrecidos por el terminal*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy de acuerdo	11	63.6	66	65.6
De acuerdo	21	33.3	34	100.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>97.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

De acuerdo con los resultados obtenidos de la Tabla 10, los colaboradores consideran que los servicios ofrecidos en el terminal cumplen consistentemente con las expectativas de los usuarios. Por tanto, esto evidencia una percepción generalizada de satisfacción y cumplimiento, lo cual manifiesta un desempeño alineado con las expectativas de los usuarios y contribuye a consolidar la calidad del servicio ofrecido por el establecimiento.

**2. ¿Se garantiza que los problemas reportados por los usuarios sean resueltos de manera eficiente y a tiempo?**

**Tabla 11**

*Problemas reportados por usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	8	24.2	25	25.0
De acuerdo	24	72.7	75	100.0
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>97.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

La Tabla 11, muestra que los colaboradores encuestados estiman que los problemas reportados por los usuarios son resueltos de manera eficiente y a tiempo, con un 75% de acuerdo y un 25% muy de acuerdo. Esto demuestra que todos perciben de manera positiva la gestión de los problemas, destacando la eficiencia y la rapidez en la respuesta.

**Dimensión: Capacidad de Respuesta**

**3. ¿Cree que se responde de manera oportuna las solicitudes de los usuarios?**

**Tabla 12**

*Solicitudes de usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	8	24.2	25	25.0
De acuerdo	24	72.7	75	100.0
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>97.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

Según la Tabla 12, se obtuvieron respuestas positivas por parte de los colaboradores ya que tanto el 75% como el 25% respondieron que están de acuerdo con que se responde de manera oportuna las solicitudes de los usuarios, lo que se interpreta como una percepción o punto de vista ampliamente favorable respecto al trato recibido, fortaleciendo la confianza de los usuarios y promoviendo un ambiente de interacción positiva en el servicio.

**Dimensión: Empatía**

**4. ¿Los usuarios sienten que se les ofrece un servicio amigable y respetuoso?**

**Tabla 13**

*Servicio amigable y respetuoso*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	28	84.8	88
	De acuerdo	0	0.0	0.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12.1	13
	En Desacuerdo	0	0.0	0.0
	Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0
	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>97.0</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* Información de campo

De acuerdo con lo que se percibe en la Tabla 13, el 88% de los colaboradores está muy de acuerdo en que los usuarios sienten que se les ofrece un servicio amigable y respetuoso, mientras que el 13% se mostró neutral. En otras palabras, el alto porcentaje de satisfacción insinúa que la mayoría de los usuarios valora de manera positiva el trato recibido.

## Dimensión: Seguridad

5. ¿Cree que los usuarios confían en la calidad y el mantenimiento de los vehículos de transporte que operan desde el terminal?

**Tabla 14**

*Confianza en la calidad y mantenimiento de los vehículos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	29	87.9	91	91.4
De acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9.1	9	100.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>97.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

La Tabla 14, da a conocer que el 91% de los encuestados está muy de acuerdo en que los usuarios confían en la calidad y el mantenimiento de los vehículos de transporte que operan desde el terminal, mientras que el 9% se mostró neutral. Esto demuestra un punto de vista favorable, lo cual es esencial para generar confianza en los usuarios y garantizar una experiencia de transporte segura y de calidad.

## Dimensión: Tangibilidad

### 6. ¿Las instalaciones del terminal están bien mantenidas para los usuarios?

**Tabla 15**

*Instalaciones del terminal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	2	6.1	6	6.1
De acuerdo	29	87.9	91	97.8
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.0	3	100.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>97.0</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

Según lo que muestra la Tabla 15, el 97% de los encuestados estimaron que las instalaciones del terminal se encuentran bien mantenidas para los usuarios, representado por un 91% de acuerdo y un 6% muy de acuerdo, mientras que solo el 3% se mostró neutral. Esto significa que la mayoría de los colaboradores percibe positivamente las condiciones y el aspecto de las instalaciones.

#### **4.2.1. Discusión del objetivo 2**

El Terminal Terrestre afronta diversas deficiencias estructurales que de una u otra forma afectan la experiencia de los usuarios, como la falta de mantenimiento adecuado en la fachada, la inexistencia de rampas para personas con capacidades especiales entre otros aspectos. Esto se encuentra alineado con lo señalado por Cueva (2020), quien indica que la infraestructura deficiente y la carencia de servicios fundamentales en los terminales de transporte pueden comprometer la satisfacción del usuario.

Por otro lado, Pambabay (2019), señala que la falta de tecnología y la insuficiente capacitación del personal son problemas que comúnmente presenta los terminales terrestres. En el caso del terminal del cantón Ventanas, la ausencia de tecnologías como pantallas informativas y sistemas de gestión para la organización de los usuarios, junto con la falta de protocolos ante emergencias, refuerzan la idea de que la eficiencia operativa del terminal aún está lejos de ser ideal.

En cuanto a los colaboradores los resultados muestran una alta satisfacción con los servicios, la forma del trato y las condiciones del terminal, destacando que las perspectivas de los usuarios son consistentes y que los problemas son resueltos apropiadamente. En comparación, el estudio de Pérez (2019), muestra una distribución más extensa de respuestas, con una mayor concentración en niveles medios y bajos respecto a las dimensiones como fiabilidad y capacidad de respuesta, sin embargo, la tangibilidad, su percepción no es positiva, y esto es debido a que varios usuarios estiman que los elementos tangibles podrían mejorar.

### 4.3. CALIDAD DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DEL TERMINAL TERRESTRE DEL CANTÓN VENTANAS

En el presente apartado se muestra la encuesta ejecutada a los usuarios del Terminal Terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz" del cantón Ventanas, con el objetivo de medir la calidad del servicio proporcionado en las diferentes dimensiones.

#### Dimensión: Tangibilidad

1. Las instalaciones del terminal (edificio, baños, asientos) están bien mantenidas y limpias.

**Tabla 16**

*Mantenimiento de las instalaciones del terminal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	139	36.1	36	36.8
De acuerdo	245	63.6	64	100.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

Con base a la Tabla 16, los resultados muestran que la mayoría de los encuestados valora positivamente el mantenimiento y la limpieza de las instalaciones del terminal, ya que el 64% estuvo de acuerdo y el 36% muy de acuerdo. Este hallazgo muestra que, en general, los usuarios valoran de manera positiva el estado del establecimiento.

## 2. La señalización del terminal terrestre es clara y fácil de comprender.

**Tabla 17**

*Señalización del terminal terrestre*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	65	16.9	17	17.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	8.3	8	25.1
Válido En Desacuerdo	207	53.8	54	79.7
Muy en desacuerdo	80	20.8	21	100.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

En la Tabla 17, se observa que el 54% de los participantes está en desacuerdo con la afirmación de que la señalización del terminal es clara y fácil de entender, lo que demuestra una percepción negativa acerca de la efectividad de la señalización. En contraste, solamente el 17% estuvo de acuerdo, mientras que el 8% se mantuvo neutral.

## 3. El establecimiento tiene suficiente espacio para que los pasajeros se muevan cómodamente.

**Tabla 18**

*Espacio para comodidad de los pasajeros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	115	29.9	30	30.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	4.2	4	34.1
Válido En Desacuerdo	206	53.5	54	88.9
Muy en desacuerdo	47	12.2	12	100.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

De acuerdo con la Tabla 18, el 54% de los encuestados está en desacuerdo con la afirmación de que el establecimiento tiene suficiente espacio para que los pasajeros se muevan cómodamente, lo que refleja una preocupación por la falta de amplitud en la entidad. El 12% se mostró muy en desacuerdo, lo que de cierta manera refuerza la percepción negativa. Desde otra perspectiva, el 30% estuvo de acuerdo, sugiriendo que una minoría considera que el espacio es adecuado. Finalmente, solo el 4% de los usuarios se mantuvo neutral.

### **Dimensión: Fiabilidad**

#### **4. Los horarios de entrada y salida de los transportes se cumplen de manera puntual.**

**Tabla 19**

*Horarios de entrada y salida*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy de acuerdo	168	43.6	44	44.3
De acuerdo	216	56.1	56	100.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

Con base a lo que se percibe en la Tabla 19, el 56% de los usuarios expresaron estar de acuerdo con el cumplimiento puntual de los horarios de entrada y salida de los transportes. De igual manera, el 44% estuvo muy de acuerdo, lo que refuerza de cierta forma la percepción de que los horarios se respetan apropiadamente. Por tanto, estos datos manifiestan que, en su mayoría, los pasajeros consideran y tienen presente que el servicio es puntual y eficiente.

## 5. Las operadoras de transporte cumplen con los requerimientos y servicios.

**Tabla 20**

*Cumplimientos con los servicios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	124	32.2	32	32.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	15.8	16	64.87
En Desacuerdo	180	46.8	47	95.8
Muy en desacuerdo	19	4.9	5	100.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

La Tabla 20, presenta que el 47% de los usuarios mostró desacuerdo con que las operadoras de transporte cumplieran con los requerimientos y servicios que ofrecían, lo que evidenció una valoración mayoritariamente negativa. Por otra parte, el 16% se mantuvo neutral, lo que podría implicar una falta de experiencia directa. Para finalizar, el 32% estuvo de acuerdo, demostrando que una parte considerable de los participantes reconoció un cumplimiento adecuado por parte de las operadoras.

## 6. El personal del terminal siempre está disponible para resolver problemas.

**Tabla 21**

*Resolución de problemas o dudas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	105	27.3	27	27.7
De acuerdo	279	72.5	73	100.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

La Tabla 21, da a conocer que el 73% de los participantes estuvo de acuerdo con que el personal del terminal terrestre siempre se encontraba disponible para resolver problemas o dudas, lo que mostró una percepción mayoritariamente positiva sobre la atención brindada. Además, el 27% expresó estar muy de acuerdo, lo que refuerza el punto de vista de que se consideró que el personal estaba siempre dispuesto a ayudar en caso de necesidad.

### **Dimensión: Capacidad de Respuesta**

#### **7. El personal del establecimiento responde rápidamente a las solicitudes o necesidades de los pasajeros.**

**Tabla 22**

*Respuesta a las solicitudes o necesidades de los pasajeros*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy de acuerdo	243	63.1	63	36.7
De acuerdo	141	36.6	37	100.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

Con base a lo que se percibe en la Tabla 22, el 63% de los encuestados declaró estar muy de acuerdo con que el personal del establecimiento responde de forma rápida a las solicitudes o necesidades de los pasajeros, lo que indica una perspectiva mayoritariamente positiva sobre la eficiencia del servicio. Adicional a ello, el 37% estuvo de acuerdo, mostrando de manera general que los usuarios percibieron un alto nivel de prontitud en lo que corresponde a la atención del personal.

**8. El personal está dispuesto a ayudar con las dudas acerca de las rutas o servicios del establecimiento.**

**Tabla 23**

*Ayuda de dudas acerca de las rutas o servicios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	37	9.6	10	10.4
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	114	29.6	30	40.4
En Desacuerdo	233	60.5	61	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

La Tabla 23, muestra que el 61% de los encuestados indicó desacuerdo respecto a la disposición del personal para atender dudas sobre las rutas o servicios. Mientras tanto, el 30% permaneció en una posición neutral, posiblemente debido a una falta de interacción con el personal. Solamente el 10% consideró que el personal estaba dispuesto a ayudar o atender dudas, reflejando una percepción positiva minoritaria.

**9. El tiempo de espera para recibir atención por parte del personal es adecuado.**

**Tabla 24**

*Tiempo de espera para recibir atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	49	12.7	13	13.2
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
En Desacuerdo	266	69.1	69	82.2
Muy en desacuerdo	69	17.9	18	100.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

La Tabla 24, da a conocer que el 18% de los encuestados expresó estar muy en desacuerdo y un 69% en desacuerdo con que el tiempo de espera para recibir atención por parte del personal fuera adecuado, lo que en conjunto refleja una percepción predominantemente negativa. Por otro lado, solo un 13% señaló estar de acuerdo, evidenciando que una minoría valoró positivamente este aspecto del servicio.

### **Dimensión: Seguridad**

**10. Se siente seguro dentro del terminal terrestre mientras espera su transporte.**

**Tabla 25**

*Seguridad mientras se espera el transporte*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	226	58.7	59	59.5
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	122	31.7	32	91.5
En Desacuerdo	36	9.4	9	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

Con base a la Tabla 25, el 59% de los encuestados indicó que se sentía seguro dentro del terminal terrestre mientras esperaba su transporte. Sin embargo, un 32% adoptó una postura neutral, posiblemente debido a experiencias limitadas o a una falta de certeza en cuanto a la seguridad percibida, mientras que solo el 9% indicó estar en desacuerdo, demostrando expectativas negativas.

**11. Las medidas de seguridad, como cámaras o personal de seguridad, están visibles y funcionan correctamente.**

**Tabla 26**

*Medidas de seguridad como cámaras o personal de seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	154	40.0	40	41.9
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	211	54.8	55	96.9
En Desacuerdo	19	4.9	5	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

Según la Tabla 26, el 40% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con que las medidas de seguridad, como cámaras o personal de seguridad, son visibles y funcionan correctamente. Sin embargo, el 55% adoptó una postura neutral, lo que podría indicar que no percibieron la presencia de las opciones de seguridad. Solamente, el 5% expresó desacuerdo, lo que da a conocer que una mínima parte consideró insuficiente la seguridad.

