



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Administración de
Empresas

TEMA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL TERMINAL
TERRESTRE DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023**

AUTORA

LIC. ARIANNA LEONELA AGUILAR ANTÓN

DIRECTOR

LIC. NELSON XAVIER BUCHELI ESPINOZA, MSC

QUEVEDO – ECUADOR

2025

CERTIFICACIÓN

Lic. Nelson Xavier Bucheli Espinoza, M.Sc, en calidad de director del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICA

Que la **Lic. Aguilar Antón Arianna Leonela**, autora del Proyecto de Investigación titulado “**Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo, Año 2023**”, ha sido revisada en todos sus componentes, el mismo que está apto para la presentación y sustentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, marzo 07 del 2025



Firmado electrónicamente por:
**NELSON XAVIER
BUCHELI ESPINOZA**

Lic. Nelson Xavier Bucheli Espinoza, M.Sc.

Director Proyecto de Investigación

AUTORÍA

Los criterios, resultados, análisis, conclusiones y recomendaciones expuestas en el presente informe y/o proyecto de investigación son de total y exclusiva responsabilidad del autor. La información, base de datos y los resultados que se generaron de la actividad realizada son propiedad de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.



Lic. Arianna Leonela Aguilar Antón

Autora

DEDICATORIA

Primeramente, agradezco a Dios por darme la fuerza, la sabiduría y el aliento necesario para no rendirme, incluso en los momentos más difíciles por no soltarme nunca, incluso cuando yo ya no tenía fuerzas para seguir.

A mi mamá Leonela, por ser abrigo en las tormentas, luz en los días oscuros y ejemplo en todo lo que soy. A mi papá Giovanni, por su apoyo silencioso de estar siempre y sostenerme sin decir una palabra.

A mis abuelas Carmita y Esther, gracias por sus oraciones que me cuidan día a día, por su amor que no conoce condiciones y por ser luz en mi vida.

A mi hermana Leovanna, por acompañarme con su cariño y ocurrencias, mi apoyo sin condiciones.

A mi tía Tannia, por cada palabra de aliento, por su ternura oportuna y por demostrarme que el amor también está en los detalles.

Y con el corazón lleno de nostalgia, dedico también este logro a mis abuelos Humberto y Luis, quienes desde el cielo me han guiado con su luz. Este paso es también por ustedes y para ustedes.

Un beso al cielo.

AGRADECIMIENTO

Primero y por sobre todas las cosas, agradezco a Dios. Porque en cada paso de este camino, siempre sentí su presencia dándome fuerza, claridad y propósito. Ha sido Él quien me sostuvo cuando sentí que no podía más, quien me abrió puertas y me mostró que todo esfuerzo vale la pena cuando se camina con fe.

A mi mamá, Leonela, mi pilar, mi guía y mi mayor motivación. Gracias por ser ese corazón incansable que ha luchado a mi lado desde el primer día. Por tus sacrificios silenciosos. Este logro también es tuyo, porque sin tu amor, tu apoyo y tu ejemplo, no estaría hoy aquí.

A mi papá, Giovanni, gracias por estar y aunque muchas veces no necesites decir mucho, tu presencia ha sido esencial para mí.

A mis abuelas Carmita y Esther, gracias por ser ejemplo de fortaleza y ternura. Su amor, sus oraciones y enseñanzas han sido faro y refugio para mí.

A mi hermana Leovanna, mi compañera de vida. Gracias por estar en mis días de caos, por escucharme cuando necesitaba desahogarme, y por sacarme risas cuando más lo necesitaba.

A mi tía Tannia, gracias infinitas por tu apoyo incondicional, por estar siempre pendiente, por tus palabras de aliento, por creer en mí y recordarme mi valor. Tu cariño constante, tus consejos, y ese calor de familia que solo tú sabes dar, me han acompañado más de lo que imaginas.

Y finalmente, a mis abuelitos Humberto y Luis, que, aunque ya no están físicamente, sé que han estado a mi lado desde el cielo. A ustedes les agradezco por su legado, por las enseñanzas que me dejaron, por el amor que me dieron mientras estuvieron y por ser dos estrellas que siempre me acompañan. Este logro también les pertenece.

PRÓLOGO

En el contexto de la gestión de servicios públicos, la eficiencia y la calidad son esenciales para garantizar la satisfacción de los ciudadanos. Este estudio, titulado "Gestión Administrativa y su Influencia en la Calidad del Servicio de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo, Año 2023", analiza cómo las prácticas administrativas impactan en la calidad del servicio de esta entidad clave para la movilidad y el desarrollo socioeconómico regional.

La investigación responde a la necesidad de optimizar la gestión administrativa en la Terminal Terrestre de Quevedo, un punto crítico para el transporte y conectividad local. Una gestión inadecuada genera problemas operativos, insatisfacción de los usuarios y afecta negativamente al desarrollo local. Por ello, el objetivo principal es examinar cómo las prácticas administrativas influyen en los servicios ofrecidos, identificando deficiencias y proponiendo soluciones concretas. Para abordar este propósito, se establecieron objetivos específicos que incluyen identificar los factores administrativos que afectan la calidad del servicio y diseñar estrategias para su mejora. Este trabajo es relevante debido al creciente uso del transporte público y a la importancia estratégica de una terminal eficiente para el progreso económico de Quevedo.

La metodología empleada combina enfoques exploratorios y descriptivos. Se recopilieron datos mediante encuestas a usuarios y empleados, así como entrevistas con directivos. Este enfoque integral permitió obtener una visión clara de las áreas problemáticas y posibles soluciones. Los métodos inductivos y deductivos fueron clave para analizar los datos y validar las hipótesis planteadas. El interés de este estudio radica en su capacidad para generar un impacto positivo en la gestión de la Terminal Terrestre.

Al proponer mejoras basadas en los hallazgos, se busca optimizar procesos internos, incrementar la satisfacción del usuario y fortalecer la imagen institucional. La implementación de estas recomendaciones contribuirá a consolidar una terminal eficiente que cumpla con las expectativas de sus usuarios y fomente el desarrollo regional. Este trabajo aspira a ser una guía práctica para futuras investigaciones y estrategias administrativas en el sector público.



Firmado electrónicamente por:
**ALBERTO DAVID
LAAZ CABRERA**

Lic. Alberto David Laaz Cabrera

Gerente Terminal Terrestre Quevedo

RESUMEN

El proyecto de Investigación titulado Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo, Año 2023, tiene como objetivo analizar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio ofrecido en esta terminal terrestre. La metodología empleada fue de enfoque mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Se realizaron encuestas estructuradas a 380 usuarios y 10 empleados de la terminal, así como entrevistas a 3 directivos. El estudio adoptó un diseño exploratorio y descriptivo para obtener un diagnóstico integral de la situación administrativa. Se utilizaron encuestas a usuarios y empleados, así como entrevistas a directivos, para recopilar datos. Los resultados evidenciaron que el 54% de los usuarios percibe una atención regular en los servicios, mientras que el 62% consideró que existe desorganización en los procesos internos. Asimismo, se identificó una deficiente planificación estratégica, limitada capacitación del personal y escaso uso de tecnologías modernas. En cuanto a la perspectiva de los empleados, el 70% manifestó la ausencia de herramientas adecuadas para cumplir sus funciones eficientemente. Estos hallazgos reflejan debilidades críticas que afectan la satisfacción del cliente y la imagen institucional. Se concluye que la gestión administrativa tiene una influencia significativa en la calidad del servicio, y que mejorarla requiere implementar planes de capacitación continua, optimizar los procesos mediante planificación operativa y adoptar tecnologías digitales que fortalezcan la eficiencia interna. Estas acciones son claves para elevar el estándar del servicio y consolidar la confianza de los usuarios en la Terminal Terrestre de Quevedo.

Palabras claves: Capacitación, Tecnología, Satisfacción, Infraestructura

ABSTRACT

The research project entitled Administrative management and its influence on the quality of service of the Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo, Year 2023, aims to analyse the impact of administrative management on the quality of service offered in this terrestrial terminal. The methodology used was a mixed approach, combining qualitative and quantitative techniques. Structured surveys were carried out with 380 users and 10 terminal employees, as well as interviews with 3 managers. The study adopted an exploratory and descriptive design to obtain a comprehensive diagnosis of the administrative situation. Surveys of users and employees, as well as interviews with managers, were used to collect data. The results showed that 54% of users perceive the services to be regular, while 62% considered that there is disorganisation in internal processes. In addition, poor strategic planning, limited staff training and limited use of modern technologies were identified. In terms of the employees' perspective, 70% stated the absence of adequate tools to fulfil their functions efficiently. These findings reflect critical weaknesses that affect customer satisfaction and institutional image. It is concluded that administrative management has a significant influence on service quality, and that improving it requires implementing continuous training plans, optimising processes through operational planning and adopting digital technologies that strengthen internal efficiency. These actions are key to raising the standard of service and consolidating user confidence in the Quevedo Bus Terminal.

Keywords: Training, Technology, Satisfaction, Infrastructure.

INDICE

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
INDICE	x
INTRODUCCIÓN	xxi
CAPITULO I	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	4
1.5. OBJETIVOS	5
1.5.1. Objetivo General.....	5
1.5.2. Objetivos específicos	5
1.6. JUSTIFICACIÓN	5

CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	8
2.1.1. Gestión Administrativa	8
2.1.2. Gestión servicios públicos	8
2.1.3. Gestión Pública	9
2.1.4. Usuarios	10
2.1.5. Calidad del servicio	11
2.1.6. Indicadores de calidad del servicio público	11
2.1.7. Satisfacción ciudadana.....	13
2.1.8. Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de servicios públicos	14
2.1.9. Métodos para medir la satisfacción ciudadana	15
2.1.10. Buzón de sugerencias.....	19
2.1.11. Chatbot como gestor de atención al cliente	21
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	22
2.2.1. La calidad de los servicios y la importancia en su evaluación	22
2.2.2. Factores determinantes de la calidad de los servicios.....	23
2.2.3. Características del servicio de calidad	24
2.2.4. Protagonistas de la calidad en la atención al cliente	24
2.2.5. Gestión de la calidad del servicio	25
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	26
2.3.1. Clases de servicios de transporte terrestre	26
2.3.2. Tipos de transportes Terrestre	27
2.3.3. Títulos habilitantes de transporte Terrestre	28

CAPÍTULO III.....	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.1.1. Investigación Descriptiva	32
3.1.2. Investigación Explicativa.....	32
3.2. TIPOS DE ENFOQUE	33
3.2.1. Cuantitativo	33
3.2.2. Cualitativo	33
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	33
3.3.1. Diseño No Experimental.....	33
3.3.2. Diseño Transversal	34
3.4. CONSTRUCCIÓN METODOLOGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN ..	34
3.4.1. Población y muestra.....	34
3.4.1.1. Población	34
3.4.1.2. Muestra	34
3.4.2. Técnicas de investigación	35
3.4.2.1. Entrevista	35
3.4.2.2. Encuesta	36
3.4.3. Instrumentos de la Investigación	36
3.5. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	37
3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	37
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	37
CAPÍTULO IV	40
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40

4.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL TERMINAL TERRESTRE .	41
4.1.1. Entrevista al Gerente de la empresa Pública Municipal terminal terrestre del cantón Quevedo.....	41
4.1.2. Discusión del primer objetivo.....	54
4.2. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS Y EMPLEADOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACTUAL UTILIZANDO EL MODELO SERVQUAL.	57
4.2.1. Aplicación de encuestas a usuarios.....	57
4.2.2. Entrevista dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo.....	47
4.2.3. Discusión del segundo objetivo	82
4.3. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON EL FIN DE OPTIMIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA TERMINAL TERRESTRE.	86
4.3.1. Discusión del tercer objetivo	90
CAPÍTULO V.....	93
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	93
5.1. Conclusiones.....	94
5.2. Recomendación.....	95
BIBLIOGRAFÍA	96
ANEXOS	106

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Resumen de la muestra.....	35
Tabla 2. Escala valorativa para el coeficiente de Cronbach.....	38
Tabla 3. Fiabilidad alfa de Cronbach del método empleado para recolectar información.....	38
Tabla 4. Entrevista al Gerente de la empresa Pública Municipal terminal terrestre del cantón Quevedo.	41
Tabla 5. Datos generales de los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo.	57
Tabla 6. Recomendaciones para el fortalecimiento de la planificación institucional	86
Tabla 7. Recomendaciones para la capacitación continua del talento humano.....	87
Tabla 8. Recomendaciones para la automatización de procesos administrativos y operativos.....	88
Tabla 9. Recomendaciones para la medición, control y análisis de resultados.....	89
Tabla 10. Recomendaciones para la adaptación a las necesidades del usuario.....	90

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Composición del personal de la terminal terrestre	47
Figura 2. Tiempo de servicio en la institución.....	48
Figura 3. Nivel de formación académica	49
Figura 4. Sección 1: Gestión Administrativa	50
Figura 5. Sección 2: Calidad Del Servicio.....	51
Figura 6. Sección 3: Satisfacción Del Cliente	52
Figura 7. Sección 4: Propuestas De Mejora.....	53

Figura 8. Dimensión Tangibilidad- Estado de las instalaciones	62
Figura 9. Dimensión Tangibilidad - Infraestructura física y Aspecto del personal	63
Figura 10. Dimensión Tangibilidad - Señalización e información visual.....	64
Figura 11. Dimensión Tangibilidad - Comodidad de las instalaciones.....	65
Figura 12. Dimensión Fiabilidad	66
Figura 13. Dimensión Fiabilidad - Resolución de problemas	67
Figura 14. Dimensión Capacidad de respuesta - Rapidez en la atención y Velocidad de solución	68
Figura 15. Dimensión Capacidad de respuesta - Disponibilidad del personal	69
Figura 16. Dimensión Capacidad de respuesta - Disponibilidad de información	70
Figura 17. Dimensión Capacidad de respuesta - Atención de emergencias	71
Figura 18. Dimensión Seguridad - Sensación de seguridad	72
Figura 19. Dimensión Seguridad - Confianza en el personal	73
Figura 20. Dimensión Seguridad - Control de seguridad	74
Figura 21. Dimensión Seguridad - Monitoreo de seguridad.....	75
Figura 22. Dimensión Seguridad - Prevención de riesgos.....	76
Figura 23. Dimensión Empatía - Atención personalizada	77
Figura 24. Dimensión Empatía - Comprensión de necesidades y Atención a grupos vulnerables	78
Figura 25. Dimensión Empatía - Acceso a información digital.....	79
Figura 26. Dimensión Empatía - Utilización de tecnología	80
Figura 27. Dimensión Empatía - Comparación con otros terminales.....	81
Figura 28. Evaluación de la Calidad del Servicio según Indicadores SERVQUAL – Terminal Terrestre de Quevedo, 2023	82

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificación de Compilatio	106
Anexo 2. Formato de entrevista aplicada al gerente de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre Del Cantón Quevedo.	107
Anexo 3. Formato de entrevista aplicada a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre Del Cantón Quevedo.....	109
Anexo 4. Formato de entrevista aplicada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre Del Cantón Quevedo.....	116
Anexo 5. Entrevista con el Gerente de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre Del Cantón Quevedo.....	128
Anexo 6. ¿Cómo calificaría el estado de limpieza y mantenimiento de las instalaciones del terminal?	129
Anexo 7. ¿Cómo califica las condiciones actuales y el estado general de la infraestructura del terminal?	129
Anexo 8. ¿Cómo evalúa la apariencia y presentación personal (uniformes, higiene) del personal del terminal?	130
Anexo 9. ¿Qué tan claras y visibles considera la señalización e información visual dentro del terminal?	130
Anexo 10. ¿Qué tan cómodas considera las instalaciones para espera (asientos, espacios disponibles) en el terminal?.....	131
Anexo 11. ¿Qué tan confiable encuentra usted el cumplimiento de los horarios de salida y llegada de los buses?	131

Anexo 12. ¿El personal del terminal cumple con lo prometido en cuanto a la prestación del servicio?	132
Anexo 13. ¿Con que frecuencia la información proporcionada sobre los horarios y rutas de los buses es exacta y confiable?	132
Anexo 14. ¿El personal del terminal cumple con los compromisos asumidos en la prestación del servicio?.....	133
Anexo 15. ¿Qué tan eficaz es el personal en la resolución de problemas o inconvenientes que puedan surgir?	133
Anexo 16. ¿Qué tan rápido recibe asistencia cuando la necesita en el terminal?.....	134
Anexo 17. Cuando surge un problema, ¿qué tan rápido el personal ofrece una solución?	134
Anexo 18. ¿El personal está disponible para ayudarle cuando lo necesita?.....	135
Anexo 19. ¿Qué tan fácil considera acceder a información actualizada sobre horarios y tarifas?.....	135
Anexo 20. ¿Cómo calificaría la capacidad del terminal para manejar situaciones de emergencia?	136
Anexo 21. ¿Se siente seguro al utilizar los servicios del terminal?.....	136
Anexo 22. ¿Confía en que el personal del terminal puede manejar situaciones de emergencia?	137
Anexo 23. ¿Qué tan eficientes son los controles de seguridad al ingresar al terminal?.....	137
Anexo 24. ¿Cómo calificaría la presencia y efectividad de la seguridad en el terminal (cámaras, guardias)?	138
Anexo 25. ¿Se siente protegido contra posibles riesgos o accidentes dentro del terminal?	138

Anexo 26. ¿Cómo calificaría la atención y cortesía del personal hacia usted?	139
Anexo 27. ¿Considera que el personal del terminal entiende y atiende adecuadamente sus necesidades?	139
Anexo 28. ¿Considera que el personal está capacitado para atender adecuadamente a personas mayores, niños o personas con discapacidades?	140
Anexo 29. ¿Qué tan fácil encuentra el acceso a información sobre horarios y servicios del terminal a través de canales digitales (página web, aplicaciones móviles, redes sociales)?.....	140
Anexo 30. ¿Considera que la terminal terrestre utiliza tecnología moderna (como pantallas informativas, sistemas de pago digital) para mejorar la experiencia del usuario?	141
Anexo 31. En comparación con otros terminales terrestres que ha utilizado en Ecuador, ¿cómo evalúa los servicios del terminal de Quevedo?	141
Anexo 32. ¿Cuál es su cargo actual dentro de la terminal terrestre?	142
Anexo 33. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta institución?	142
Anexo 34. ¿Cuál es su nivel de formación académica?	143
Anexo 35. La planificación administrativa en la terminal terrestre es adecuada para cubrir las necesidades operativas y de los usuarios.	143
Anexo 36. Los recursos humanos están adecuadamente gestionados de manera eficiente para garantizar un servicio de calidad.....	144
Anexo 37. Se realizan evaluaciones periódicas para medir la eficiencia de los procesos administrativos.....	144
Anexo 38. La comunicación interna entre los departamentos facilita el cumplimiento de los objetivos organizacionales.....	145

Anexo 39. La capacitación del personal es adecuada para cumplir con las demandas de su rol.	145
Anexo 40. Los usuarios reciben atención eficiente y en tiempo oportuno	146
Anexo 41. La infraestructura de la terminal terrestre está en buen estado y es accesible para personas con discapacidad	146
Anexo 42. Los servicios ofrecidos por la terminal son variados y cumplen con las expectativas de los usuarios	147
Anexo 43. Considera que el personal del terminal terrestre cuenta con las competencias necesarias para resolver problemas y atender de manera efectiva las quejas de los usuarios	147
Anexo 44. Considera usted que la terminal terrestre ofrece información clara, precisa y accesible sobre los servicios disponibles	148
Anexo 45. Considero que la calidad general del servicio que ofrecemos a nuestros usuarios es satisfactoria.	148
Anexo 46. Las quejas de los usuarios son atendidas de manera rápida y efectiva por el personal administrativo.....	149
Anexo 47. Existen mecanismos claros y accesibles para recoger la retroalimentación de los usuarios sobre el servicio	149
Anexo 48. La imagen institucional de la terminal terrestre es percibida positivamente por los usuarios	150
Anexo 49. Me siento motivado a contribuir activamente a la mejora continua del servicio que ofrecemos	150
Anexo 50. Es necesario implementar nuevas tecnologías para optimizar la gestión administrativa.....	151

Anexo 51. Se deben aumentar las capacitaciones al personal para mejorar su desempeño en atención al cliente.....	151
Anexo 52. Es importante establecer más canales efectivos de comunicación para recibir sugerencias y quejas de los usuarios.....	152
Anexo 53. La planificación estratégica debe revisarse periódicamente para responder a las necesidades cambiantes del entorno.	152
Anexo 54. Una mayor inversión en infraestructura podría mejorar significativamente la calidad del servicio	153
Anexo 55. Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos - Sección 1: gestión administrativa	153
Anexo 56. Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos - Sección 2: calidad del servicio.....	154
Anexo 57. Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos - Sección 3: satisfacción del cliente	154
Anexo 58. Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos - Sección 4: Propuestas de mejora	155
Anexo 59. Dimensión tangibilidad.....	155
Anexo 60. Dimensión fiabilidad.....	156
Anexo 61. Dimensión capacidad de respuesta	156
Anexo 62. Dimensión seguridad	157
Anexo 63. Dimensión empatía	158

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es un factor clave que influye en la calidad del servicio que brindan las empresas públicas, incluyendo la Terminal Terrestre Municipal del cantón Quevedo. A nivel mundial, se ha observado que una adecuada gestión administrativa, que incluye la planificación, organización, dirección y control de los recursos de la empresa, es fundamental para garantizar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos.

A nivel regional, en Latinoamérica, se ha identificado que las empresas públicas municipales enfrentan desafíos en cuanto a la gestión administrativa, lo que se traduce en problemas de calidad del servicio, como demoras, falta de mantenimiento de infraestructura y deficiencias en la atención al usuario. Sin embargo, existen buenas prácticas en algunos países de la región que han logrado mejorar la gestión administrativa de estas empresas, lo que ha repercutido positivamente en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía

En el contexto nacional ecuatoriano, la Terminal Terrestre Municipal del cantón Quevedo, al ser una empresa pública, también se ve influenciada por la gestión administrativa que realiza la municipalidad. Una adecuada planificación, organización y control de los recursos humanos, financieros y materiales, así como una dirección efectiva, son fundamentales para que esta terminal terrestre pueda ofrecer un servicio de calidad a los usuarios, cumpliendo con sus expectativas y necesidades.

La gestión administrativa desempeña un papel fundamental en la calidad del servicio de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. La eficacia de la gestión administrativa impacta directamente en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la imagen institucional. Problemas como la falta de

planificación, la ineficiencia en los procesos internos, la carencia de capacitación del personal y la ausencia de mecanismos de control y evaluación pueden minar la calidad del servicio ofrecido. Es imperativo que la entidad municipal priorice una gestión administrativa eficaz, transparente y orientada a resultados para garantizar un servicio público de excelencia que responda a las necesidades de la comunidad quevedeña.

Este proyecto de investigación está estructurado en cuatro capítulos:

Capítulo I: En este capítulo, se examinó los desafíos inherentes a la investigación, se identificaron las interrogantes que se buscan responder a través de dicho estudio, y se justificó la importancia de la investigación. Además, se establecen claramente los objetivos y las hipótesis que guiaron el desarrollo de la investigación.

Capítulo II: En este capítulo, se expuso los principios teóricos que respaldan el estudio. Se abarcaron los precedentes de la organización, las definiciones clave del tema y el respaldo normativo correspondientes.

Capítulo III: En este capítulo, se detalló la metodología empleada para llevar a cabo la investigación. Se incluyeron las fuentes de información consultadas, las técnicas e instrumentos de evaluación utilizados, así como la muestra seleccionada para el estudio.

Capítulo IV: En este capítulo, se examinaron y se dan significado a los hallazgos obtenidos de la investigación. Se presentaron los resultados de las encuestas efectuadas tanto a los usuarios como al personal de la Terminal Terrestre del cantón Quevedo.

Capítulo V: En este capítulo, se presentan las conclusiones de la investigación y recomendaciones para mejorar la calidad del servicio de la terminal.

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

La planificación es el puente
entre el presente y el futuro.

Alan

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Este estudio se llevó a cabo en la Empresa Pública Terminal Terrestre, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) del Cantón Quevedo, situada en la parroquia 24 de mayo, Avenida San Rafael y Walter Andrade, provincia de Los Ríos. La construcción del Terminal Terrestre de Quevedo se inició en 1998 durante la alcaldía de Eloy Mueckay Bazurto, financiada inicialmente en sucres y luego convertida a dólares debido a cambios monetarios. El proyecto finalizó con un costo total de \$1.500.000, excluyendo la construcción de gran parte de los parqueos. Aunque tuvo una pre-inauguración en 2000, su apertura oficial ocurrió durante la gestión del alcalde Marco Cortes Villalba. Esta construcción representó un avance significativo en la modernización de Quevedo al convertirse en un centro vital para la región, impulsando su desarrollo económico y social. El terminal Terrestre ha estado operativo durante 22 años, guiado por políticas financieras y administrativas. Ofrece una variedad de servicios que incluyen boletería, viajes interprovinciales, traslados intercantonales, taxis y camionetas, encomiendas, transporte urbano y traslados internos de carga. Además, cuenta con locales comerciales y servicios adicionales, albergando 30 Cooperativas de buses interprovinciales que operan en sus instalaciones. En un entorno global dinámico, tanto instituciones públicas como privadas deben adaptarse ágilmente a los cambios. La gestión administrativa y calidad del servicio son fundamentales para el éxito en este contexto. A pesar de los avances en América Latina, aún existe un rezago comparado con América del Norte y Europa en términos de mejora continua de procesos y atención al cliente. Es crucial que las instituciones latinoamericanas reconozcan la importancia de una gestión administrativa moderna para ofrecer servicios de calidad. En el ámbito de la administración pública ecuatoriana, surge un desafío que afecta a los Gobiernos

Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) a nivel local y nacional: la falta de transparencia y comunicación efectiva genera obstáculos en la interacción con la ciudadanía y afecta la credibilidad institucional. La investigación actual se centra en la carencia de gestión administrativa y servicio por parte del personal responsable, lo que impacta negativamente en la experiencia de los usuarios, la eficiencia operativa y la rentabilidad empresarial debido a una planificación deficiente. Es esencial implementar medidas para abordar estas deficiencias en la gestión administrativa y el servicio ofrecido por el personal involucrado.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La empresa pública Terminal Terrestre Quevedo fue establecida el 27 de febrero de 2002 a través de una Ordenanza Municipal que se publicó en el Registro Oficial No. 582 el 17 de mayo del mismo año. Inició sus operaciones el 24 de noviembre de 2002. Desde entonces, se ha observado una deficiente gestión administrativa y servicios limitados, lo que ha resultado en un bajo nivel de eficiencia en la administración. Esta eficiencia es crucial para asegurar la seguridad, comodidad y calidad para los usuarios.

La administración y el personal encargado de la gestión de la Terminal Terrestre Pública Municipal han descuidado aspectos clave para el éxito de la empresa. La falta de eficiencia y eficacia en la gestión no ha permitido optimizar el uso de recursos, mejorar la calidad del servicio, aumentar la satisfacción de los usuarios ni alcanzar los objetivos institucionales planificados.

La calidad del servicio ofrecido a los usuarios de la Terminal Terrestre se ve directamente afectada por la gestión administrativa. Sin embargo, actualmente no se está gestionando de manera óptima, lo que ha generado necesidades insatisfechas y expectativas reducidas por parte de los usuarios. Se observa una falta de información

adecuada, procesos lentos en la prestación de servicios, impacto financiero negativo en la empresa pública y consecuencias adversas en el sector turístico y comercial.

La Terminal Terrestre Pública de Quevedo requiere implementar acciones inmediatas para elevar la eficiencia en su gestión administrativa y mejorar la calidad del servicio. De lo contrario, la empresa continuará experimentando un deterioro y una pérdida de usuarios.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del cantón Quevedo año 2023?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿Cuáles son los factores que influyen en la calidad del servicio de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del cantón Quevedo?
- ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del cliente de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del cantón Quevedo?
- ¿Qué recomendaciones pueden proponerse para mejorar la gestión administrativa y así optimizar la calidad del servicio en la Terminal Terrestre?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Ciencias Administrativas

AREA: Calidad del Servicio

LÍNEA: Administración, Comercio, Economía, Finanzas y Turismo

LUGAR: Quevedo

TIEMPO: Año 2023

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Analizar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del cantón Quevedo, año 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar los componentes de la gestión administrativa que afectan directamente la calidad del servicio en la Terminal Terrestre.
- Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio actual utilizando el modelo SERVQUAL.
- Proponer recomendaciones de mejoras a la gestión administrativa con el fin de optimizar la calidad del servicio en la Terminal Terrestre.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación responde a la necesidad urgente de optimizar la gestión administrativa de la Terminal Terrestre Pública Municipal de Quevedo, cuya función estratégica en el sistema de transporte interprovincial la convierte en un eje clave para la movilidad, el desarrollo urbano y la integración regional. En los últimos años, la ciudad de Quevedo ha experimentado un crecimiento demográfico y económico significativo, lo que ha incrementado la demanda por servicios de transporte público eficientes, seguros y de calidad. Esta situación plantea desafíos administrativos importantes, tanto en la planificación como en la ejecución operativa, que requieren atención inmediata para evitar la saturación de servicios, el deterioro de la infraestructura y la insatisfacción de los usuarios.

La importancia del proyecto radica en que una gestión administrativa deficiente afecta directamente la calidad del servicio, comprometiendo no solo la seguridad y el

bienestar de los ciudadanos, sino también la imagen institucional del municipio. Por tanto, identificar oportunidades de mejora, implementar buenas prácticas de gobernanza, y evaluar el cumplimiento de la normativa vigente se convierte en una prioridad estratégica. Además, este estudio busca aportar al fortalecimiento de la transparencia, la rendición de cuentas y la sostenibilidad financiera de la empresa pública, en consonancia con los lineamientos de la planificación local y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente el ODS 11: “Ciudades y comunidades sostenibles”.

La viabilidad del proyecto se sustenta en la disponibilidad de información institucional, la existencia de normativas que regulan el funcionamiento de las terminales terrestres, y el compromiso de las autoridades locales con la mejora continua. Asimismo, la metodología de la investigación, centrada en el análisis de procesos y percepción de los usuarios, permite generar propuestas prácticas y aplicables. En este sentido, el estudio no solo es pertinente y factible, sino también oportuno, ya que responde a una necesidad latente de transformación institucional y mejora de la calidad del servicio público en Quevedo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

La empresa que no innova está
condenada al fracaso.

Peter Drucker

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión Administrativa

La gestión administrativa es un conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización para garantizar el adecuado funcionamiento y cumplimiento de sus objetivos. Esta disciplina abarca desde la planificación y organización de recursos hasta el control y seguimiento de las operaciones diarias (Mendoza-Fernandez & Moreira-Chóez, 2021). En el ámbito empresarial, una gestión administrativa eficiente es crucial para optimizar los recursos disponibles, minimizar costos y maximizar la productividad. Implica la coordinación de diferentes áreas como recursos humanos, finanzas, compras, ventas y logística, asegurando que cada una contribuya de manera armoniosa al éxito general de la empresa (Barreto, 2023a).

La gestión administrativa también se extiende a otros ámbitos como el sector público, donde es fundamental para el correcto funcionamiento de instituciones gubernamentales y la prestación de servicios a la ciudadanía. Implica la elaboración y aplicación de políticas, la gestión de presupuestos, la atención al cliente y la gestión de recursos humanos (Vela, 2021). Una gestión administrativa efectiva en el sector público puede traducirse en una mayor transparencia, eficiencia y calidad en la prestación de servicios, así como en una mejor rendición de cuentas ante la sociedad (Meléndez & Bardales, 2020a).

2.1.2. Gestión servicios públicos

La gestión de servicios públicos se refiere a la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades necesarios para la prestación eficiente de servicios esenciales a la sociedad por parte del sector público (Barreto, 2023b). Estos servicios pueden abarcar áreas como la salud, la educación, el transporte, la seguridad, el

suministro de agua y energía, entre otros. La gestión de servicios públicos implica una atención especial a las necesidades y demandas de la comunidad, así como la optimización de los recursos disponibles para garantizar la accesibilidad, la calidad y la sostenibilidad de los servicios ofrecidos (Martínez-Caballero et al., 2020a).

En muchos países, la gestión de servicios públicos enfrenta desafíos como la escasez de recursos, la burocracia, la corrupción y la falta de infraestructura adecuada. Para superar estos desafíos, es fundamental implementar políticas y prácticas de gestión transparentes, eficientes y orientadas al ciudadano (Meléndez & Bardales, 2020b). Esto implica la participación activa de la sociedad civil en la toma de decisiones, la implementación de tecnologías innovadoras para mejorar la eficiencia y la rendición de cuentas, así como el fortalecimiento de las instituciones encargadas de la gestión de los servicios públicos. Una gestión efectiva de los servicios públicos no solo mejora la calidad de vida de la población, sino que también contribuye al desarrollo económico y social de una nación (del Águila & Bardales, 2020a).

2.1.3. Gestión pública

La gestión pública se refiere a la planificación, coordinación y control de los recursos y actividades dentro del ámbito del sector público. Implica la aplicación de principios administrativos y políticas para alcanzar los objetivos establecidos por las instituciones gubernamentales. Esta disciplina abarca una amplia gama de áreas, desde la gestión de presupuestos y recursos humanos hasta la implementación de políticas públicas y la prestación de servicios a la ciudadanía (Lara-Nuñez & Dávila-Toro, 2023). La gestión pública se enfrenta a desafíos únicos, como la necesidad de equilibrar eficiencia y equidad, la transparencia en la toma de decisiones y la rendición de cuentas ante la sociedad (Ghiggo et al., 2022a).

Yerrén, (2022) menciona en la era moderna, la gestión pública se ve influenciada por la evolución de la tecnología y las demandas cambiantes de la sociedad. La implementación de herramientas digitales y enfoques innovadores se vuelve cada vez más crucial para mejorar la eficiencia y la efectividad de los servicios públicos (Rodríguez et al., 2020). La gestión pública efectiva requiere un liderazgo visionario, una gestión estratégica de los recursos y una colaboración intersectorial para abordar problemas complejos y fomentar el desarrollo sostenible.

2.1.4. Usuarios

Los usuarios, en el contexto de la gestión pública o empresarial, son aquellos individuos o entidades que interactúan con los servicios, productos o recursos ofrecidos por una organización. La comprensión de las necesidades, preferencias y expectativas de los usuarios es fundamental para diseñar estrategias efectivas de gestión (Jara & Mendoza, 2021). En el sector público, los usuarios pueden ser ciudadanos, empresas o grupos sociales que utilizan los servicios gubernamentales, como la educación, la salud o el transporte público. En el ámbito empresarial, los usuarios son clientes, empleados u otras partes interesadas que tienen algún tipo de interacción con la empresa, ya sea como compradores, usuarios de servicios o colaboradores internos (Zabala et al., 2021a).

La satisfacción y fidelización de los usuarios son aspectos cruciales para el éxito tanto de las organizaciones públicas como privadas. Por lo tanto, es esencial implementar políticas y prácticas que pongan al usuario en el centro de las decisiones y actividades de gestión. Esto implica ofrecer servicios de calidad, facilitar la accesibilidad, promover la participación ciudadana o la retroalimentación de los clientes, y adaptarse continuamente a sus necesidades cambiantes (Ghiggo et al., 2022b). Una gestión centrada en el usuario no solo mejora la experiencia y el bienestar de las personas implicadas, sino que también

contribuye a la reputación, el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la organización (Rodríguez, 2021).

2.1.5. Calidad del servicio

La calidad del servicio es un aspecto fundamental tanto en el sector público como en el privado, ya que influye directamente en la satisfacción y fidelización de los usuarios o clientes. Se refiere a la capacidad de una organización para cumplir y superar las expectativas y necesidades de quienes utilizan sus servicios o productos (Choez & Moreira, 2020a). Esto implica ofrecer un servicio que sea confiable, accesible, oportuno y que cumpla con los estándares establecidos de calidad. En un entorno empresarial, la calidad del servicio puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de un negocio, ya que clientes satisfechos tienden a ser más leales y a recomendar la empresa a otros (Espinoza, 2021a).

La gestión de la calidad del servicio involucra la identificación de los requisitos y expectativas de los usuarios, el diseño de procesos efectivos para satisfacer esas necesidades, y la medición continua del desempeño para realizar mejoras. Esto puede implicar la implementación de sistemas de gestión de calidad, la formación del personal, la utilización de tecnologías adecuadas y la atención constante a los comentarios y sugerencias de los usuarios (Bravo-Acosta & Gregor-Noriega, 2022). Una cultura organizacional orientada a la calidad del servicio no solo beneficia a los usuarios, sino que también fortalece la reputación y la competitividad de la organización en el mercado (Espinoza & Vallejos, 2021a).

2.1.6. Indicadores de calidad del servicio público

La calidad del servicio público se evalúa a través de diversos indicadores que permiten medir su eficiencia, eficacia y equidad. Entre los más utilizados se encuentran

la accesibilidad, que mide la facilidad con la que los ciudadanos pueden acceder a los servicios; la oportunidad, que evalúa si los servicios se brindan en el momento adecuado (Intriago et al., 2021a); y la efectividad, que analiza si los objetivos del servicio son alcanzados satisfactoriamente. Estos indicadores permiten establecer estándares y detectar áreas de mejora en la prestación de los servicios públicos (Stella Serrano, 2023).

Otro indicador fundamental es la transparencia, que se refiere a la disponibilidad de información clara y accesible sobre la gestión de los servicios públicos. La rendición de cuentas también juega un papel clave, ya que garantiza que las instituciones responsables sean fiscalizadas y evalúen constantemente su desempeño (Espinoza, 2021b). La percepción ciudadana es un aspecto relevante dentro de estos indicadores, ya que mide el grado de confianza y satisfacción de los usuarios respecto a los servicios recibidos (Magdaniel Moreno et al., 2022).

Además, la calidad del servicio público se puede analizar a partir de la equidad, que busca garantizar que todas las personas tengan acceso a los servicios sin discriminación de género, edad, ubicación geográfica o nivel socioeconómico (Espinoza & Vallejos, 2021b). La inclusión de mecanismos de retroalimentación, como encuestas y buzones de sugerencias, permite recopilar información directa de los ciudadanos sobre la calidad percibida y las posibles áreas de mejora (Jaurena et al., 2022).

Los indicadores de calidad deben ser monitoreados periódicamente a través de auditorías y evaluaciones externas. Estas acciones permiten medir el impacto de las políticas públicas implementadas y tomar decisiones basadas en evidencia para optimizar la prestación del servicio (Maco Castro et al., 2023). Un sistema de indicadores bien estructurado contribuye a mejorar la confianza en las instituciones y a garantizar una

administración pública eficiente y orientada a las necesidades ciudadanas (Lingán Cano et al., 2024).

2.1.7. Satisfacción ciudadana

La satisfacción ciudadana es un factor clave en la evaluación de los servicios públicos, ya que refleja la percepción y experiencia de los usuarios al interactuar con las instituciones gubernamentales (Pareja, 2020). Esta satisfacción se mide a través de encuestas, entrevistas y análisis de quejas y sugerencias, lo que permite a las entidades conocer las expectativas y nivel de conformidad de la población con los servicios prestados (Moreira-Villavicencio, 2022).

Uno de los principales determinantes de la satisfacción ciudadana es la calidad del servicio recibido, la cual está influenciada por factores como la eficiencia en los tiempos de atención, la amabilidad del personal y la resolución efectiva de los problemas planteados (Ochoa-Rico et al., 2022). La rapidez en la gestión de trámites y la simplificación de procesos administrativos también contribuyen significativamente a mejorar la percepción de los ciudadanos respecto a la atención brindada (Bravo-Acosta & Gregor-Noriega, 2022).

Asimismo, la confianza en las instituciones y la percepción de equidad en la prestación de los servicios impactan directamente en la satisfacción ciudadana. Cuando los usuarios perciben que los servicios son transparentes, justos y accesibles para todos, tienden a manifestar una mayor aceptación y reconocimiento hacia la gestión pública (Pareja, 2020). De igual manera, la posibilidad de expresar quejas y recibir respuestas oportunas fortalece la relación entre ciudadanos y entidades gubernamentales (Llor Mendoza & Bravo Giler, 2022).

Por último, la satisfacción ciudadana no solo depende de la calidad del servicio, sino también de la comunicación y participación de la sociedad en la toma de decisiones (Ochoa-Rico et al., 2022). La implementación de mecanismos de retroalimentación y la inclusión de la ciudadanía en la formulación de políticas públicas permiten una mayor alineación entre las necesidades de la población y las acciones gubernamentales, lo que resulta en un mayor nivel de satisfacción y confianza en las instituciones (Cayllahua Conde, 2024).

2.1.8. Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de servicios públicos

Diversos factores pueden influir en la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos, entre ellos la eficiencia y la calidad de la atención. Un servicio eficiente se caracteriza por la rapidez en la gestión de trámites, la reducción de tiempos de espera y la disponibilidad de información clara y accesible (González Ríos, 2023). Cuando los ciudadanos reciben respuestas oportunas y efectivas, su percepción del servicio mejora considerablemente (Santander-Guamán & Bermeo-Pazmiño, 2022).

Otro factor determinante es la profesionalidad del personal encargado de la atención. La capacitación, la empatía y el trato cordial son aspectos fundamentales para generar confianza y comodidad en los usuarios (del Águila & Bardales, 2020b). Un servicio amable y respetuoso, junto con la capacidad de resolver problemas y dudas de manera efectiva, impacta positivamente en la satisfacción ciudadana y fortalece la imagen de la institución pública (Maco Castro et al., 2023).

La accesibilidad y equidad en la prestación de los servicios también juegan un papel crucial. Las barreras geográficas, económicas o tecnológicas pueden limitar el acceso de ciertos sectores de la población a los servicios públicos, generando desigualdad y descontento (Machín et al., 2020). Por ello, es fundamental implementar estrategias que

garanticen la inclusión de todos los ciudadanos, como el uso de plataformas digitales, atención en diferentes idiomas y programas de apoyo para sectores vulnerables (Sánchez-Franco & Espinoza-Gálvez, 2022).

La transparencia y la participación ciudadana son factores que influyen en la satisfacción de los usuarios (Martínez-Caballero et al., 2020b). Cuando las personas perciben que las instituciones actúan con honestidad, brindan información clara sobre sus procesos y permiten la participación de la comunidad en la toma de decisiones, se fortalece la confianza en el sistema y se incrementa la satisfacción con los servicios recibidos (Cervi et al., 2022).

2.1.9. Métodos para medir la satisfacción ciudadana

La satisfacción ciudadana es un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios públicos y la percepción de los usuarios sobre su eficiencia y accesibilidad. Para medirla, se emplean diversos métodos que permiten recopilar información de manera estructurada y analizarla para identificar áreas de mejora (Ochoa-Rico et al., 2022). Estos métodos incluyen técnicas cuantitativas y cualitativas que capturan la experiencia de los ciudadanos al interactuar con los servicios gubernamentales. La correcta aplicación de estos métodos no solo permite mejorar la prestación del servicio, sino también fortalecer la confianza en las instituciones (Navarrete Yáñez et al., 2022)

Uno de los métodos más utilizados es la aplicación de encuestas de satisfacción, las cuales pueden realizarse de manera presencial, telefónica o en línea. Estas encuestas incluyen preguntas sobre la calidad del servicio, la atención recibida, los tiempos de espera y la efectividad en la resolución de problemas (Lingán Cano et al., 2024). Generalmente, utilizan escalas de medición, como la de Likert o la numérica, para obtener

datos cuantificables. Además, los resultados pueden compararse en distintos períodos para evaluar la evolución del servicio y la implementación de mejoras (Pareja, 2020).

Otro enfoque relevante es el análisis de quejas y sugerencias, el cual permite identificar problemas recurrentes a partir de las opiniones espontáneas de los usuarios. A través de buzones físicos o plataformas digitales, los ciudadanos pueden expresar su nivel de satisfacción y señalar deficiencias en los servicios (Martínez-Caballero et al., 2020b). Este método es útil porque proporciona información directa sobre los aspectos que requieren ajustes y permite la retroalimentación entre la administración pública y la comunidad (Machín et al., 2020).

Los grupos focales y entrevistas representan una herramienta cualitativa que permite obtener información más detallada sobre la percepción ciudadana. Mediante la interacción con pequeños grupos representativos, se pueden explorar expectativas, experiencias y sugerencias en profundidad (del Águila & Bardales, 2020b). A diferencia de las encuestas, este método permite un análisis más contextualizado y un mejor entendimiento de las necesidades de los usuarios (Santander-Guamán & Bermeo-Pazmiño, 2022).

2.1.9.1. Escala de Likert

La escala de Likert es uno de los métodos más utilizados para medir la satisfacción ciudadana en encuestas, ya que permite obtener datos cuantitativos sobre la percepción de los usuarios. Fue desarrollada por el psicólogo Rensis Likert en 1932 y se basa en la idea de que las actitudes y opiniones pueden medirse en un espectro continuo, en lugar de categorías dicotómicas como “sí” o “no” (Canto et al., 2020). Este enfoque facilita la recopilación de información detallada sobre el grado de satisfacción de los ciudadanos con un servicio público determinado (Urrutia-Ramírez & Napán-Yactayo, 2021).

La estructura de la escala de Likert consiste en una serie de afirmaciones relacionadas con la experiencia del usuario (Astudillo Torres & Chevez-Ponce, 2021). Los encuestados seleccionan una respuesta dentro de un rango de opciones, generalmente de 5 o 7 puntos, que reflejan distintos niveles de acuerdo o satisfacción (Barrera Guerra & Hinojosa Cruz, 2022). Un ejemplo común es:

- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

En escalas más detalladas, se pueden agregar opciones adicionales para capturar matices en la percepción del servicio, como una escala de 7 puntos que incluiría categorías como "Ligeramente insatisfecho" y "Ligeramente satisfecho" (Barrera Guerra & Hinojosa Cruz, 2022).

Una de las principales ventajas de la escala de Likert es que permite medir la intensidad de la satisfacción en lugar de limitarse a respuestas binarias (Barrera Guerra & Hinojosa Cruz, 2022). Esto facilita un análisis estadístico más preciso, ya que los datos obtenidos pueden procesarse mediante medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y dispersión (desviación estándar). Además, permite realizar comparaciones entre diferentes grupos de ciudadanos, períodos de tiempo o tipos de servicio (Da Costa Júnior et al., 2024).

El uso adecuado de la escala de Likert en la evaluación de servicios públicos es fundamental para identificar áreas de mejora y diseñar estrategias basadas en evidencia. Sin embargo, para garantizar resultados confiables, es importante formular afirmaciones

claras y evitar sesgos en la redacción de las preguntas (Da Costa Júnior et al., 2024). Asimismo, los encuestados deben entender que no hay respuestas correctas o incorrectas, sino que la escala busca capturar su experiencia real con el servicio evaluado (Martins & Cornacchione, 2021).

2.1.9.2. Escala de Frecuencia

La escala de frecuencia es una herramienta utilizada para medir la recurrencia con la que los ciudadanos experimentan aspectos positivos o negativos en la prestación de un servicio público. A diferencia de otras escalas que evalúan el nivel de satisfacción o acuerdo con una afirmación, esta escala se enfoca en determinar con qué periodicidad ocurre un evento o situación en la interacción del usuario con el servicio (Iglesias-Garcia et al., 2020). Su aplicación es clave para identificar problemas persistentes, evaluar la consistencia del servicio y diseñar estrategias de mejora basadas en la experiencia real de los ciudadanos (Astudillo Torres & Chevez-Ponce, 2021).

Este tipo de escala se presenta en forma de opciones que describen distintas frecuencias de ocurrencia. Un ejemplo común es el siguiente:

- Siempre (El ciudadano experimenta la situación en cada interacción con el servicio).
- Frecuentemente (La situación ocurre en la mayoría de los casos).
- A veces (Se presenta ocasionalmente, pero no de manera constante).
- Rara vez (La situación ocurre en contadas ocasiones).
- Nunca (El ciudadano no ha experimentado la situación en ninguna ocasión).

Su principal ventaja radica en que permite detectar patrones en la calidad del servicio. Por ejemplo, en una encuesta sobre la atención en una institución pública, una pregunta podría ser: ¿Con qué frecuencia recibe una respuesta rápida a su solicitud? Si

un alto porcentaje de encuestados responde “Rara vez” o “Nunca”, esto sugiere problemas en los tiempos de respuesta que requieren intervención (Vicente - de Tomas et al., 2023).

Además, la escala de frecuencia puede complementarse con otros métodos de análisis para obtener una visión más completa del desempeño del servicio (Martins & Cornacchione, 2021). En estudios de satisfacción ciudadana, se usa comúnmente junto con la escala de Likert y análisis cualitativos, permitiendo correlacionar la frecuencia de problemas con la percepción general de los usuarios. También es útil para evaluar la consistencia en la aplicación de normativas o políticas dentro de los servicios públicos (Yumán Ramírez, 2020).

Para garantizar la validez de los resultados, es importante que las preguntas formuladas sean claras y específicas, evitando ambigüedades que puedan llevar a interpretaciones subjetivas (Canto et al., 2020). Asimismo, la interpretación de los datos debe considerar el contexto del servicio evaluado, ya que algunos eventos pueden percibirse como negativos cuando en realidad responden a procedimientos administrativos necesarios (Suárez Lindao & Maggi Garcés, 2020).

2.1.10. Buzón de sugerencias

El buzón de sugerencias es un mecanismo utilizado por instituciones y empresas para recopilar opiniones, quejas y recomendaciones de los ciudadanos o clientes sobre un servicio. Su objetivo principal es establecer un canal de comunicación directo que permita identificar oportunidades de mejora, resolver problemas y fortalecer la relación entre la organización y los usuarios (Palacios-Vega et al., 2021a). Tradicionalmente, los buzones de sugerencias eran físicos, ubicados en oficinas o espacios públicos, pero con el avance tecnológico, han evolucionado hacia plataformas digitales que facilitan la participación y el análisis de la información recopilada (Chow et al., 2023).

Una de las ventajas más importantes del buzón de sugerencias es que proporciona retroalimentación espontánea y no estructurada. A diferencia de las encuestas, donde las preguntas están predefinidas, este método permite que los usuarios expresen libremente sus experiencias, preocupaciones o ideas innovadoras (Naranjo Zambrano & Caisa Yucailla, 2023). Esta flexibilidad es clave para detectar problemas que podrían pasar desapercibidos en otros instrumentos de medición de satisfacción. Además, al tratarse de una herramienta accesible, fomenta la participación y la inclusión de distintos perfiles de usuarios (Hwang & Kim, 2021).

Para que un buzón de sugerencias sea efectivo, es fundamental que las instituciones cuenten con un proceso de gestión adecuado. No basta con recolectar comentarios; es necesario analizarlos, identificar patrones y tomar medidas correctivas o preventivas en función de la información recibida (Cariño Huerta & Fuentes Flores, 2022). Asimismo, la transparencia en la gestión de las sugerencias genera confianza en los ciudadanos, quienes perciben que su opinión es valorada y que sus inquietudes pueden traducirse en mejoras reales en la prestación del servicio (Park et al., 2023).

En la actualidad, el buzón de sugerencias ha evolucionado hacia plataformas digitales y encuestas en línea que permiten una recolección de datos más ágil y estructurada. Además, muchas instituciones han integrado inteligencia artificial para clasificar y analizar automáticamente las sugerencias, facilitando la toma de decisiones basada en datos (Bao-Condor et al., 2020a). La efectividad de esta herramienta depende en gran medida de la voluntad de la organización para implementar mejoras y de la comunicación con los usuarios sobre los cambios realizados gracias a sus aportes (Yin et al., 2021).

2.1.11. Chatbot como gestor de atención al cliente

Los chatbots se han convertido en una herramienta clave para la gestión de atención al cliente en diversos sectores, incluidos los servicios públicos. Se trata de programas de inteligencia artificial diseñados para simular conversaciones con los usuarios y brindar respuestas automáticas a preguntas frecuentes (Bautista, 2023). Su implementación permite mejorar la eficiencia del servicio, optimizar los tiempos de respuesta y ofrecer disponibilidad las 24 horas del día, sin la necesidad de intervención humana en todos los casos (Essel et al., 2022).

Uno de los principales beneficios del uso de chatbots es su capacidad para automatizar tareas repetitivas, como brindar información sobre trámites, horarios de atención o requisitos para determinados servicios (Hwang & Kim, 2021). Esto no solo reduce la carga de trabajo del personal de atención al cliente, sino que también agiliza el acceso a la información por parte de los ciudadanos. Además, los chatbots pueden integrar funciones avanzadas, como procesamiento de lenguaje natural, lo que les permite comprender y responder de manera más precisa a consultas complejas (Shin et al., 2023).

Otro aspecto relevante es que los chatbots pueden ser utilizados como un primer nivel de atención, canalizando a los usuarios hacia agentes humanos solo cuando la consulta requiere asistencia especializada (Quintero et al., 2021). Este modelo híbrido mejora la experiencia del usuario, ya que evita largas esperas para consultas sencillas, mientras que garantiza atención personalizada en situaciones que lo ameriten (Shin et al., 2023). Además, el uso de chatbots en plataformas como WhatsApp, redes sociales o sitios web facilita su accesibilidad y uso por parte de diferentes grupos de ciudadanos (Deng & Yu, 2023).

Para que un chatbot sea efectivo, es fundamental que esté bien diseñado y constantemente actualizado con información precisa y relevante. También es importante evaluar su desempeño a través de métricas como la satisfacción del usuario, la tasa de resolución de consultas y el tiempo de respuesta (Chow et al., 2023). A medida que la tecnología avanza, los chatbots continúan evolucionando con capacidades de inteligencia artificial más sofisticadas, lo que les permite mejorar la interacción con los usuarios y brindar un servicio cada vez más personalizado y eficiente (Lee, 2023).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. La calidad de los servicios y la importancia en su evaluación

Espinoza, (2021), indica que la calidad de los servicios es un factor crítico tanto en el sector público como en el privado, ya que influye directamente en la satisfacción de los usuarios o clientes. Se refiere a la capacidad de una organización para cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios, proporcionando un servicio que sea fiable, oportuno, accesible y que cumpla con los estándares establecidos (Pareja, 2020). La calidad del servicio no solo se limita a la entrega del producto o servicio en sí, sino que también abarca aspectos como la atención al cliente, la transparencia en las operaciones, la comunicación efectiva y la resolución rápida de problemas o quejas (Intriago et al., 2021b).

La evaluación de la calidad de los servicios es crucial para garantizar que una organización esté cumpliendo con sus objetivos y satisfaciendo las necesidades de sus usuarios de manera efectiva (Bravo & Gregor, 2022). Permite identificar áreas de mejora, corregir deficiencias, y mantener un alto nivel de satisfacción del cliente (Choez & Moreira, 2020b) . La evaluación de la calidad del servicio puede realizarse a través de diversos métodos, como encuestas de satisfacción, análisis de datos de atención al cliente,

revisiones de procesos internos y comparaciones con estándares de calidad establecidos (Ykehara Huamani & Bernaola de Ykehara, 2024). Al tomar en cuenta las opiniones y percepciones de los usuarios, las organizaciones pueden ajustar sus estrategias y operaciones para ofrecer un servicio de mayor calidad y mantenerse competitivas en un mercado cada vez más exigente (Fontalvo et al., 2020).

2.2.2. Factores determinantes de la calidad de los servicios

Los factores determinantes de la calidad de los servicios abarcan una amplia gama de aspectos que influyen en la percepción y satisfacción de los usuarios o clientes del Águila & Bardales, (2020b),. Entre estos factores se incluyen la fiabilidad, que se refiere a la capacidad de la organización para cumplir consistentemente con sus promesas y entregas en tiempo y forma (de Castro Hidalgo et al., 2020). La tangibilidad es otro factor crucial, que se relaciona con la apariencia física de las instalaciones, el equipo utilizado y los materiales proporcionados, que contribuyen a transmitir una imagen de calidad (Choez & Moreira, 2020a). La competencia y habilidades del personal juegan un papel importante, ya que la capacitación adecuada y el trato amable y eficiente pueden influir significativamente en la experiencia del usuario (Intriago et al., 2021b).

La responsabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía también son factores determinantes de la calidad del servicio (Cayllahua Conde, 2024). La responsabilidad implica asumir la responsabilidad de resolver problemas o quejas de manera proactiva y efectiva, mientras que la capacidad de respuesta se refiere a la rapidez con la que la organización responde a las necesidades y solicitudes de los usuarios (de Castro Hidalgo et al., 2020). La empatía, por su parte, implica comprender y tener en cuenta las necesidades y emociones de los usuarios, adaptando el servicio para satisfacer sus expectativas de manera personalizada (Cavanaconza & Delgado, 2021).

2.2.3. Características del servicio de calidad

De acuerdo con Cruz Páez et al., (2020) indican que las características del servicio de calidad son atributos fundamentales que definen la excelencia en la entrega de servicios. Entre estas características se encuentra la accesibilidad, que se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden acceder y utilizar los servicios ofrecidos por una organización (Naranjo & Caisa, 2023). Un servicio de calidad también se distingue por su fiabilidad, es decir, la capacidad de la organización para proporcionar el servicio de manera consistente y sin fallos, cumpliendo con las expectativas y promesas establecidas (Rodríguez-Crespo et al., 2023). La personalización es otra característica crucial, ya que implica adaptar el servicio a las necesidades específicas de cada usuario, ofreciendo soluciones individualizadas y personalizadas Ochoa et al., (2022).

La tangibilidad es otra característica destacada del servicio de calidad, haciendo referencia a los elementos físicos que acompañan la prestación del servicio, como instalaciones modernas y limpias, equipos actualizados y materiales de alta calidad (González Ríos, 2023). La comunicación efectiva y la transparencia son también características esenciales, ya que una comunicación clara y abierta con los usuarios contribuye a crear relaciones de confianza y a garantizar una comprensión mutua entre la organización y los usuarios (Chiang et al., 2023). La innovación y la mejora continua son características dinámicas que distinguen a los servicios de calidad (Moreira Rosales et al., 2020a).

2.2.4. Protagonistas de la calidad en la atención al cliente

Los protagonistas de la calidad en la atención al cliente son aquellos individuos que interactúan directamente con los usuarios o clientes y tienen un impacto significativo en su experiencia. Uno de los principales protagonistas son los empleados de primera

línea, quienes tienen contacto directo con los usuarios en el día a día (Arboleda et al., 2016) . Estos empleados, ya sea en roles de atención al cliente, ventas o soporte técnico, son responsables de brindar un servicio amable, eficiente y orientado a solucionar las necesidades de los usuarios (Barreto Regalado et al., 2023). Su actitud, habilidades de comunicación y capacidad para resolver problemas son cruciales para generar una experiencia positiva y fomentar la fidelización de los clientes (Palacios-Vega et al., 2021b).

Además de los empleados de primera línea, los líderes y gerentes también desempeñan un papel fundamental como protagonistas de la calidad en la atención al cliente (Zabala et al., 2021b). Estos líderes establecen la cultura organizacional, definen los estándares de servicio y proporcionan el apoyo y los recursos necesarios para que los empleados brinden una atención al cliente excepcional (Bautista, 2023). Su compromiso con la calidad, su capacidad para inspirar y motivar al equipo, y su habilidad para tomar decisiones estratégicas que benefician a los usuarios son aspectos clave que influyen en la calidad del servicio (Choez & Moreira, 2020b). Estos protagonistas trabajan en colaboración para asegurar que cada interacción con el cliente sea una experiencia positiva que fortalezca la relación entre la organización y sus usuarios (Fontalvo et al., 2020).

2.2.5. Gestión de la calidad del servicio

La gestión de la calidad del servicio es un proceso integral que abarca la planificación, implementación y seguimiento de medidas destinadas a mejorar la experiencia del cliente Hernández et al., (2023). Implica establecer estándares de calidad, desarrollar procesos para garantizar su cumplimiento y realizar evaluaciones regulares para identificar áreas de mejora (Moreira Rosales et al., 2020b). La gestión de la calidad

del servicio también implica la capacitación y motivación del personal para que puedan brindar un servicio excepcional y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes (Bao-Condor et al., 2020b).

Para llevar a cabo una gestión efectiva de la calidad del servicio, las organizaciones suelen utilizar herramientas y técnicas como la encuesta de satisfacción del cliente, la auditoría de procesos, el análisis de retroalimentación del cliente y la aplicación de sistemas de gestión de la calidad, como ISO 9001 (Martínez et al., 2020b). Estas herramientas ayudan a medir el desempeño, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar la calidad del servicio (Cruz et al., 2021). Una gestión de la calidad del servicio eficaz no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la reputación de la organización, fomenta la fidelización del cliente y contribuye al éxito a largo plazo del negocio (Choez & Moreira, 2020b).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Clases de servicios de transporte terrestre

Artículo reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de marzo del 2011

Art. 57.- Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento (Constitución del Ecuador, 2021).

Dentro de esta clasificación, entre otros, se encuentran el servicio de transporte escolar e institucional, taxis, tricimotos, carga pesada, carga liviana, mixto, turístico y los demás que se prevean en el Reglamento, los cuales serán prestados únicamente por

operadoras de transporte terrestre autorizadas para tal objeto y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Constitución del Ecuador, 2021).

El servicio de taxis se prestará exclusivamente en el área del territorio ecuatoriano, establecido en el permiso de operación respectivo; y, fletado ocasionalmente a cualquier parte del país, estando prohibido establecer rutas y frecuencias (Constitución del Ecuador, 2021).

Nota: Incisos segundo reformado y tercero agregado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de marzo del 2011.

Nota: Inciso segundo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 407 de 31 de diciembre del 2014.

2.3.2. Tipos de transportes Terrestre

Art. 70.- Tipo de transporte terrestre es la forma de satisfacer las necesidades de desplazamiento de personas, animales o bienes para fines específicos, serán definidas en el Reglamento de esta Ley (Constitución del Ecuador, 2021).

Nota: Artículo reformado por Ley No. 0, Publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de marzo del 2011.

Art. 71.- Las especificaciones técnicas y operacionales de cada uno de los tipos de transporte terrestre, serán aprobadas por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y constarán en los reglamentos correspondientes (Constitución del Ecuador, 2021).

2.3.3. Títulos habilitantes de transporte Terrestre

Art. 72.- Son títulos habilitantes de transportes terrestre los contratos de operación, permisos de operación y autorizaciones, los cuales se otorgarán a las personas jurídicas domiciliadas en el Ecuador que tengan capacidad técnica y financiera y que cumplan con los requisitos exigidos en la Ley y los reglamentos (Constitución del Ecuador, 2021).

Art. 73.- Los títulos habilitantes serán conferidos por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Municipales o Metropolitanos, dentro de lo ámbitos de sus competencias (Constitución del Ecuador, 2021).

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de marzo del 2011.

Art. 74.- Compete a la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, otorgar los siguientes títulos habilitantes:

- a)** Contratos de Operación para la prestación del servicio de transporte público de personas o bienes, para los ámbitos intraregional, interprovincial, intraprovincial e internacional;
- b)** Permisos de operación de servicios de transporte comercial bajo la modalidad de carga pesada y turismo, en todos los ámbitos;
- c)** Permisos de operación de servicios de transporte comercial, para todos los ámbitos, a excepción del inter cantonal; y,
- d)** Autorizaciones de operación para el servicio de transporte por cuenta propia para todos los ámbitos.

En el ámbito internacional, los títulos habilitantes serán otorgados de conformidad a los convenios y normas internacionales vigentes.

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 407 de 31 de diciembre del 2014.

Art. 75.- Corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ejercicio de sus respectivas competencias, en el ámbito de su jurisdicción, otorgar los siguientes títulos habilitantes según corresponda:

- a) Contratos de Operación para la prestación de servicio de transporte público de personas o bienes, para el ámbito inter cantonal; y
- b) Permisos de Operación para la prestación de los servicios de transporte comercial en todas sus modalidades, a excepción de carga pesada y turismo, para el ámbito inter cantonal.

En las jurisdicciones donde los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales no ejerzan la competencia de tránsito será la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, quien otorgue los respectivos títulos habilitantes (Constitución del Ecuador, 2021).

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de marzo del 2011.

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 407 de 31 de diciembre del 2014.

Art. 76.- El contrato de operación para la prestación de servicios de transporte público de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual el Estado entrega a una persona jurídica que cumpla los requisitos legales, la facultad de establecer y prestar

los servicios a los cuales se refiere la Ley; así como para el uso de rutas, frecuencias y vías públicas. El contrato de operación de servicio del transporte público se sujetará al procedimiento especial establecido en el Reglamento (Constitución del Ecuador, 2021).

El permiso de operación para la prestación de servicios de transporte comercial de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual la Comisión Provincial respectiva, enmarcada en la Ley, el Reglamento y las resoluciones emitidas para el efecto por la Comisión Provincial, autoriza a una persona jurídica, legal, técnica y financieramente solvente, para prestar servicios de transporte (Constitución del Ecuador, 2021).

La autorización de operación para la prestación de servicios de transporte por cuenta propia, es el título habilitante conferido por parte de la Comisión Nacional a una persona jurídica para la operación de un servicio de transporte por cuenta propia, cumplidos los requisitos y el procedimiento establecido en el Reglamento de esta Ley (Constitución del Ecuador, 2021).

El permiso de operación y la autorización de operación, se le otorgará mediante resolución de la autoridad competente (Constitución del Ecuador, 2021).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Lo que no se mide, no se puede
mejorar.

William Edwmn

3.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva tuvo como finalidad proporcionar un panorama detallado de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. A través de este enfoque, se buscó identificar y caracterizar las principales prácticas administrativas que se llevan a cabo en la entidad, así como los factores que determinan la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios. Este análisis permitió conocer el estado actual de la organización, su estructura, los procesos internos y los indicadores de servicio que son relevantes para el estudio.

3.1.2. Investigación Explicativa

La investigación explicativa, por su parte, tuvo como objetivo determinar la relación causal entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la terminal terrestre. Mediante este enfoque, se analizó cómo las acciones y decisiones tomadas en la gestión de los recursos humanos, financieros, y operativos influyen directamente en la satisfacción de los usuarios. Se estableció cuáles son los aspectos de la gestión que tienen mayor impacto en la calidad del servicio, y de qué manera contribuyen a mejorar o deteriorar la experiencia de los clientes en la terminal.

3.1.3. Investigación correlacional

La presente investigación se enmarcó dentro del enfoque correlacional, ya que busca analizar la relación existente entre la gestión administrativa de la Terminal Terrestre Pública Municipal de Quevedo y la calidad en la prestación de sus servicios de transporte interprovincial. Este tipo de estudio permite identificar el grado en que las variables administrativas —como planificación, control, organización, recursos humanos, atención

al usuario y cumplimiento normativo— se asocian con indicadores de satisfacción ciudadana, eficiencia operativa, percepción de seguridad y calidad del servicio.

3.2.TIPOS DE ENFOQUE

3.2.1. Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se aplicó en esta investigación para medir, mediante técnicas estructuradas como encuestas, la percepción de los usuarios de la terminal terrestre sobre la calidad del servicio. Se recolectó datos numéricos que permitirán analizar la relación entre variables como el tiempo de espera, la satisfacción con el personal y la eficiencia en los procesos administrativos. A través del análisis estadístico de estos datos, se pretende identificar correlaciones significativas que evidencien cómo las prácticas de gestión administrativa impactan en la calidad del servicio percibido.

3.2.2. Cualitativo

El enfoque cualitativo se empleó para profundizar en la comprensión de las percepciones y experiencias de los actores clave, como gerentes, empleados y usuarios de la terminal terrestre. Mediante entrevistas a profundidad, se exploraron las opiniones sobre la gestión administrativa y cómo esta influye en la calidad del servicio. Este enfoque permitió captar aspectos subjetivos y contextuales, proporcionando una visión más rica y detallada de los factores que influyen en la calidad del servicio desde la perspectiva de los involucrados.

3.3.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Diseño No Experimental

El diseño no experimental aplicado en esta investigación permitió observar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo sin manipular o alterar ninguna de las

variables. En lugar de intervenir en los procesos administrativos o en el servicio, el investigador se limitó a recolectar datos tal como ocurren en la realidad, con el fin de analizar las dinámicas existentes entre la gestión y la calidad del servicio. Este enfoque es adecuado ya que se busca estudiar el fenómeno en su entorno natural y no bajo condiciones controladas.

3.3.2. Diseño Transversal

El diseño transversal se utilizó en este estudio para recolectar datos en un solo momento del año 2023, lo que proporcionó una visión instantánea de la situación actual de la gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio. Este enfoque es pertinente ya que permitió analizar las percepciones y realidades en un punto específico en el tiempo, sin la necesidad de seguimiento a lo largo de un periodo extendido. El diseño transversal es ideal para investigaciones que buscan describir y analizar fenómenos que ocurren en un contexto temporal preciso.

3.4. CONSTRUCCIÓN METODOLOGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Población y muestra

3.4.1.1. Población

En este estudio de investigación, la muestra se compuso de una población finita que cuenta con aproximadamente 121.176 usuarios que asisten anualmente a la terminal terrestre de Quevedo.

3.4.1.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra, se empleó la fórmula de poblaciones finitas, la cual se la presenta a continuación.

- Z = Confianza 1.96
- N = 121.176

- P= Probabilidad 0.5
- Q= Margen de error 0.5
- E= Error muestral 0.05

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

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 121.176}{((1.96)^2 * 0.5 * 0.5) + (0.5)^2 * (121.176 - 1)}$$

$$n = \frac{3.8146 * 0.25 * 121.176}{3.8146 * 0.25 + 0.0025 * 121.176}$$

$$n = \frac{147.30496}{0.9604 + 302.9375}$$

$$n = 380$$

Tabla 1.

Resumen de la muestra

Detalle	Cantidad
Usuarios Terminal Terrestre de Quevedo	380
Funcionarios Administrativos Terminal Terrestre de Quevedo	6
Asistentes Operativos Terminal Terrestre de Quevedo	15
Personal de limpieza	11
Total	412

Fuente: Terminal Terrestre de Quevedo.

3.4.2. Técnicas de investigación

3.4.2.1. Entrevista

Para realizar un estudio imparcial sobre la calidad del servicio, se decidió utilizar la técnica de la entrevista. Esta técnica permitió comparar la perspectiva del gerente de la

terminal terrestre con la de los servidores públicos sobre los problemas que afectan la prestación del servicio. El objetivo era determinar cómo las interacciones diarias entre los ciudadanos y los servidores públicos que tienen contacto directo con ellos impactan de manera tangible e inmediata la percepción de la calidad del servicio.

3.4.2.2. Encuesta

Se llevaron a cabo dos tipos de encuestas: una dirigida a los empleados para comprender la situación actual de la gestión administrativa y los procesos internos, y la otra enfocada en los usuarios del transporte público para recopilar información, analizar sus opiniones sobre los servicios recibidos y determinar el nivel de atención brindado en el terminal terrestre.

3.4.3. Instrumentos de la Investigación

Para recopilar y almacenar la información requerida para llevada a cabo esta investigación, se utilizaron los instrumentos que se detallan a continuación.