**12. El terminal presenta procesos o procedimientos claros para situaciones de emergencia.**

**Tabla 27**

*Procesos claros ante situaciones de emergencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	77	20.0	20	20.8
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	277	71.9	72	92.8
En Desacuerdo	30	7.8	8	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

De acuerdo con los resultados reflejados en la Tabla 27, la mayoría de los encuestados, es decir, el 72%, se mostró neutral respecto a la claridad de los procedimientos del terminal en situaciones de emergencia, lo que podría indicar una falta de información o de interacción con estos procesos. Por otra parte, el 20% consideró que dichos procesos eran claros, mientras que solo un 8% expresó desacuerdo, lo que sugiere que una pequeña proporción percibió deficiencias en la organización o comunicación de las medidas de emergencia.

### **Dimensión: Empatía**

#### **13. El personal del establecimiento le trata con respeto, cortesía y amabilidad.**

**Tabla 28**

*Respeto, cortesía y amabilidad por parte del personal*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	203	52.7	53	53.9
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	181	47.0	47	100.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

Según la Tabla 28, el 53% de los encuestados indicó estar de acuerdo con que el personal de la entidad los trató con respeto, cortesía y amabilidad, lo que indica una valoración positiva de la atención recibida. No obstante, el 47% adoptó una postura neutral, lo que podría manifestar que no tuvieron una experiencia suficientemente destacada con relación a la atención o que no interactuaron lo suficiente con el personal para formar una opinión serena.

**14. El personal del terminal se preocupa por ofrecer un servicio personalizado a cada pasajero.**

**Tabla 29**

*Servicio personalizado por parte del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	144	37.4	37	37.0
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	188	48.8	49	86.5
En Desacuerdo	52	13.5	14	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

La Tabla 29, muestra que el 37% de los encuestados consideró que el personal del terminal se preocupaba por ofrecer un servicio personalizado. Sin embargo, el 49% adoptó una postura neutral, lo que sugiere que no percibieron diferencias significativas en el nivel de atención. En última instancia, el 14% expresó desacuerdo, lo que indica que una pequeña proporción no consideró que el servicio fuera personalizado.

**15. Las áreas de espera del terminal son cómodas y adecuadas para pasar el tiempo a la espera del transporte.**

**Tabla 30**

*Áreas de espera del terminal cómodas y adecuadas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	44	11.4	11	12.0
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	151	39.2	39	51.0
En Desacuerdo	189	49.1	49	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

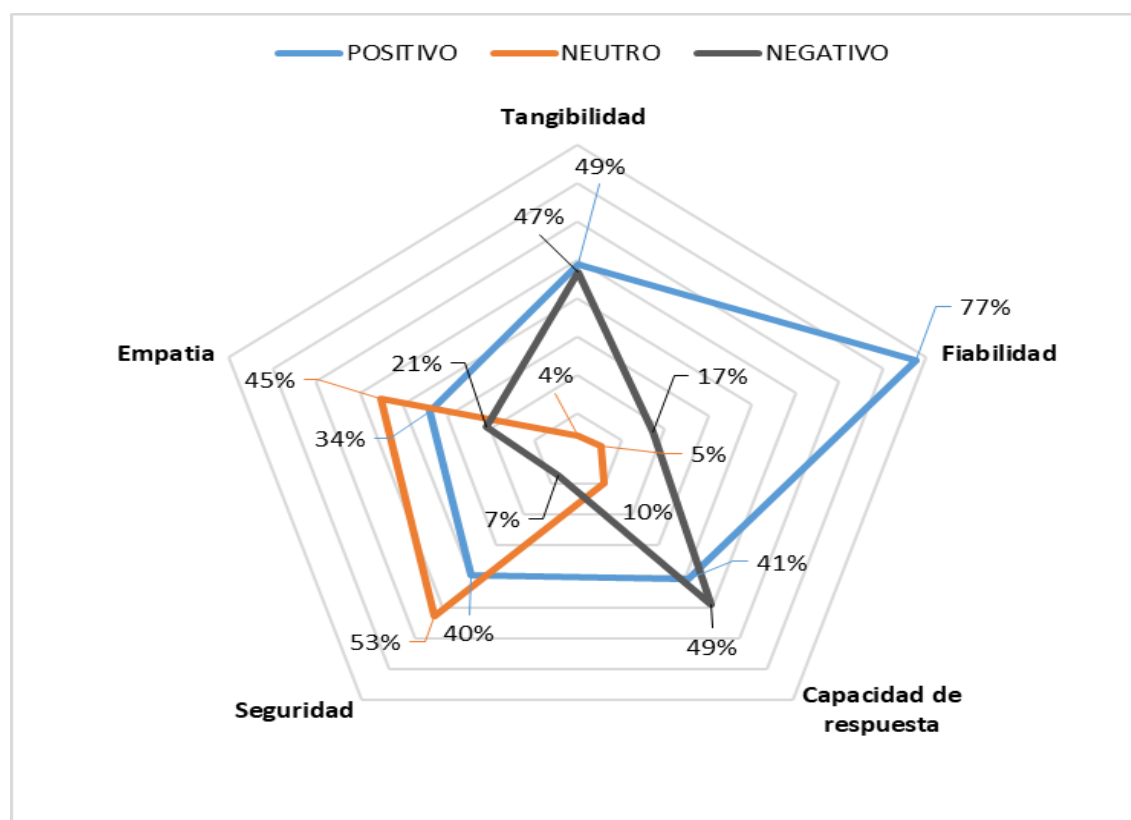
Según los resultados de la Tabla 30, el 49% de los encuestados expresó desacuerdo con la comodidad y adecuación de las áreas de espera que presenta el terminal, lo que sugiere que una gran parte no consideró satisfactorias estas instalaciones para pasar el tiempo. Por otra parte, el 39% adoptó una postura neutral, posiblemente indicando que no tuvieron una experiencia destacada o no prestaron atención a este aspecto en particular. Finalmente, solo el 11% estuvo de acuerdo, reflejando que una minoría percibió las áreas de espera como cómodas y adecuadas.

#### *Análisis general de las dimensiones del modelo SERQUAL.*

En la Figura 3 se presenta la distribución radial de los datos correspondientes a las cinco dimensiones evaluadas en el cuestionario aplicado a los usuarios del Terminal Terrestre "Gilberto Gordillo Ruíz"

**Figura 3**

*Diagrama radial de las dimensiones*



*Nota.* Información de campo

### 4.3.1 Discusión del objetivo 3

De acuerdo con los resultados adquiridos en este estudio reflejan que los usuarios valoran de forma positiva aspectos como el mantenimiento de las instalaciones y la puntualidad en el servicio, aunque detectan deficiencias en la claridad de la señalización y en el espacio disponible para el desplazamiento. Al comparar estos hallazgos con Guapulema y Villaroel (2024), se visualizan ciertas similitudes de acuerdo con la percepción general acerca de la calidad de las instalaciones, pero también se ven diferencias en la satisfacción con el personal, debido a que estos autores destacan opiniones más neutras respecto a la atención brindada.

Por otra parte, en las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad, los usuarios del presente estudio destacan la rapidez en la atención como un punto relevante, sin embargo, expresan insatisfacción con los tiempos de espera y la visibilidad de medidas de seguridad. Al hacer una comparación con el estudio de Castro (2019), se encuentran diversas coincidencias en cuanto a la valoración de la rapidez del servicio, pero también se comparten preocupaciones semejantes sobre la insuficiencia de sistemas preventivos y la falta de claridad en los protocolos de seguridad.

Para finalizar los resultados asociados con la empatía dan a conocer que, si bien los usuarios valoran el trato respetuoso del personal, estiman que la atención personalizada es limitada. Comparando los hallazgos con los de Caisaguano (2020), se identifican paralelismos en esta dimensión, aunque en este estudio se visualiza una mayor disposición del personal para atender dudas, lo que contrasta con los niveles de insatisfacción reportados por Ramírez.

#### **4.4. Aplicación de las Pruebas piloto**

La prueba piloto tiene como propósito evaluar la claridad, pertinencia y viabilidad del instrumento antes de su aplicación definitiva, su objetivo es detectar posibles errores en la redacción, comprobar que las preguntas sean comprensibles para los encuestados y medir el tiempo de aplicación. La prueba piloto fue aplicada a un total de 25 usuarios, seleccionados aleatoriamente durante diferentes horarios del día para garantizar diversidad en los perfiles.

## Dimensión 1: Tangibles

### 1. Las instalaciones del terminal son limpias y están bien mantenidas.

**Tabla 31**

*Resultados prueba piloto instalaciones del terminal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	15	57.7	60	60.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	38.5	40	100.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>96.2</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

El 60% de los usuarios encuestados considera que las instalaciones del terminal son limpias y están bien mantenidas, reflejando una percepción positiva general. No obstante, un 40% se mantiene neutral, lo que sugiere que ciertos aspectos del mantenimiento podrían no ser consistentes o suficientemente visibles para todos los usuarios.

### 2. El personal del terminal tiene una apariencia profesional.

**Tabla 32**

*Resultados prueba piloto apariencia del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	20	76.9	80	80.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19.2	20	100.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>96.2</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

El 80% de los usuarios encuestados percibe que el personal del terminal tiene una apariencia profesional, lo cual refleja una imagen positiva y adecuada del recurso humano ante los usuarios. Sin embargo, un 20% mantiene una postura neutral, lo que podría indicar que en ciertos casos la presentación del personal no es homogénea o no siempre es notoria para los pasajeros. Esto sugiere la necesidad de estandarizar y reforzar códigos de vestimenta, presentación y visibilidad del personal para fortalecer la imagen institucional y reducir la percepción neutral.

## **Dimensión 2: Fiabilidad**

### **3. Los horarios de salida y llegada de los buses se cumplen puntualmente.**

**Tabla 33**

*Resultados prueba horarios de los transportes*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	22	84.6	88	88.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11.5	12	100.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>96.2</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

Un 80% de los usuarios está de acuerdo en que los horarios de salida y llegada de los buses se cumplen puntualmente, lo que evidencia un buen nivel de eficiencia operativa en la gestión del terminal. Sin embargo, un 12% expresa una opinión neutral y un 8% manifiesta estar muy de acuerdo, indicando que, si bien la mayoría percibe cumplimiento en los horarios, existe un margen de mejora para alcanzar mayores niveles de satisfacción.

Por tanto, es recomendable fortalecer los mecanismos de control y comunicación sobre la puntualidad.

#### 4. Los boletos de viaje se entregan sin errores y a tiempo.

**Tabla 34**

*Resultados prueba piloto boletos de viaje*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	0	0.0	0.0
	De acuerdo	21	80.8	84.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	15.4	100.0
	En Desacuerdo	0	0.0	0.0
	Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>96.2</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* Información de campo

El 84% de los usuarios considera que los boletos de viaje se entregan sin errores y a tiempo, lo que refleja un manejo adecuado y eficiente en el proceso de emisión de boletos dentro del terminal. No obstante, un 16% se mantiene en una postura neutral, lo cual podría evidenciar que en ciertos casos existen demoras o situaciones aisladas que afectan la percepción de exactitud en la entrega. Para mejorar este aspecto, es recomendable optimizar la atención en taquillas, reforzar la capacitación del personal y garantizar que los procedimientos para la emisión de boletos sean ágiles y sin inconvenientes perceptibles para el usuario.

### Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

#### 5. Los colaboradores muestran disposición para ayudar al usuario.

**Tabla 35**

*Resultados prueba piloto disposición de ayuda*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	17	65.4	68	68.0
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	30.8	32	100.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>96.2</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

El 68% de los usuarios percibe que los colaboradores del terminal muestran disposición para ayudar, lo que indica una actitud positiva por parte del personal en la atención al usuario. Sin embargo, un 32% mantiene una postura neutral, lo que sugiere que no todos los usuarios han experimentado un trato proactivo o consistente en la disposición del personal.

#### 6. Es fácil encontrar personal disponible cuando se necesita asistencia.

**Tabla 36**

*Resultados prueba piloto personal disponible*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	13	50.0	52	52.0
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	46.2	48	100.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>96.2</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

El 52% de los usuarios considera que es fácil encontrar personal disponible cuando requieren asistencia, mientras que un 48% se mantiene en una postura neutral, evidenciando una percepción dividida. Este resultado sugiere que, aunque la mayoría reconoce la presencia del personal, casi la mitad de los usuarios no percibe una disponibilidad constante o inmediata.

#### **Dimensión 4: Seguridad**

##### **7. Se siente seguro mientras espera dentro del terminal.**

**Tabla 37**

*Resultados prueba piloto seguridad en el terminal*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Muy de acuerdo	0	0.0	0.0
	De acuerdo	21	80.8	84.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	15.4	100.0
	En Desacuerdo	0	0.0	0.0
	Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>96.2</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* Información de campo

El 84% de los usuarios manifiesta sentirse seguro mientras espera dentro del terminal, reflejando una percepción positiva respecto a las medidas de seguridad implementadas. No obstante, un 16% adopta una postura neutral, lo que podría indicar que existen momentos o áreas específicas donde la sensación de seguridad no es plenamente percibida. Este resultado resalta la importancia de reforzar la presencia visible de personal de seguridad y sistemas de vigilancia en todos los espacios, con el fin de brindar una percepción constante de protección y reducir cualquier incertidumbre entre los usuarios.

## 8. Confía en que sus pertenencias están seguras dentro del terminal.

**Tabla 38**

*Resultados prueba piloto pertenencias seguras*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	0	0.0	0.0
	De acuerdo	14	53.8	56.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	42.3	100.0
	En Desacuerdo	0	0.0	0.0
	Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>96.2</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* Información de campo

El 56% de los usuarios expresa confianza en que sus pertenencias están seguras dentro del terminal, mientras que un 44% se mantiene neutral, evidenciando una percepción dividida respecto a la seguridad de sus bienes. Este porcentaje neutral relativamente alto podría deberse a la falta de control visible sobre el equipaje, zonas de almacenamiento poco vigiladas o ausencia de comunicación sobre las medidas implementadas para proteger las pertenencias.