3.4.3.1. Encuesta SERVQUAL

Adaptada al contexto de la Terminal Terrestre, esta encuesta midió la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios, evaluando cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este instrumento es adecuado porque permitió identificar discrepancias entre las expectativas y percepciones de los usuarios, proporcionando datos cuantitativos esenciales para analizar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio.

3.4.3.2. Entrevista semiestructurada

Dirigida al gerente del terminal terrestre, esta entrevista combina preguntas preestablecidas con la flexibilidad para explorar temas emergentes. Son ideales para obtener una comprensión profunda de las prácticas de gestión y su influencia en la calidad

del servicio, complementando los datos cuantitativos con una perspectiva cualitativa interna.

La combinación de estos instrumentos ofrece una evaluación integral, capturando tanto la percepción de los usuarios como la perspectiva de los gestores, lo que es fundamental para formular recomendaciones prácticas y efectivas.

3.5. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El estudio se fundamentó en una exhaustiva revisión de la literatura existente relacionada con la temática investigada. Se recurrió a una amplia gama de fuentes, que incluyeron trabajos de investigación previos, publicaciones especializadas, documentos relevantes, así como recursos en línea. La información esencial para abordar el problema de investigación se recopiló de estas diversas fuentes, centrándose especialmente en investigaciones previas sobre gestión administrativa. Este enfoque riguroso en la revisión bibliográfica proporcionó una base sólida para el desarrollo y la justificación del estudio.

3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para llevar a cabo la investigación, se utilizaron encuestas para recopilar datos que muestren cómo se administra y qué servicios se ofrecen a los usuarios. Asimismo, se recopiló información importante sobre la atención a los usuarios y se investigó el logro de metas y objetivos de la Empresa Terminal Terrestre de Quevedo.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Los datos recopilados de las encuestas realizadas a través de Google Forms se sometieron a un análisis preciso utilizando el programa IBM SPSS Statistics 26, Alfa Cron Bach. Para el análisis de los datos, se emplearon estadísticas descriptivas como frecuencias, medias, error estándar y desviación estándar. Este método permitió la

creación de tablas y gráficos que condujeron a conclusiones en línea con los objetivos de la investigación.

Se realizó un análisis de la confiabilidad de los instrumentos de evaluación mediante la prueba Alfa de Cronbach, la cual evalúa los niveles de fiabilidad en una escala de 0 a 1. Este procedimiento se llevó a cabo antes de aplicar las encuestas a los usuarios de la Empresa Terminal Terrestre de Quevedo. Para dicho análisis, se tomó en cuenta la característica presentada en la tabla 2.

Tabla 2.

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 3).

Tabla 3.

Fiabilidad alfa de Cronbach del método empleado para recolectar información.

Estadística de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Todas las variables	0,902	40
Servqual		
	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Categorías		
Percepciones	0,951	26
Dimensiones	<i>Percepciones</i>	
	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Tangibilidad	,842	5

Fiabilidad	,916	5
Capacidad de respuesta	,850	6
Seguridad	,880	6
Empatía	,850	6

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

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Lo que con mucho trabajo se
obtiene, más se ama.

Aristóteles

4.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL TERMINAL TERRESTRE

4.1.1. Entrevista al Gerente de la empresa Pública Municipal terminal terrestre del cantón Quevedo.

Se realizó una entrevista con el Gerente General de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo, con el objetivo principal de identificar los desafíos que influyen directamente en la calidad del servicio ofrecido por esta institución.

Tabla 4.

Entrevista al Gerente de la empresa Pública Municipal terminal terrestre del cantón Quevedo.

Pregunta	Respuesta	Análisis
1. ¿Qué dificultades enfrenta la gestión administrativa del Terminal Terrestre en la planificación, control y eficiencia operativa de sus servicios?	La gestión enfrenta problemas de sobrepagos y mala atención de las cooperativas, afectando la percepción del servicio. Aunque hay capacitación, la resolución de quejas depende de denuncias formales. Se cuenta con asistentes operativos, pero la falta de procesos estandarizados sigue siendo un desafío.	La gestión del Terminal Terrestre enfrenta problemas constantes de sobrepagos y mala atención por parte de las cooperativas, lo que afecta la calidad del servicio. Aunque se implementan capacitaciones, su efectividad es limitada porque la resolución de problemas depende de denuncias formales. La presencia de asistentes operativos ayuda, pero indica la falta de procesos estandarizados.
2. ¿Qué estrategias específicas implementa la	Se han realizado capacitaciones en lapsos de 3 meses cada una, dirigidas al	La estrategia central se enfoca en el fortalecimiento del capital humano mediante capacitaciones, lo que ha

- administración para mejorar la calidad del servicio en áreas clave como atención al cliente, limpieza y gestión del flujo de pasajeros dentro de la terminal?
- talento humano y a la atención al cliente para corregir deficiencias en el desempeño del personal. Estas iniciativas han generado mejoras en la interacción con los usuarios y han contribuido a un ambiente laboral más positivo, evidenciado por resultados favorables en un periodo de siete meses.
- tenido un impacto positivo en la atención al cliente. Desde la perspectiva del modelo SERVQUAL, esta medida mejora dimensiones como la empatía y la fiabilidad, pero la falta de iniciativas en limpieza y manejo de flujo de pasajeros podría limitar la percepción integral de calidad. Es necesario complementar estas acciones con estrategias específicas para todas las áreas críticas del servicio.
3. ¿Qué procesos y políticas existen en la Terminal Terrestre para medir el desempeño del personal administrativo y operativo, y cómo se lleva a cabo esta evaluación?
- Anualmente se realiza una evaluación de desempeño con parámetros de suma y resta de puntos para todo el personal. La hacen una vez al año dependiendo la gestión o los cambios de administraciones.
- El Terminal Terrestre realiza evaluaciones de desempeño anuales con un sistema de puntos, pero la falta de estandarización y la baja frecuencia limitan su efectividad para la mejora continua del servicio. Es fundamental investigar si los parámetros de evaluación se alinean con los objetivos de calidad del servicio al usuario, ya que la desconexión impacta directamente en la eficiencia de la gestión del talento.
4. ¿Qué indicadores utilizan para evaluar la eficiencia operativa del Terminal Terrestre y cómo se aplican en la productividad del personal, evaluando la eficiencia y el cumplimiento de la planificación diaria. En las operadoras, la productividad se asocia con la
- La eficiencia operativa se mide a través de la productividad del personal, para las operadoras se usa un indicador subjetivo: 'acogida'. Se debe investigar si estos indicadores son suficientes para una gestión eficiente y orientada a la calidad. La subjetividad dificulta la

- gestión administrativa? acogida de los usuarios, medición objetiva y la toma de decisiones estratégicas. buscando un mejor servicio.
5. ¿Cómo se planifican y asignan los recursos financieros dentro del presupuesto anual del Terminal Terrestre, especialmente en lo referente a capacitación y atención al cliente? Los recursos destinados a capacitación y atención al cliente se asignan dentro del presupuesto anual a partir de un análisis financiero estratégico. El departamento de Recursos Humanos identifica las necesidades especialmente en servicio al cliente y normativas y define la inversión necesaria, buscando optimizar costos y asegurar un retorno de inversión a través de un equilibrio entre formación, tecnología e infraestructura. El proceso centralizado por Recursos Humanos evidencia un enfoque estratégico en la inversión para mejorar la calidad del servicio. No obstante, sería valioso contar con un seguimiento detallado de la ejecución presupuestaria para confirmar que la inversión se traduce en mejoras reales en la satisfacción del usuario.
6. ¿Existen programas de capacitación continua para los empleados? En caso afirmativo, ¿cómo considera que impactan en la calidad del servicio? Sí, se implementan programas de capacitación continua enfocados en atención al cliente, seguridad y normativas de transporte. Esto refuerza las competencias del personal, optimizando la eficiencia operativa y mejorando el trato al usuario. La capacitación continua es clave para elevar la calidad del servicio, ya que incide directamente en dimensiones del modelo SERVQUAL como fiabilidad, empatía y seguridad. Al fortalecer habilidades y mejorar la gestión de incidencias, se incrementa la satisfacción de los pasajeros y se refuerza la competitividad del terminal.
7. ¿Utilizan ustedes algún sistema de terminal? Actualmente, la terminal no utiliza sistemas de tecnología. La falta de tecnología limita aspectos clave del modelo

- | | | |
|--|---|---|
| herramientas tecnológicas para mejorar la gestión y atención al usuario? | tecnológicos avanzados para la gestión y atención al usuario. Sin embargo, se está planificando la implementación de una nueva terminal equipada con equipos automatizados, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y reducir la dependencia del personal. | SERVQUAL, como la tangibilidad y la fiabilidad, impactando negativamente la experiencia del usuario. La estrategia de modernización es prometedora, pero su éxito dependerá de una adecuada gestión del cambio para garantizar la adaptación del personal y la eficacia de los nuevos sistemas. |
|--|---|---|
8. ¿Cómo manejan las quejas o reclamos de los usuarios? ¿Qué procesos de retroalimentación existen?
- | | |
|---|--|
| Los reclamos más frecuentes son por pérdidas de objetos personales o encomiendas estas se gestionan mediante un documento escrito y revisión de cámaras de seguridad. No existen mecanismos formales de retroalimentación para mejorar el servicio. | La ausencia de un sistema integral de gestión de quejas y retroalimentación impide una mejora continua del servicio. Aunque la revisión de cámaras es útil para reclamos específicos, la falta de protocolos estructurados afecta la percepción de confiabilidad y empatía del servicio. Se recomienda implementar un proceso formal que capture, analice y dé seguimiento a todas las quejas para optimizar la atención al usuario. |
|---|--|
9. ¿Cómo gestionan los tiempos de espera, el flujo de pasajeros y vehículos dentro de la terminal?
- | | |
|---|--|
| Se gestionan los tiempos de espera, así como el flujo de pasajeros y vehículos, mediante un reglamento interno que establece protocolos claros y sanciones para retrasos, permitiendo excepciones | El uso de un reglamento interno y sanciones favorece la puntualidad y el orden. Sin embargo, su efectividad depende de un seguimiento riguroso de las excepciones. Incorporar monitoreo continuo y ajustes operativos podría optimizar aún más la eficiencia y |
|---|--|

justificadas. Además, se la experiencia del usuario, fortaleciendo coordinan procesos operativos las dimensiones de calidad definidas en (como señalización y control de el modelo SERVQUAL. accesos) para mantener un tránsito ordenado.

10. ¿Utilizan ustedes No existen mecanismos La ausencia de mecanismos algún mecanismo formales para medir la formales para medir la satisfacción para medir la satisfacción del usuario, impide una evaluación precisa de la satisfacción de los confiando en el número de calidad del servicio y áreas de mejora. usuarios del quejas y demandas como Confiar solo en quejas como indicador terminal? indicadores. Se planea limita la identificación de problemas. implementar una página web Implementar encuestas y otros métodos para reclamos, pero no hay proactivos fortalecería la gestión y la medición proactiva de la toma de decisiones basada en datos. satisfacción.

11. ¿Usted conoce cual Los principales La administración reconoce son los aspectos que problemas identificados son los que los tiempos de espera, los han sido tiempos de espera, los sobrepagos y el mal trato del personal identificados como sobrepagos en la venta de son los problemas centrales que afectan los más boletos y el mal trato de los la experiencia del usuario. Estos problemáticos en la conductores, afectando problemas impactan directamente en la experiencia del negativamente la experiencia del fiabilidad, la empatía y la capacidad de usuario? usuario. respuesta del servicio, según el modelo SERVQUAL. Se requiere investigar las causas subyacentes de estos problemas y las acciones específicas que se están tomando para abordarlos.

12. ¿Cuáles han sido las No se han La falta de mejoras mejoras más implementado mejoras significativas en los últimos años,

significativas implementadas en la gestión del terminal en los últimos años?	significativas debido a limitaciones presupuestarias y la priorización del proyecto de la nueva terminal. La inversión se ha enfocado en el proyecto a largo plazo en lugar de mejoras inmediatas	debido a restricciones presupuestarias y el enfoque en la nueva terminal, puede haber afectado la calidad del servicio actual. Esta decisión prioriza los tangibles a largo plazo sobre las necesidades inmediatas de los usuarios, según el modelo SERVQUAL. Se requiere investigar si esta falta de inversión ha afectado la satisfacción del usuario y si existen alternativas de bajo costo para mejorar el servicio actual
13. ¿Existen planes a futuro para optimizar la administración del terminal y la calidad del servicio?	Sí, existen planes de optimización vinculados a la nueva terminal, incluyendo un sistema tecnificado que se implementará en el segundo semestre del año. La atención está centrada en el proyecto futuro en lugar de optimizaciones inmediatas	La administración confirma planes de optimización, pero todos giran en torno a la futura terminal y su sistema tecnificado, dejando de lado mejoras inmediatas. Esta estrategia prioriza la inversión a largo plazo, descuidando la posible mejora de la calidad del servicio actual. Se necesita evaluar si esta falta de acciones a corto plazo está afectando la satisfacción del usuario y la percepción de la calidad del servicio.
14. ¿A su criterio que idea se debe mejorar para lograr eficiencia y recomendaciones haría para mejorar la eficiencia y	La principal recomendación es controlar los tiempos de salida de los buses, debido a las quejas frecuentes de los usuarios por los tiempos de	La administración prioriza el control de los tiempos de salida de los buses para mejorar la eficiencia y reducir las quejas por tiempos de espera. Este enfoque se centra en la fiabilidad del servicio, según el modelo

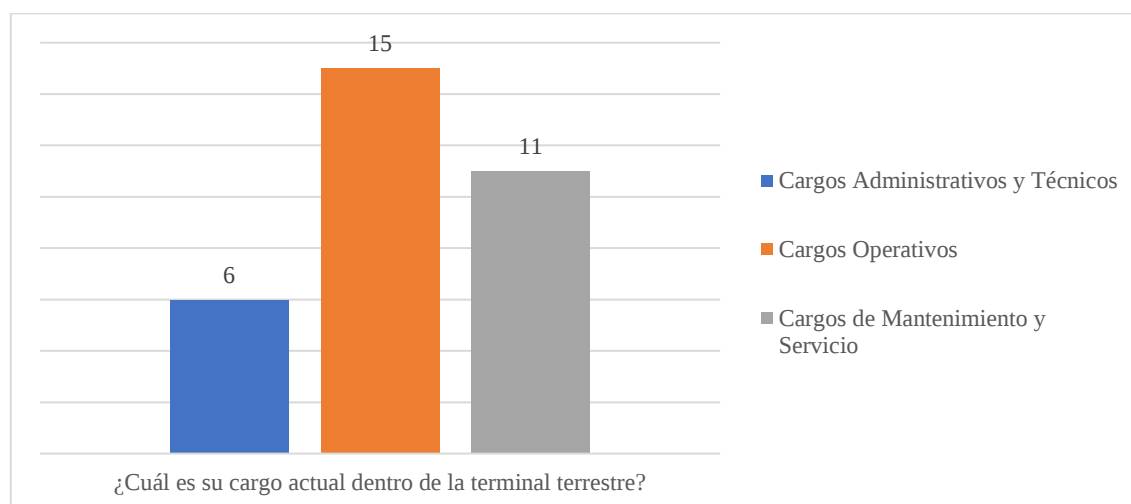
satisfacción de los usuarios en la terminal terrestre? espera. Se tratamos de cubrir el 90% de las salidas programadas. Se requiere investigar la efectividad de este control y si se complementa con otras acciones para mejorar la experiencia general del usuario.

4.1.1. Entrevista dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo.

A continuación, se presentan las respuestas de la entrevista dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la empresa pública municipal terminal terrestre del cantón Quevedo:

Figura 1

Composición del personal de la terminal terrestre



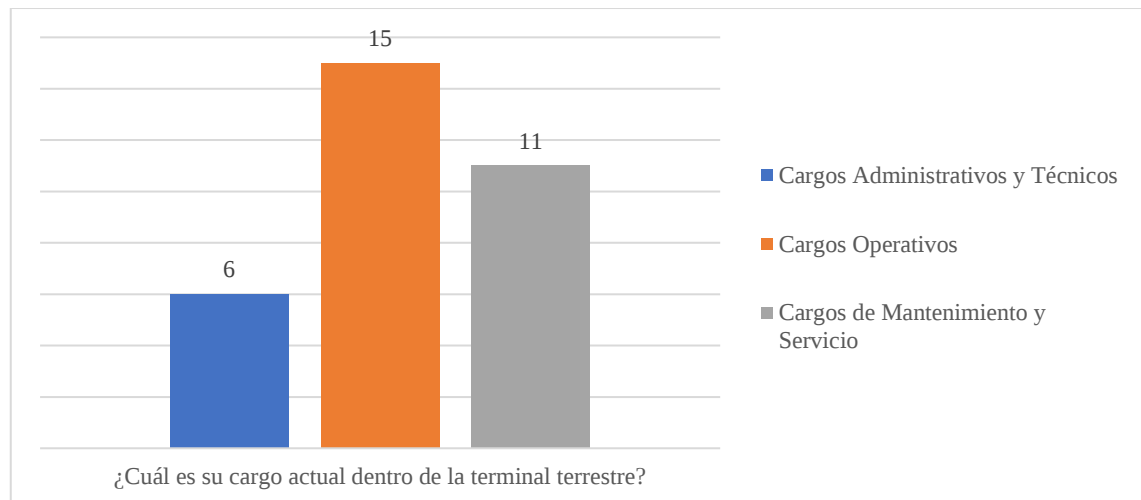
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados sobre la composición del personal de la terminal terrestre muestran una distribución variada en cuanto a los cargos desempeñados, el tiempo de

servicio y el nivel de formación académica. En cuanto a los cargos dentro de la institución, se identificó que 6 personas ocupan cargos administrativos y técnicos, 15 trabajan en funciones operativas, y 11 pertenecen al área de mantenimiento y servicio.

Figura 2

Tiempo de servicio en la institución

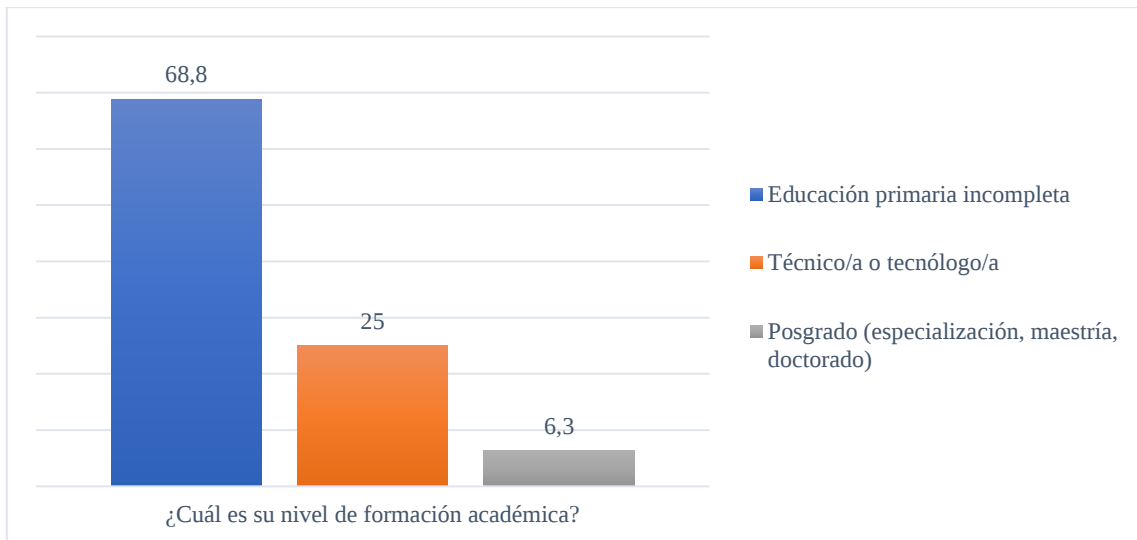


Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Respecto al tiempo de servicio en la institución, los resultados reflejan que el 50% del personal ha trabajado en la terminal terrestre por menos de un año, lo que sugiere una alta rotación o incorporación reciente de empleados. Un 18,8% tiene entre 1 y 3 años de experiencia en la institución, otro 18,8% ha trabajado entre 4 y 6 años, mientras que solo un 12,5% lleva más de 6 años en el puesto. Esto indica que, aunque existe un grupo de empleados con mayor experiencia, la mayoría tiene una permanencia relativamente corta, lo que podría influir en la estabilidad y el desempeño laboral.

Figura 3

Nivel de formación académica

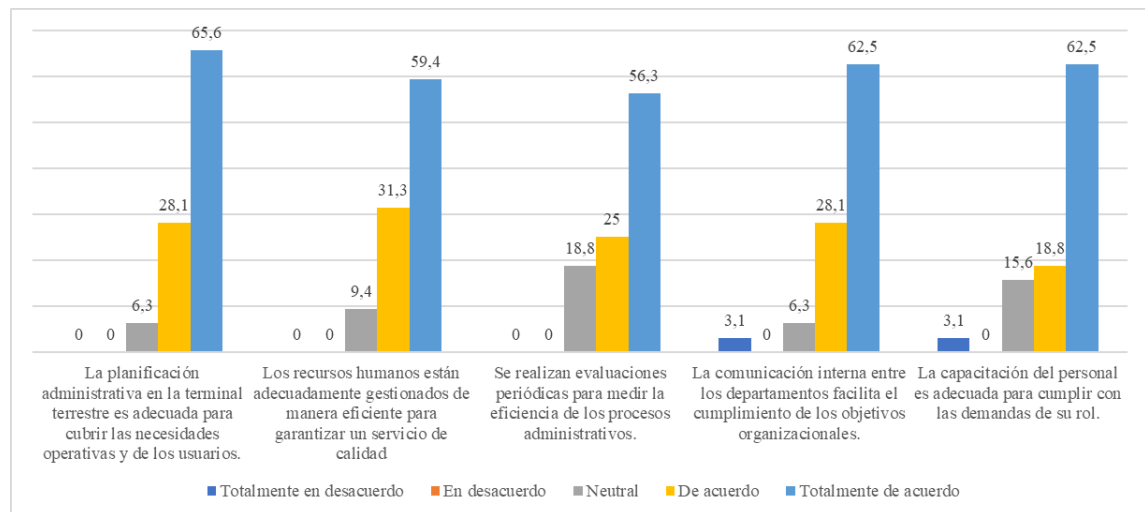


Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: En relación con el nivel de formación académica, se observó que el 68,8% del personal cuenta con educación primaria incompleta, lo que indica que una parte significativa de los trabajadores no ha accedido a niveles de educación superior. Un 25% posee formación técnica o tecnológica, mientras que solo un 6,3% ha alcanzado estudios de posgrado, como especialización, maestría o doctorado.

Figura 4

Sección 1: Gestión Administrativa



Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

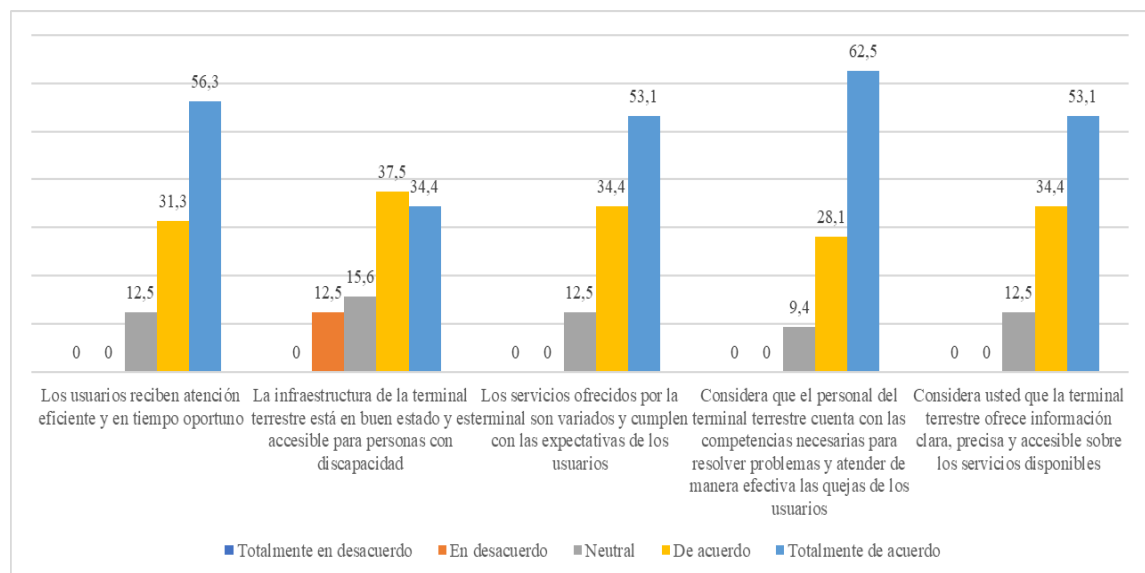
Análisis: La mayoría de los encuestados considera que la planificación administrativa es adecuada para cubrir las necesidades operativas y de los usuarios, con un 65,6% totalmente de acuerdo y un 28,1% de acuerdo. Asimismo, la gestión de los recursos humanos también es bien valorada, con un 59,4% totalmente de acuerdo y un 31,3% de acuerdo, lo que indica confianza en la eficiencia del servicio prestado. En cuanto a la evaluación de los procesos administrativos, aunque la mayoría está de acuerdo con su realización periódica (56,3% totalmente de acuerdo y 25% de acuerdo), un 18,8% se mantiene neutral.

Por otro lado, la comunicación interna es considerada un factor clave en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, con un 62,5% totalmente de acuerdo y 28,1% de acuerdo. Sin embargo, un 3,1% se encuentra totalmente en desacuerdo, lo que podría señalar la existencia de áreas que requieren fortalecimiento en este aspecto. La capacitación del personal recibe una apreciación similar, con un 62,5% totalmente de

acuerdo y 18,8% de acuerdo, aunque un 15,6% se muestra neutral y un 3,1% totalmente en desacuerdo.

Figura 5

Sección 2: Calidad Del Servicio



Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

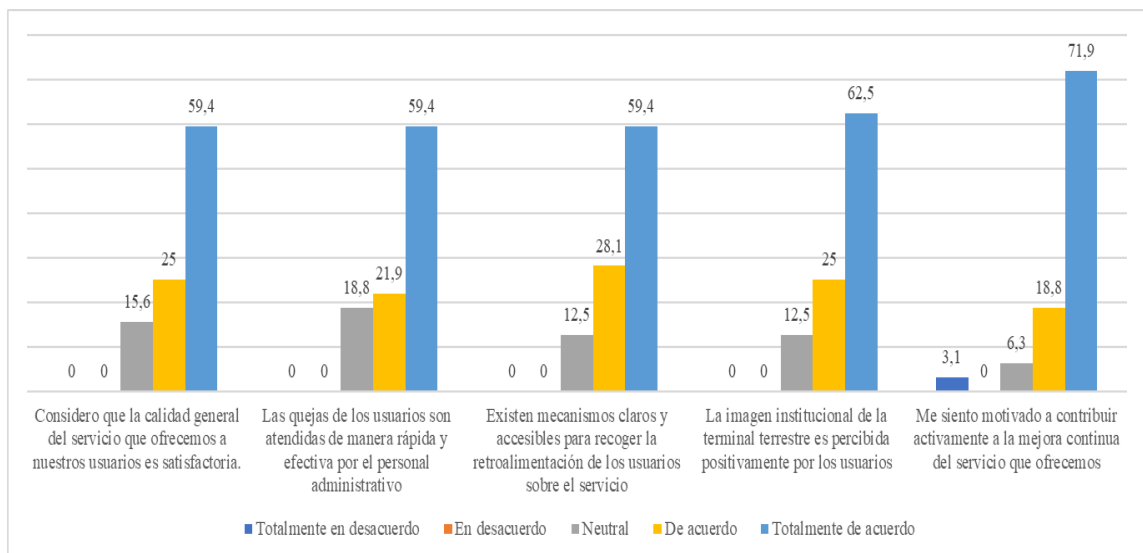
Análisis: La sección de Calidad del Servicio muestra que la percepción general de los encuestados sobre la atención y los servicios en la terminal terrestre es mayoritariamente positiva. Un 56,3% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que los usuarios reciben atención eficiente y oportuna, mientras que un 31,3% está de acuerdo, lo que indica un alto nivel de satisfacción en este aspecto. En cuanto a la infraestructura de la terminal, si bien la mayoría considera que está en buen estado y es accesible (37,5% de acuerdo y 34,4% totalmente de acuerdo), un 12,5% expresó desacuerdo y un 15,6% se mantuvo neutral.

Los servicios ofrecidos por la terminal también fueron bien valorados, con un 53,1% totalmente de acuerdo y 34,4% de acuerdo en que cumplen con las expectativas de los usuarios. Sin embargo, un 12,5% se mantiene neutral, lo que indica que podría

haber margen para diversificar o mejorar ciertos servicios. Respecto a la competencia del personal para resolver problemas y atender quejas, el 62,5% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 28,1% de acuerdo, lo que evidencia confianza en la preparación del equipo de trabajo. Por último, la información sobre los servicios de la terminal fue bien evaluada, con un 53,1% totalmente de acuerdo y 34,4% de acuerdo, aunque un 12,5% se mostró neutral.

Figura 6.

Sección 3: Satisfacción Del Cliente



Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

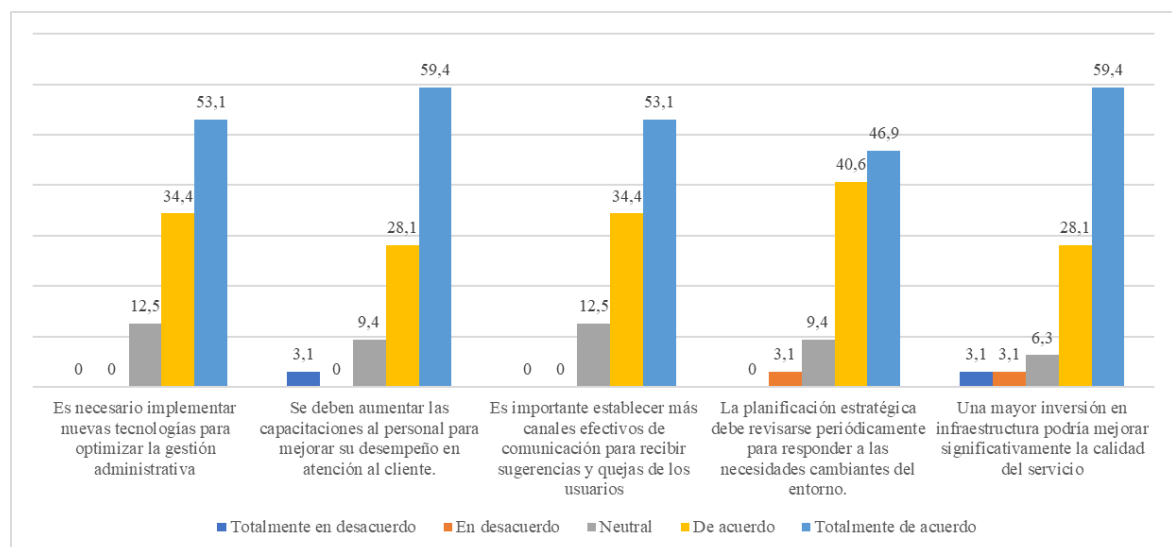
Análisis: Los resultados de la Sección 3: Satisfacción del Cliente reflejaron una percepción mayormente positiva sobre la calidad del servicio ofrecido en la terminal terrestre. Un 59,4% de los encuestados afirmó estar totalmente de acuerdo con que la calidad general del servicio es satisfactoria, mientras que un 25% también estuvo de acuerdo con esta afirmación. En cuanto a la gestión de quejas, un 59,4% de los participantes indicó que las quejas de los usuarios son atendidas de manera rápida y efectiva por el personal administrativo, y un 21,9% estuvo de acuerdo con ello. Sin embargo, un 18,8% mantuvo una postura neutral. Respecto a los mecanismos para la

retroalimentación de los usuarios, un 59,4% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo en que estos son claros y accesibles, mientras que un 28,1% estuvo de acuerdo.

La imagen institucional de la terminal terrestre también fue valorada positivamente, con un 62,5% de los encuestados totalmente de acuerdo en que es bien percibida por los usuarios, y un 25% de acuerdo. En términos de motivación del personal, un 71,9% de los encuestados señaló estar totalmente de acuerdo en sentirse motivado a contribuir activamente a la mejora continua del servicio, y un 18,8% estuvo de acuerdo. No obstante, un 3,1% expresó estar totalmente en desacuerdo y un 6,3% se mantuvo neutral.

Figura 7.

Sección 4: Propuestas De Mejora



Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Los resultados de la Sección 4: Propuestas de Mejora reflejaron un alto nivel de acuerdo en la necesidad de implementar estrategias para optimizar la gestión y calidad del servicio. En primer lugar, un 53,1% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que es necesario adoptar nuevas tecnologías para mejorar la gestión administrativa,

mientras que un 34,4% estuvo de acuerdo con esta afirmación. En cuanto a la capacitación del personal en atención al cliente, un 59,4% de los encuestados consideró totalmente necesario incrementar las capacitaciones, y un 28,1% también estuvo de acuerdo, lo que indica una clara demanda por fortalecer las competencias del equipo. No obstante, un 3,1% manifestó estar totalmente en desacuerdo.

El establecimiento de más canales de comunicación efectivos para recibir sugerencias y quejas de los usuarios también fue ampliamente respaldado, con un 53,1% de los encuestados totalmente de acuerdo y un 34,4% de acuerdo. Por otro lado, la necesidad de revisar periódicamente la planificación estratégica recibió opiniones divididas, aunque con una tendencia positiva. Un 46,9% estuvo totalmente de acuerdo y un 40,6% de acuerdo, mientras que un 3,1% estuvo en desacuerdo y un 9,4% se mantuvo neutral. La inversión en infraestructura fue una de las propuestas más apoyadas, con un 59,4% totalmente de acuerdo y un 28,1% de acuerdo en que esta medida podría mejorar significativamente la calidad del servicio. Sin embargo, un 3,1% estuvo en desacuerdo y otro 3,1% totalmente en desacuerdo.

4.1.2. Discusión del primer objetivo

La gestión administrativa del Terminal Terrestre de Quevedo enfrenta diversos desafíos que afectan la calidad del servicio, destacándose problemas de sobrepagos y mala atención por parte de las cooperativas de transporte. Estos inconvenientes repercuten en la percepción del usuario y, aunque se han implementado capacitaciones, la efectividad de estas estrategias es limitada debido a la falta de procesos estandarizados y la dependencia de denuncias formales para la resolución de problemas. Según Intriago et al., (2021b), la calidad del servicio depende no solo de la capacitación del personal, sino también de la implementación de sistemas de control eficientes que permitan detectar y

corregir deficiencias sin depender de la iniciativa del usuario para presentar quejas. Esto sugiere que la empresa debe adoptar un enfoque más proactivo para mejorar la experiencia del cliente.

Las estrategias implementadas para mejorar la calidad del servicio han mostrado avances en la atención al cliente, especialmente a través de programas de formación continua. Sin embargo, la gestión aún carece de medidas efectivas para mejorar aspectos como la limpieza y el flujo de pasajeros. De acuerdo con Bravo & Gregor, (2022), el modelo SERVQUAL destaca la importancia de la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la tangibilidad en la percepción de calidad del usuario. En este sentido, la falta de inversión en mejoras tangibles dentro del terminal, como una mejor señalización o infraestructuras más eficientes, puede afectar negativamente la percepción del servicio, a pesar de los esfuerzos en formación del talento humano.