### Dimensión 5: Empatía

## 9. Se toman en cuenta mis necesidades específicas como usuario.

**Tabla 39**

*Resultados prueba piloto necesidades específicas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	0	0.0	0.0
	De acuerdo	12	46.2	48.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	50.0	100.0
	En Desacuerdo	0	0.0	0.0
	Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0

<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>96.2</b>	<b>100.0</b>
--------------	-----------	-------------	--------------

*Nota.* Información de campo

El 48% de los usuarios considera que sus necesidades específicas son tomadas en cuenta, mientras que un 52% adopta una postura neutral, lo que revela una percepción general de atención estándar, sin evidencias claras de personalización en el servicio. Este resultado indica que, aunque no existe insatisfacción, una mayoría no percibe un trato diferenciado o adaptado a sus requerimientos particulares.

### **10. Recibo un trato personalizado y respetuoso durante mi permanencia.**

**Tabla 40**

*Resultados prueba piloto trato personalizado y respetuoso*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy de acuerdo	0	0.0	0.0	0.0
De acuerdo	8	30.8	32	32.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	65.4	68	100.0
Válido				
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>96.2</b>	<b>100.0</b>	

*Nota.* Información de campo

Solo el 32% de los usuarios percibe que recibe un trato personalizado y respetuoso durante su permanencia en el terminal, mientras que un 68% adopta una postura neutral, evidenciando una clara oportunidad de mejora en la atención directa al usuario. Este alto porcentaje de neutralidad sugiere que la mayoría de los usuarios experimenta un servicio funcional pero carente de calidez o atención diferenciada. Para revertir esta percepción, es fundamental fortalecer la capacitación del personal en habilidades comunicativas, empatía y atención al detalle, garantizando que cada interacción sea cordial, personalizada y respetuosa, elevando así la experiencia del usuario dentro del terminal.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**“El hombre bien preparado para la lucha ha  
conseguido medio triunfo” - Miguel de Cervantes**

## 5.1. CONCLUSIONES

A partir del análisis integral de la gestión operativa, los procesos internos y la calidad del servicio en el Terminal Terrestre, es posible establecer un balance general entre los aspectos que actualmente fortalecen su funcionamiento y aquellos que requieren atención prioritaria. Las conclusiones expuestas a continuación sintetizan los principales hallazgos obtenidos durante la investigación, evidenciando tanto los aciertos en la organización y atención al usuario, como las limitaciones estructurales y operativas que impactan la eficiencia y satisfacción del servicio.

La gestión operativa en el terminal terrestre se encuentra en un nivel funcional aceptable, con procesos sustanciales organizados y manuales de procedimientos establecidos. No obstante, enfrenta ciertos desafíos como la congestión vehicular en horas pico, la falta de supervisión constante y un presupuesto limitado que de una u otra manera restringe tanto el mantenimiento de las instalaciones como su modernización. A pesar de que se han implementado medidas como puntos de información y reuniones semanales para coordinar actividades entre áreas, las mejoras en la experiencia del usuario y la calidad del servicio son graduales debido a las restricciones económicas.

Los procesos operativos muestran una estructura funcional la cual se encuentra respaldada por la capacidad del personal para atender problemas de forma adecuada y la percepción positiva de los servicios ofrecidos. Sin embargo, permanecen limitaciones que afectan no solo la experiencia del usuario sino también la eficiencia operativa. Entre estas, destacan la insuficiencia de espacios cómodos para la espera, la falta de accesibilidad para personas con capacidades especiales, y la carencia de recursos tecnológicos modernos, como sistemas informativos y de gestión de tickets.

La calidad del servicio en el establecimiento presenta fortalezas como la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones, así como la puntualidad de los horarios de transporte y la disposición del personal para atender problemas. Estos atributos son valorados de forma positiva por la mayoría de los usuarios. No obstante, persisten áreas críticas que afligen la experiencia del usuario, tales como la insuficiencia de señalización, la falta de espacios amplios y cómodos para los pasajeros, y deficiencias en la seguridad y en la gestión de tiempos de espera.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

En función de los hallazgos obtenidos y considerando tanto las fortalezas como las limitaciones detectadas en la gestión operativa del Terminal Terrestre, se plantean a continuación una serie de recomendaciones orientadas a potenciar la eficiencia institucional y elevar la calidad del servicio ofrecido. Estas sugerencias buscan abordar de manera integral los aspectos críticos identificados, proponiendo acciones concretas en el ámbito de la infraestructura, tecnología, atención al usuario y seguridad.

Para optimizar la gestión operativa, se debe priorizar la ampliación de los espacios de espera para pasajeros e implementar sistemas tecnológicos para controlar los ingresos. Es necesario buscar fuentes de financiamiento adicionales para modernizar las instalaciones y así garantizar el mantenimiento preventivo apropiado. De igual manera, la incorporación de métricas específicas acerca de la satisfacción del usuario y la valoración de los procesos internos ayudarían a una mejora continua en el servicio que se ofrece.

Es sustancial llevar a cabo un plan integral de mejoras que aborde las deficiencias que han sido detectadas. En infraestructura, se deben ajustar espacios de espera más cómodos y accesibles. A nivel tecnológico, es fundamental incorporar sistemas de gestión de tickets, pantallas informativas y ampliar la cobertura de vigilancia con cámaras de seguridad adicionales. También es imprescindible instaurar protocolos de emergencia acompañados de simulacros periódicos para preparar al personal ante situaciones inesperadas.

Es indispensable mejorar la señalización a través de carteles más visibles y claros, acompañados de pantallas digitales con información acerca de rutas y horarios. También, es crucial rediseñar las áreas de espera para proporcionar mayor comodidad y espacio, para así asegurar la accesibilidad para personas con capacidades especiales. Por otra parte, se debe reforzar la visibilidad de las cámaras y del personal de vigilancia y promover campañas informativas para familiarizar a los usuarios con los protocolos de emergencia. La capacitación al personal en habilidades de servicio personalizado y en la gestión de tiempos de atención, con el objetivo de mejorar la percepción del servicio y fomentar una experiencia más satisfactoria para los usuarios.

Una estrategia clave consiste en implementar de manera sistemática un sistema de gestión de calidad, como el modelo SERVQUAL, que permita evaluar continuamente la percepción del usuario y establecer mecanismos de mejora sostenibles a largo plazo. Integrar este tipo de herramienta facilitaría la identificación oportuna de debilidades y fortalezas, asegurando un servicio más eficiente y ajustado a las expectativas del público. Paralelamente, resulta fundamental desarrollar un plan de inversión gradual enfocado en la modernización de las instalaciones, diversificando fuentes de financiamiento para no depender únicamente del presupuesto anual del terminal, garantizando así una actualización constante sin afectar la estabilidad financiera.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbas, M. (2023). Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction. *Advances in Business & Industrial Marketing Research*, 1(2). <https://doi.org/10.60079/abim.v1i2.87>
- Adegboyegun, A., Ben, E., Ademola, A., Oladutire, E., & Sodeinde, G. (2020). Internal Control Systems and Operating Performance: Evidence from Small and Medium Enterprises (SMEs) in Ondo State. *Asian Economic and Financial Review*, 10(4), 469–479. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2020.104.469.479>
- Aguilera, R., Robles, D., & Zambrano, H. (2024). La gestión pública desde el enfoque de la aplicación de normativas en el Ecuador. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 27(2), 206-2016. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Alcaldía de Ventanas. (2022). Ordenanza municipal que regula la concesión de los locales y kioscos para actividades comerciales ubicados dentro del terminal terrestre. [https://ventanas.gob.ec/wpfd\\_file/ordenanza-municipal-que-regula-la-concesion-de-los-locales-y-kioskos-para-actividades-comerciales-ubicados-dentro-del-terminal-terrestre/](https://ventanas.gob.ec/wpfd_file/ordenanza-municipal-que-regula-la-concesion-de-los-locales-y-kioskos-para-actividades-comerciales-ubicados-dentro-del-terminal-terrestre/)
- Almeida, K., Álava, J., & Cañarte, L. (2022). El servicio al cliente como fortalecimiento organizacional para la compañía de transporte “24 de Mayo.” *Polo Del Conocimiento*, 7(9), 2346–2357. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i9>
- Alsaqer, S., Katar, I., & Abdelhadi, A. (2024). The role of total quality management in enhancing customer satisfaction in Gulf Cooperation Council (GCC) countries. *MethodsX*, 13, 102854. <https://doi.org/10.1016/j.mex.2024.102854>
- Álvarez, A. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *CIENCIAMATRIA*, 7(2), 902–915. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.562>
- Alvarez, A., Pibaque, M., & Moran, J. (2022). Los Procesos del Control en la Gestión de Riesgo Empresarial. *Polo Del Conocimiento*, 7(2), 707–719. <https://doi.org/10.23857/pc.v7il.3611>

- Andrade, L. (2020). Análisis operativo del terminal terrestre del cantón baños de agua santa y su incidencia en el congestionamiento vehicular de la ciudad [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/13739/1/112T0149.pdf>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)
- Becerra, M. (2020). Factores que indican en la calidad en el servicio en el sector de los restaurantes de Puerto Vallarta Jalisco. *Lúmina*, 21, 56–70. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3465.2020>
- Berardi, D., Callegati, F., & Giovine, A. (2023). When Operation Technology Meets Information Technology: Challenges and Opportunities. *Future Internet*, 15(3), 1-16. <https://doi.org/10.3390/fi15030095>
- Botines, F., & Briones, L. (2024). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa CNEL EP Manabí. 593 *Digital Publisher CEIT*, 9(4), 155–172. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2498>
- Bravo, A., & Jara, G. (2023). Evaluación del tráfico vehicular y propuesta a solución al congestionamiento en la intersección entre la avenida paseo de los Cañaris y avenida Viracochabamba. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.
- Bueno, A., & Jácome, M. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 334. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1292>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Cabeza, P., Monroy, F., & Solórzano, P. (2022). Diseño de un sistema de gestión por procesos. *Revista Metropolitana de Ciencias*, 5, 167–175. <https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778112020.pdf>

- Cachimuel, D., & Garay, V. (2022). Proceso de diseño y planificación de rutas de transporte para mejorar los tiempos de entrega. *Polo del Conocimiento: Revista científica*, 7(4), 1-19. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3806>
- Caisaguano, D. (2020). Evaluación de la calidad del servicio de la cooperativa de taxis y camionetas “terminal terrestre” de la ciudad de Puyo [UNIANDES]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13054/1/PEXCUPADM0009-2020.pdf>
- Caiza, W. (2022). La gestión financiera y su incidencia en la ejecución presupuestaria del GAD municipal del cantón Alausí, durante el período 2019-2020. Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9062>
- Castro, M. (2019). Análisis de la calidad de servicio en las boleterías del terminal terrestre de la ciudad de Manta Luis Valdiviezo Moran. [Universidad Laica “Eloy Alfaro” De Manabí]. <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1933/1/ULEAM-ADM-0042.pdf>
- Causado, E., Charris, A., & Guerrero, E. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 30(2), 73–84. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Constitución del Ecuador. (2008). Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 449 de 20-oct. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Cruz, I., & Galán, J. (2019). Determinantes del comportamiento de queja del consumidor en México. *Acta Universitaria*, 29, 1–17. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2076>
- Cueva, J. (2020). Diseño arquitectónico del terminal terrestre para la parroquia Vilcabamba del cantón y provincia de Loja. Universidad Internacional del Ecuador – Loja.
- Dávila, J., & Huertas, J. (2024). Evaluación formativa y calidad de la retroalimentación: diseño y validación de escalas para profesores escolares. *Educación XX1*, 27(2), 167–194. <https://doi.org/10.5944/educxx1.38283>

- Díaz, R., Cajún, J., & Gómez, G. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6-1), 264-277. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>
- Esparza, F., Villalva, A., & Pilar, C. (2018). Medición de la calidad del servicio de terminales de transporte terrestre de pasajeros. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-25. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/calidad-servicio-terminales.html>
- Gargallo, E. (2022). Plan Estratégico de Gestión de Recursos Humanos del Grupo Clasol. *Estudios de Economía y Empresas*. <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147002/3/evvagargalloTFM0622memoria.pdf>
- Gil, L. (2019). Estrategias de calidad de servicios para incrementar la satisfacción de los clientes en el restaurante doña lucha [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7325>
- González, K., Barjau, H., Rosaldo, A., & Carmona, E. (2023). Evaluación de la calidad en el servicio al cliente interno de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco: división académica multidisciplinaria de Comalcalco. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 7950-7970. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i3.6778](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6778)
- Guapulema, A., & Villaroel, S. (2024). Evaluación de la calidad de servicio aplicando el modelo Servqual en el terminal terrestre de la ciudad de Riobamba período 2023-2024 [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/22741/1/112T0503.pdf>
- Gutiérrez, J., Boada, M., Quezada, M., & Leon, M. (2022). Análisis del nivel administrativo y operativo empresarial según el fundamento de Maslow. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 5321-5338. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3813](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3813)
- Hallencreutz, J., & Parmler, J. (2021). Important drivers for customer satisfaction – from product focus to image and service quality. *Total Quality Management &*