Uno de los problemas identificados en la gestión del terminal es la falta de un sistema formal de retroalimentación de los usuarios, lo que limita la capacidad de la administración para evaluar y corregir deficiencias en el servicio. Investigaciones previas, como la de Choez & Moreira, (2020b), destacan que la medición de la satisfacción del cliente es un elemento clave para la mejora continua del servicio. En este caso, el Terminal Terrestre de Quevedo confía en el número de quejas como un indicador indirecto de satisfacción, lo que no proporciona una visión integral de las expectativas y percepciones de los usuarios.

Otro factor determinante en la calidad del servicio es el uso de tecnología para optimizar la gestión operativa y la atención al cliente. En la actualidad, el terminal no cuenta con herramientas tecnológicas avanzadas para estos fines, aunque se han planteado planes para su futura implementación. Estudios como los de Castro Hidalgo et al., (2020)

han demostrado que la incorporación de sistemas automatizados en la gestión del servicio puede mejorar significativamente la experiencia del usuario, reduciendo tiempos de espera y mejorando la eficiencia operativa. La implementación de una plataforma digital para la gestión de quejas y la automatización de procesos administrativos podría contribuir a mejorar la calidad del servicio de manera sustancial.

En cuanto a la planificación y asignación de recursos financieros, se ha evidenciado un enfoque estratégico en la inversión para la capacitación y la mejora del servicio al cliente. Sin embargo, la ausencia de mejoras significativas en los últimos años debido a restricciones presupuestarias y la prioridad dada a la nueva terminal han limitado los avances en la calidad del servicio actual. Según del Águila & Bardales, (2020b), una gestión eficiente de recursos debe equilibrar la inversión en el corto y largo plazo para evitar el deterioro del servicio en el presente mientras se planifican mejoras estructurales. El terminal debería evaluar la posibilidad de realizar mejoras de bajo costo en infraestructura y gestión mientras avanza la construcción de la nueva terminal.

La administración del terminal ha reconocido que los principales problemas que afectan la experiencia del usuario son los tiempos de espera, los sobrepagos en la venta de boletos y el trato deficiente de algunos conductores. Estos aspectos impactan directamente en la percepción de fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta del servicio, según el modelo SERVQUAL. La falta de inversión en la optimización inmediata del servicio puede estar afectando la lealtad de los usuarios y su percepción de la eficiencia de la administración. De acuerdo con Cayllahua Conde, (2024), la confianza del cliente en un servicio público depende de la consistencia y calidad de la atención, lo que subraya la necesidad de implementar acciones correctivas en el corto plazo mientras se planifican estrategias de modernización a futuro.

4.2. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACTUAL UTILIZANDO EL MODELO SERVQUAL.

4.2.1. Aplicación de encuestas a usuarios

El presente estudio se realizó mediante la aplicación de encuestas a los usuarios del servicio, con el propósito de determinar su percepción sobre la calidad del servicio actual utilizando el modelo SERVQUAL. Esto permitió evaluar las dimensiones clave del servicio, como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, proporcionando una visión integral sobre las expectativas y experiencias de los involucrados.

Tabla 5.

Datos generales de los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo.

Género							
			Masculino	Femenino	Prefiero no responder	Total	
			48,2	50,8	1,1	100%	
			183	193	4	380	
Edad							
Menos de 18 años	18-23 años	24-29 años	30-35 años	36-41 años	42-47 años	Más de 48 años	
2,9	21,8	31,6	19,2	6,1	10	8,4	

11	83	120	73	23	38	32
----	----	-----	----	----	----	----

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la terminal terrestre de Quevedo?

Diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Ocasionalmente	Primera vez
15,8	30,3	10,8	42,6	0,5
60	115	41	162	2

¿Qué tipo de servicio utiliza con mayor frecuencia en la terminal?

Transporte interprovincial	Transporte urbano	Encomiendas	Total
56,6	38,7	4,7	100%
215	147	18	380

¿Cuál es el motivo principal de su visita a la terminal?

Viaje personal	Trabajo	Estudio	Total
51,8	26,3	21,8	100%
197	100	83	380

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con los servicios de la terminal?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho
5	20,3	59,5	15,3
19	77	226	58

¿Cómo se enteró de los servicios ofrecidos por la terminal terrestre de Quevedo?

	Recomendación de amigos o familiares	Redes sociales	Publicidad (folletos, carteles)	Internet
	69,7	19,7	7,9	2,6
	265	75	30	10
¿Ha tenido alguna experiencia negativa en la terminal?				
		Si	No	Total
		66,1	33,9	100%
		251	129	380
¿Cuál es su nivel educativo?				
Primaria	Secundaria	Educación técnica	Universitaria	Postgrado
0,5	15	16,8	61,1	6,6
2	57	64	232	25
¿Cuál es su ocupación actual?				
	Estudiante	Empleado	Independiente	Jubilado
			e	
	32,9	38,7	27,4	1,1
	125	147	104	4
¿Con quién viaja normalmente cuando utiliza los servicios de la terminal?				
	Solo	Con amigos o familiares	En grupo organizado	Total
	53,7	44,7	1,6	100%

	204	170	6	380
¿Qué tan importante considera que es la calidad del servicio en la terminal para su experiencia de viaje?				
	Muy poco importante	Poco importante	Neutral	Importante
	5,3	5,8	55,3	33,7
	20	22	210	128

¿Ha utilizado alguna vez otros terminales terrestres en ecuador?

Si	No	Total
92,1	7,9	100%
350	30	380

¿Cómo calificaría la relación calidad-precio de los servicios ofrecidos en la terminal?

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
3,9	7,1	75,5	12,1	1,3
15	27	287	46	5

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: La tabla muestra una distribución equitativa en términos de género entre los encuestados, con un 50,8 % de mujeres y un 48,2 % de hombres. La mayor parte de los usuarios se encuentra en el rango de edad de 24 a 29 años (31,6 %), seguido por aquellos entre 18 y 23 años (21,8 %), lo que indica que la terminal terrestre de Quevedo es frecuentada principalmente por adultos jóvenes. En cuanto a la frecuencia de uso, el

42,6 % de los encuestados utiliza los servicios ocasionalmente, mientras que un 30,3 % lo hace semanalmente y solo un 15,8 % a diario. El servicio más utilizado es el transporte interprovincial (56,6 %), seguido por el transporte urbano (38,7 %). La principal razón de visita es el viaje personal (51,8 %), aunque el 26,3 % lo hace por motivos laborales y el 21,8 % por estudios. En términos de satisfacción, el 59,5 % de los encuestados tiene una percepción neutral sobre la calidad del servicio, mientras que un 20,3 % expresa insatisfacción en distintos niveles y solo un 15,3 % se considera satisfecho. Además, el 66,1 % de los usuarios ha tenido experiencias negativas en la terminal, lo que indica problemas recurrentes en la prestación del servicio. La mayoría de los usuarios conoció los servicios de la terminal a través de recomendaciones de amigos o familiares (69,7 %), mientras que un menor porcentaje se enteró mediante redes sociales (19,7 %) o publicidad tradicional (7,9 %).

En cuanto al nivel educativo, el 61,1 % de los encuestados cuenta con estudios universitarios y el 16,8 % con educación técnica, lo que refleja un perfil de usuarios mayormente capacitado. Respecto a la ocupación, el grupo más representativo es el de empleados (38,7 %), seguido por estudiantes (32,9 %) e independientes (27,4 %). La mayoría de los usuarios viaja solo (53,7 %), aunque un 44,7 % lo hace acompañado de amigos o familiares. En términos de la importancia del servicio, el 33,7 % de los encuestados considera que la calidad es un factor clave para su experiencia de viaje, mientras que el 55,3 % mantiene una postura neutral. Un alto porcentaje (92,1 %) ha utilizado otras terminales terrestres en Ecuador, lo que implica que los usuarios tienen referencias para comparar la calidad del servicio. En relación con la percepción de calidad-precio, la mayoría de los encuestados (75,5 %) califica el servicio como regular,

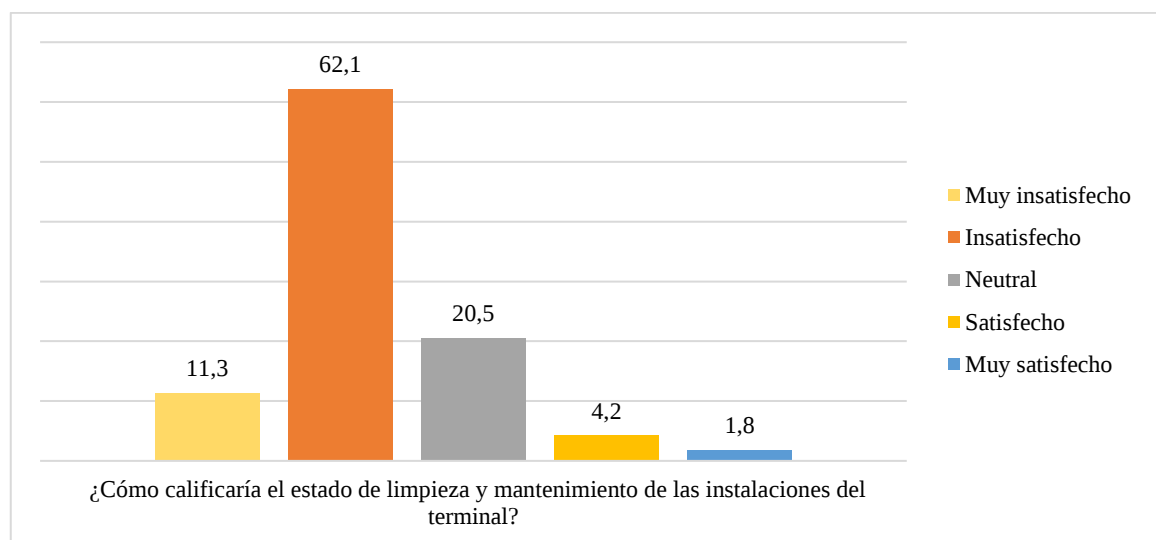
mientras que un 11 % lo evalúa como bueno o excelente, y un 11 % lo considera malo o muy malo.

4.2.1.1. Resultado de la encuesta por dimensión realizada a los usuarios.

A continuación, se presentan los resultados por dimensión del cuestionario SERVQUAL, mismo que fue aplicado a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo.

Figura 8.

Dimensión Tangibilidad- Estado de las instalaciones



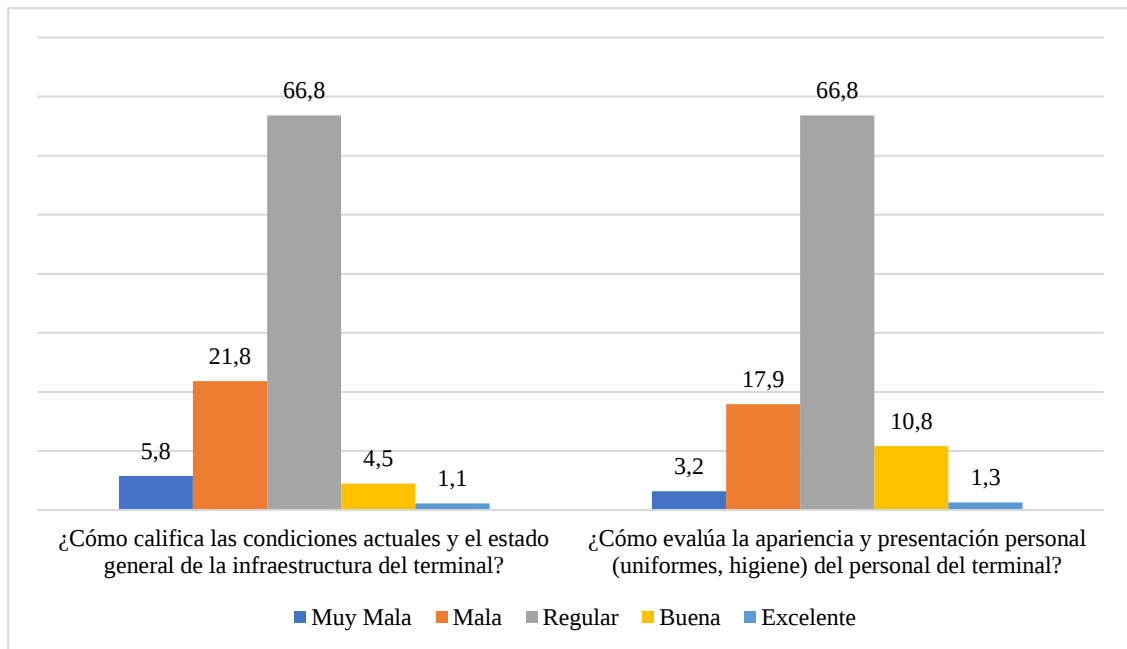
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados muestran un alto nivel de insatisfacción respecto al estado de limpieza y mantenimiento de las instalaciones de la terminal terrestre de Quevedo. Un 62,1 % de los encuestados se declara insatisfecho y un 11,3 % muy insatisfecho, lo que en conjunto representa un 73,4 % de percepción negativa. Por otro lado, el 20,5 % de los usuarios mantiene una postura neutral, lo que indica que, aunque no encuentran el estado de las instalaciones totalmente deficiente, tampoco lo consideran

satisfactorio. Solo un pequeño porcentaje de usuarios se muestra satisfecho (4,2 %) o muy satisfecho (1,8 %), lo que evidencia que el mantenimiento y la limpieza del terminal son aspectos que requieren una mejora significativa.

Figura 9.

Dimensión Tangibilidad - Infraestructura física y Aspecto del personal

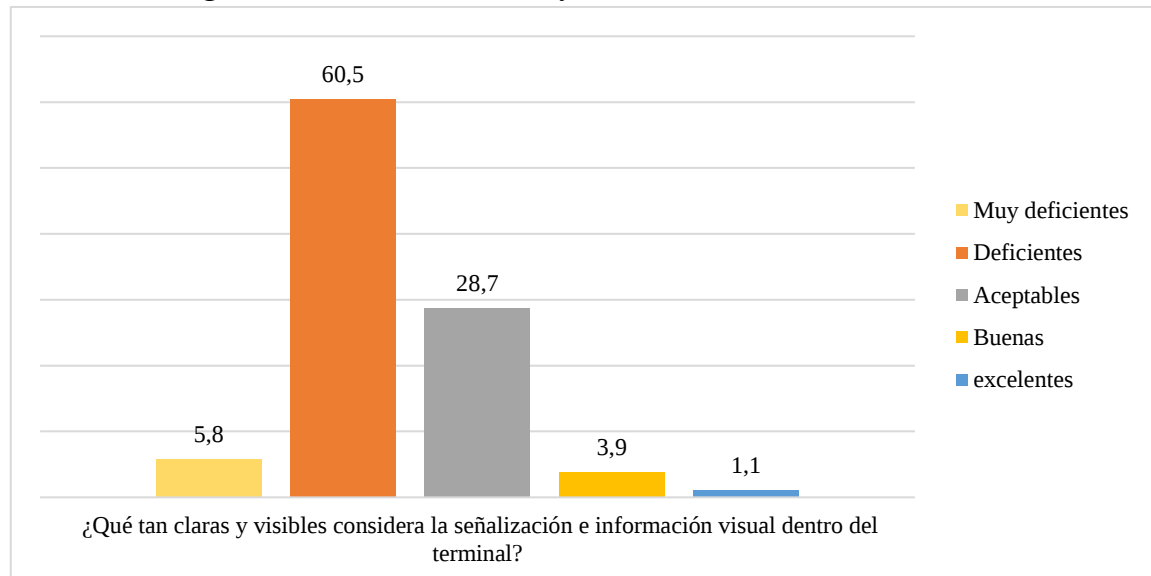


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: En cuanto a la infraestructura, el 66,8 % de los encuestados la califica como regular, lo que indica que, aunque no la consideran en condiciones críticas, tampoco la perciben como adecuada. Sin embargo, un 27,6 % tiene una opinión negativa, mientras que solo un 5,6 % la califica como buena o excelente, lo que evidencia la necesidad de mejoras en el mantenimiento y estado de las instalaciones. Respecto a la apariencia y presentación del personal, también prevalece la calificación de regular con un 66,8 %, lo que sugiere que, si bien no hay un descontento generalizado, tampoco se considera que el personal proyecte una imagen óptima. Un 21,1 % de los encuestados tiene una percepción negativa, mientras que solo el 12,1 % la considera buena o excelente.

Figura 10.

Dimensión Tangibilidad - Señalización e información visual

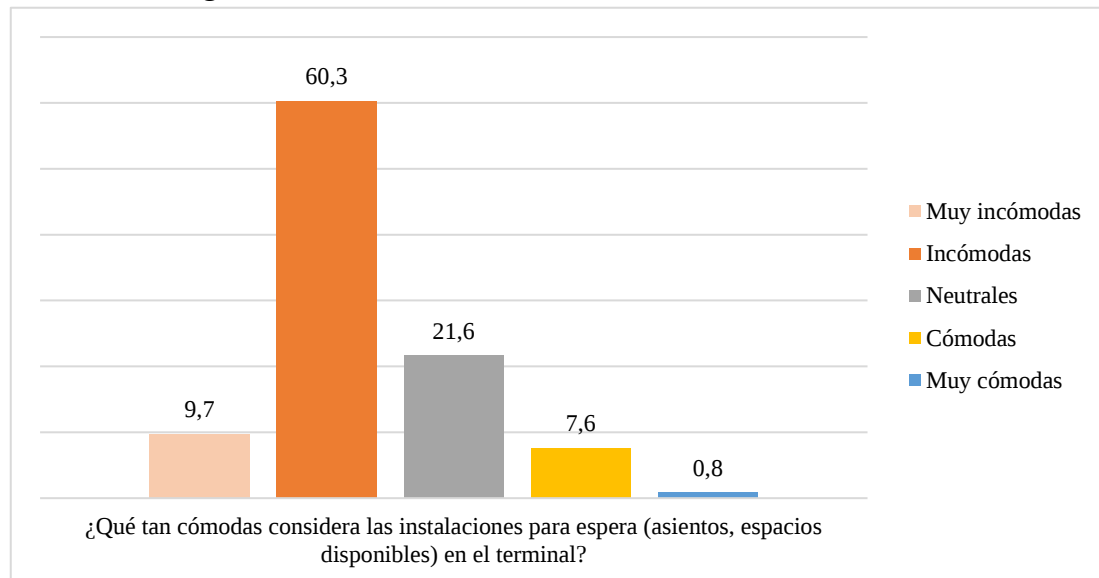


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados muestran que la señalización y la información visual dentro de la terminal terrestre de Quevedo son una de las principales áreas de mejora. El 60,5 % de los encuestados considera que la señalización es deficiente, y un 5,8 % adicional la califica como muy deficiente, lo que indica que la mayoría de los usuarios tienen dificultades para encontrar información clara dentro de la terminal. Solo el 28,7 % la considera aceptable, mientras que un porcentaje mínimo (5 % en total) la percibe como buena o excelente.

Figura 11.

Dimensión Tangibilidad - Comodidad de las instalaciones

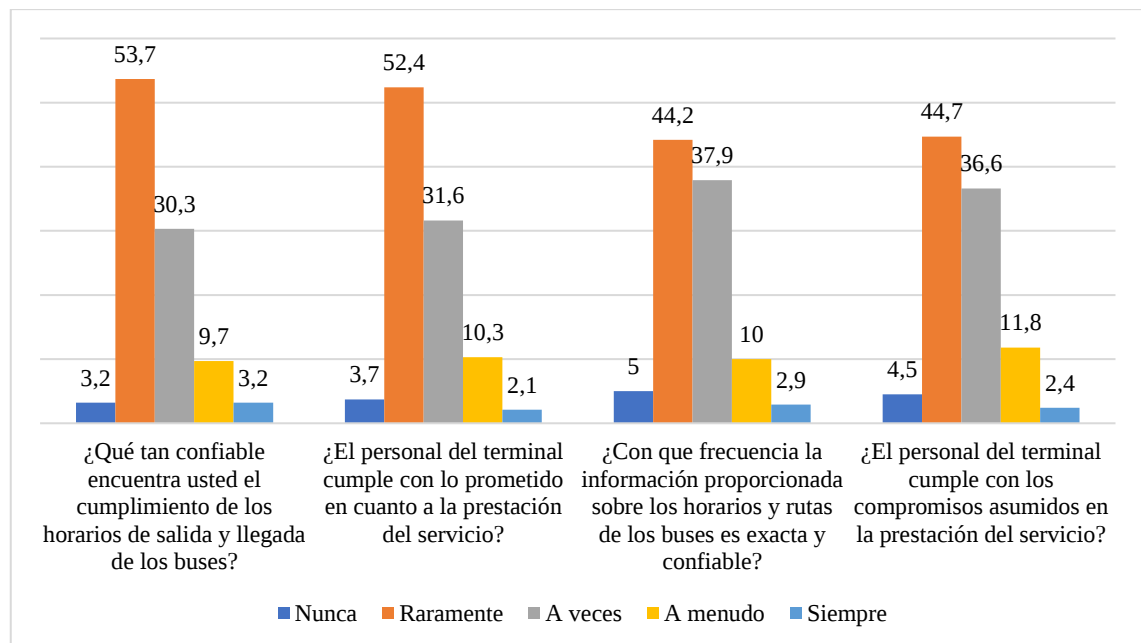


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados reflejan que la comodidad de las instalaciones de espera en la terminal terrestre de Quevedo es un aspecto que requiere mejoras significativas. El 60,3 % de los encuestados considera que los asientos y los espacios disponibles son incómodos, mientras que un 9,7 % adicional los califica como muy incómodos. Esto significa que aproximadamente 7 de cada 10 usuarios tienen una percepción negativa de la comodidad en las áreas de espera. Solo el 7,6 % los considera cómodos y un mínimo 0,8 % los califica como muy cómodos.

Figura 12.

Dimensión Fiabilidad



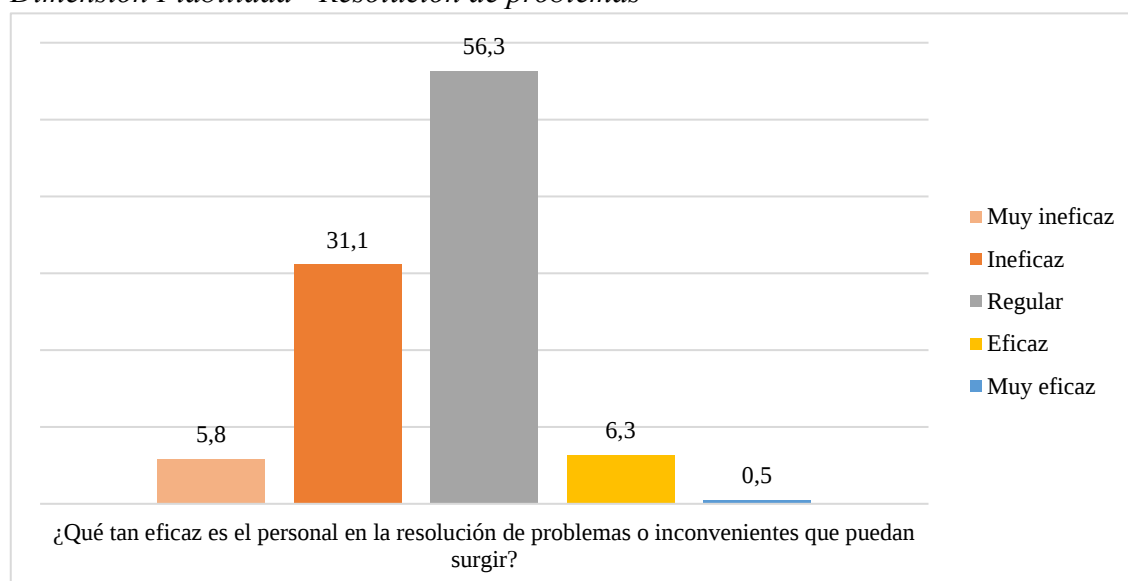
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados reflejan una percepción general de baja confiabilidad en el cumplimiento de horarios, la exactitud de la información y el desempeño del personal del terminal terrestre de Quevedo. Más de la mitad de los encuestados (53,7 %) considera que los horarios de salida y llegada de los buses raramente se cumplen, mientras que un 30,3 % menciona que esto ocurre a veces, lo que indica que la puntualidad es un problema recurrente. Solo un 9,7 % lo califica como frecuente y apenas un 3,2 % cree que siempre se respeta el itinerario. En cuanto al cumplimiento del personal en la prestación del servicio, un 52,4 % señala que raramente se cumple con lo prometido, y un 31,6 % considera que esto ocurre a veces, evidenciando una insatisfacción con la calidad y compromiso del personal. Por otro lado, la confiabilidad de la información sobre horarios y rutas también es cuestionada, ya que un 44,2 % de los encuestados opina que raramente

es exacta, mientras que un 37,9 % señala que esto ocurre a veces, reflejando un margen de error significativo en la comunicación de los servicios. Además, el 44,7 % de los usuarios indica que el personal raramente cumple con los compromisos asumidos, y un 36,6 % menciona que esto ocurre a veces, lo que refuerza la percepción de falta de profesionalismo y responsabilidad en la atención al usuario.

Figura 13.

Dimensión Fiabilidad - Resolución de problemas

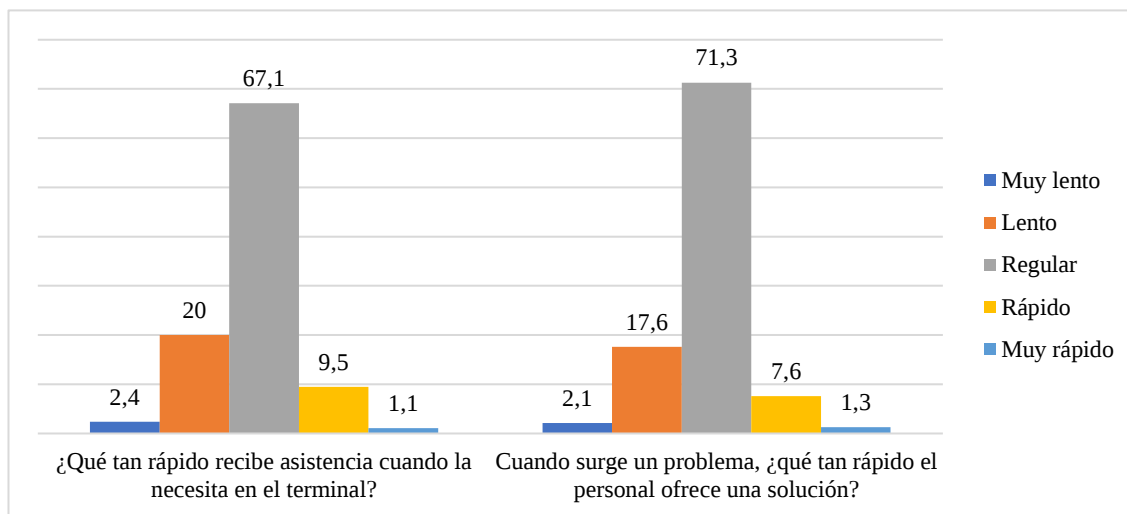


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados indican que la percepción de los usuarios sobre la eficacia del personal en la resolución de problemas o inconvenientes dentro del terminal terrestre de Quevedo es predominantemente baja. Un 31,1 % de los encuestados considera que el personal es ineficaz en la gestión de conflictos, mientras que la mayoría (56,3 %) lo califica como regular, lo que sugiere una falta de confianza en la capacidad del equipo para resolver problemas de manera efectiva. Solo un 6,3 % percibe al personal como eficaz y apenas un 0,5 % lo califica como muy eficaz, lo que refleja una notable carencia de eficiencia en el servicio.

Figura 14.

Dimensión Capacidad de respuesta - Rapidez en la atención y Velocidad de solución

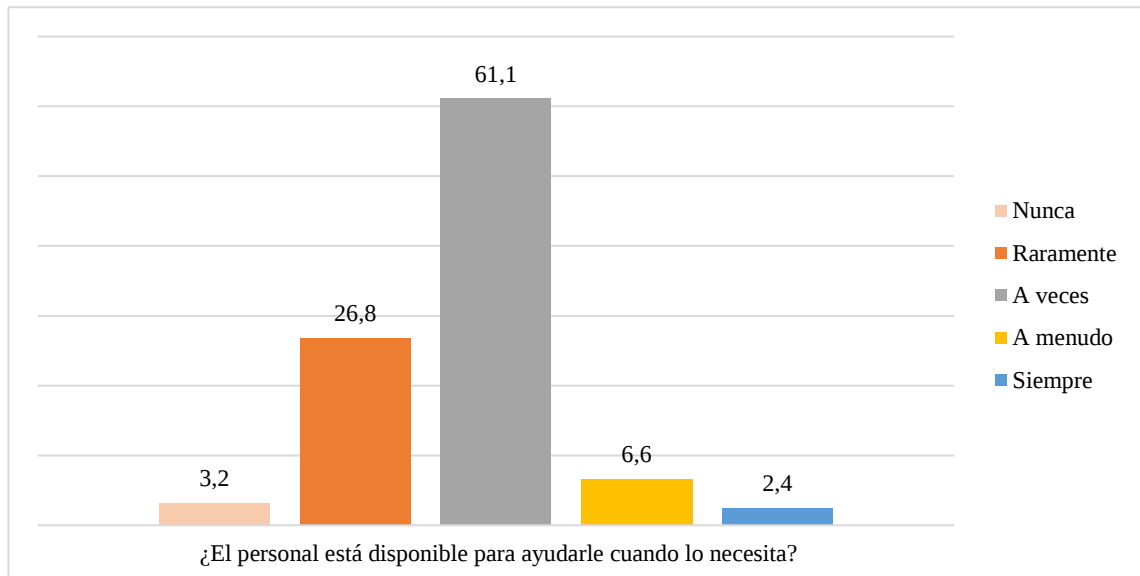


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados indican que la mayoría de los usuarios perciben una atención de asistencia y solución de problemas en el terminal como regular, con un 67,1 % y 71,3 %, respectivamente. Un porcentaje menor considera que la atención es rápida o muy rápida (10,6 % y 8,9 % en cada caso), lo que sugiere que, si bien la asistencia y resolución de problemas no son deficientes, tampoco se destacan por su rapidez. Por otro lado, una proporción significativa de usuarios (22,4 % y 19,7 %) opina que la asistencia y respuesta a problemas son lentas o muy lentas

Figura 15.

Dimensión Capacidad de respuesta - Disponibilidad del personal

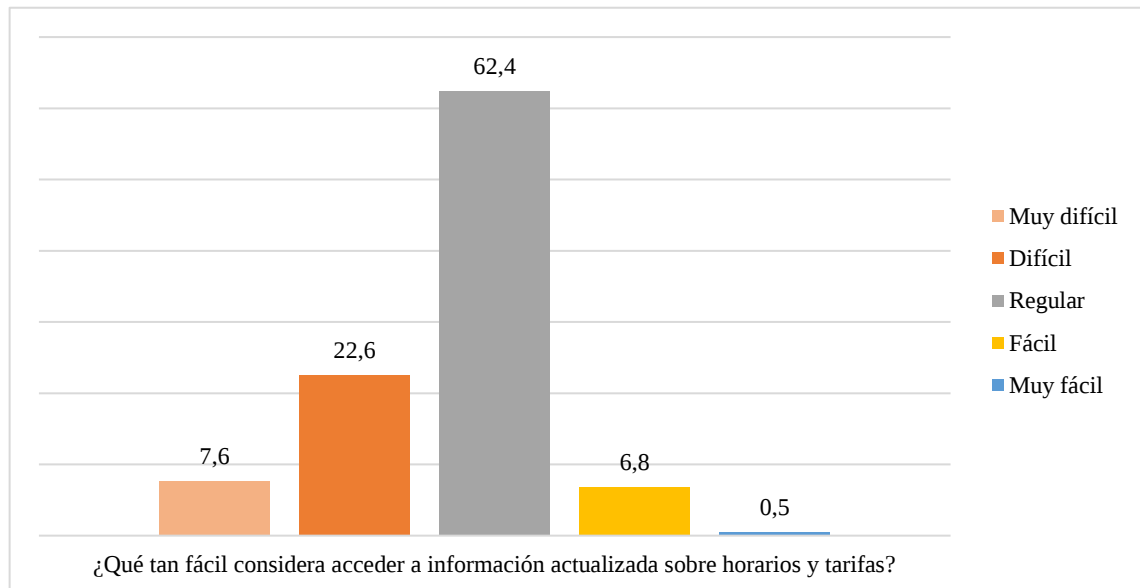


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios percibe la disponibilidad del personal como intermitente, ya que el 61,1 % indicó que a veces reciben ayuda cuando la necesitan. Un 26,8 % señaló que esto ocurre raramente y un 3,2 % afirmó que nunca hay personal disponible, lo que evidencia una percepción general de limitada asistencia. Solo un 9 % de los encuestados considera que el personal está disponible a menudo o siempre.

Figura 16.

Dimensión Capacidad de respuesta - Disponibilidad de información

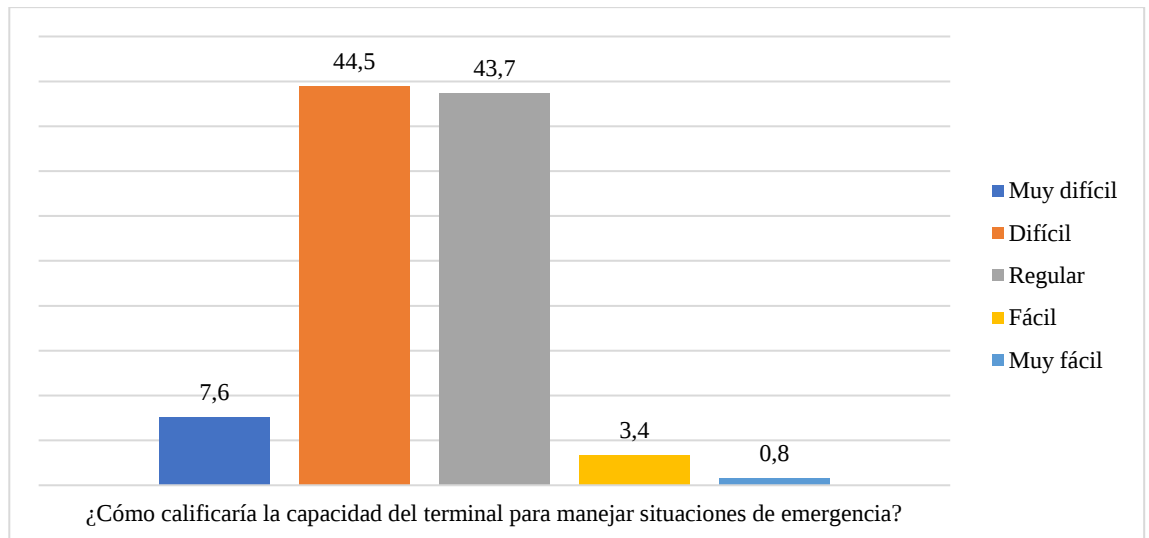


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados reflejan que la mayoría de los usuarios (62,4 %) considera que acceder a información actualizada sobre horarios y tarifas es regular, lo que indica que, si bien no es extremadamente complicado, tampoco es un proceso completamente eficiente. Un porcentaje significativo (30,2 %) percibe que obtener esta información es difícil o muy difícil, lo que evidencia una barrera en la accesibilidad de datos clave para los usuarios. En contraste, solo un 7,3 % considera que el acceso a esta información es fácil o muy fácil.

Figura 17.

Dimensión Capacidad de respuesta - Atención de emergencias

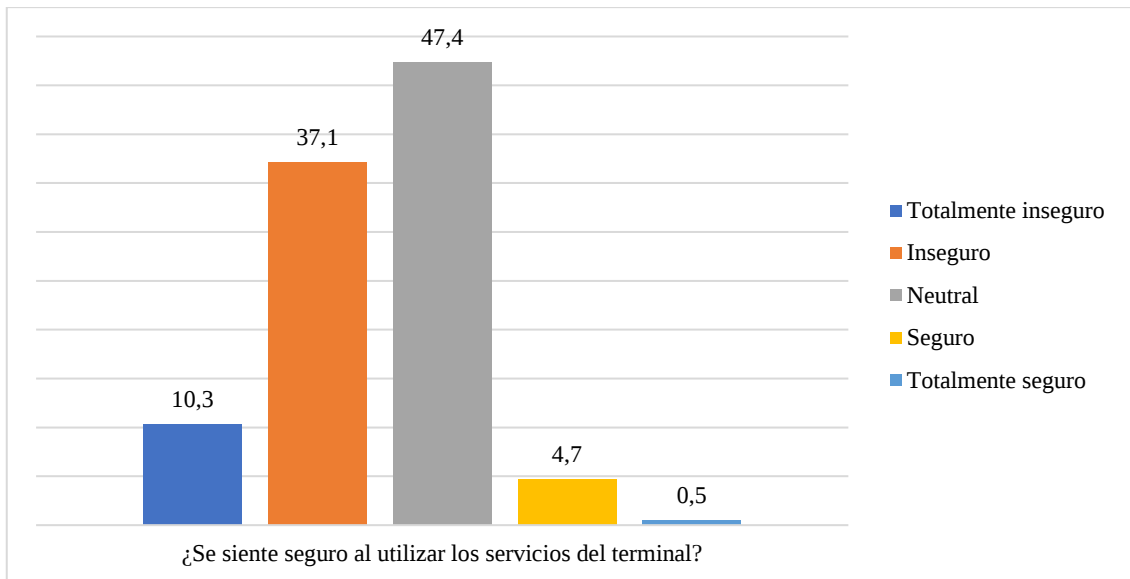


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados indican que la percepción sobre la capacidad del terminal para manejar situaciones de emergencia es mayormente negativa. Un 52,1 % de los usuarios considera que esta capacidad es difícil o muy difícil, lo que sugiere preocupaciones significativas sobre la preparación y respuesta ante emergencias. Además, un 43,7 % califica la capacidad como regular, lo que refleja una percepción de desempeño intermedio, sin ser completamente deficiente pero tampoco eficiente. Solo un 4,2 % de los encuestados considera que el manejo de emergencias es fácil o muy fácil.

Figura 18.

Dimensión Seguridad - Sensación de seguridad

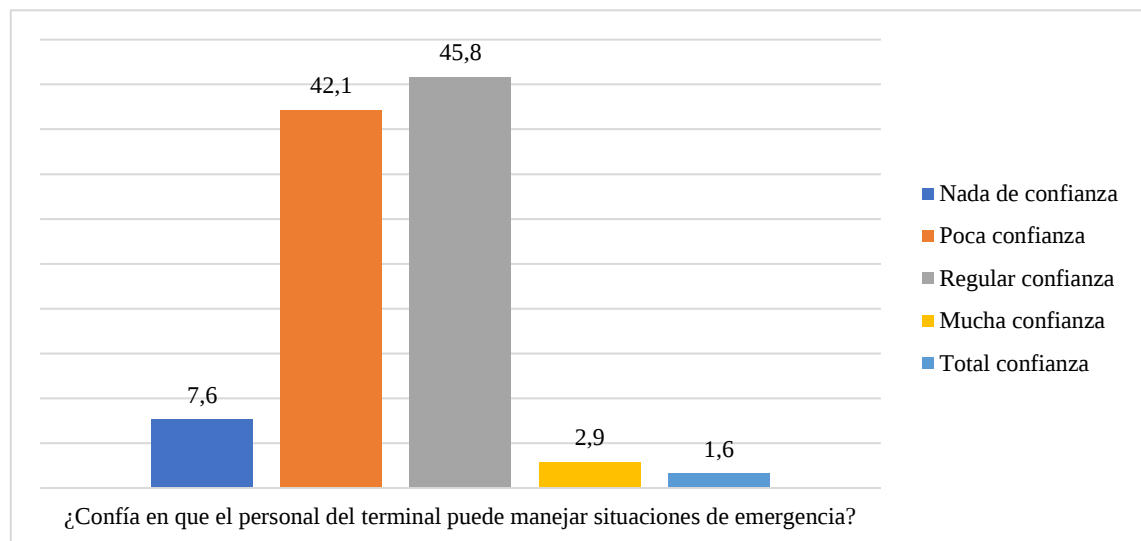


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados reflejan una percepción generalizada de inseguridad entre los usuarios del terminal. Un 47,4 % se mantiene en una postura neutral, lo que sugiere que no se sienten completamente seguros, pero tampoco enfrentan una sensación extrema de riesgo. Sin embargo, un 47,4 % de los encuestados manifiesta sentirse inseguro o totalmente inseguro, lo que indica una preocupación significativa sobre la seguridad en el terminal. En contraste, solo un 5,2 % considera que el entorno es seguro o totalmente seguro.

Figura 19.

Dimensión Seguridad - Confianza en el personal

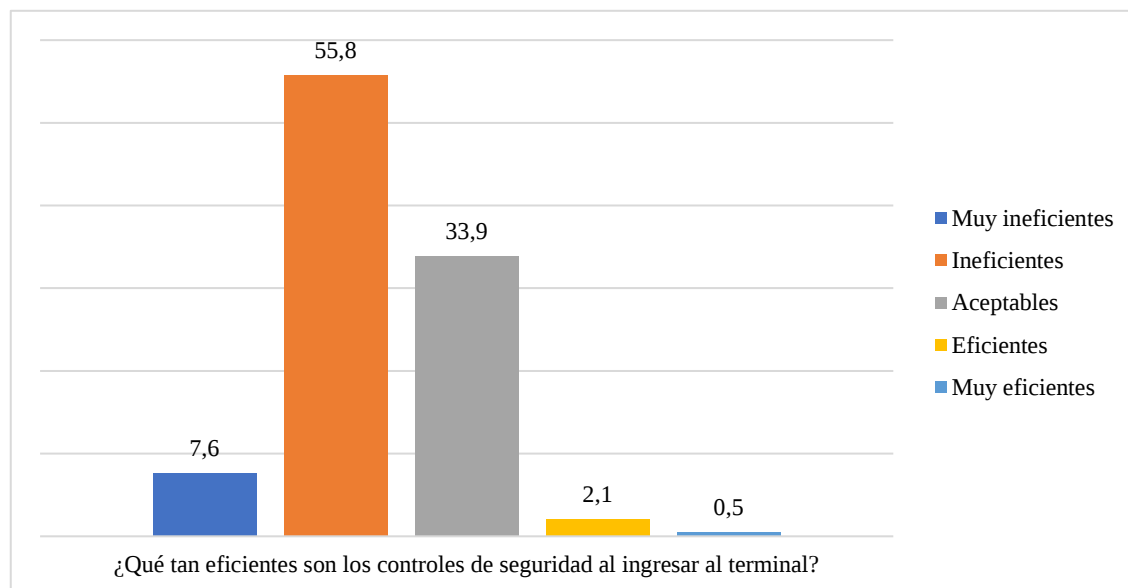


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados indican una baja confianza en la capacidad del personal del terminal para manejar situaciones de emergencia. Un 49,7 % de los usuarios expresa poca confianza o nada de confianza, lo que evidencia una percepción generalizada de falta de preparación o eficiencia en la gestión de emergencias. Además, el 45,8 % de los encuestados se mantiene en una postura regular, lo que sugiere incertidumbre sobre la capacidad del personal en estos escenarios. Solo un 4,5 % manifiesta mucha confianza o total confianza.

Figura 20.

Dimensión Seguridad - Control de seguridad

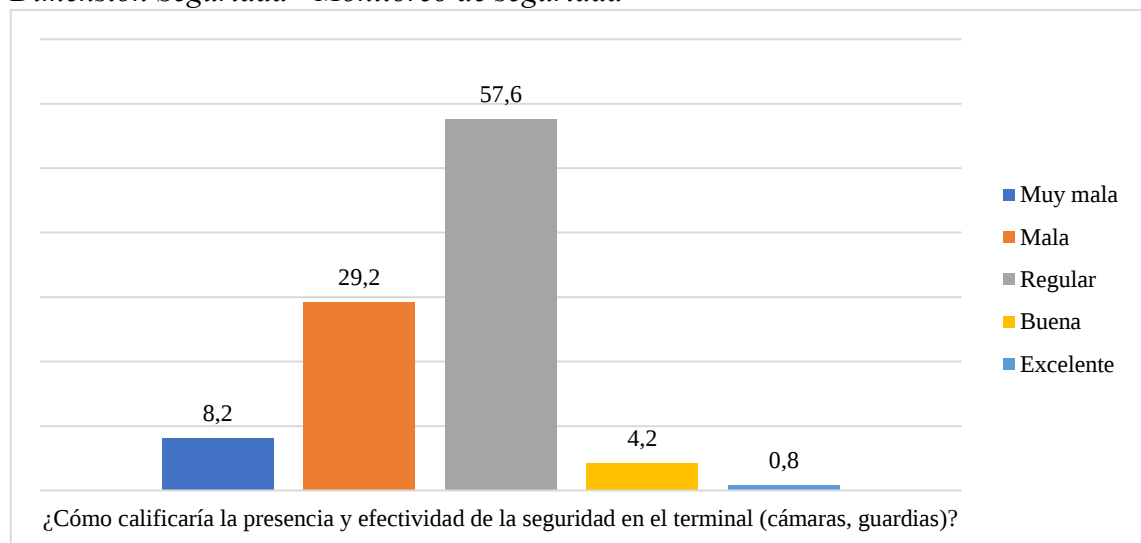


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados reflejan una percepción predominantemente negativa sobre la eficiencia de los controles de seguridad al ingresar al terminal. Un 63,4 % de los usuarios los califica como ineficientes o muy ineficientes, lo que indica preocupaciones significativas sobre su efectividad. Además, un 33,9 % los considera aceptables, lo que sugiere que, si bien cumplen con ciertas expectativas mínimas, no garantizan un control óptimo. Solo un 2,6 % de los encuestados opina que estos controles son eficientes o muy eficientes

Figura 21.

Dimensión Seguridad - Monitoreo de seguridad

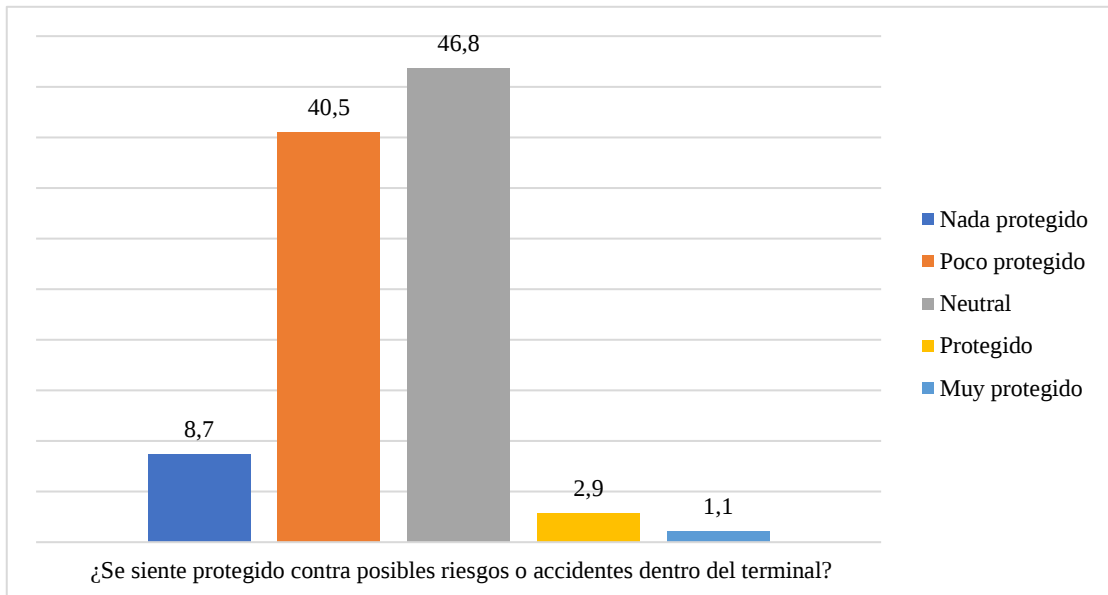


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados reflejan una percepción mayormente negativa sobre la presencia y efectividad de la seguridad en el terminal. Un 37,4 % de los usuarios califica la seguridad como mala o muy mala, lo que indica preocupaciones significativas sobre la insuficiencia de cámaras de vigilancia, la presencia de guardias o la eficacia de las medidas de seguridad. Además, el 57,6 % la considera regular, lo que sugiere que, si bien existen ciertos mecanismos de seguridad, estos no generan una sensación de protección completa entre los usuarios. Solo un 5 % califica la seguridad como buena o excelente

Figura 22.

Dimensión Seguridad - Prevención de riesgos

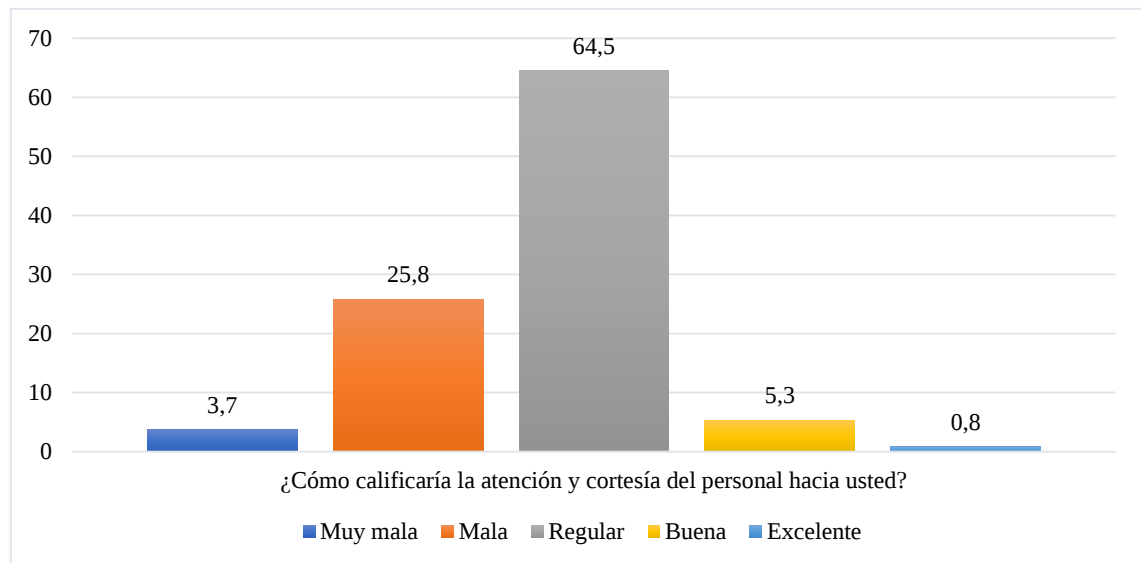


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados indican que la mayoría de los usuarios no percibe un alto nivel de protección dentro del terminal. Un 49,2 % de los encuestados se siente poco protegido o nada protegido, lo que refleja preocupaciones significativas sobre la seguridad y prevención de riesgos o accidentes. Además, el 46,8 % mantiene una postura neutral, lo que sugiere incertidumbre sobre la efectividad de las medidas de protección implementadas. Solo un 4 % considera que está protegido o muy protegido.

Figura 23.

Dimensión Empatía - Atención personalizada

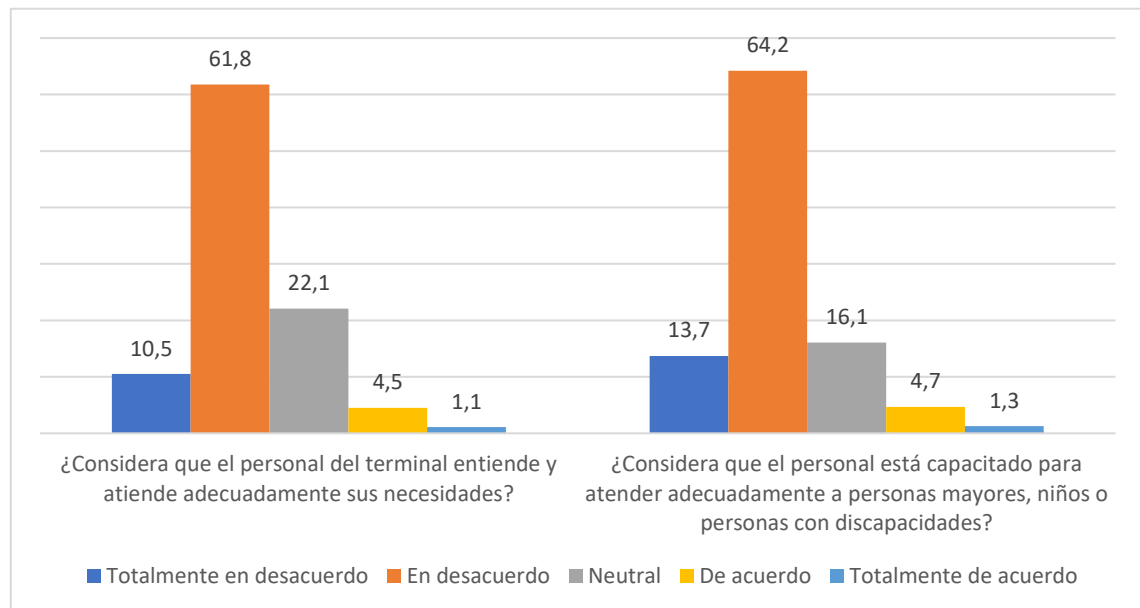


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados reflejan que la percepción sobre la atención y cortesía del personal del terminal es mayormente neutral. La mayoría de los usuarios (64,5 %) califica la atención como regular, lo que sugiere que, si bien no es deficiente, tampoco destaca por su calidad. Un 29,5 % de los encuestados considera que la atención es mala o muy mala, lo que indica la existencia de experiencias negativas en el trato recibido. En contraste, solo un 6,1 % la califica como buena o excelente.

Figura 24.

Dimensión Empatía - Comprensión de necesidades y Atención a grupos vulnerables

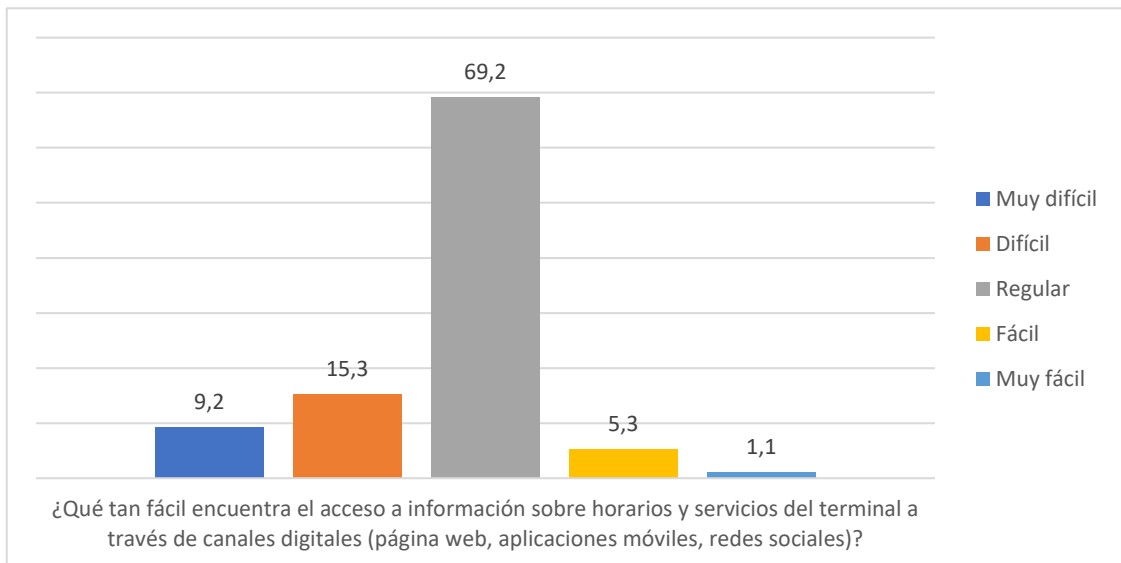


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados muestran una percepción generalizada de insatisfacción con la capacidad del personal del terminal para comprender y atender adecuadamente las necesidades de los usuarios. Un 72,3 % de los encuestados está en desacuerdo o completamente en desacuerdo con la afirmación de que el personal atiende adecuadamente sus necesidades. Además, un 22,1 % se mantiene neutral, lo que refleja incertidumbre, mientras que solo un 5,6 % está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación. En cuanto a la capacitación del personal para atender adecuadamente a personas mayores, niños o personas con discapacidades, los resultados son igualmente negativos, con un 77,9 % de los usuarios en desacuerdo o completamente en desacuerdo. Un 16,1 % mantiene una postura neutral, y solo un 6 % considera que el personal está capacitado para estas atenciones especiales.

Figura 25.

Dimensión Empatía - Acceso a información digital

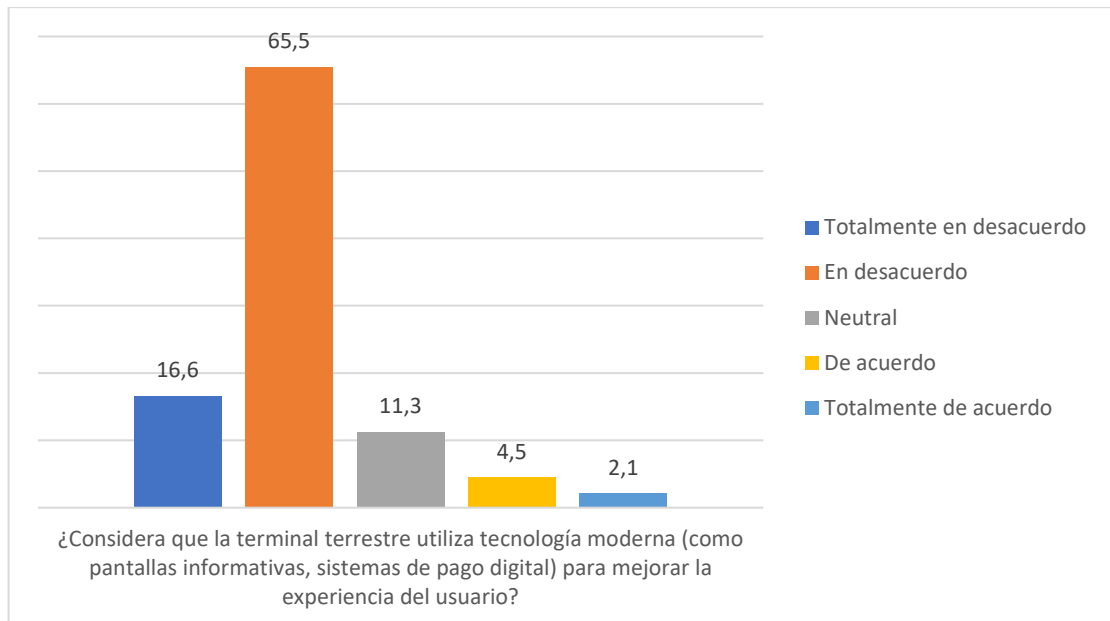


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios encuentra regular el acceso a información sobre horarios y servicios del terminal a través de canales digitales, con un 69,2 % de respuestas en esta categoría. Esto indica que, aunque la información está disponible, podría no ser completamente accesible o clara para todos. Un 24,5 % de los encuestados considera que acceder a esta información es difícil o muy difícil, lo que refleja posibles barreras tecnológicas o de usabilidad en los canales digitales. Solo un 6,4 % califica el acceso como fácil o muy fácil.

Figura 26.

Dimensión Empatía - Utilización de tecnología

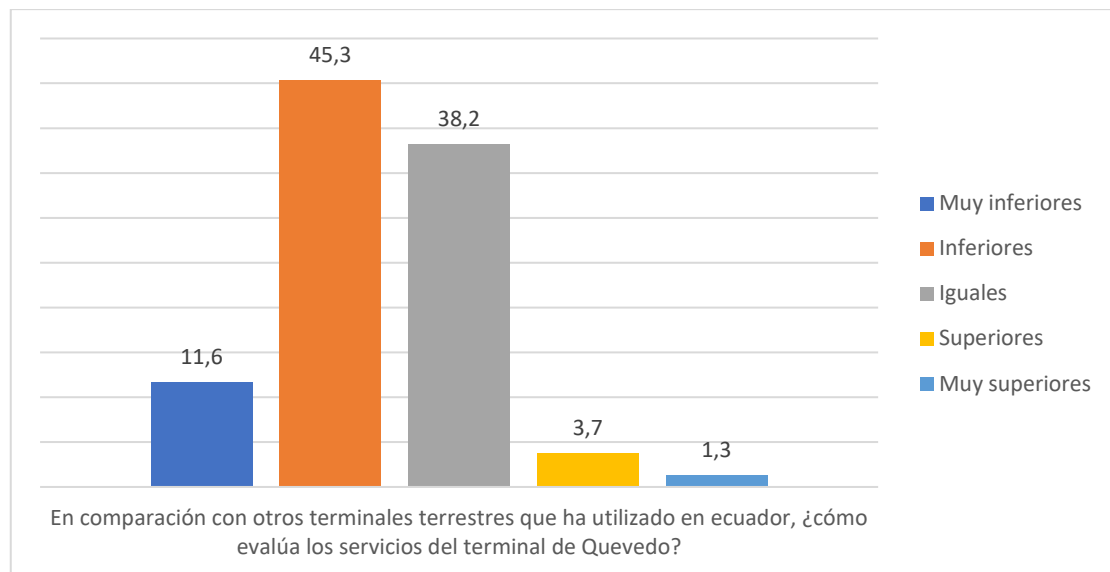


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados muestran una percepción mayoritaria de que el terminal terrestre no utiliza tecnología moderna para mejorar la experiencia del usuario. Un 82,1 % de los encuestados está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación de que el terminal emplea tecnologías como pantallas informativas o sistemas de pago digital. Solo un 6,6 % está de acuerdo o totalmente de acuerdo

Figura 27.

Dimensión Empatía - Comparación con otros terminales

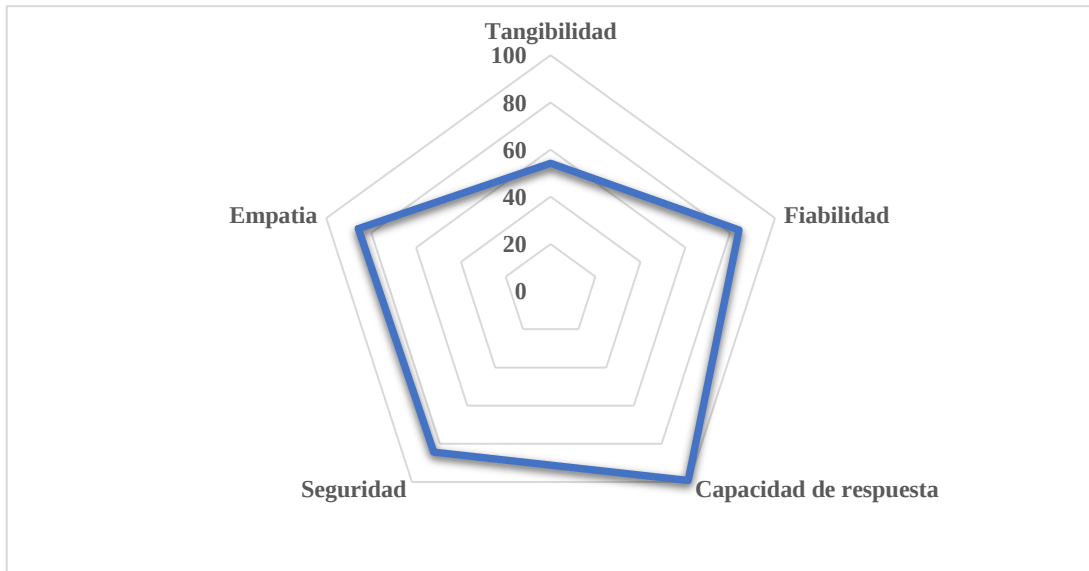


Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Análisis: Los resultados indican que la mayoría de los usuarios considera que los servicios del terminal de Quevedo son inferiores en comparación con otros terminales terrestres en Ecuador, con un 56,9 % en esta categoría. Un 38,2 % de los encuestados opina que los servicios son iguales, lo que sugiere que algunos usuarios no perciben diferencias significativas. Sin embargo, solo un 5 % califica los servicios como superiores o muy superiores.

Figura 28.

Evaluación de la calidad del servicio según Indicadores SERVQUAL – Terminal Terrestre de Quevedo, 2023



Elaborado por: Autora de la investigación

La evaluación de la calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL arrojó resultados diferenciados en sus cinco dimensiones. La Capacidad de respuesta obtuvo el puntaje más alto con 99,2, evidenciando una rápida atención a los requerimientos del usuario. Le siguieron Empatía (85,7) y Seguridad (84,27), lo que indica que el personal demuestra una actitud cordial y genera confianza en los usuarios. La Fiabilidad alcanzó un 83,97, reflejando que, en general, los servicios se cumplen según lo prometido. Sin embargo, el indicador más bajo fue Tangibilidad, con apenas 54,2, lo cual revela deficiencias visibles en la infraestructura, el equipamiento y la presentación del entorno físico del terminal.

4.2.2. Discusión del segundo objetivo

La percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en la Terminal Terrestre del Cantón Quevedo refleja importantes áreas de mejora, especialmente en términos de limpieza, mantenimiento de instalaciones, infraestructura, señalización y comodidad de

los espacios. Estos resultados pueden ser analizados a través del modelo SERVQUAL, que abarca cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En este análisis, se observa que las áreas relacionadas con la tangibilidad, como el estado físico de las instalaciones y la presentación del personal, son percibidas negativamente por un alto porcentaje de los usuarios, lo que resalta la necesidad de intervención en estos aspectos.

La insatisfacción con la limpieza y mantenimiento de las instalaciones (73,4 % de los usuarios insatisfechos o muy insatisfechos) concuerda con lo que ha sido mencionado por otros estudios en el ámbito del transporte público y los terminales terrestres. Por ejemplo, estudios realizados por Bravo & Gregor, (2022), los que propusieron el modelo SERVQUAL, sostienen que la tangibilidad es una de las dimensiones más críticas en la percepción de calidad de los servicios, especialmente en sectores como el transporte, donde el estado físico del entorno juega un papel fundamental en la satisfacción del cliente. El nivel de insatisfacción observado en Quevedo refleja una tendencia global, como lo demuestran los trabajos de Naranjo & Caisa, (2023), quienes hallaron que una infraestructura deficiente en terminales y estaciones afecta negativamente la percepción del servicio, incluso cuando otros factores, como la fiabilidad, están por encima de las expectativas de los usuarios.

Además, la percepción negativa sobre la infraestructura de la terminal terrestre (66,8 % considera la infraestructura como regular) se alinea con investigaciones previas que evidencian la importancia de mantener instalaciones de alta calidad en espacios públicos. En un estudio de Ochoa et al., (2022), se destaca que una infraestructura de calidad es un factor determinante en la satisfacción de los clientes en servicios de transporte. Este autor resalta que una infraestructura deficiente no solo afecta la

comodidad, sino que también crea una imagen negativa del servicio en su totalidad, lo cual es consistente con los resultados obtenidos en Quevedo.

Por otro lado, la calificación regular de la presentación del personal (66,8 %) también es un aspecto que requiere atención. Chiang et al., (2023), la competencia y apariencia del personal son esenciales para generar confianza en los usuarios. Una presentación profesional y la capacidad de respuesta del personal son vitales para asegurar que los usuarios se sientan valorados y bien atendidos, especialmente cuando hay altas expectativas en cuanto a la interacción con el servicio.

En cuanto a la señalización, un 60,5 % de los usuarios la califican como deficiente, lo cual también refleja una tendencia similar observada en otros estudios sobre terminales de transporte. De acuerdo con Lingán Cano et al., (2024) una señalización clara y efectiva es crucial para una experiencia de usuario positiva en entornos como terminales y estaciones. La falta de señalización adecuada no solo genera confusión entre los usuarios, sino que también puede afectar su percepción general sobre la organización y la calidad del servicio.

En cuanto a la comodidad de las instalaciones de espera, el 60,3 % de los usuarios considera que los asientos y los espacios son incómodos, lo que es consistente con estudios previos sobre la importancia del confort en terminales y estaciones. Según Arboleda et al., (2016), los ambientes físicos son elementos tangibles que influyen profundamente en la experiencia del cliente, y la falta de comodidad en estos espacios puede resultar en una percepción negativa del servicio.

La composición del personal muestra una alta rotación, con una considerable proporción de empleados nuevos, lo que podría estar relacionado con la falta de una formación continua y la experiencia limitada en algunos casos. Esto se alinea con lo

encontrado en estudios de Zabala et al., (2021b), quienes concluyen que la alta rotación de personal influye negativamente en la calidad del servicio debido a la falta de experiencia. Sin embargo, la satisfacción de los trabajadores con la gestión administrativa y la comunicación interna es bastante alta, lo cual es un factor positivo, como también se observa en investigaciones de Choez & Moreira, (2020b) sobre la importancia de la motivación y la comunicación efectiva en entornos organizacionales.

En términos de la percepción de los usuarios, los resultados sobre la calidad del servicio son mayormente positivos. Esto coincide con los estudios de Hernández et al., (2023), que sugieren que la satisfacción del cliente está estrechamente vinculada con la eficiencia del servicio y la preparación del personal. Aunque se aprecian aspectos positivos, como la competencia del personal en la resolución de problemas y la atención rápida, la infraestructura y algunos servicios muestran áreas de mejora, lo que podría estar limitando la satisfacción total de los usuarios, como se mencionó en trabajos previos de Martínez et al., (2020b), quienes sugieren que la infraestructura es un pilar clave para la experiencia del usuario.

Por otro lado, las propuestas de mejora indicadas por los funcionarios, como la adopción de nuevas tecnologías y la capacitación continua del personal, están alineadas con las mejores prácticas recomendadas por Quintero et al., (2021) para mejorar la eficiencia y satisfacción en servicios públicos. La inversión en infraestructura y la mejora de la comunicación interna también son aspectos clave señalados en diversos estudios como el de Moreira, (2022), quienes afirman que estos elementos son fundamentales para mantener un alto nivel de servicio en terminales terrestres.

4.3. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON EL FIN DE OPTIMIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA TERMINAL TERRESTRE.

La calidad del servicio en las instituciones públicas depende, en gran medida, de la solidez de su gestión administrativa. En la Terminal Terrestre de Quevedo se identificaron diversas falencias que comprometen la eficiencia, satisfacción del usuario e imagen institucional. Con base en el diagnóstico obtenido y en los datos recolectados mediante entrevistas y encuestas (usuarios, funcionarios y gerente), se proponen a continuación recomendaciones estratégicas, agrupadas en cinco ejes prioritarios, para reestructurar y fortalecer el funcionamiento administrativo de esta entidad.

Fortalecimiento de la planificación institucional

Una planificación estratégica deficiente afecta directamente la operatividad diaria. Se propone implementar un modelo de planificación por resultados (PpR), revisado anualmente.

Tabla 6.