- Business Excellence, 32(5–6), 501–510.  
<https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1594756>
- Hasan, N., Miah, S., Bao, Y., & Hoque, M. (2019). Factors affecting post-implementation success of enterprise resource planning systems: a perspective of business process performance. *Enterprise Information Systems*, 13(9), 1217–1244.  
<https://doi.org/10.1080/17517575.2019.1612099>
- Hemalatha, S., Lingaraju, D., & Balakrishna, B. (2019). Service quality evaluation and ranking of container terminal operators through hybrid multi-criteria decision making methods. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 34(2), 137-144.  
<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2018.06.010>
- Horna, E., Peralta, M., & Heredia, D. (2023). Relación entre la gestión pública y el desarrollo sostenible, revisión literaria. *Revista PODIUM*, 44, 81-102.  
<https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.6>
- Huerta, P., Gaete, H., & Pedraja, L. (2020). Planificación móvil: diseño para una institución de educación superior. *Interciencia*, 45(2), 84–89.  
<https://www.redalyc.org/journal/339/33962521004/33962521004.pdf>
- Inca, D., & Taipanta, T. (2019). Propuesta para el mejoramiento de la funcionalidad técnico – administrativo del terminal terrestre interprovincial del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].  
<http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/11497/1/112T0115.pdf>
- Insaurrealde, N. (2023). La Gestión en Relación al Cliente (CRM), como Estrategia de Negocio en la Ciudad de Pilar, Paraguay. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 5855–5872. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i3.6590](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6590)
- Kumar, P. (2022). Objectives in Operations Management.  
<https://themba.institute/management-of-machines-and-materials/objectives-in-operations-management/>
- Lara, M., Mijangos, J., & Rincón, O. (2024). La importancia de la cadena de suministros en las empresas. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5.  
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2791>

- León, G., & Romero, E. (2023). Gestión operativa y su impacto en la eficiencia de la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano IESS Manabí. *Polo Del Conocimiento*, 8(2), 150–177.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, T. y S. V. (2008). Ley 1 Registro Oficial Suplemento 398 de 07-ago . [https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP\\_6\\_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf](https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf)
- Logroño, M., Morillo, E., & Pavón, L. (2022). La Nueva Gestión Pública Ecuatoriana y la Optimización de Recursos a través de la Contratación Pública. *Economía y Negocios*, 13(1), 101-118. <https://doi.org/10.29019/eyn.v13i1.936>
- López, P., Herrera, A., Dolores, A., & Delgado, D. (2021). Comunicación y fidelización de clientes por medio de un plan de marketing para una clínica dental. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6–1), 90–102. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.853>
- Martínez, B., & Ordoñez, C. (2024). Transformación digital en la gestión de atención al cliente en las PYMES de servicios de internet en la ciudad de Cañar. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 26(2), 614–631. <https://doi.org/10.36390/telos262.12>
- Melnyk, S., Stewart, D., & Swink, M. (2004). Metrics and performance measurement in operations management: dealing with the metrics maze. *Journal of Operations Management*, 22(3), 209–218. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2004.01.004>
- Minta, L., & Feijó, T. (2023). Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(1–1), 144–154. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1613>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., & Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. *Alausí. Dominio de Las Ciencias*, 7(4), 1430–1446. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4>

- Moeun, S. (2021). Influences of airport service quality, satisfaction, and image on behavioral intention towards destination visit. *Urban, Planning and Transport Research*, 10(1), 82-109. <https://doi.org/10.1080/21650020.2022.2054857>
- Mohedano, E., Echeverría, O., Martínez, M., & Lezama, M. (2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19), e2234. <https://doi.org/10.22430/24223182.2234>
- Morales, J. (2022). Capacidad operativa de la gestión de desechos sólidos en el cantón Gonzalo Pizarro, Ecuador. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 518–527. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3il.240>
- Nieto, L., & Parra, D. (2023). Omnicanalidad: herramienta clave para la mejora de la atención al cliente y la innovación en el sector salud. *Revista Colombiana de Computación*, 24(2), 39–51. <https://doi.org/10.29375/25392115.4850>
- Ordoñez, K., & Zaldumbide, D. (2020). La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio. *593 Digital Publisher CEIT*, 5–1(5), 4–15. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.310>
- Osejos, A., & Merino, J. (2020). Modelo Servqual como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, cantón Jipijapa. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 4(4), 79–92. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>
- Palacios, P., Álvarez, J., & Ramírez, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, VII(12), 67-96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Pambabay, G. (2019). Plan de marketing de servicios para la terminal terrestre de Guayaquil. Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
- Parrales, H., & Amores, F. (2024). La eficiencia operativa y la productividad en la fabricación del aluminio en el sector metalúrgico del Ecuador. *MQRInvestigar*, 8(3), 918–940. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.3.2024.918-940>
- Pellicer, R., & Castellanos, G. (2023). Procedimiento de planificación operativa como alternativa de articulación de los niveles de la planificación. *Revista Científica Del*

- Centro de Estudios de Dirección Empresarial y Territorial, 17(e23204), 1–25.  
[https://www.researchgate.net/publication/373396792\\_Procedimiento\\_de\\_planificacion\\_operativa\\_como\\_alternativa\\_de\\_articulacion\\_de\\_los\\_niveles\\_de\\_la\\_planificacion](https://www.researchgate.net/publication/373396792_Procedimiento_de_planificacion_operativa_como_alternativa_de_articulacion_de_los_niveles_de_la_planificacion)
- Peña, G. (2020). Modelos de Gestión de Centros de Investigación Educativa. *Revista Científica Hallazgos21*, 5(3), 255–267.  
<https://doi.org/10.69890/hallazgos21.v5i3.472>
- Pérez, D. (2019). Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el terminal terrestre Chepén [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39327/Perez\\_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39327/Perez_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quishpe, E., Yumi, M., LLamuca, J., & Salas, M. (2018). Analisis del sistema operacional en el terminal inter cantonal del cantón Riobamba y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-42.  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/terminal-intercantonal-ecuador.html>
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 7(20), 189-208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, T. y S. V. (2012). Decreto Ejecutivo 1196 Registro Oficial Suplemento 731 de 25-jun.  
<https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIA.pdf>
- Rejas, A. (2016). Terminal terrestre: Lima sur.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPC\\_0732f34b9ddc0e7534ffc09c16d22a91](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPC_0732f34b9ddc0e7534ffc09c16d22a91)
- Reyes, K., & Macías, F. (2024). Gestión financiera y su incidencia en la ejecución presupuestaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Membrillar

- Período 2022. Polo del Conocimiento, 9(12), 227-238.  
<https://doi.org/10.23857/pc.v9i12.8469>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. Polo Del Conocimiento, 6(4), 570–591. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Rodríguez, L., & Álvarez, A. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. Trascender, contabilidad y gestión, 6(18). <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>
- Rodríguez, A., & Castro, M. (2023). GESTIÓN OPERATIVA EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO: EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, CANTÓN JIPIJAPA. Ciencia y Desarrollo, 26(4), 71. <https://doi.org/10.21503/cyd.v26i4.2504>
- Rodríguez, A., & Peñafiel, J. (2022). Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM. Dominio de Las Ciencias, 8(1), 1056–1069. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2621>
- Rodríguez, Y., Montoya, A., & Vinent, L. (2024). Estudio basado en la calidad del servicio en la empresa de equipos médicos (RETOMED). Res Non Verba Revista Científica, 14(2), 1–16. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v14i2.917>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Información Tecnológica, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Romero, J. (2021). Diseño de la terminal terrestre de Catamayo [Universidad Internacional del Ecuador]. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4729>
- Ropa, B., & Alama, M. (2022). Organizational management: a theoretical analysis for action. Revista Científica de La UCSA, 9(1), 81–103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>

- Sagbay, M., Bermeo, K., & Ochoa, J. (2021). Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígfig. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 277–309. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.430>
- Sakyi, D., Kojo, E., Mustapha, I., & Tawia, S. (2020). A terminal level analysis of service quality at Nigerian seaports. *Journal of Shipping and Trade*, 5(17). <https://doi.org/10.1186/s41072-020-00069-9>
- Salgado, N., Guamba, A., & Guerrero, R. (2024). El impacto de la tecnología de la información en la gestión empresarial. *Nexus Research Journal*, 3(2), 17–34. <https://doi.org/10.62943/nrj.v3n2.2024.101>
- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 280–294. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Torres, I. (2019). El Sistema de Gestión y sus componentes: estratégico, táctico y operacional. *Compendium*, 22(42), 1–7. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88062542005>
- Torres, J., & Pibaque, M. (2024). Gestión organizacional y el fortalecimiento Institucional. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(2), 183–193. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2287>
- Tovar, C., Luviano, D., & Perez, L. (2023). Análisis de datos en tiempo real de una línea de producción aplicando internet de las cosas (iot) y cloud computing. *Tendencias en la investigación universitaria*. <https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxi.5>
- Vaca, F., Loor, G., & Sánchez, Y. (2024). Evaluación del Desempeño como parte de la Gestión de Recursos Humanos en Gobiernos Municipales de la Provincia de Manabí. *593 Digital Publisher*, 9(3), 474-494. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2457>
- Valenzo, M., Jiménez, D., & Martínez, A. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *Revista DYNA*, 86(211), 64-74. <https://doi.org/10.15446/dyna.v86n211.78368>

- Vera, M., & Florián, M. (2022). Procesos operativos y sistemas de planificación empresarial y su incidencia en las Mypes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4658–4674. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2968](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2968)
- Wolniak, R. (2020). Main functions of operation management. *Production Engineering Archives*, 26(1), 11–14. <https://doi.org/10.30657/pea.2020.26.03>

## ANEXOS

### Anexo 1. Reporte de Similitud y/o Plagio Académico

Quevedo, 28 de abril del 2025

Doctor,

**Byron Oviedo Bayas.**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.**

Presente.

De mis consideraciones:

Mediante la presente cumplo en presentar a usted, el informe de trabajo de investigación cuyo tema es: "GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL TERMINAL TERRESTRE "GILBERTO GORDILLO RUIZ", CANTÓN VENTANAS, AÑO 2023.", presentado por la ING. **KELLY KARINA VITERI MORA**, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública. Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo con el Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de **COMPILATIO MAGISTER** el cual avala los niveles de **originalidad en un 92%** y de **similitud 8%** del trabajo de investigación.

The screenshot shows a plagiarism report from COMPILATIO MAGISTER. The title is "PROYECTO FINAL - ING. KELLY KARINA VITERI MORA)". The report indicates a similarity level of 8% (Título) and an originality level of 92% (Originalidad). It also shows a list of sources used and a section for document details including the document name, author (JUAN CARLOS CANO INTRIAGO), date of deposit (28/04/25), type of work (trabajo), and date of the analysis (18/03/25).

Válido este documento, a fin de que el Consejo Académico de la Facultad de Posgrado permita se prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo con lo que establece el reglamento.

Cordialmente

**JUAN CARLOS  
CANO  
INTRIAGO** Firmado digitalmente  
por JUAN CARLOS  
CANO INTRIAGO  
Fecha: 2025.04.28  
14:34:17 -05'00'

Ing. Juan Carlos Cano Intriago, MBA.  
**DIRECTOR DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**Anexo 2. Guía de entrevista dirigido al Jefe del Terminal Terrestre**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**1. ¿Cómo describiría la situación actual del Terminal Terrestre respecto a la operatividad y funcionamiento general?**

---

---

**2. ¿Qué recursos (humanos, tecnológicos, financieros) se utilizan actualmente para la gestión operativa la entidad?**

---

---

**3. ¿Qué procesos internos considera sustanciales para la operatividad del terminal terrestre y cómo se llevan a cabo?**

---

---

3. ¿Existen políticas o procedimientos determinados para la planificación y ejecución de las operaciones en el terminal terrestre?

---

---

4. ¿Qué indicadores o métricas aplica para evaluar el desempeño operativo en la institución?

---

---

5. ¿Cuáles son los principales desafíos y retos que enfrenta la gestión operativa en la entidad y cómo se están abordando?

---

---

7. ¿Cómo se coordinan las actividades entre las diferentes áreas o departamentos de la entidad?

---

---

8. Desde su punto de vista, ¿qué aspectos de la gestión operativa requieren mejoras inmediatas y cuáles son las principales limitaciones?

---

---

9. ¿Cómo valora la calidad del servicio al usuario en el establecimiento?

---

---

10. ¿Qué acciones se están llevando a cabo para mejorar la experiencia del usuario en el terminal?

---

---

11. ¿Qué estrategias considera requeridas para garantizar una atención óptima a los usuarios?

---

---

### Anexo 3. Modelo de encuesta dirigido a los usuarios



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

<b>Encuesta de satisfacción del usuario</b>	
<b>Dimensión</b>	<b>Cuestionario</b>
<b>Tangibilidad</b>	1. Las instalaciones del terminal (edificio, baños, asientos) están bien mantenidas y limpias.
	2. La señalización del terminal terrestre es clara y fácil de comprender.
	3. El establecimiento tiene suficiente espacio para que los pasajeros se muevan cómodamente.
<b>Fiabilidad</b>	4. Los horarios de entrada y salida de los transportes se cumplen de manera puntual.
	5. Las operadoras de transporte cumplen con los requerimientos y servicios que proporcionan.
	6. El personal del terminal terrestre siempre está disponible para resolver problemas o dudas.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	7. El personal del establecimiento responde rápidamente a las solicitudes o necesidades de los pasajeros.
	8. El personal está dispuesto a ayudar con las dudas acerca de las rutas o servicios del establecimiento.
	9. El tiempo de espera para recibir atención por parte del personal es adecuado.

<b>Seguridad</b>	10. Se siente seguro dentro del terminal terrestre mientras espera su transporte.
	11. Las medidas de seguridad, como cámaras o personal de seguridad, están visibles y funcionan correctamente.
	12. El terminal presenta procesos o procedimientos claros para situaciones de emergencia.
<b>Empatía</b>	13. El personal del establecimiento le trata con respeto, cortesía y amabilidad.
	14. El personal del terminal se preocupa por ofrecer un servicio personalizado a cada pasajero.
	15. Las áreas de espera del terminal son cómodas y adecuadas para pasar el tiempo a la espera del transporte.