Recomendaciones para el fortalecimiento de la planificación institucional

Acción recomendada	Justificación técnica	Responsable	Periodicidad
Diseño de un Plan Operativo Anual (POA) basado en indicadores de gestión	Mejora la asignación eficiente de recursos y establece metas medibles	Dirección administrativa	Anual

Implementar reuniones mensuales de seguimiento al POA	Permite corregir desviaciones y mejorar procesos en tiempo real	Coordinadores de área	Mensual
Elaboración de un Plan de Contingencia ante emergencias operativas	Reduce el impacto de imprevistos (fallas eléctricas, congestión, seguridad)	Comité técnico operativo	Trimestral

Impacto esperado: Mayor coherencia entre planificación y ejecución, mejor coordinación interdepartamental, reducción de fallos operativos.

Capacitación continua del talento humano

El nivel de formación y habilidades blandas del personal es clave para garantizar una atención de calidad y eficiente.

Tabla 7.

Recomendaciones para la capacitación continua del talento humano

Tipo de capacitación	Competencias a fortalecer	Modalidad	Frecuencia	Responsable
Atención al cliente	Empatía, escucha activa, resolución de conflictos	Presencial/virtual	Semestral	RRHH + facilitadores externos
Normativa y protocolos de seguridad	Protocolos de evacuación, trato a personas vulnerables	Simulacros y talleres	Trimestral	Seguridad institucional

Uso de tecnologías administrativas	Manejo de sistemas automatizados (tickets, ERP)	Cursos técnicos	Trimestral	Dirección de TI
------------------------------------	---	-----------------	------------	-----------------

Impacto esperado: Mejora en la interacción usuario-personal, disminución de quejas, aumento en el desempeño laboral y motivación del personal.

Automatización de procesos administrativos y operativos

La falta de automatización genera lentitud en trámites y desconexión entre áreas.

Tabla 8.

Recomendaciones para la automatización de procesos administrativos y operativos

Sistema propuesto	Función	Tecnología sugerida	Beneficio esperado
Sistema de Gestión de Filas (SGF)	Distribuir turnos para servicios como boletería, atención al cliente	Software con pantallas digitales y QR	Reducción de tiempos de espera y aglomeraciones
Plataforma de retroalimentación digital	Recoger quejas, sugerencias y evaluar satisfacción del usuario	Aplicación web o kioscos con formularios integrados	Toma de decisiones basada en datos reales
Sistema de gestión documental digital	Controlar trámites internos, archivos, memorandos, actas, etc.	Suite ERP pública o software libre	Reducción de papeleo, trazabilidad de procesos

Impacto esperado: Reducción del tiempo de respuesta administrativa, mayor transparencia, digitalización efectiva.

Medición, control y análisis de resultados

No se puede mejorar lo que no se mide. Actualmente, la Terminal carece de una cultura institucional de seguimiento y evaluación.

Tabla 9.

Recomendaciones para la medición, control y análisis de resultados

Herramienta de evaluación	Indicadores a medir	Periodicidad	Responsable
Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard)	Satisfacción del cliente, eficiencia operativa, cumplimiento POA	Trimestral	Comité de calidad
Encuestas SERVQUAL digitalizadas	Dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía	Semestral	Área de calidad
Auditoría interna de procesos	Nivel de cumplimiento de procedimientos administrativos	Anual	Contraloría interna

Impacto esperado: Mejora en la toma de decisiones estratégicas, identificación de procesos críticos, cultura de rendición de cuentas.

Adaptación a las necesidades del usuario

Los usuarios requieren un servicio empático, ágil, seguro y moderno. Las recomendaciones en este eje permiten responder directamente a su voz.

Tabla 10.*Recomendaciones para la adaptación a las necesidades del usuario*

Necesidad identificada	Acción de mejora	Forma de implementación
Información confusa sobre horarios y rutas	Instalación de pantallas digitales informativas	En boletería y pasillos principales
Accesibilidad limitada para personas con discapacidad	Señalización podotáctil, rampas, ascensores	Revisión del diseño arquitectónico e intervención municipal
Canales de atención tradicionales poco eficientes	Implementación de chatbot en redes sociales y web	Integrado a página institucional con IA básica

Impacto esperado: Mayor satisfacción del usuario, inclusión, mejor percepción de modernización del servicio.

4.3.1. Discusión del tercer objetivo

La propuesta del uso de tecnología para la gestión de quejas y sugerencias en la Terminal Terrestre de Quevedo presenta una solución tecnológica que responde a las deficiencias observadas en la atención al usuario. Sin embargo, diversos autores y estudios han resaltado tanto las ventajas como los desafíos de implementar tecnologías automatizadas en entornos de servicio al cliente. De acuerdo con Nguyen et al., (2021), la implementación de tecnología en el servicio al cliente puede mejorar significativamente la eficiencia operativa, reduciendo tiempos de espera y mejorando la experiencia del usuario. Esta propuesta se alinea con esa perspectiva, ya que permite una atención rápida y continua, contribuyendo a una mayor satisfacción del usuario al proporcionar respuestas inmediatas a quejas y sugerencias.

No obstante, estudios como el de Yin et al., (2021) advierten sobre la posible deshumanización en la interacción con los usuarios cuando se sustituye el contacto humano por la automatización. Aunque puede mejorar la eficiencia, la ausencia de interacción humana puede ser vista como un impedimento para resolver problemas más complejos o emocionales que requieran empatía. La propuesta de mejora en la Terminal Terrestre de Quevedo podría beneficiarse de una integración híbrida, en la que se realice las tareas rutinarias y básicas, mientras que los casos más complejos sean derivados a personal capacitado, como sugieren Skjuve et al., (2021). Esta dualidad puede equilibrar la eficiencia y la calidez en la atención al usuario.

Además, investigaciones como las de Bautista, (2023) destacan que la elaboración de planes tiene un alto potencial para personalizar las interacciones, lo que puede mejorar la satisfacción del usuario. La capacidad para aprender y adaptarse a las necesidades del usuario a través de la inteligencia artificial (IA) podría resultar en una atención más eficiente y ajustada a cada situación. La implementación de una Sistema de gestión de líneas en la Terminal Terrestre de Quevedo debería incluir capacidades avanzadas de procesamiento del lenguaje natural, para que el sistema pueda interpretar adecuadamente las quejas y sugerencias, garantizando respuestas precisas y contextuales, como se menciona en la propuesta.

Por otro lado, Hwang & Kim, (2021) subrayan la importancia de la interfaz de usuario en la aceptación de los sistemas automatizados. No solo debe ser funcional, sino también accesible y fácil de usar para los usuarios de la Terminal Terrestre. En particular, se debe considerar la diversidad en los niveles de familiaridad de los pasajeros con la tecnología. Algunos usuarios pueden encontrar desafiante interactuar con plataformas

digitales, por lo que la interfaz debe ser intuitiva y amigable, con opciones de asistencia rápida si el usuario se siente perdido o necesita ayuda adicional.

Asimismo, el impacto de un chatbot en la toma de decisiones organizativas es un aspecto que merece atención. Según Shin et al., (2023), las herramientas automatizadas, como los chatbots, pueden generar una gran cantidad de datos útiles para la toma de decisiones estratégicas. Sin embargo, la calidad de los datos depende de la correcta implementación y del diseño de los sistemas que gestionan la información. Una perspectiva crítica podría centrarse en la viabilidad técnica y financiera del proyecto. Aunque la implementación de un chatbot podría resultar rentable a largo plazo al reducir costos operativos, las inversiones iniciales en desarrollo e integración pueden ser considerables. Chow et al., (2023) resaltan que la adopción de tecnologías avanzadas requiere una evaluación cuidadosa de los costos y beneficios a largo plazo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Cuanto más difícil es el conflicto
más glorioso es el triunfo.

Thomas Pain

5.1. Conclusiones

El estudio realizado permitió identificar diversos aspectos críticos que inciden directamente en el desempeño administrativo y la calidad del servicio del Terminal Terrestre de Quevedo. Las conclusiones que se presentan a continuación sintetizan los principales hallazgos y constituyen una base sólida para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua.

La gestión administrativa del Terminal Terrestre de Quevedo enfrenta múltiples desafíos que afectan la calidad del servicio, destacándose la falta de estandarización en los procesos, la limitada aplicación de herramientas tecnológicas y la carencia de mecanismos formales de retroalimentación. A pesar de los esfuerzos en capacitación del talento humano, las estrategias implementadas no han sido suficientes para abordar problemas estructurales como los sobrepagos y la deficiente atención de las cooperativas.

La Terminal Terrestre del Cantón Quevedo presenta deficiencias en áreas clave como limpieza, infraestructura y señalización, lo que afecta negativamente la percepción de los usuarios. Los resultados de la entrevista revelan que la Terminal Terrestre del Cantón Quevedo presenta una base sólida en cuanto a la satisfacción del personal y la calidad del servicio, aunque existen áreas de mejora en la infraestructura y la formación continua del personal.

La implementación de estas recomendaciones permitirá fortalecer la gestión administrativa de la Terminal Terrestre de Quevedo, optimizando la calidad del servicio a través de una mejor planificación, capacitación continua del personal, automatización de procesos, evaluación constante del desempeño y una atención más empática y adaptada a las necesidades de los usuarios.

5.2. Recomendación

A partir de los hallazgos obtenidos en el diagnóstico de la gestión del Terminal Terrestre de Quevedo, se plantean recomendaciones orientadas a corregir las deficiencias detectadas y fortalecer las áreas estratégicas de operación.

Estandarizar los procesos administrativos mediante la elaboración de manuales y protocolos internos, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y reducir la variabilidad en la prestación de servicios.

Implementar un sistema permanente de retroalimentación ciudadana, tanto físico como digital, que permita recoger y analizar la opinión de los usuarios para orientar mejoras en la calidad del servicio.

Fortalecer la planificación institucional a través de un Plan Operativo Anual basado en resultados, acompañado de capacitación continua al personal y uso de tecnologías que automaticen procesos clave.

BIBLIOGRAFÍA

- Arboleda Alvarez, L. F., Baño Ayala, D. J., & Villacrés Cevallos, E. P. (2016). Incidencia de la infraestructura sobre la satisfacción de los clientes y vendedores en la Empresa Municipal Mercado de Productores Agrícolas San Pedro de Riobamba (EMMPA). *Industrial Data*, 19(2). <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12814>
- Astudillo Torres, M. P., & Chevez-Ponce, F. (2021). La Escala de Likert en la Medición de las TIC y la Exclusión Social. *Brazilian Journal of Education, Technology and Society (BRAJETS)*, 4(3).
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V, Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020a). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114.
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V, Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020b). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114.
- Barrera Guerra, J. L., & Hinojosa Cruz, A. (2022). Utilización de encuesta de escala Likert para precisar el grado de aplicación del modelo de control interno COSO 2013. *Vinculatégica*, 7(2). <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-47>
- Barreto, D. F. P. (2023a). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697–6712.
- Barreto, D. F. P. (2023b). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697–6712.
- Barreto Regalado, C. J., Solis Muñoz, J. B., & Tenesaca Qhizhpe, P. G. (2023). Factores asociados a la satisfacción del cliente. Entidad financiera de la Economía Popular y Solidaria Austro, Ecuador. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(35). <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i35.1039>

- Bautista, O. V. (2023). Chatbots: la evolución de la atención al cliente en la era digital. *Con-Ciencia Boletín Científico de La Escuela Preparatoria No. 3*, 10(20), 24–27.
- Bravo-Acosta, O., & Gregor-Noriega, S. (2022). Aplicación del modelo Servperf para la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centros de salud. *Revista Carácter*, 10(1).
- Canto, Á., Sosa, W., Bautista, J., Escobar, J., & Santillán, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Alta Tecnología y Sociedad*, 38(1).
- Cariño Huerta, G., & Fuentes Flores, C. M. (2022). Movilidad inteligente en la creación de valor público para usuarios del Metrobús en la Ciudad de México. *Revista de Urbanismo*, 46. <https://doi.org/10.5354/0717-5051.2022.64500>
- Cavanaconza, V. B., & Delgado, S. (2021). Calidad en el servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco-2018. *Yachay-Revista Científico Cultural*, 10(1), 506–510.
- Cayllahua Conde, R. (2024). Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio público en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga. *Revista de Climatología*, 24. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.50-55>
- Cervi, L., Marín-Lladó, C., & Oliveras-Vila, C. (2022). La comunicación de los ayuntamientos en las redes sociales: participación ciudadana, información de servicio público y campaña permanente. *AdComunica*. <https://doi.org/10.6035/adcomunica.6180>
- Chiang Vega, M. M., Escalona tapia, K., & Rivera Cerda, M. J. (2023). Compromiso organizacional y satisfacción laboral, análisis de clases latentes en trabajadores de administración pública y privada. *Ciencias Administrativas*. <https://doi.org/10.24215/23143738e132>
- Choez, F. N. Z., & Moreira, E. M. V. (2020a). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 264–281.

- Choez, F. N. Z., & Moreira, E. M. V. (2020b). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 264–281.
- Chow, J. C. L., Sanders, L., & Li, K. (2023). Design of an Educational Chatbot Using Artificial Intelligence in Radiotherapy. *AI (Switzerland)*, 4(1). <https://doi.org/10.3390/ai4010015>
- Constitución del Ecuador. (2021). *LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL*. www.lexis.com.ec
- Cruz, M. B. M., Zamora, P. A. C., Flores, M. L. R., Hermida, L. X. T., & Gavilánez, L. S. F. (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.
- Cruz Páez, F. O., Ibarra Díaz, C., Rueda Pineda, D. J., & Olivares Vera, D. A. (2020). Análisis exploratorio sobre la apreciación de características predominantes en empresas medianas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva. *Tendencias*, 21(1), 130–156.
- Da Costa Júnior, J. F., Cabral, E. L. dos S., De Souza, R. C., Bezerra, D. de M. C., & E Silva, P. T. de F. (2024). Um estudo sobre o uso da escala de Likert na coleta de dados qualitativos e sua correlação com as ferramentas estatísticas. *CONTRIBUCIONES A LAS CIENCIAS SOCIALES*, 17(1). <https://doi.org/10.55905/revconv.17n.1-021>
- de Castro Hidalgo, D. E. R., Ascón, J. E. G., & Kajat, J. U. (2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing, Lima, Perú. *Industrial Data*, 23(2), 73–82.
- del Águila, M. R. G., & Bardales, J. M. D. (2020a). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241–1255.

- del Águila, M. R. G., & Bardales, J. M. D. (2020b). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241–1255.
- Deng, X., & Yu, Z. (2023). A Meta-Analysis and Systematic Review of the Effect of Chatbot Technology Use in Sustainable Education. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 15, Issue 4). <https://doi.org/10.3390/su15042940>
- Espinoza, J. R. I. (2021a). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437.
- Espinoza, J. R. I. (2021b). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437.
- Espinoza, J. R. I., & Vallejos, C. A. A. (2021a). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática. *TZHOECOEN*, 13(2), 84–93.
- Espinoza, J. R. I., & Vallejos, C. A. A. (2021b). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática. *TZHOECOEN*, 13(2), 84–93.
- Essel, H. B., Vlachopoulos, D., Tachie-Menson, A., Johnson, E. E., & Baah, P. K. (2022). The impact of a virtual teaching assistant (chatbot) on students' learning in Ghanaian higher education. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-022-00362-6>
- Fontalvo, T. J., la hoz-Dominguez, D., Enrique, J., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*, 31(4), 27–34.
- Ghiggo, F. G. B., Hernández, Y. C. U., Revilla, A. C., & Oxolón, J. M. V. (2022a). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 290–301.
- Ghiggo, F. G. B., Hernández, Y. C. U., Revilla, A. C., & Oxolón, J. M. V. (2022b). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 290–301.

- González Ríos, I. (2023). Servicios públicos digitales: Naturaleza jurídica y garantías para el ciudadano. *Revista de Administración Pública*, 221. <https://doi.org/10.18042/cepc/rap.221.01>
- Hernández-Silvera, D. I., Ghilardelli, M. A., & Damonte, M. (2023). Aprendizaje-servicio: abriendo caminos de sentido desde el aprendizaje basado en retos. *RIDAS. Revista Iberoamericana de Aprendizaje-Servicio*, 15. <https://doi.org/10.1344/ridas2023.15.2>
- Hwang, S., & Kim, J. (2021). Toward a chatbot for financial sustainability. *Sustainability (Switzerland)*, 13(6). <https://doi.org/10.3390/su13063173>
- Iglesias-Garcia, M.-T., Urbano-Contreras, A., & Martínez-González, R.-A. (2020). Escala de Frecuencia y Respuesta a los Conflictos de Pareja: Fiabilidad y Validez. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica*, 56(3). <https://doi.org/10.21865/ridep56.3.04>
- Intriago, K., Ponce, J., & López, C. (2021a). Percepción de calidad del servicio: factor de competitividad de las PYMES de alojamiento de Portoviejo–Ecuador. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 64–78.
- Intriago, K., Ponce, J., & López, C. (2021b). Percepción de calidad del servicio: factor de competitividad de las PYMES de alojamiento de Portoviejo–Ecuador. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 64–78.
- Jara, K. M. C., & Mendoza, I. M. C. (2021). Análisis de la gestión del talento humano en una institución pública, en Perú. In *Tópicos em Administração - Volume 39*. <https://doi.org/10.36229/978-65-5866-089-7.cap.10>
- Jaurena, J. F., Diaz Arias, R. D., Franco, F., Lischet, S. M., & Hurani, R. A. (2022). Diseño de indicadores de gestión del transporte público de pasajeros a través de datos generados por el sistema SUBE. *Ejes de Economía y Sociedad*, 6(10). <https://doi.org/10.33255/25914669/6109>
- Lara-Nuñez, T. de L., & Dávila-Toro, L. A. (2023). La Dicotomía de la Gestión Pública-Privada y las Transformaciones en la Administración Pública. *Economía y Negocios*, 14(1). <https://doi.org/10.29019/eyn.v14i1.1094>

- Lee, J. Y. (2023). Can an artificial intelligence chatbot be the author of a scholarly article? In *Science Editing* (Vol. 10, Issue 1). <https://doi.org/10.6087/kcse.292>
- Lingán Cano, Y. G., Ramón Osorio, A. B., Flores Yallico, C. P., Flores Yallico, G. L., & Capcha Cóndor, J. C. (2024). La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018 – 2023. *Revista de Climatología*, 24. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.722-729>
- Loor Mendoza, C. J., & Bravo Giler, M. A. (2022). Cuadro de mando integral aplicado en la Corporación Nacional de Electricidad, Provincia de Manabí. 2021. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*. ISSN 2528-8075, 7(2). <https://doi.org/10.33936/recus.v7i2.4280>
- Machín, M., Sánchez, B., & López, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. In *Economía y Desarrollo* (Vol. 163).
- Maco Castro, J., Arista Meléndez, E. C., & Tamayo Espinal, E. C. (2023). Calidad de servicio de atención al público en una entidad policial. *Revista Escpogra PNP*, 3(1). <https://doi.org/10.59956/escpograpnpv3n1.7>
- Magdaniel Moreno, A. C., Mejia Dovale, L. A., Mosalvo Buelvas, J., Ortiz Rodriguez, S. E., Puerta Guerrero, A., & Torres De Nubila, P. M. (2022). Mejora en los Tiempos de Espera en el Proceso de Desembolso de Créditos en Entidades Microfinancieras. *Boletín de Innovación, Logística y Operaciones*, 4(2). <https://doi.org/10.17981/bilo.4.2.2022.02>
- Martínez-Caballero, D., González-González, A., González-González, A., & Cazanave-Macías, J. (2020a). Integración de la gestión por procesos y el diseño arquitectónico en organizaciones de servicios públicos. *Ingeniería Industrial*, 41(2).
- Martínez-Caballero, D., González-González, A., González-González, A., & Cazanave-Macías, J. (2020b). Integración de la gestión por procesos y el diseño arquitectónico en organizaciones de servicios públicos. *Ingeniería Industrial*, 41(2).
- Martins, G., & Cornacchione, E. (2021). Item de Likert e Escala de Likert. *Revista Contabilidade Vista & Revista*, 32(1).

- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020a). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510–1523.
- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020b). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510–1523.
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación Científico-Técnica Multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608–620.
- Moreira Rosales, L. V., Espinoza Lastra, O. R., Zapata Morejón, M. V., & Granda Sanmartin, M. A. (2020a). Calidad del servicio de “Fedotaxi app”, desde la percepción de los clientes. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 209–218.
- Moreira Rosales, L. V., Espinoza Lastra, O. R., Zapata Morejón, M. V., & Granda Sanmartin, M. A. (2020b). Calidad del servicio de “Fedotaxi app”, desde la percepción de los clientes. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 209–218.
- Moreira-Villavicencio, L. (2022). Infraestructura y dotación de servicio del transporte público urbano de la ciudad de Portoviejo. *Revista de Arquitectura*, 24(2). <https://doi.org/10.14718/revarq.2022.24.3950>
- Naranjo Zambrano, L. S., & Caisa Yucailla, E. D. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público de la provincia de Tungurahua. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(36). <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i36.1008>
- Navarrete Yáñez, B. E., Del Campo García, E., Sánchez Reinón, M., & Parra Corey, G. (2022). La confianza institucional como un determinante de la evaluación ciudadana del acceso a la información a nivel municipal en Chile. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*. <https://doi.org/10.32457/riem26.1855>
- Nguyen, T. T., Le, A. D., Hoang, H. T., & Nguyen, T. (2021). NEU-chatbot: Chatbot for admission of National Economics University. *Computers and Education: Artificial Intelligence*, 2. <https://doi.org/10.1016/j.caeai.2021.100036>

- Ochoa-Rico, M.-S., Concha-Bucaram, A., Romero-Subia, J., Sorhegui-Ortega, R., & Vergara-Romero, A. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. *Revista Amazonia Investiga*, 11(50). <https://doi.org/10.34069/ai/2022.50.02.23>
- Palacios-Vega, P. P., Álvarez-Gavilanes, J. E., & Ramírez-Valarezo, C. F. (2021a). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Cienciamatria*, 7(12), 67–96.
- Palacios-Vega, P. P., Álvarez-Gavilanes, J. E., & Ramírez-Valarezo, C. F. (2021b). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Cienciamatria*, 7(12), 67–96.
- Pareja, A. (2020). Simplificando vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos 2018. In *Simplificando vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos 2018*. <https://doi.org/10.18235/0002340>
- Park, G., Chung, J., & Lee, S. (2023). Effect of AI chatbot emotional disclosure on user satisfaction and reuse intention for mental health counseling: a serial mediation model. *Current Psychology*, 42(32). <https://doi.org/10.1007/s12144-022-03932-z>
- Quintero, R. S. G., Toirac, Y. G., Laffita, D. M., Rodríguez, I. G., Ruiz, R. L., & Silveira, S. A. G. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Infodir (Revista de Información Para La Dirección En Salud)*, 17(35), 1–27.
- Rodriguez, V. H. P. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4707–4719.
- Rodríguez, X. E. S., Barahona, C. A. Z., & Villacreses, K. L. S. (2020). La nueva gestión pública: retos y oportunidades. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico-Profesional*, 5(9), 371–381.

- Rodríguez-Crespo, G. de la C., Domínguez-Junco, O., & Ortega-Pérez, L. E. (2023). Servicios ecosistémicos de bosques: producción agropecuaria. *Revista Científica Episteme & Praxis*, 1(1). <https://doi.org/10.62451/rep.v1i1.9>
- Sánchez-Franco, E., & Espinoza-Gálvez, E. (2022). Calidad del servicio desde la gobernanza en la gestión pública. Una visión reflexiva. Caso de estudio: Centro de Salud Materno Infantil tipo “C” IESS del cantón Bahía de Caráquez. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6–1). <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1559>
- Santander-Guamán, R. M., & Bermeo-Pazmiño, K. V. (2022). Calidad del servicio y Responsabilidad social empresarial del Transporte Público Intracantonal de Azogues – Ecuador. *Ingenium et Potentia*, 4(1). <https://doi.org/10.35381/i.p.v4i1.1897>
- Shin, H., Bunosso, I., & Levine, L. R. (2023). The influence of chatbot humour on consumer evaluations of services. *International Journal of Consumer Studies*, 47(2). <https://doi.org/10.1111/ijcs.12849>
- Skjuve, M., Følstad, A., Fostervold, K. I., & Brandtzaeg, P. B. (2021). My Chatbot Companion - a Study of Human-Chatbot Relationships. *International Journal of Human Computer Studies*, 149. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2021.102601>
- Stella Serrano, C. (2023). Hacia la eficiencia y sostenibilidad financiera de la Colaboración Público-Privada en el Transporte Público Local. *Revista de Economía y Finanzas*, 1(2). <https://doi.org/10.32826/reyf.v1i2.350>
- Suárez Lindao, B., & Maggi Garcés, B. (2020). Escala de Likert en el nivel de conocimiento de Diabetes Tipo 2 en la provincia de Santa Elena. *Volumen VIII, N°*, 1(1).
- Urrutia-Ramírez, G. P., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Posicionamiento de marca y su relación con el nivel de compra por redes sociales. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1). <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1214>
- Vela, D. L. R. (2021). Gestión patrimonial de muebles: Análisis de teorías administrativas. *Revista Científica Investigación Andina*, 20(1).
- Vicente - de Tomas, N. N., Yangali Perales, Y. Y., Rivas-Plata, A. P., Malpartida Muedas, E. I., Briceño Rodríguez, E. E., & Salas Sanchez, K. E. (2023). El pensamiento

- crítico y la comprensión lectora en estudiantes de una institución educativa pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6430
- Yerrén, R. H. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316–2335.
- Yin, J., Goh, T. T., Yang, B., & Xiaobin, Y. (2021). Conversation Technology With Micro-Learning: The Impact of Chatbot-Based Learning on Students' Learning Motivation and Performance. *Journal of Educational Computing Research*, 59(1).
<https://doi.org/10.1177/0735633120952067>
- Ykehara Huamani, R. E., & Bernaola de Ykehara, L. A. Y. (2024). La gestión del talento humano y la calidad de los servicios en salud: una revisión. *Revista de Climatología*, 24. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.699-705>
- Yumán Ramírez, I. M. (2020). Relación entre rendimiento académico y estilos de aprendizaje. *Revista Guatemalteca de Educación Superior*, 3(2).
<https://doi.org/10.46954/revistages.v3i2.27>
- Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & Velasteguí, L. E. (2021a). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101–110.
- Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & Velasteguí, L. E. (2021b). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101–110.

ANEXOS

Anexo 1. Certificación Anti Plagio Académico (Compilatio).

Quevedo, 26 mayo de 2025

Doctor.

Byron Oviedo Bayas.

DIRECTOR DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.

Presente.

De mis consideraciones.

Por medio del presente, me permito hacer llegar los resultados obtenidos por la herramienta Anti-plagio COMPILATIO respecto al Trabajo de Investigación titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL TERMINAL TERRESTRE DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023”** a cargo de la aspirante a Magister, **Lic. Arianna Leonela Aguilar Antón** portador de la cédula de identidad 1205522038 estudiante de la Maestría en Administración de Empresas cuyo resultado del análisis es el siguiente:



Atentamente,



Lcdo. Xavier Bucheli Espinoza MSc.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 2. Formato de entrevista aplicada al gerente de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre Del Cantón Quevedo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
TERMINAL TERRESTRE DEL CANTÓN QUEVEDO.

Sección 1: Gestión Administrativa y su Impacto en la Calidad del Servicio

1. ¿Qué dificultades enfrenta la gestión administrativa del terminal terrestre en la planificación, control y eficiencia operativa de sus servicios?
2. ¿Qué estrategias específicas implementa la administración para mejorar la calidad del servicio en áreas clave como atención al cliente, limpieza y gestión del flujo de pasajeros dentro de la terminal?
3. ¿Qué procesos y políticas existen en la Terminal Terrestre para medir el desempeño del personal administrativo y operativo, y cómo se lleva a cabo esta evaluación?
4. ¿Qué indicadores utilizan para evaluar la eficiencia operativa del Terminal Terrestre y cómo se aplican en la gestión administrativa?

Sección 2: Componentes de la Gestión Administrativa que Afectan la Calidad del Servicio

5. ¿Cómo se planifican y asignan los recursos financieros dentro del presupuesto anual del Terminal Terrestre, especialmente referente a capacitación y atención al cliente?
6. ¿Existen programas de capacitación continua para los empleados? En caso afirmativo, ¿cómo considera que impactan en la calidad del servicio?
7. ¿Utilizan ustedes algún sistema de herramientas tecnológicas para mejorar la gestión y atención al usuario?
8. ¿Cómo manejan las quejas o reclamos de los usuarios? ¿Qué procesos de retroalimentación existen?
9. ¿Cómo gestionan los tiempos de espera, el flujo de pasajeros y vehículos dentro de la terminal?

Sección 3: Percepción de los Usuarios y Empleados sobre la Calidad del Servicio

10. ¿Utilizan ustedes algún mecanismo para medir la satisfacción de los usuarios del terminal?
11. ¿Usted conoce cual son los aspectos que han sido identificados como los más problemáticos en la experiencia del usuario?

Sección 4: Recomendaciones para Mejorar la Gestión Administrativa

13. ¿Cuáles han sido las mejoras más significativas implementadas en la gestión del terminal en los últimos años?
14. ¿Existen planes a futuro para optimizar la administración del terminal y la calidad del servicio?

15.¿A su criterio que idea se debe mejorar para lograr eficiencia recomendaciones haría para mejorar la eficiencia y satisfacción de los usuarios en la terminal terrestre?

Anexo 3. Formato de entrevista aplicada a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre Del Cantón Quevedo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS Y
ASISTENTES OPERATIVOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
TERMINAL TERRESTRE DEL CANTÓN QUEVEDO.

Propósito de la encuesta: Identificar áreas de oportunidad, fortalecer las estrategias que contribuyan a la excelencia operativa y a la satisfacción del usuario: **Dirigido al personal administrativo y de servicio del Terminal Terrestre de Quevedo.**

Este cuestionario tiene como objetivo conocer sobre la gestión administrativa, la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y las propuestas de mejoras en la terminal terrestre. Por favor, complete las preguntas.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones, marcando la opción correspondiente en la escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

CARGO:

- ¿Cuál es su cargo actual dentro de la terminal terrestre?
-

TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN:

- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta institución?
- Menos de 1 año
 - De 1 a 3 años
 - De 4 a 6 años
 - Más de 6 años

FORMACIÓN ACADEMICA:

- ¿Cuál es su nivel de formación académica?
- Educación primaria incompleta
 - Educación primaria completa
 - Educación secundaria incompleta
 - Educación secundaria completa
 - Técnico/a o tecnólogo/a
 - Título universitario (pregrado)

- Posgrado (especialización, maestría, doctorado)

Sección 1: Gestión Administrativa

No.	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La planificación administrativa en la terminal terrestre es adecuada para cubrir las necesidades operativas y de los usuarios.					
2	Los recursos humanos están adecuadamente gestionados de manera eficiente para garantizar un servicio de calidad.					
3	La comunicación interna entre los departamentos facilita el cumplimiento de los objetivos organizacionales.					
4	Se realizan evaluaciones periódicas para medir la					

	eficiencia de los procesos administrativos.					
5	La capacitación del personal es adecuada para cumplir con las demandas de su rol.					

Sección 2: Calidad Del Servicio

No.	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Los usuarios reciben atención eficiente y en tiempo oportuno.					
2	La infraestructura de la terminal terrestre está en buen estado y es accesible para personas con discapacidad.					
3	Los servicios ofrecidos por la terminal son variados y cumplen con las expectativas de los usuarios.					

4	Considera que el personal del terminal terrestre cuenta con las competencias necesarias para resolver problemas y atender de manera efectiva las quejas de los usuarios					
5	Considera usted que la terminal terrestre ofrece información clara, precisa y accesible sobre los servicios disponibles.					

Sección 3: Satisfacción Del Cliente

No.	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Considero que la calidad general del servicio que ofrecemos a nuestros usuarios es satisfactoria					
2	Las quejas de los usuarios son atendidas de manera					

	rápida y efectiva por el personal administrativo.					
3	Existen mecanismos claros y accesibles para recoger la retroalimentación de los usuarios sobre el servicio.					
4	La imagen institucional de la terminal terrestre es percibida positivamente por los usuarios.					
5	Me siento motivado a contribuir activamente a la mejora continua del servicio que ofrecemos.					

Sección 4: Propuestas De Mejora

No.	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Es necesario implementar nuevas tecnologías para optimizar la gestión administrativa.					

2	Se deben aumentar las capacitaciones al personal para mejorar su desempeño en atención al cliente					
3	Es importante establecer más canales efectivos de comunicación para recibir sugerencias y quejas de los usuarios.					
4	La planificación estratégica debe revisarse periódicamente para responder a las necesidades cambiantes del entorno.					
5	Una mayor inversión en infraestructura podría mejorar significativamente la calidad del servicio.					

Anexo 4. Formato de entrevista aplicada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre Del Cantón Quevedo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL CANTÓN QUEVEDO

Propósito de la encuesta: Identificar áreas de oportunidad, fortalecer las estrategias que contribuyan a la excelencia operativa y a la satisfacción del usuario: **Dirigido a los usuarios del Terminal Terrestre de Quevedo**

Este cuestionario tiene como objetivo conocer sobre la gestión administrativa, la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y las propuestas de mejoras en la terminal terrestre. Por favor, complete las preguntas.

¿Cuál es su edad?

- | | | |
|--|--|--|
| (☐)Menos de 18 años | (☐)30-35 años | (☐)Más de 48 años |
| (☐)18-23 años | (☐)36-41 años | |
| (☐)24-29 años | (☐)42-47 años | |

¿Cuál es su género?

- (☐)Masculino (☐)Femenino (☐)Prefiero No Responder

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la Terminal Terrestre De Quevedo?

(☐)Diariamente (☐)Semanalmente (☐)Mensualmente (☐)Ocasionalmente (☐)Primera
Vez

¿Qué tipo de servicio utiliza con mayor frecuencia en la Terminal?

(☐)Transporte Interprovincial (☐)Transporte Urbano (☐)Encomiendas (☐)Otros_____

¿Cuál es el motivo principal de su visita a la Terminal?

(☐)Viaje Personal (☐)Trabajo (☐)Estudio (☐)Otros_____

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con los servicios de la Terminal?

(☐)Muy Insatisfecho (☐)Insatisfecho (☐)Neutral (☐)Satisfecho (☐)Muy Satisfecho

¿Cómo se enteró de los servicios ofrecidos por la Terminal Terrestre de Quevedo?

(☐)Recomendación De Amigos O Familiares (☐)Redes Sociales (☐)Publicidad
(Folletos, Carteles) (☐)Internet (☐)Otros_____

¿Ha tenido alguna experiencia negativa en la Terminal?

(☐)Sí (☐)No

¿Cuál es su nivel educativo?

(☐)Primaria (☐)Secundaria (☐)Educación Técnica (☐)Universitaria (☐)Postgrado

¿Cuál es su ocupación actual?

(☐)Estudiante (☐)Empleado (☐)Desempleado (☐)Independiente (☐)Jubilado

¿Con quién viaja normalmente cuando utiliza los servicios de la Terminal?

(☐)Solo (☐)Con Amigos o Familiares (☐)En Grupo (☐)Otros_____

¿Qué tan importante considera que es la calidad del servicio en la terminal para su experiencia de viaje?

(☐)Muy Poco Importante (☐)Poco Importante (☐)Neutral (☐)Importante (☐)Muy
Importante

¿Ha utilizado alguna vez otros terminales terrestres en Ecuador?

() Sí () No

¿Cómo calificaría la relación calidad-precio de los servicios ofrecidos en la Terminal?