**Anexo 4. Ficha de observación**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

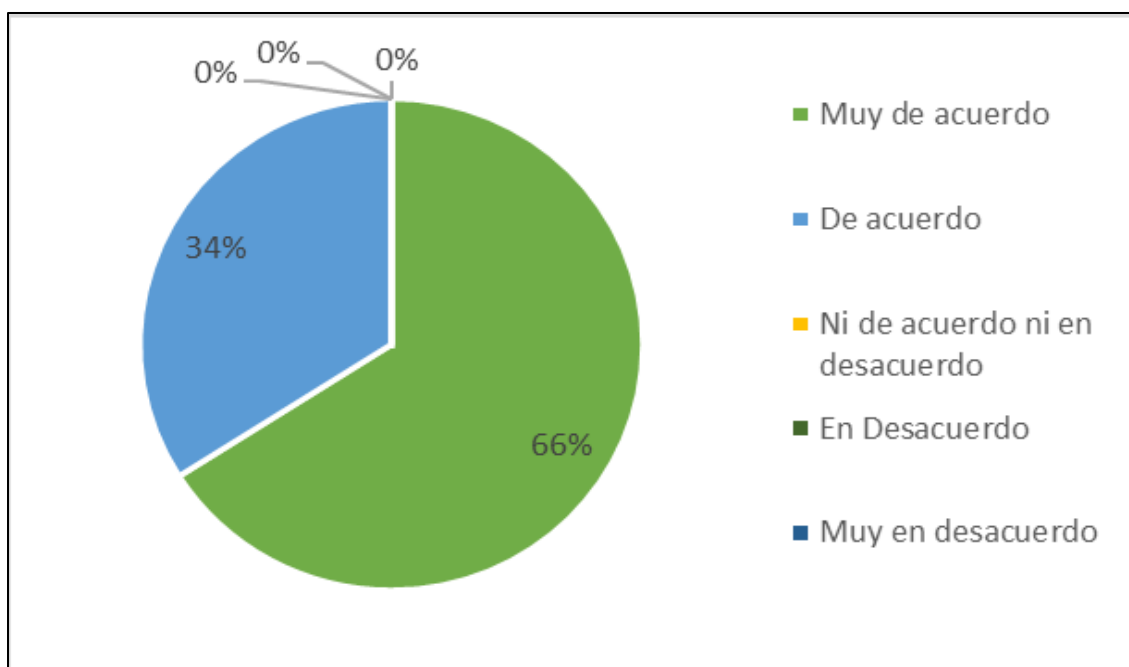
<b>Información sobre la ficha de observación</b>			
<b>Lugar de observación:</b> Terminal Terrestre		<b>Cantón:</b> Ventanas	
<b>Fecha y hora:</b> 27 de diciembre de 2024		<b>Provincial:</b> Los Ríos	
<b>Responsable:</b> Kelly Viteri			
Ítems	Nivel de cumplimiento		Observaciones
	Cumple	No cumple	
<b>Infraestructura física</b>			
Condiciones generales del edificio (fachada, áreas comunes).			
Estado de los andenes de entrada y salida.			
Disponibilidad y estado de áreas de espera para los pasajeros.			
Señalización (indicadores de rutas, salidas de emergencia, áreas específicas).			
Condiciones higiénicas de baños, oficinas y áreas comunes.			
Cuenta con ingresos y salidas apropiados.			
<b>Recursos tecnológicos</b>			
Funcionamiento de cámaras de vigilancia.			
Uso de sistemas electrónicos de control (lectores de tickets, pantallas informativas).			
<b>Procesos operativos</b>			
Organización de entrada y salida de transportes.			
Control de ingreso de vehículos al terminal (placas, cooperativas, horarios).			

Aplicación de manuales o protocolos para situaciones de emergencia.			
<b>Respuesta a usuarios</b>			
Se visualiza asistencia a los usuarios dentro de la entidad.			
Los colaboradores poseen capacidad para resolver casos de emergencias			
El tiempo de espera a los usuarios es rápido y eficiente.			
Existe un centro, área o departamento de información.			
<b>Indicadores de desempeño</b>			
Flujo de pasajeros durante las horas pico.			
Nivel de aglomeración en áreas comunes.			
<b>Seguridad</b>			
Existencia de seguridad tecnológica y de talento humano			
El lugar genera seguridad en los usuarios y colaboradores			
Tiene filtros de seguridad en los ingresos a la entidad.			

## Anexo 5. Resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores

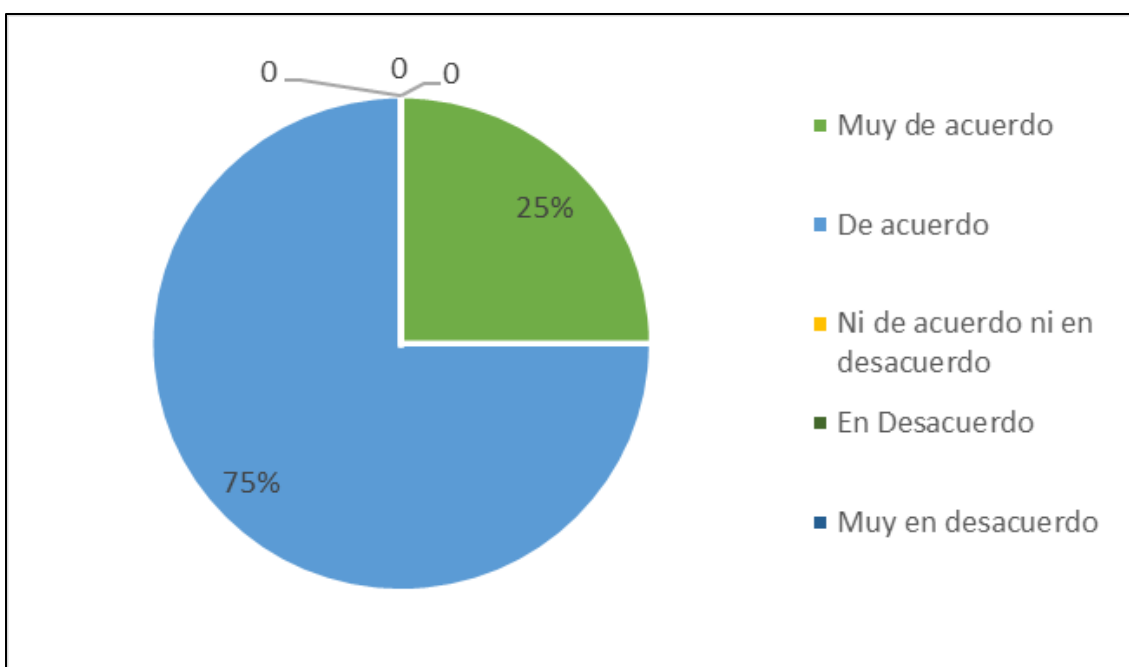
### Gráfica 1

*Servicios ofrecidos por el terminal*



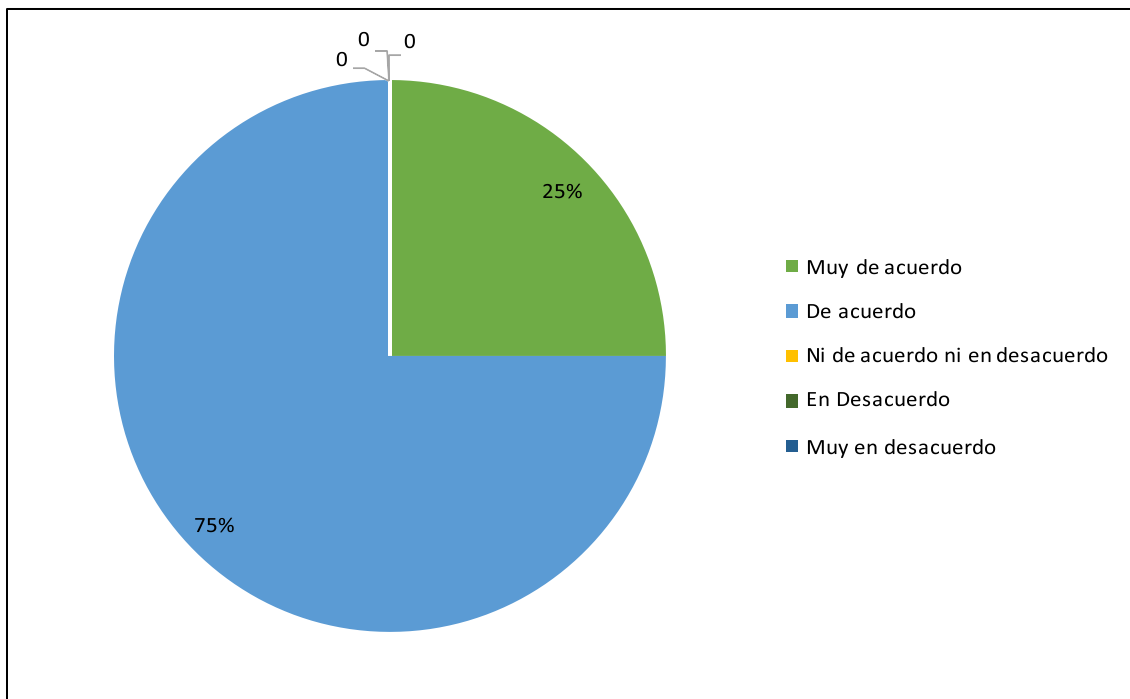
### Gráfica 2

*Problemas reportados por usuarios*



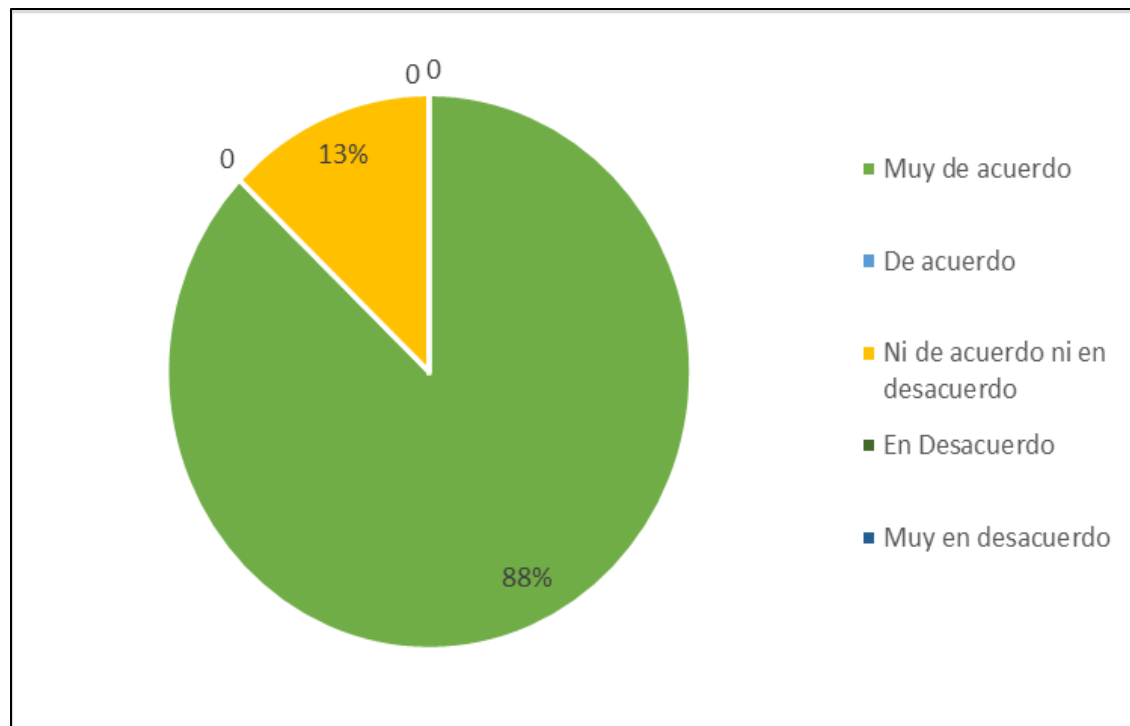
### Gráfica 3

*Solicitudes de usuarios*



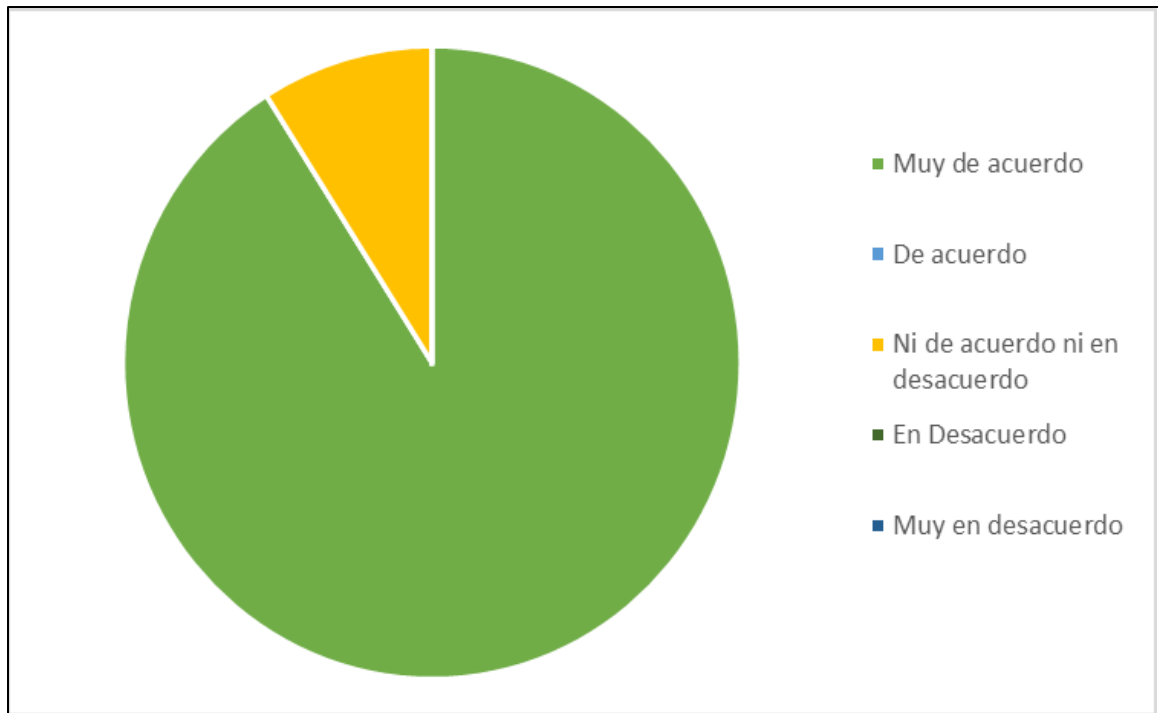
### Gráfica 4

*Servicio amigable y respetuoso*



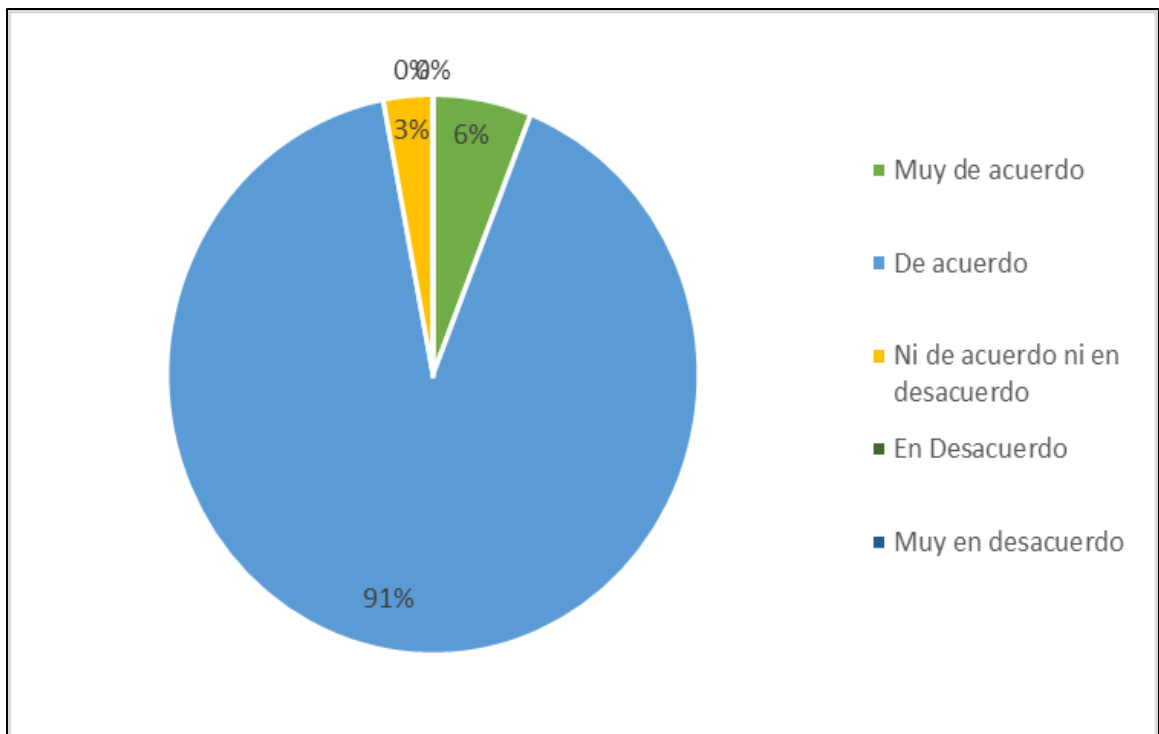
### Gráfica 5

*Confianza en la calidad y mantenimiento de los vehículos*



### Gráfica 6

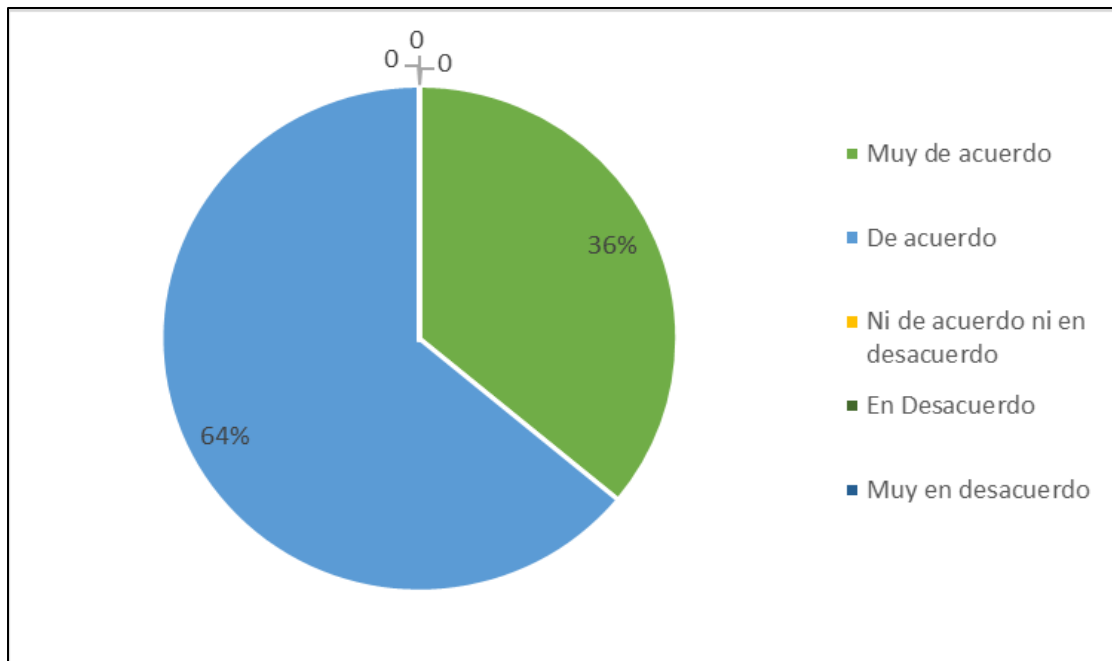
*Instalaciones del terminal*



## Anexo 6. Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios

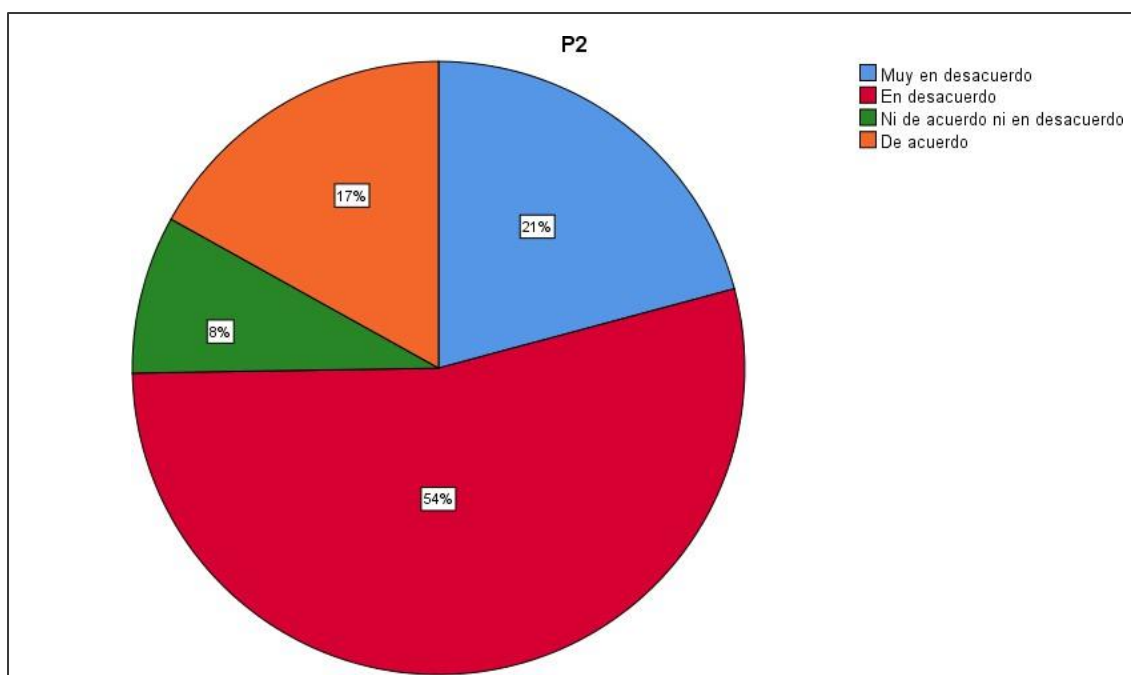