()Muy Mala ()Mala ()Regular ()Buena ()Excelente

Responda los siguientes ítems, marcando solo una de las opciones por pregunta:

TANGIBILIDAD

No.	Ítems	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
1	Estado de las instalaciones: ¿Cómo calificaría el estado de limpieza y mantenimiento de las instalaciones del terminal?					

No.	Ítems	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
2	Infraestructura física: ¿Cómo califica las condiciones actuales y el					

	estado general de la infraestructura del terminal?					
3	Aspecto del personal: ¿Cómo evalúa la apariencia y presentación personal (uniformes, higiene) del personal del terminal?					

No.	Ítems	Muy deficientes	Deficientes	Aceptables	Buenas	excelentes
4	Señalización e información visual: ¿Qué tan claras y visibles considera la señalización e información visual dentro del terminal?					

No.	Ítems	Muy incómodas	Incómodas	Neutrales	Cómodas	Muy cómodas
5	Comodidad de las instalaciones:					

	¿Qué tan cómodas considera las instalaciones para espera (asientos, espacios disponibles) en el terminal?					
--	---	--	--	--	--	--

FIABILIDAD

No.	Ítems	Nunca	Raramente	A veces	A menudo	Siempre
6	Puntualidad del servicio: ¿Qué tan confiable encuentra usted el cumplimiento de los horarios de salida y llegada de los buses?					
7	Cumplimiento de promesas: ¿El personal del terminal cumple con lo prometido en cuanto a la prestación del servicio?					

8	Precisión de la información: ¿Con que frecuencia la información proporcionada sobre los horarios y rutas de los buses es exacta y confiable?					
9	Cumplimiento de tiempos: ¿El personal del terminal cumple con los compromisos asumidos en la prestación del servicio?					

No.	Ítems	Muy ineficaz	Ineficaz	Regular	Eficaz	Muy eficaz
10	Resolución de problemas: ¿Qué tan eficaz es el personal en la resolución de problemas o					

	inconvenientes que puedan surgir?					
--	--------------------------------------	--	--	--	--	--

CAPACIDAD DE RESPUESTA

No.	Ítems	Muy lento	Lento	Regular	Rápido	Muy rápido
11	Rapidez en la atención: ¿Qué tan rápido recibe asistencia cuando la necesita en el terminal?					
12	Velocidad de solución: Cuando surge un problema, ¿qué tan rápido el personal ofrece una solución?					

No.	Ítems	Nunca	Raramente	A veces	A menudo	Siempre
13	Disponibilidad del personal: ¿El personal está disponible para ayudarlo cuando lo necesita?					

No.	Ítems	Muy difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muy fácil
14	Disponibilidad de información: ¿Qué tan fácil considera acceder a información actualizada sobre horarios y tarifas?					

No.	Ítems	Muy difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muy fácil
15	Atención de emergencias: ¿Cómo calificaría la capacidad del terminal para manejar situaciones de emergencia?					

SEGURIDAD

No.	Ítems	Totalmente inseguro	Inseguro	Neutral	Seguro	Totalmente seguro
16	Sensación de seguridad: ¿Se siente seguro al utilizar los servicios del terminal?					

No.	Ítems	Nada de confianza	Poca confianza	Regular confianza	Mucha confianza	Total confianza
17	Confianza en el personal: ¿Confía en que el personal del terminal puede manejar situaciones de emergencia?					

No.	Ítems	Muy ineficientes	Ineficientes	Aceptables	Eficientes	Muy eficientes
18	Control de seguridad: ¿Qué tan eficientes son los controles de seguridad al ingresar al terminal?					

No.	Ítems	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
19	Monitoreo de seguridad: ¿Cómo calificaría la presencia y efectividad de					

	la seguridad en el terminal (cámaras, guardias)?					
--	--	--	--	--	--	--

No.	Ítems	Nada protegido	Poco protegido	Neutral	Protegido	Muy protegido
20	Prevención de riesgos: ¿Se siente protegido contra posibles riesgos o accidentes dentro del terminal?					

EMPATÍA

No.	Ítems	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
21	Atención personalizada: ¿Cómo calificaría la atención y cortesía del personal hacia usted?					

No.	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----	-------	--------------------------	---------------	---------	------------	-----------------------

22	Comprensión de necesidades: ¿Considera que el personal del terminal entiende y atiende adecuadamente sus necesidades?					
23	Atención a grupos vulnerables: ¿Considera que el personal está capacitado para atender adecuadamente a personas mayores, niños o personas con discapacidades?					

No.	Ítems	Muy difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muy fácil
24	Acceso a información digital: ¿Qué tan fácil encuentra el acceso a información sobre horarios y servicios del terminal a través de					

	canales digitales (página web, aplicaciones móviles, redes sociales)?					
--	---	--	--	--	--	--

No.	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
25	Utilización de tecnología: ¿Considera que la terminal terrestre utiliza tecnología moderna (como pantallas informativas, sistemas de pago digital) para mejorar la experiencia del usuario?					

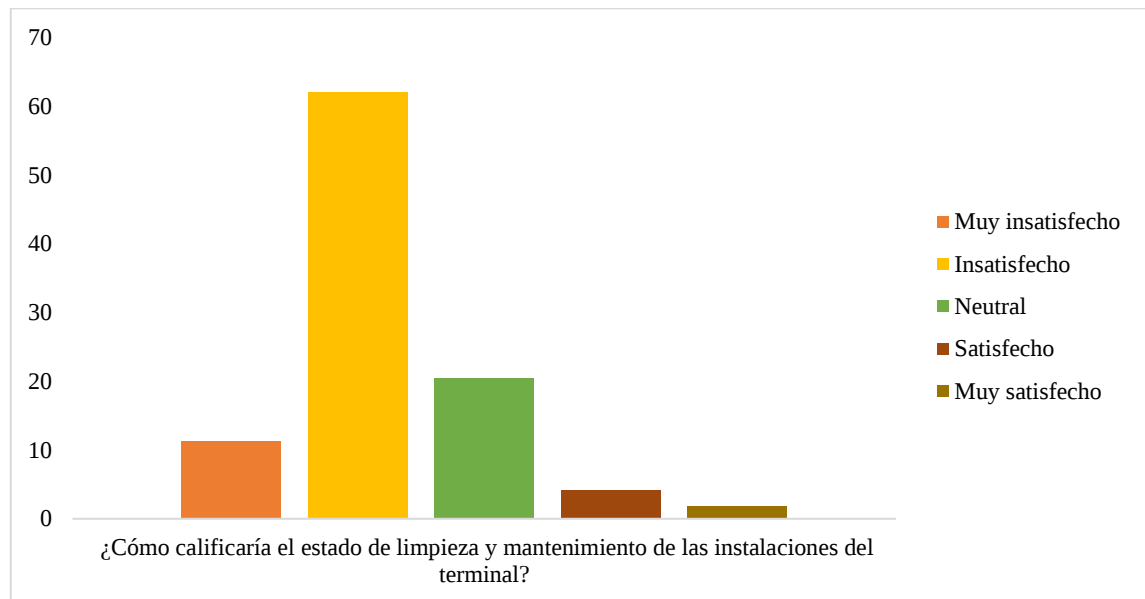
No.	Ítems	Muy inferiores	Inferiores	Iguales	Superiores	Muy superiores
26	Comparación con otros terminales:					

	En comparación con otros terminales terrestres que ha utilizado en Ecuador, ¿cómo evalúa los servicios del terminal de Quevedo?					
--	---	--	--	--	--	--

Anexo 5. Entrevista con el Gerente de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre Del Cantón Quevedo.

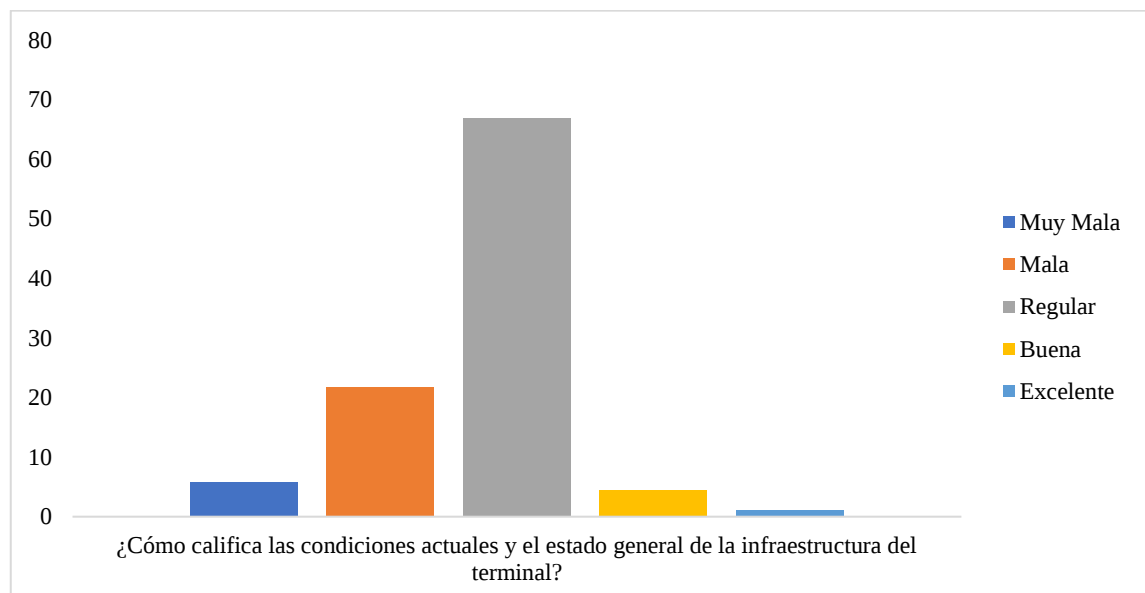


Anexo 6. ¿Cómo calificaría el estado de limpieza y mantenimiento de las instalaciones del terminal?



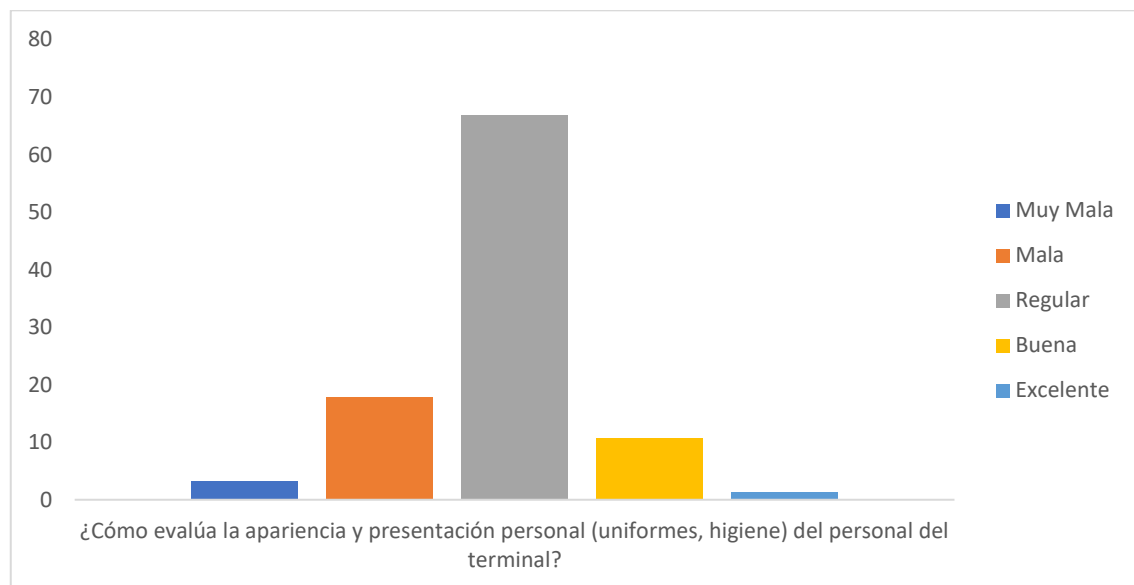
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 7. ¿Cómo califica las condiciones actuales y el estado general de la infraestructura del terminal?



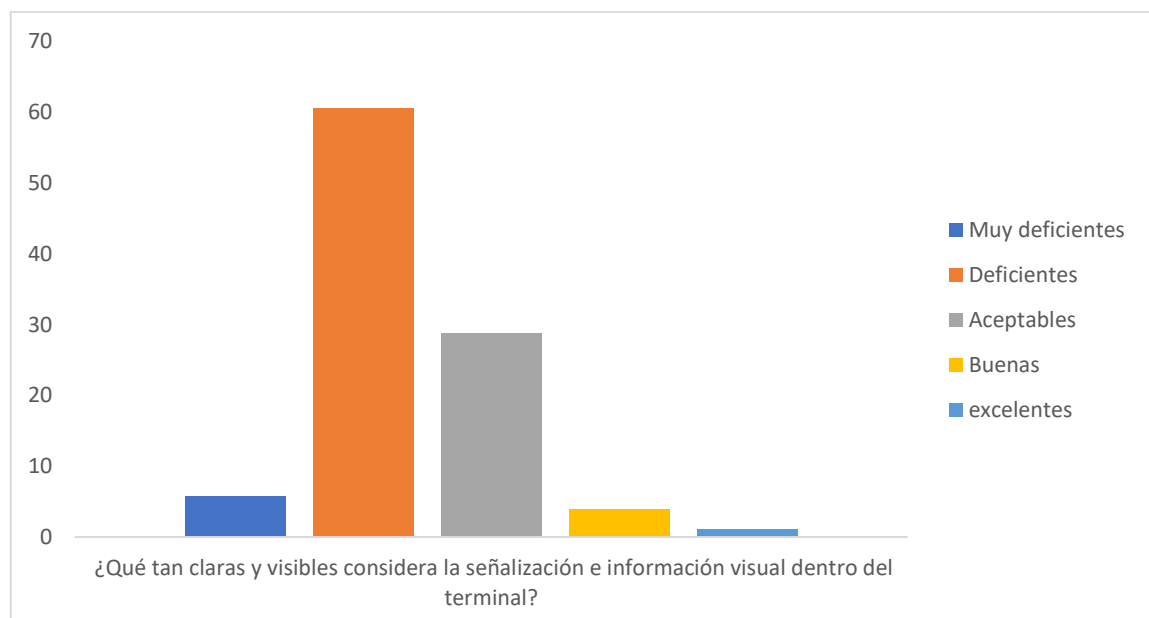
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 8. ¿Cómo evalúa la apariencia y presentación personal (uniformes, higiene) del personal del terminal?



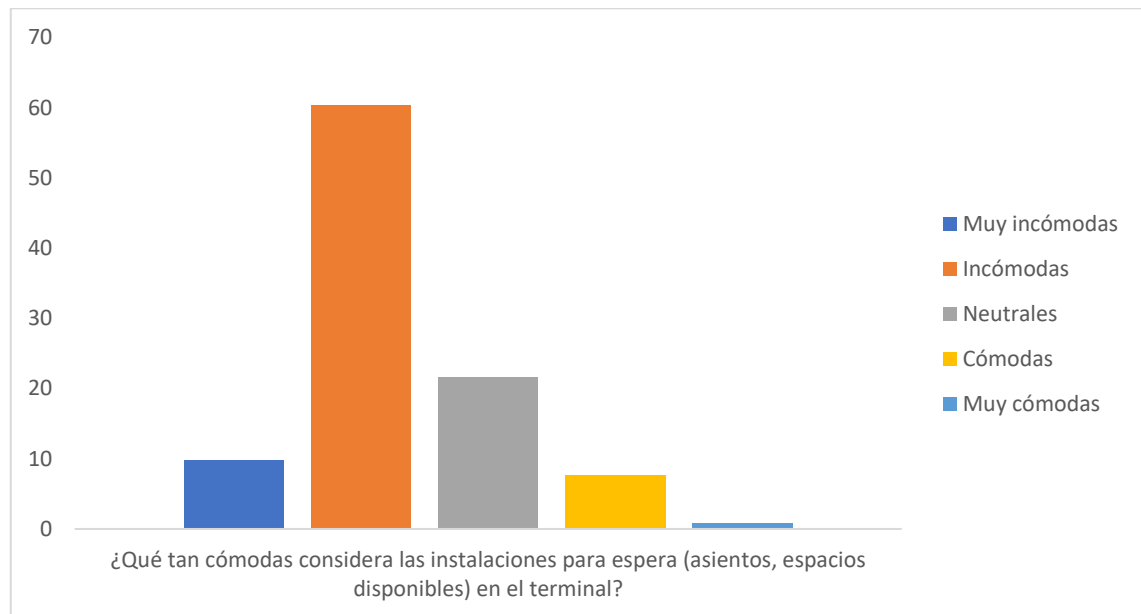
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 9. ¿Qué tan claras y visibles considera la señalización e información visual dentro del terminal?



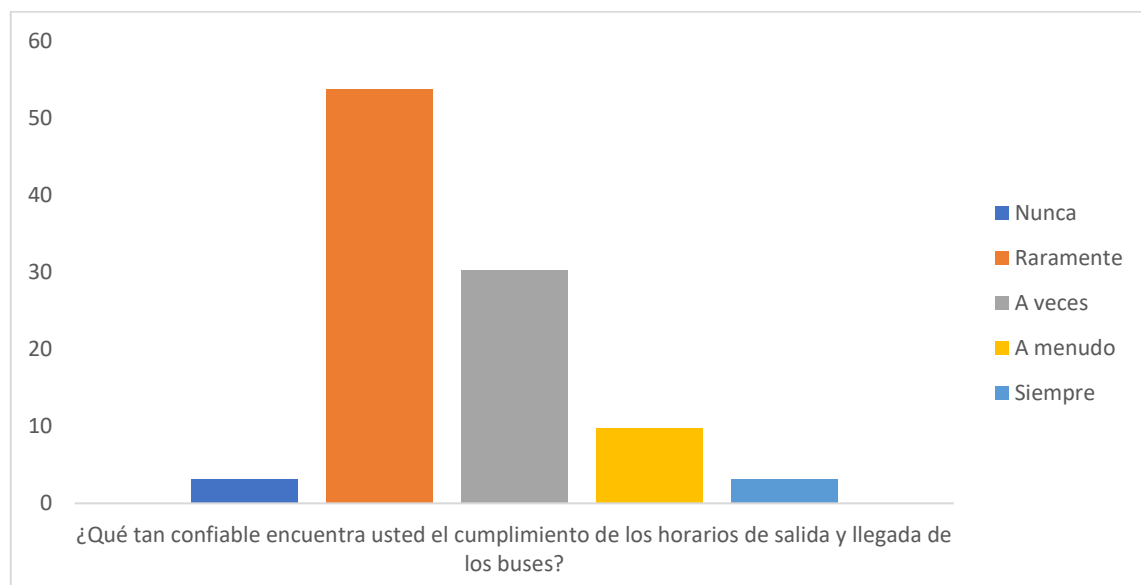
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 10. ¿Qué tan cómodas considera las instalaciones para espera (asientos, espacios disponibles) en el terminal?



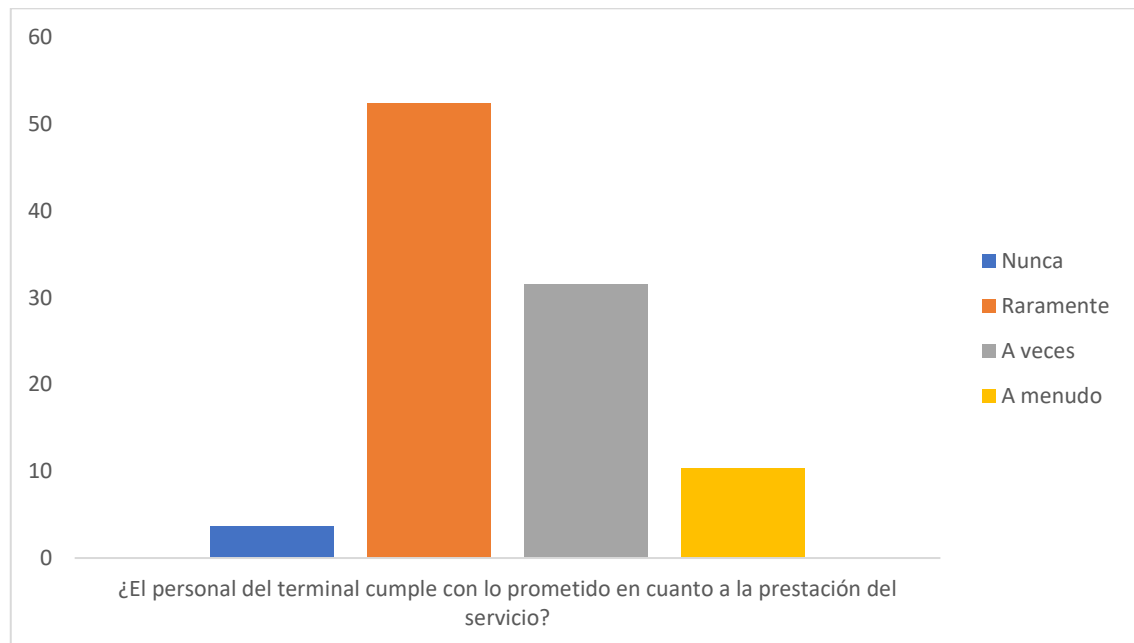
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 11. ¿Qué tan confiable encuentra usted el cumplimiento de los horarios de salida y llegada de los buses?



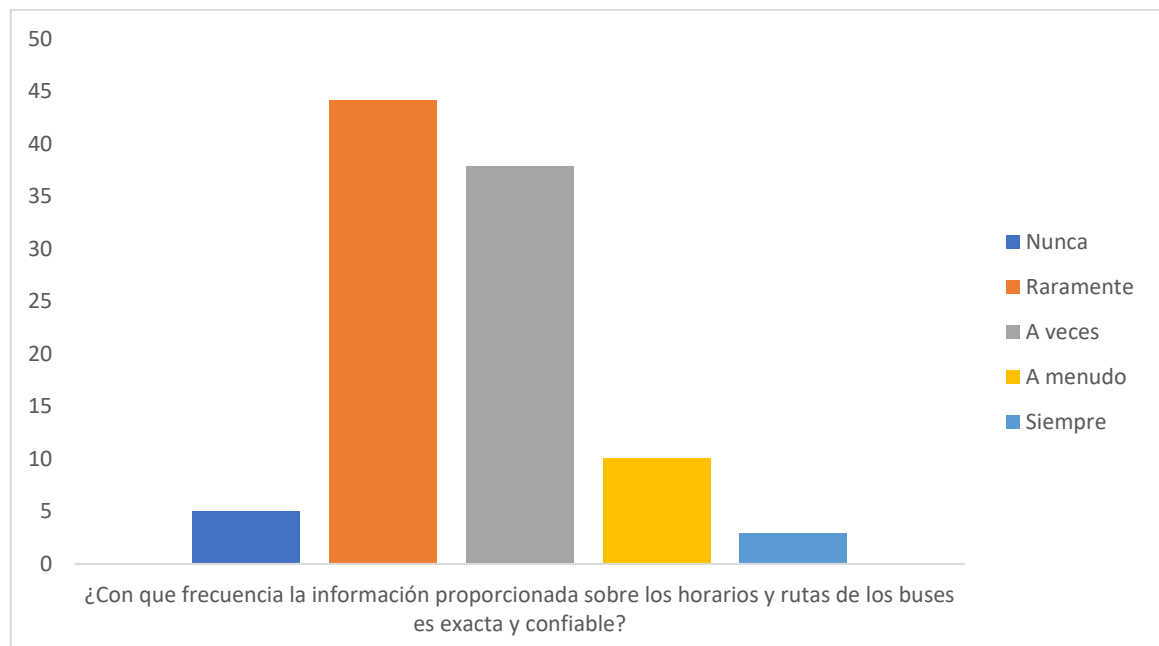
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 12. ¿El personal del terminal cumple con lo prometido en cuanto a la prestación del servicio?



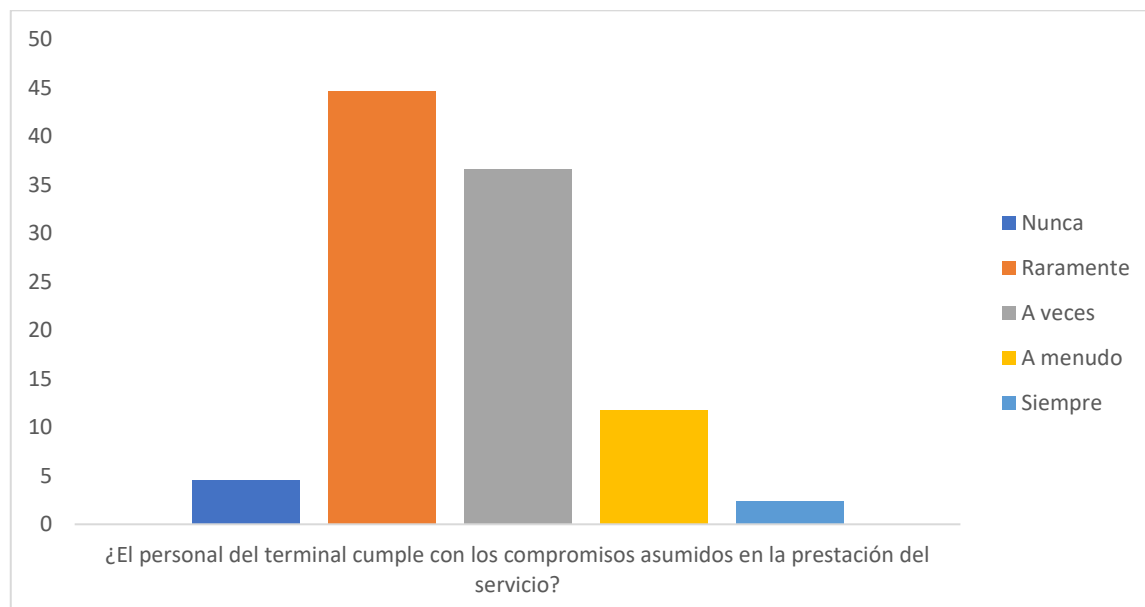
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 13. ¿Con que frecuencia la información proporcionada sobre los horarios y rutas de los buses es exacta y confiable?



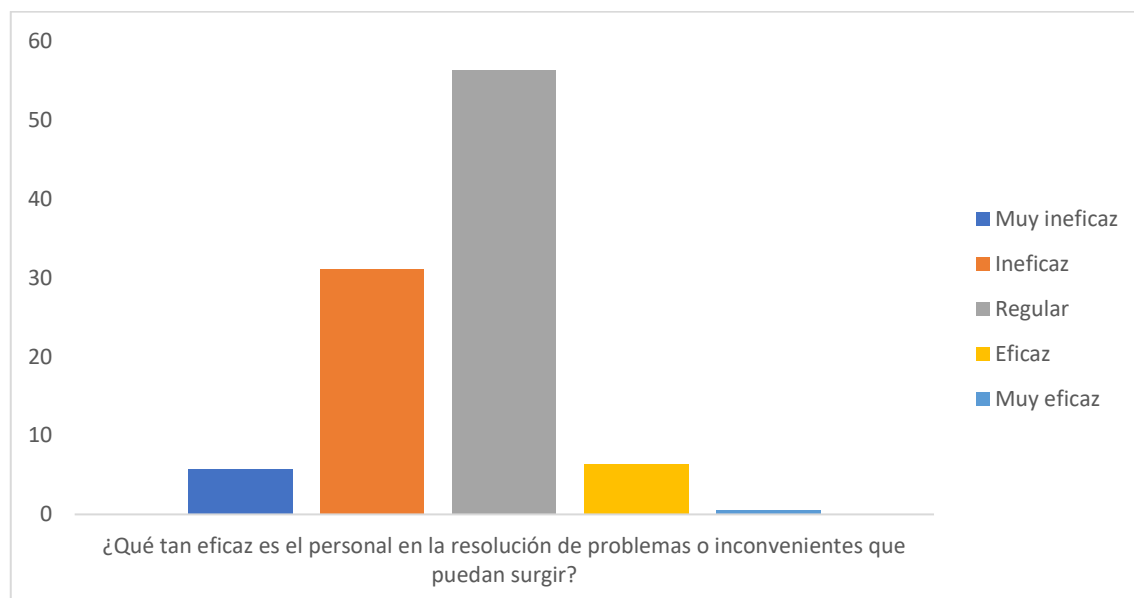
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 14. ¿El personal del terminal cumple con los compromisos asumidos en la prestación del servicio?



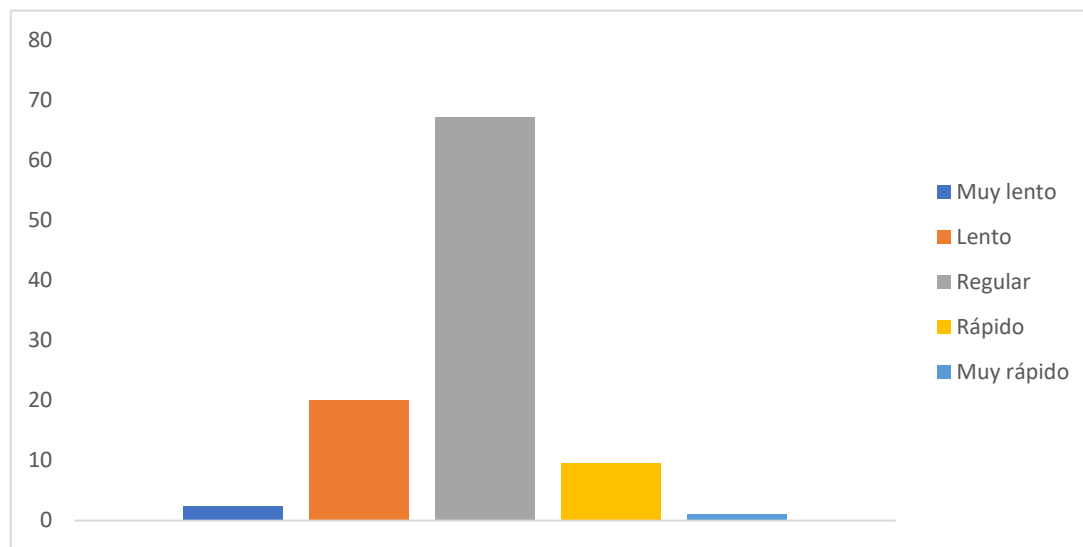
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 15. ¿Qué tan eficaz es el personal en la resolución de problemas o inconvenientes que puedan surgir?



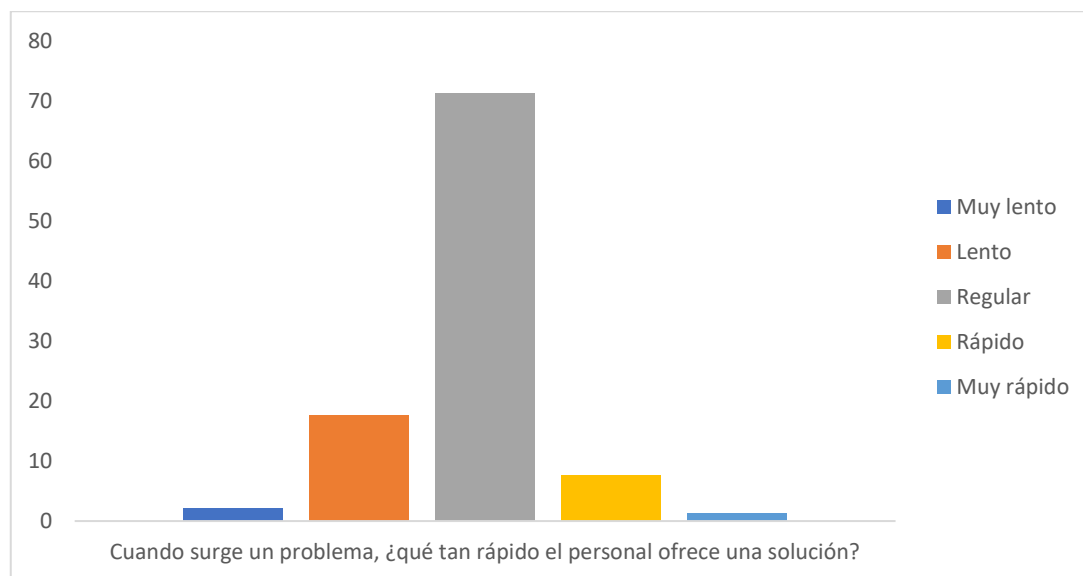
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 16. ¿Qué tan rápido recibe asistencia cuando la necesita en el terminal?



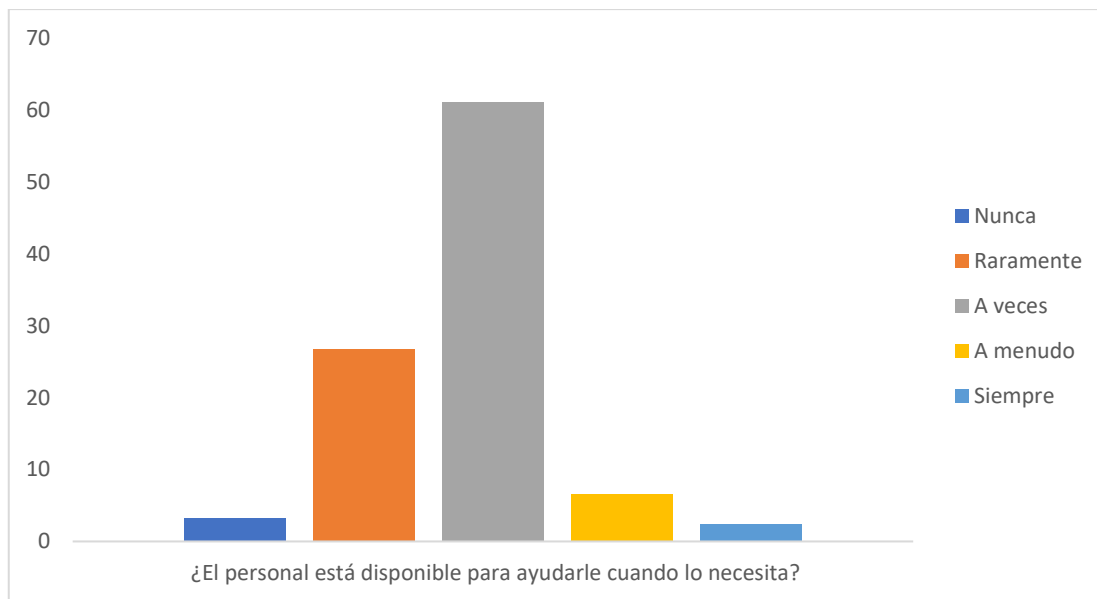
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 17. Cuando surge un problema, ¿qué tan rápido el personal ofrece una solución?