### Gráfica 7

*Mantenimiento de las instalaciones del terminal*



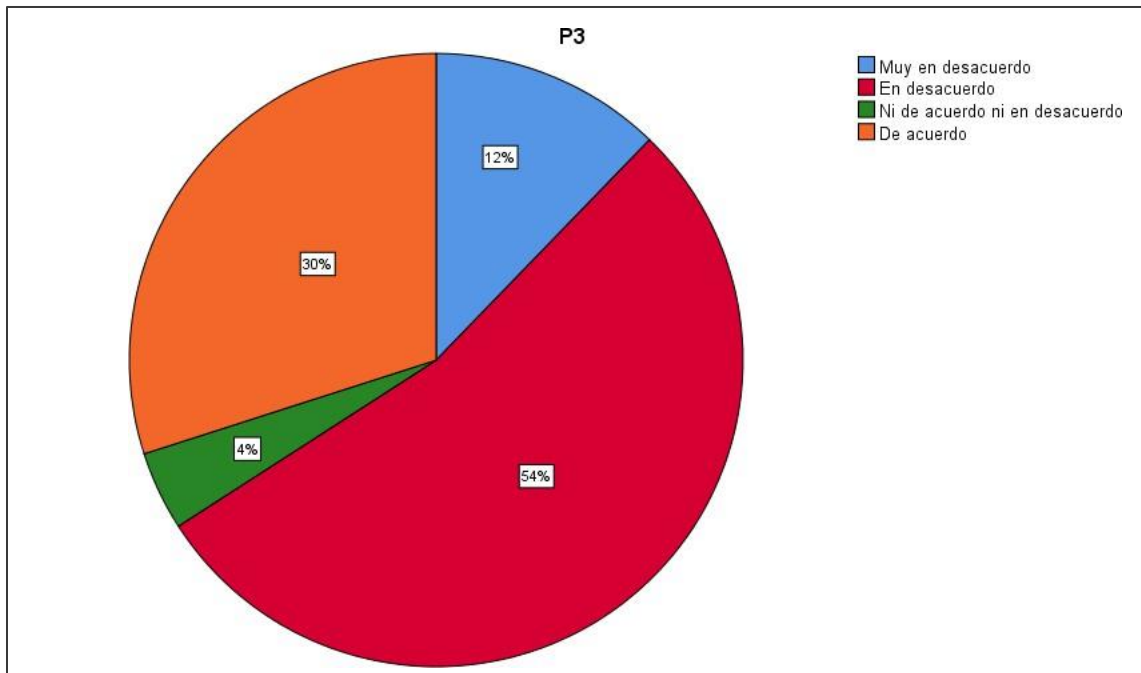
### Gráfica 8

*Señalización del terminal terrestre*



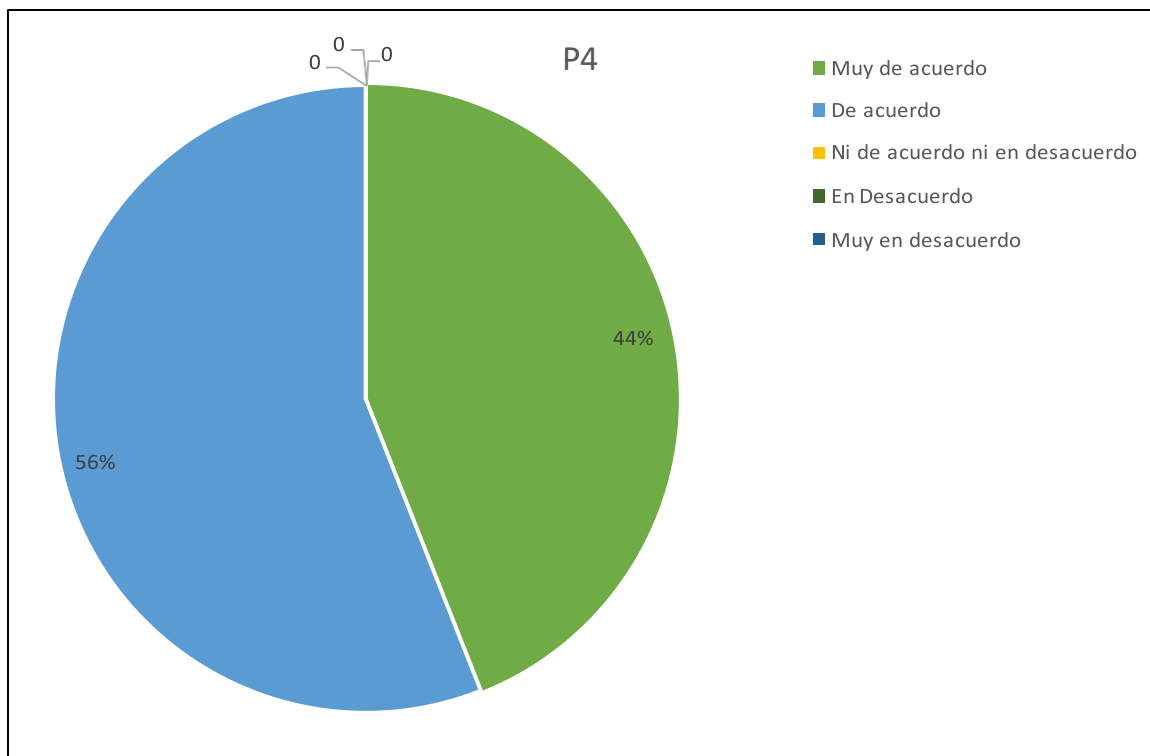
### Gráfica 9

*Espacio para comodidad de los pasajeros*



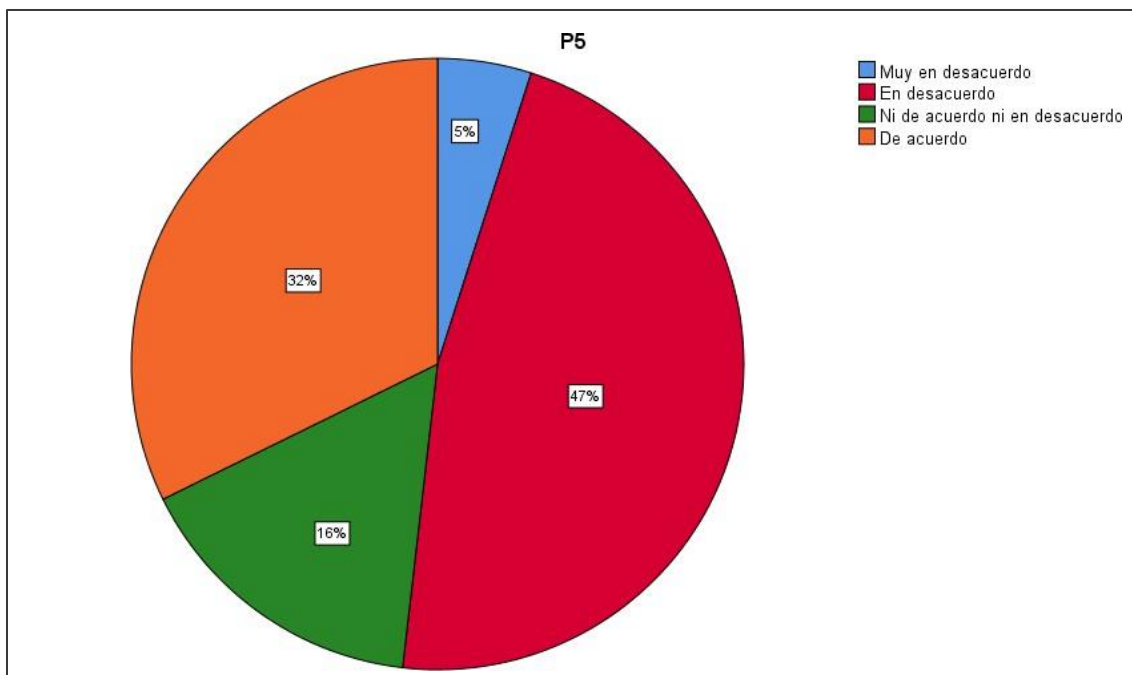
### Gráfica 10

*Horarios de entrada y salida*



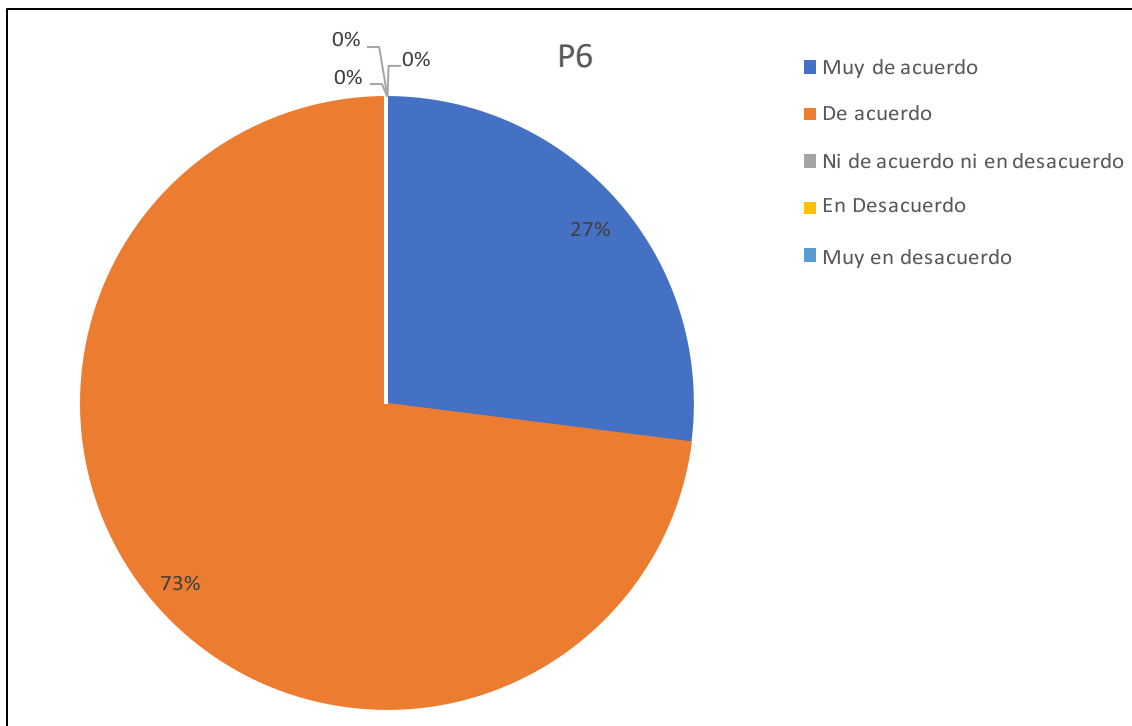
### Gráfica 11

*Cumplimientos con los servicios*



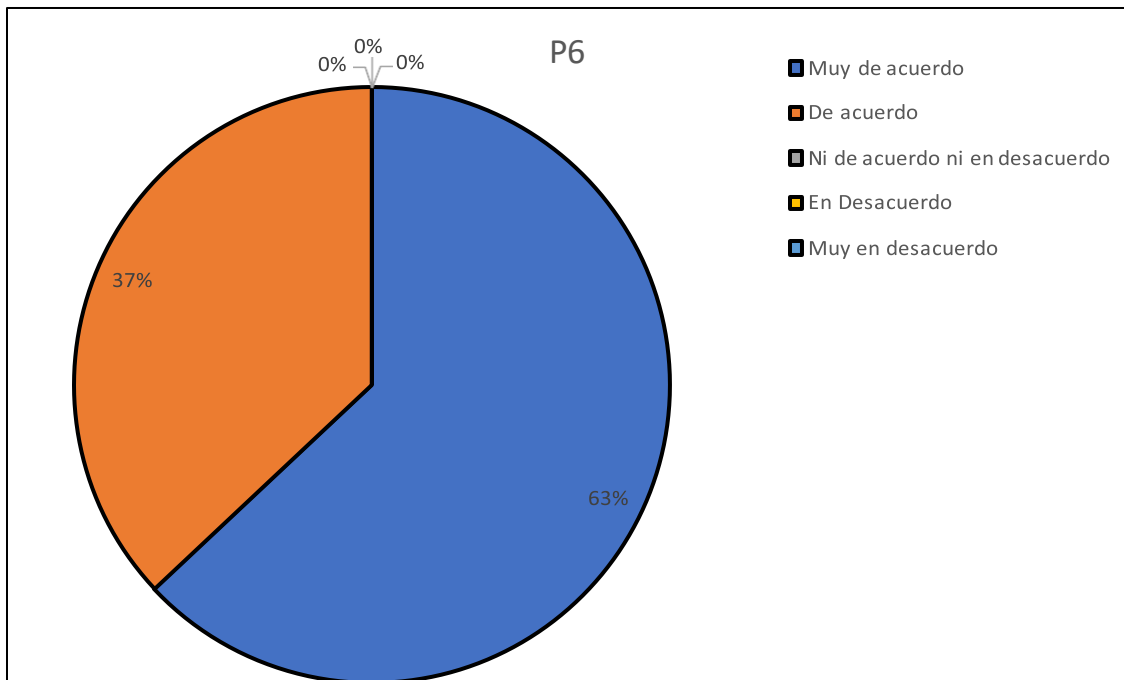
### Gráfica 12

*Resolución de problemas o dudas*



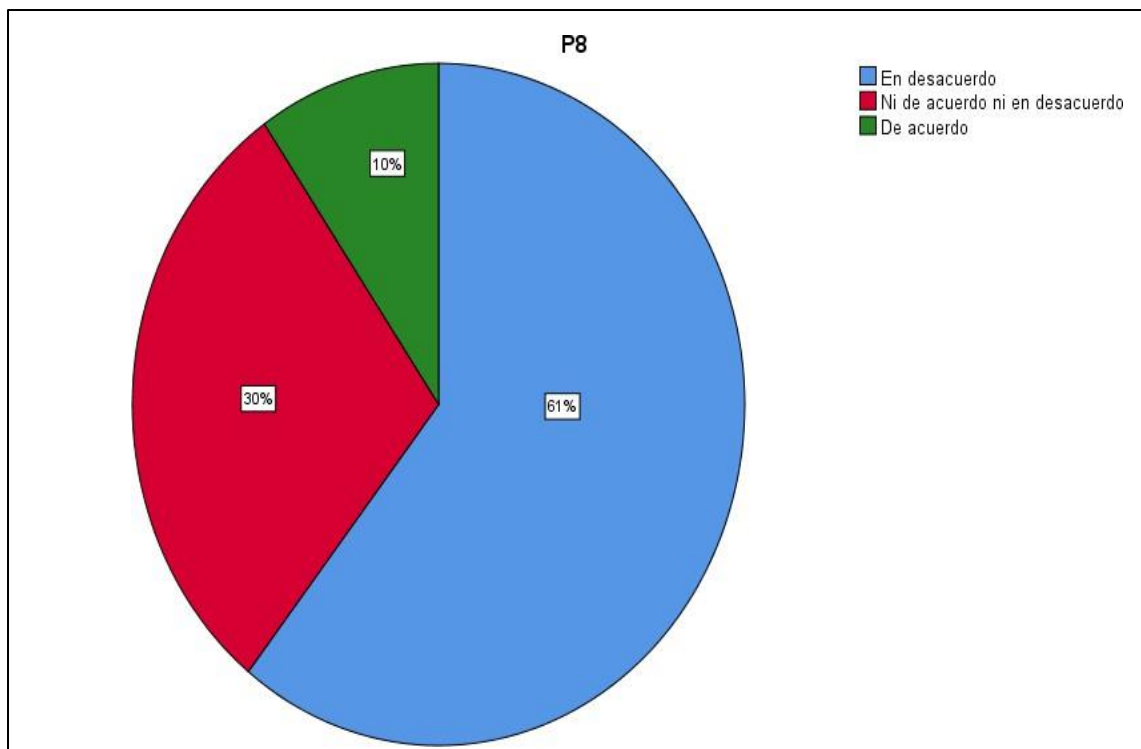
### Gráfica 13

*Respuesta a las solicitudes o necesidades de los pasajeros*



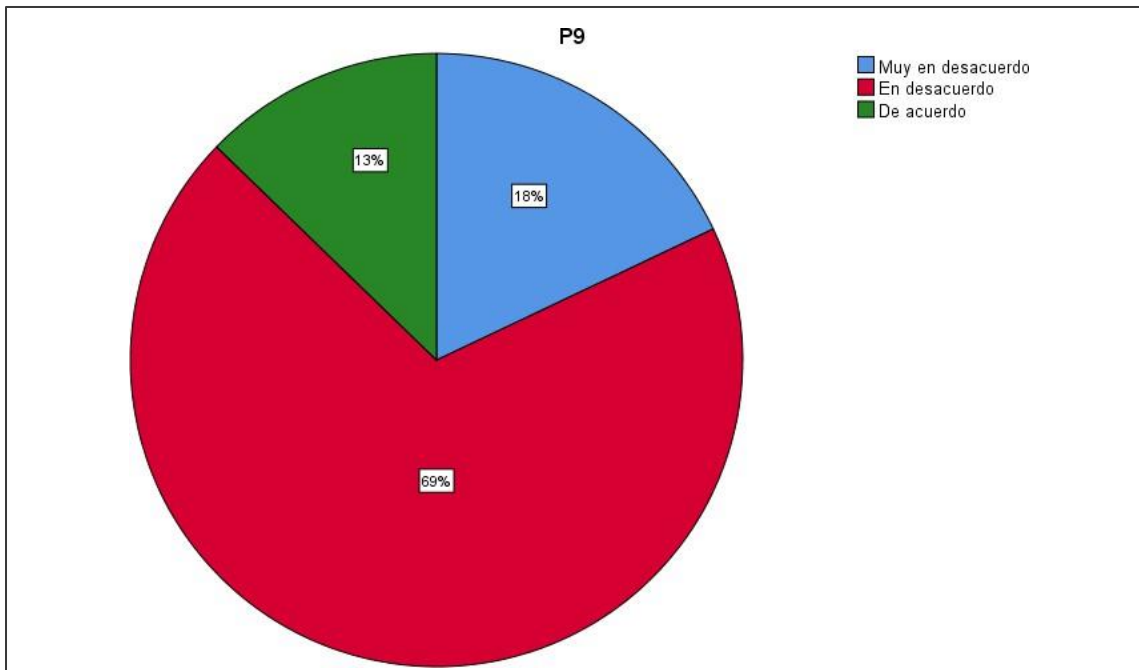
### Gráfica 14

*Ayuda de dudas acerca de las rutas o servicios*



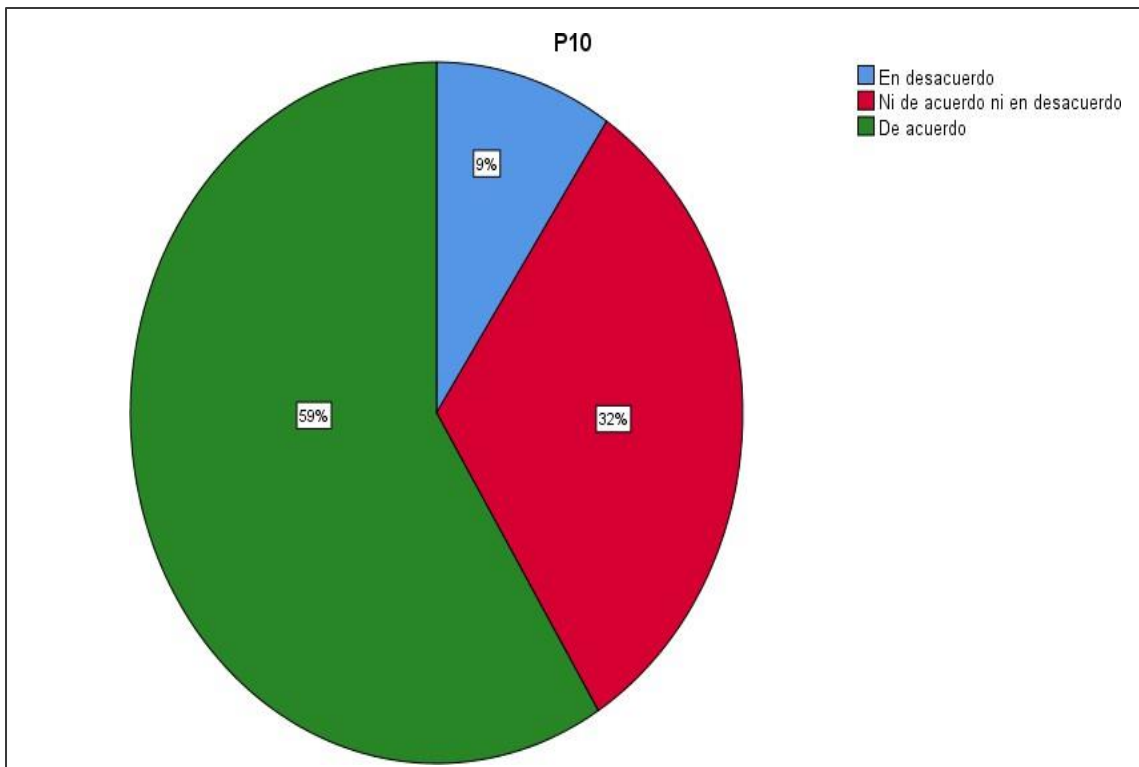
### Gráfica 15

*Tiempo de espera para recibir atención*



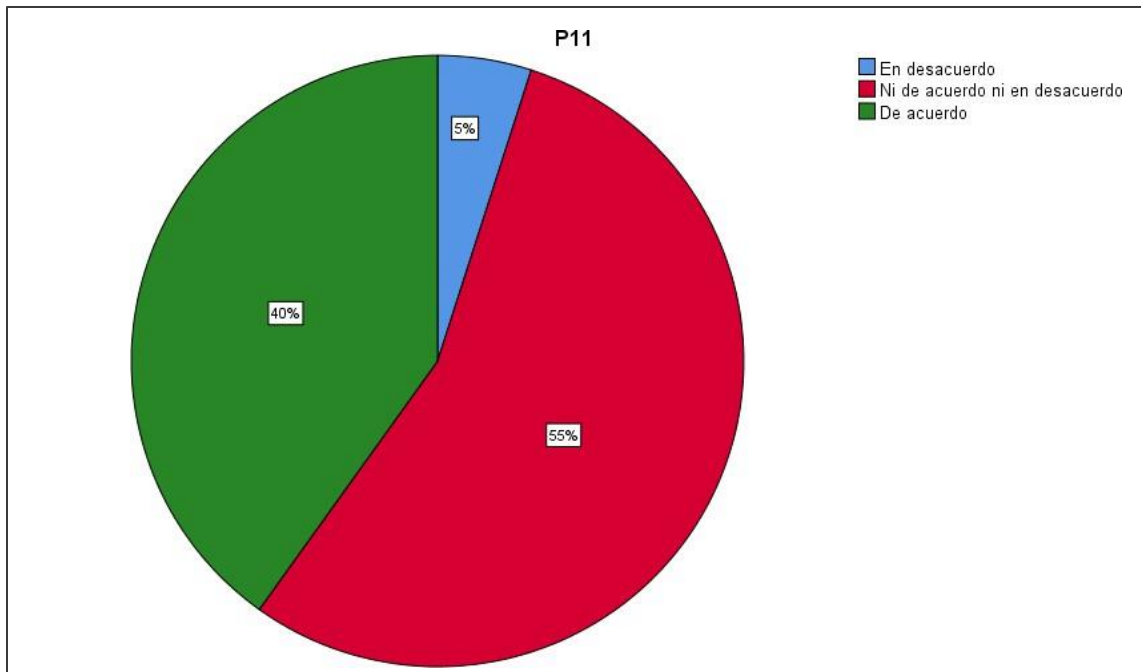
### Gráfica 16

*Seguridad mientras se espera el transporte*



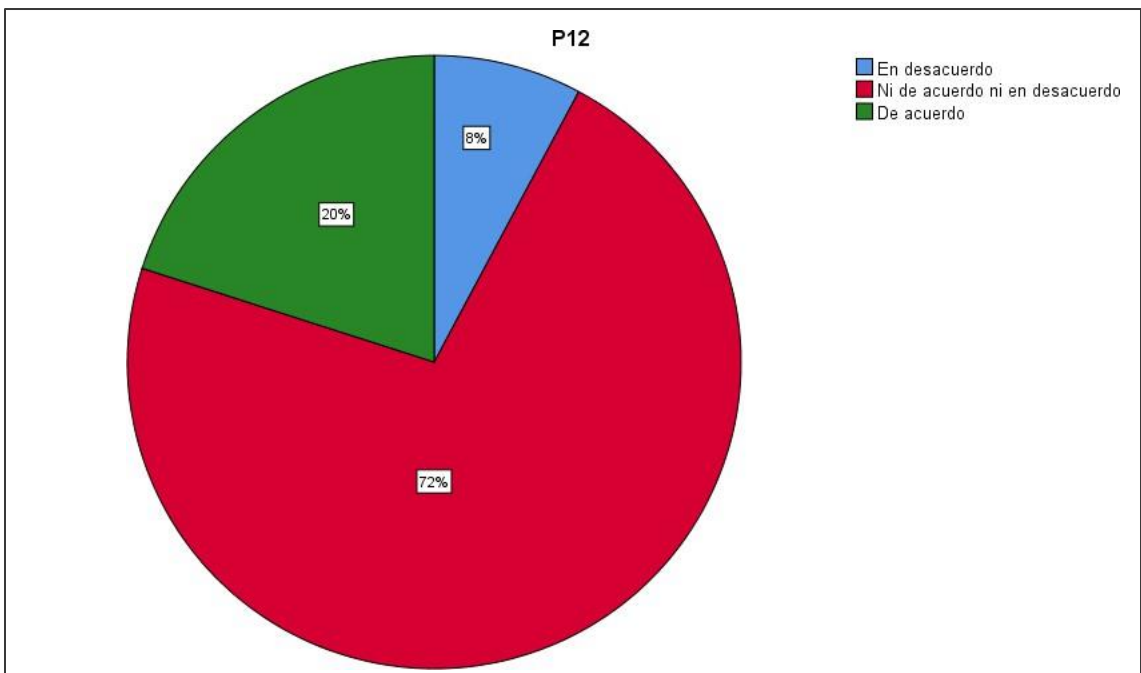
### Gráfica 17

*Medidas de seguridad como cámaras o personal de seguridad*



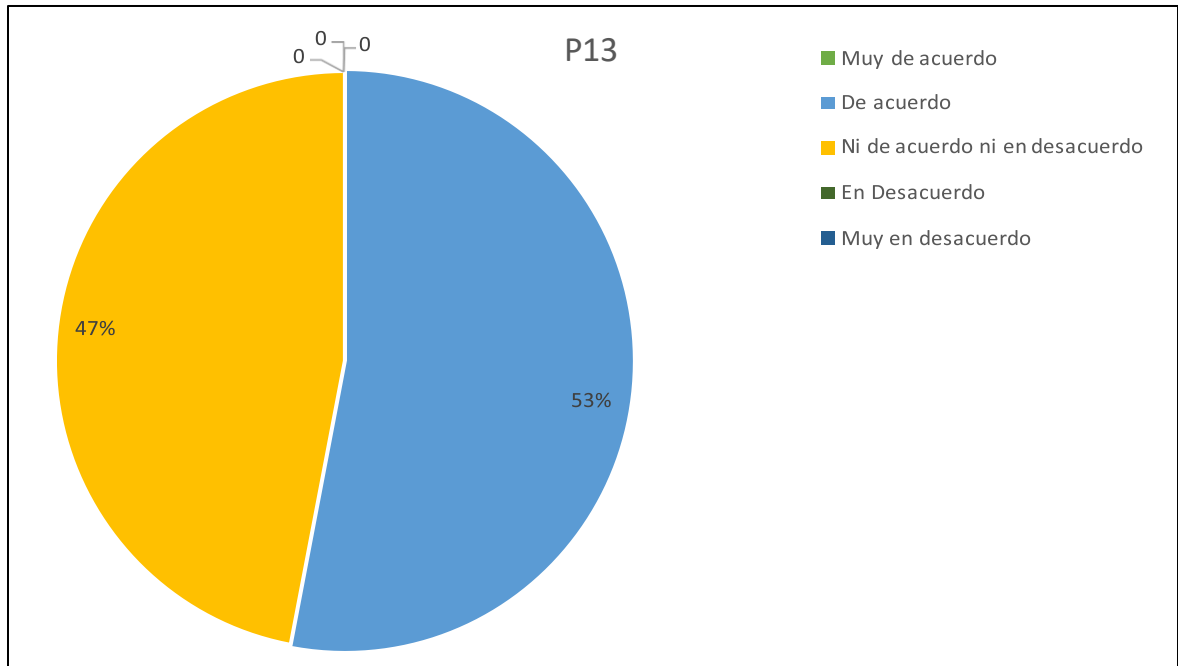
### Gráfica 18

*Procesos claros ante situaciones de emergencia*



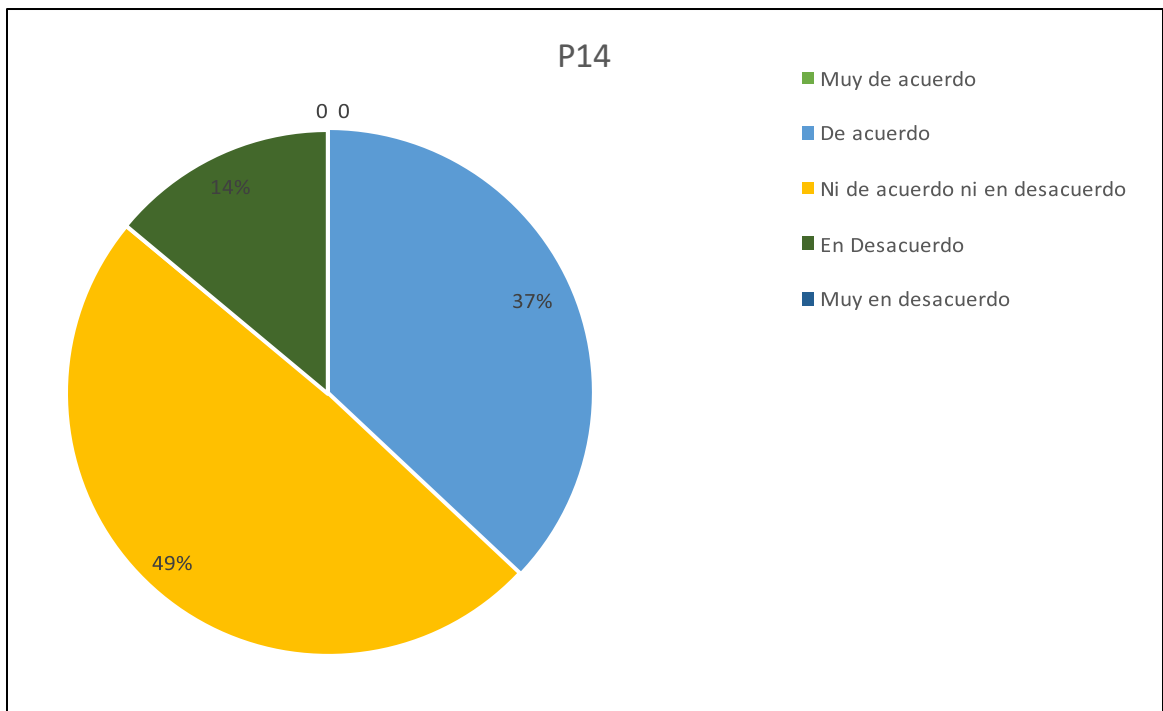
### Gráfica 19

*Respeto, cortesía y amabilidad por parte del personal*



### Gráfica 20

*Servicio personalizado por parte del personal*



**Gráfica 21**

*Áreas de espera del terminal cómodas y adecuadas*