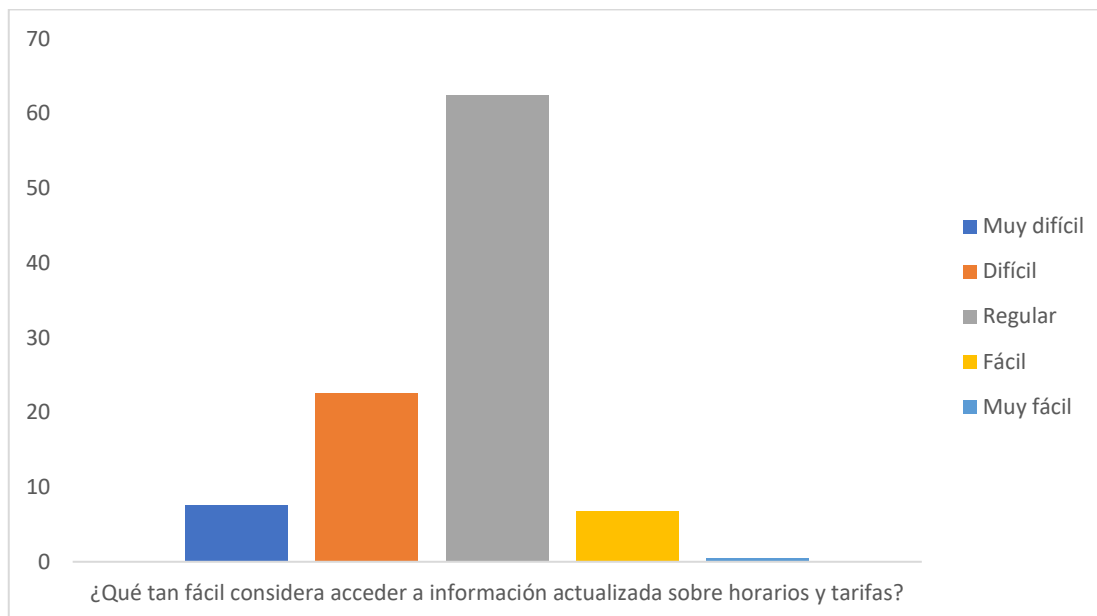
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 18. ¿El personal está disponible para ayudarle cuando lo necesita?



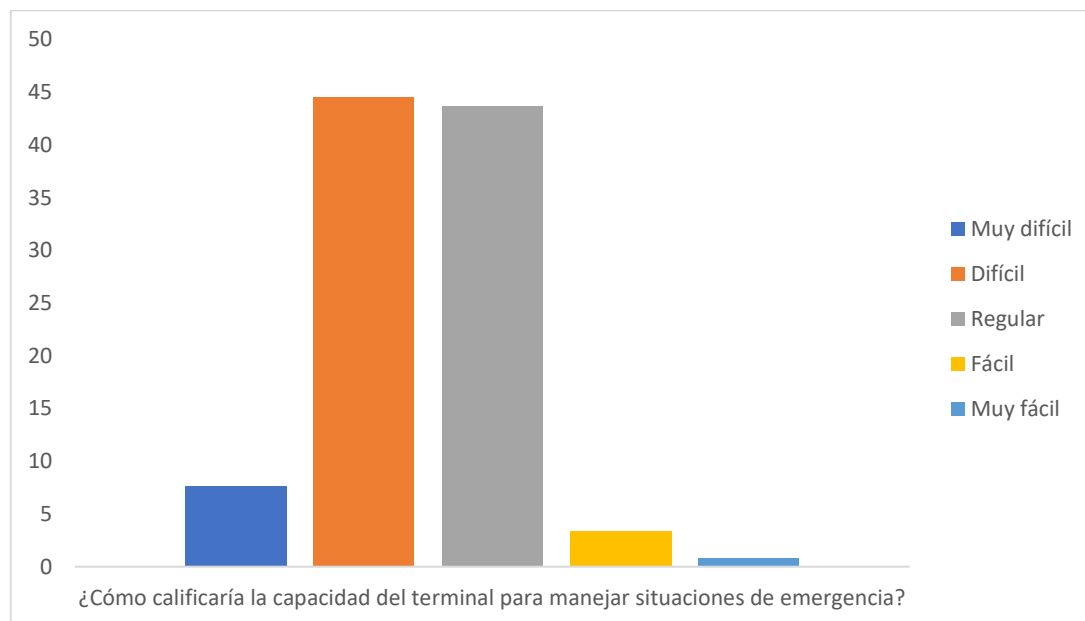
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 19. ¿Qué tan fácil considera acceder a información actualizada sobre horarios y tarifas?



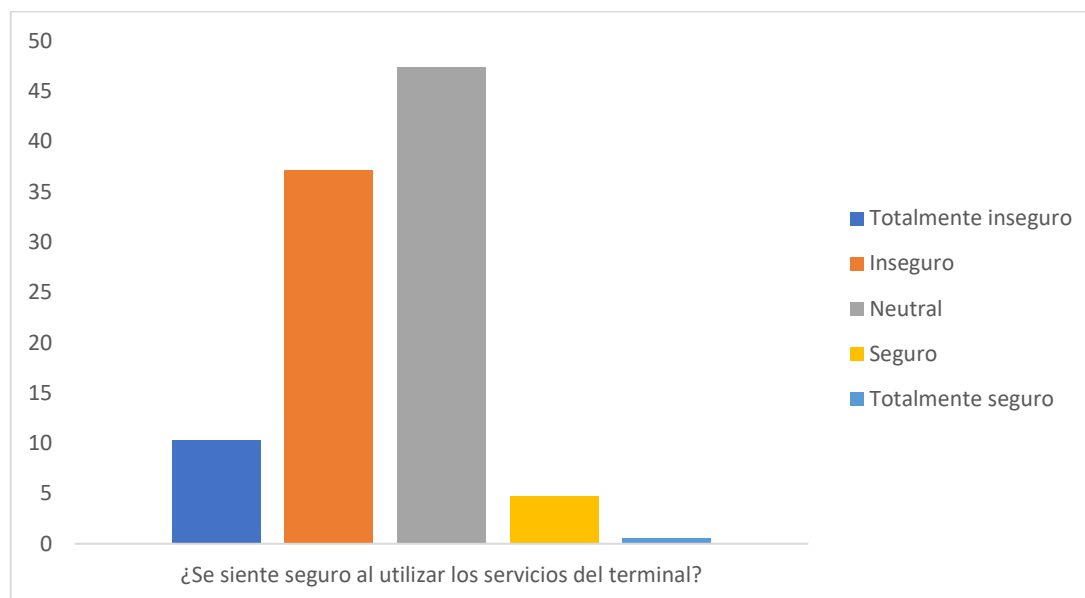
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 20. ¿Cómo calificaría la capacidad del terminal para manejar situaciones de emergencia?



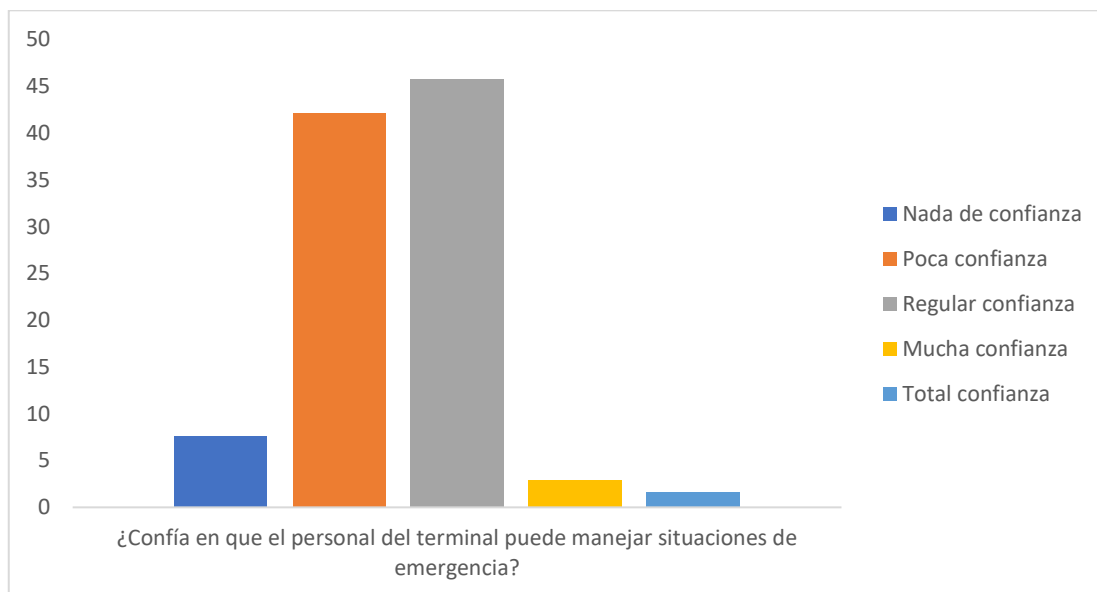
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 21. ¿Se siente seguro al utilizar los servicios del terminal?



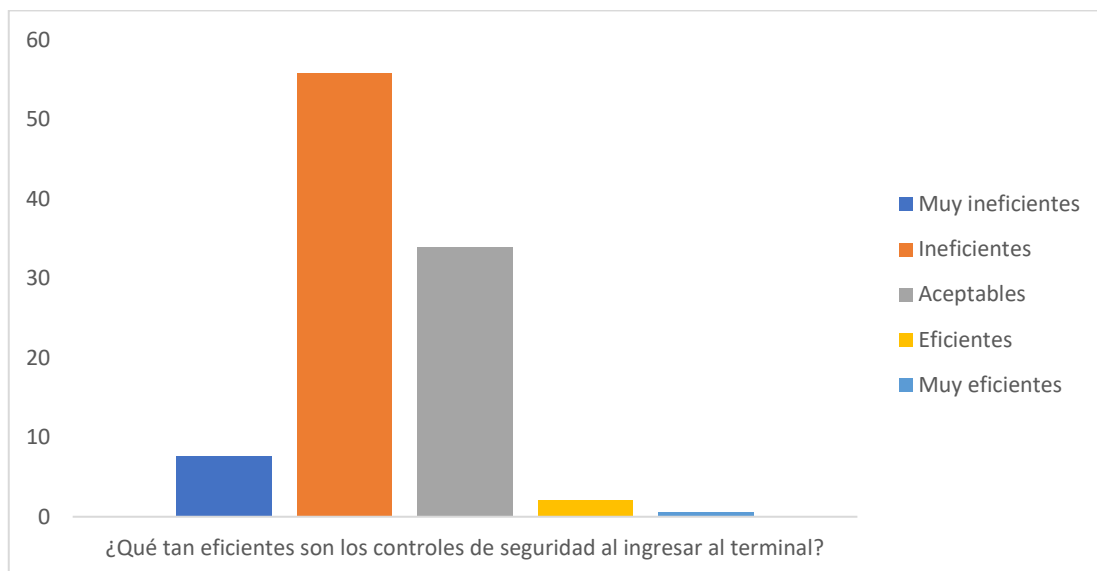
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 22. ¿Confía en que el personal del terminal puede manejar situaciones de emergencia?



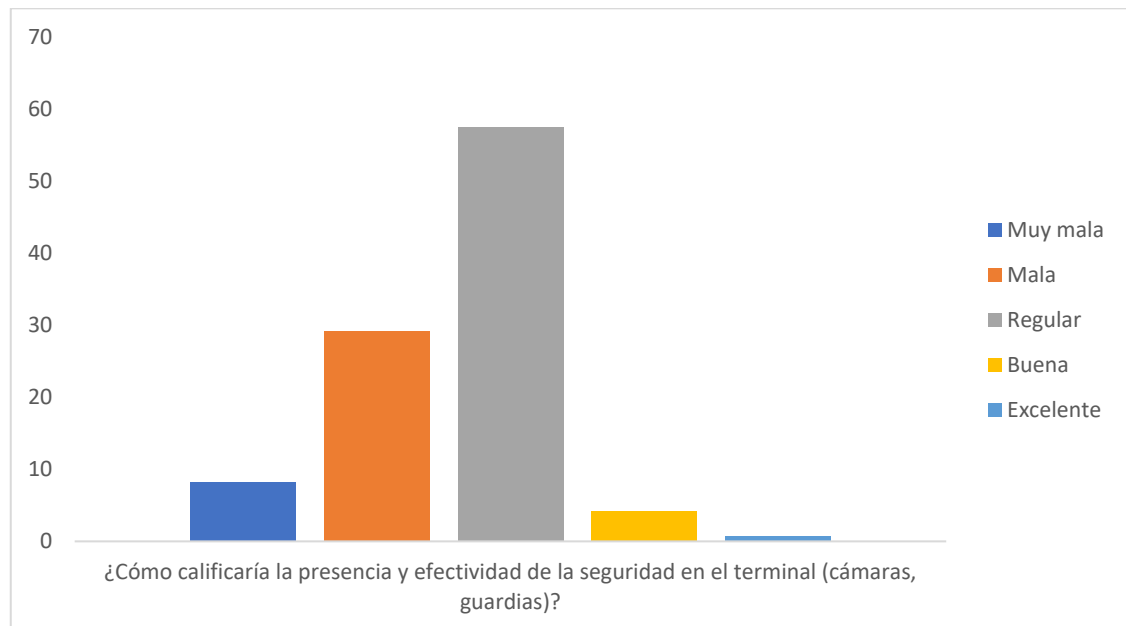
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 23. ¿Qué tan eficientes son los controles de seguridad al ingresar al terminal?



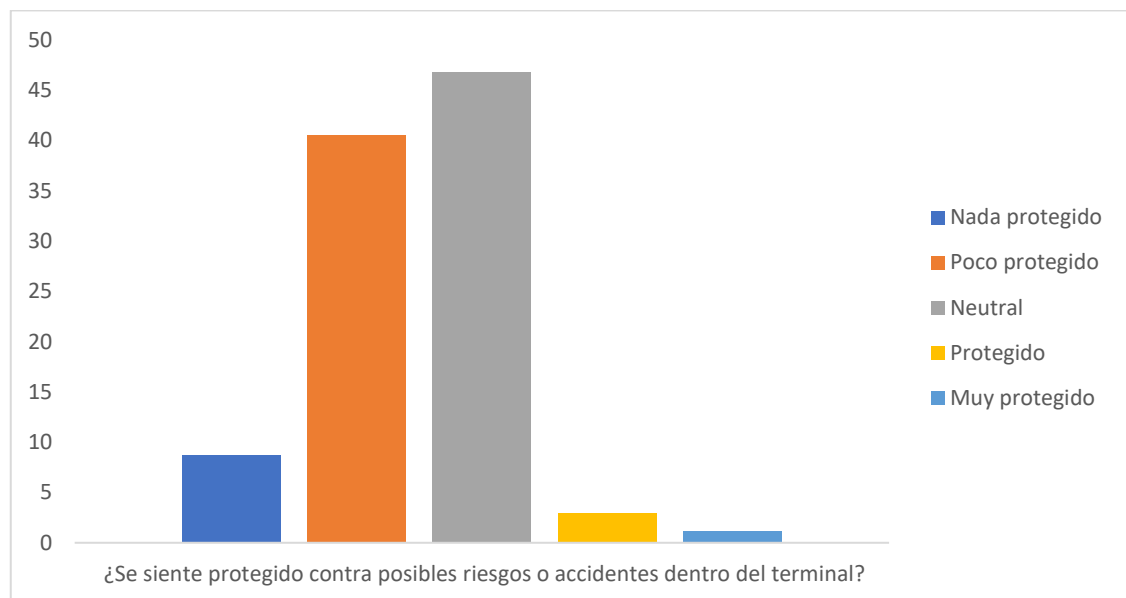
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 24. ¿Cómo calificaría la presencia y efectividad de la seguridad en el terminal (cámaras, guardias)?



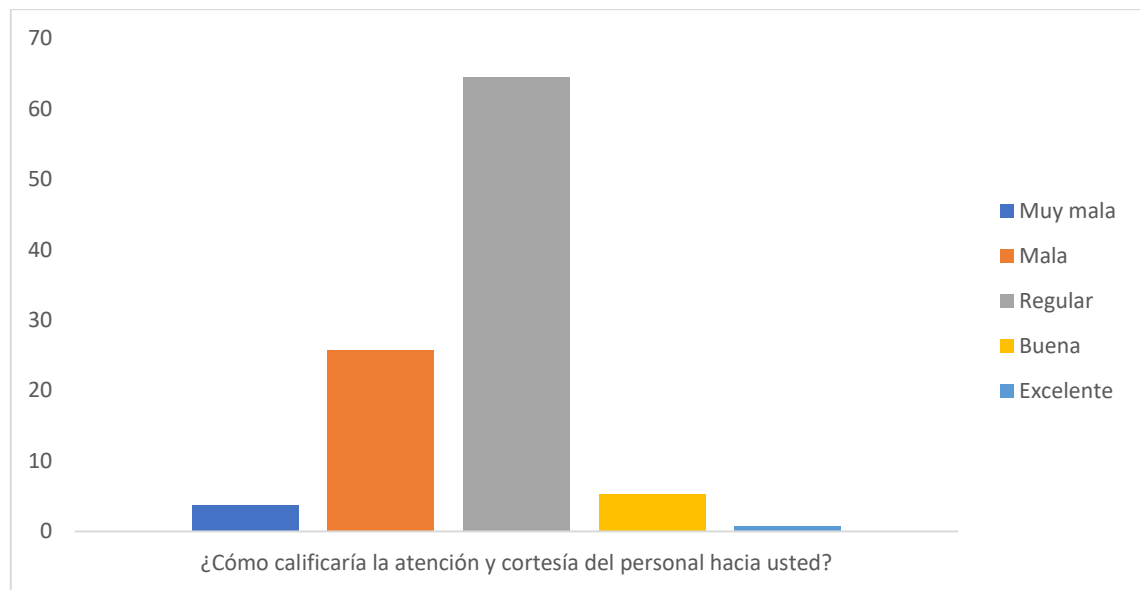
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 25. ¿Se siente protegido contra posibles riesgos o accidentes dentro del terminal?



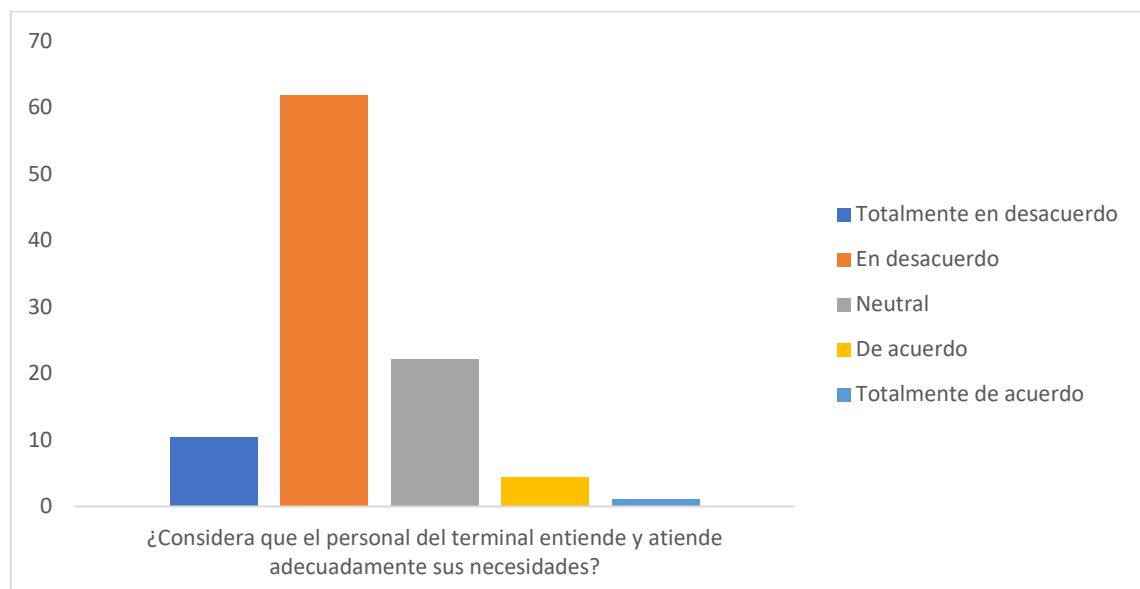
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 26. ¿Cómo calificaría la atención y cortesía del personal hacia usted?



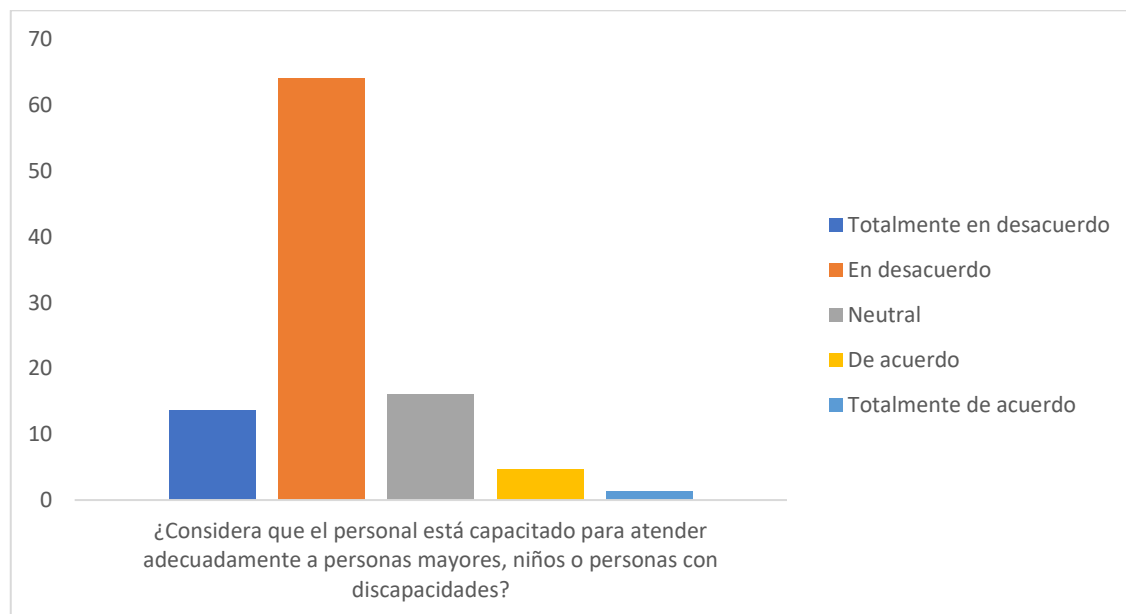
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 27. ¿Considera que el personal del terminal entiende y atiende adecuadamente sus necesidades?



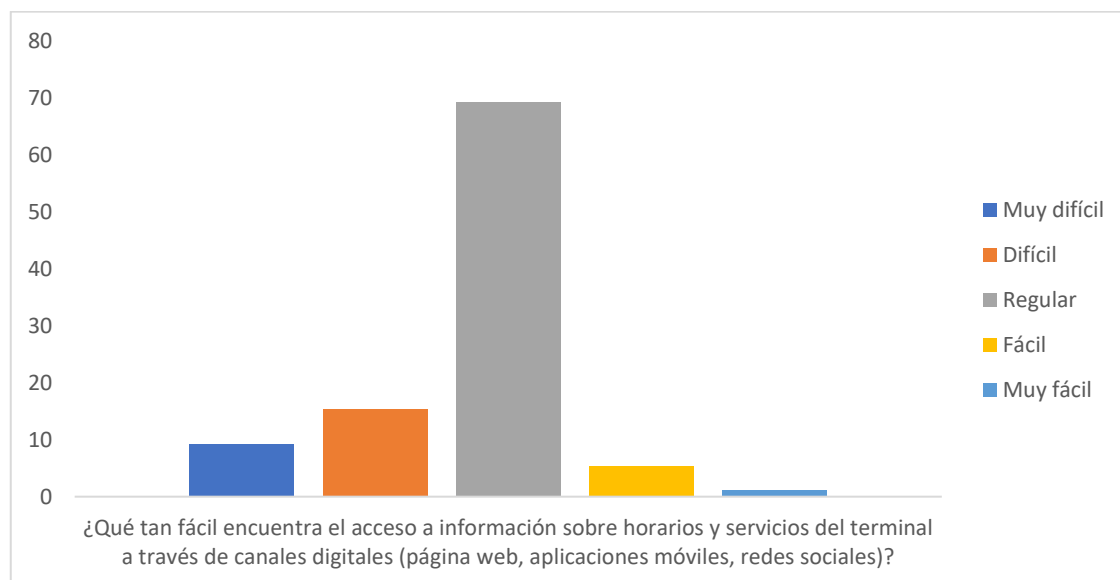
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 28. ¿Considera que el personal está capacitado para atender adecuadamente a personas mayores, niños o personas con discapacidades?



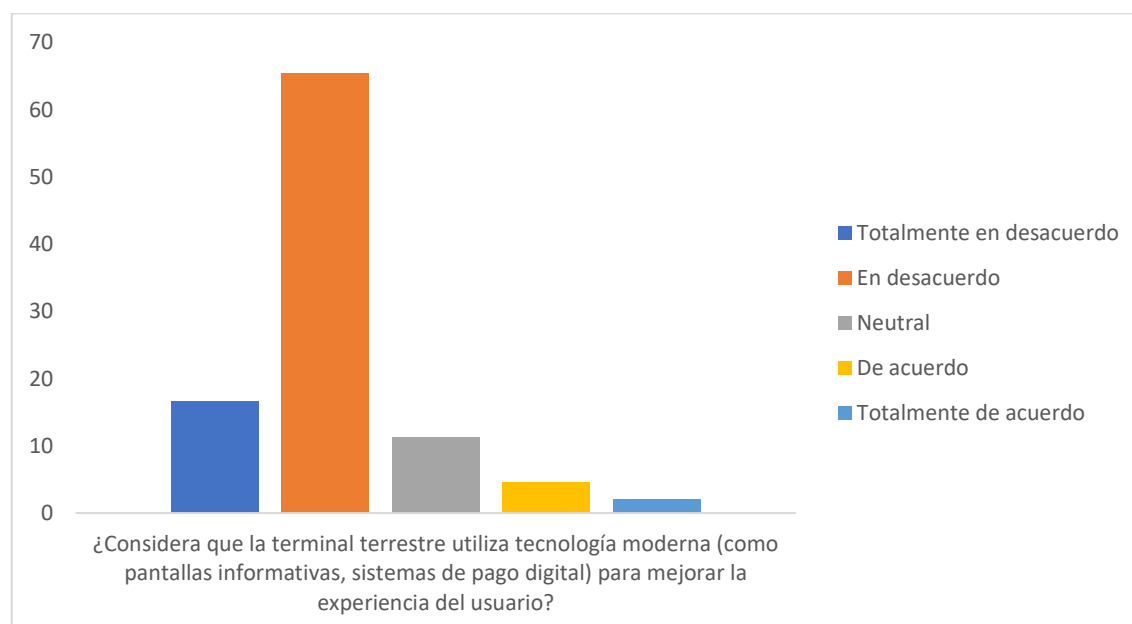
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 29. ¿Qué tan fácil encuentra el acceso a información sobre horarios y servicios del terminal a través de canales digitales (página web, aplicaciones móviles, redes sociales)?



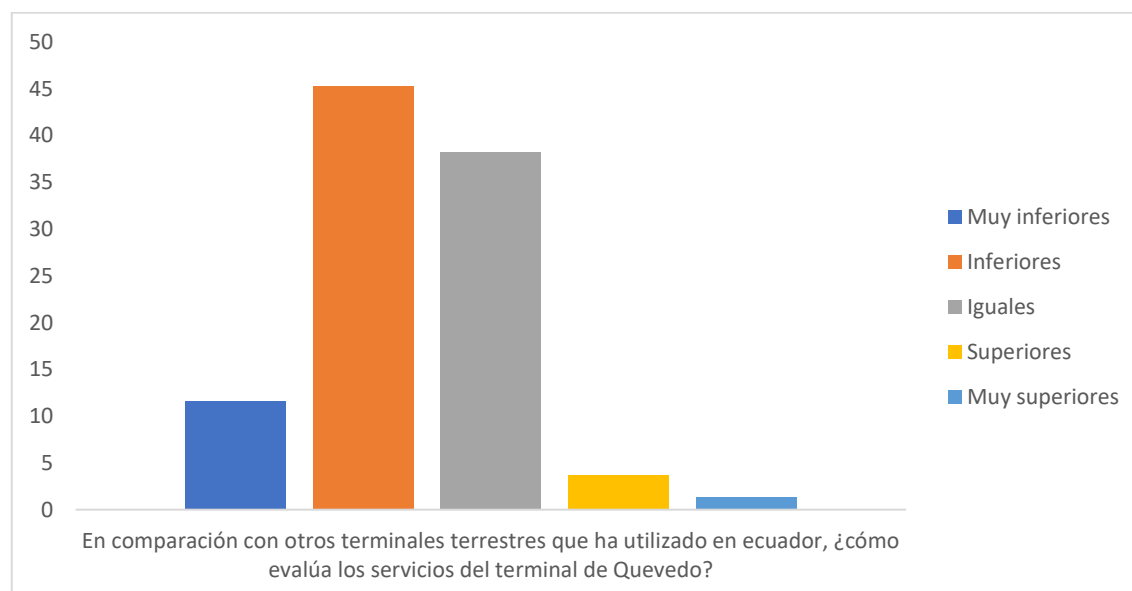
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 30. ¿Considera que la terminal terrestre utiliza tecnología moderna (como pantallas informativas, sistemas de pago digital) para mejorar la experiencia del usuario?



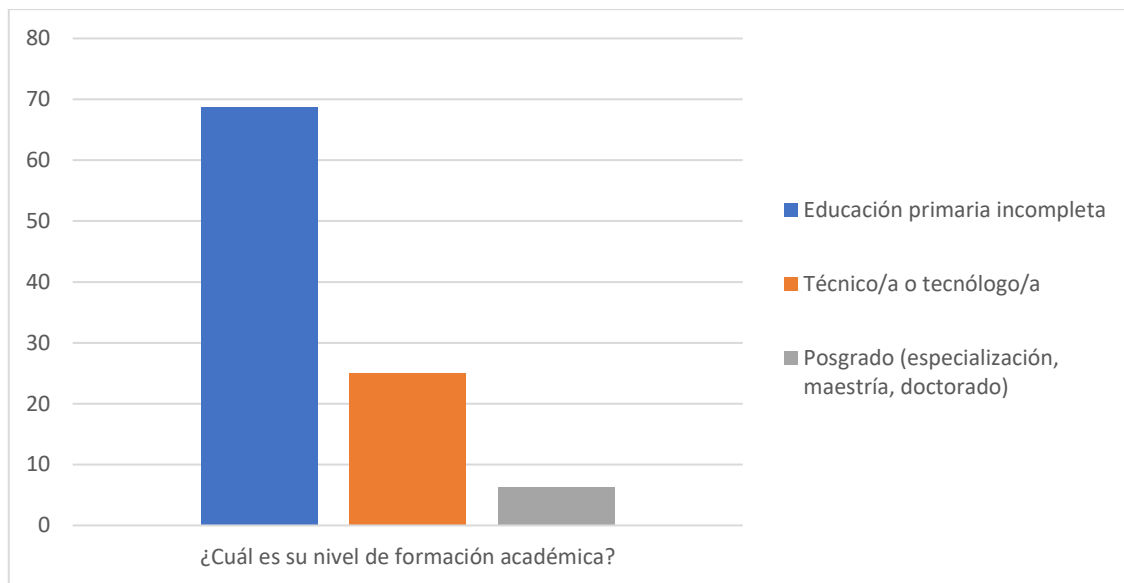
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 31. En comparación con otros terminales terrestres que ha utilizado en Ecuador, ¿cómo evalúa los servicios del terminal de Quevedo?



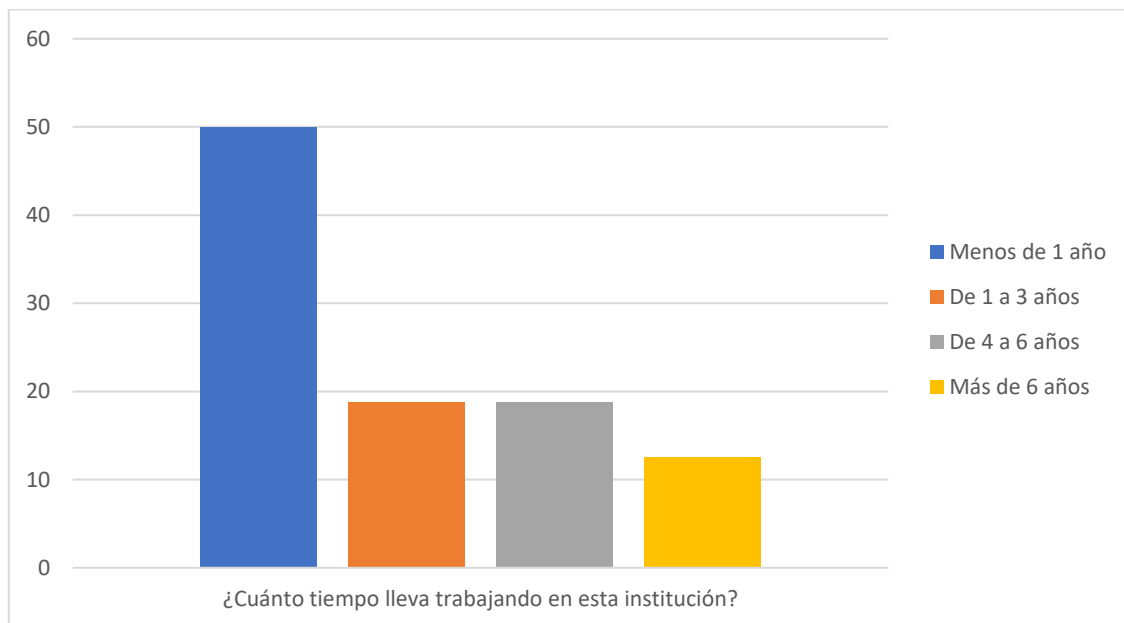
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 32. ¿Cuál es su cargo actual dentro de la terminal terrestre?



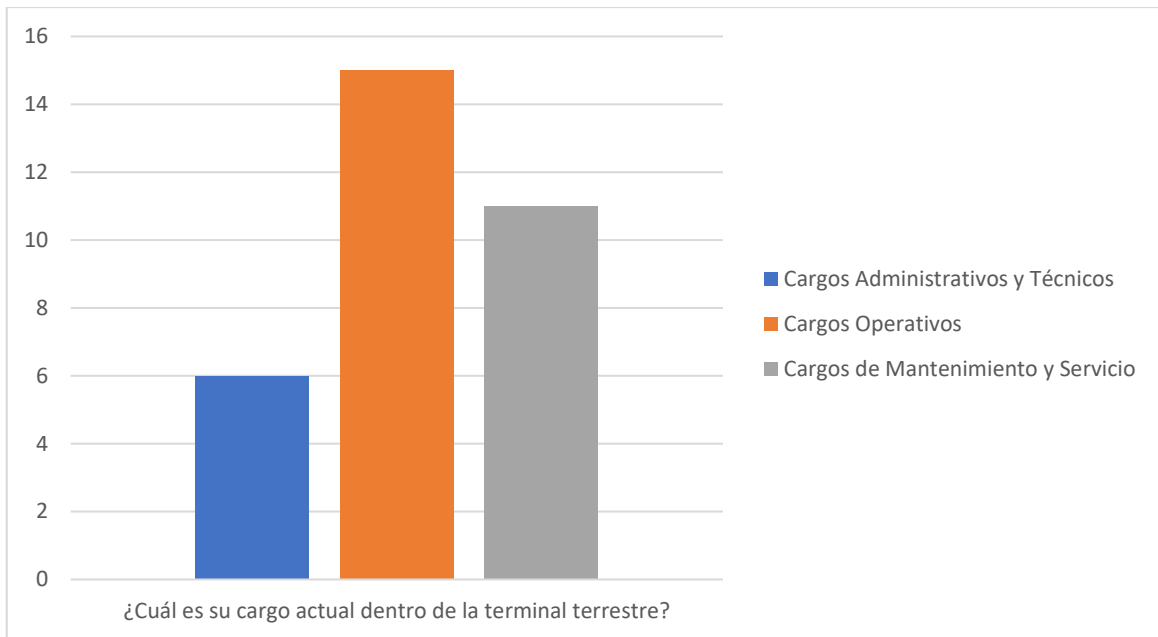
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 33. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta institución?



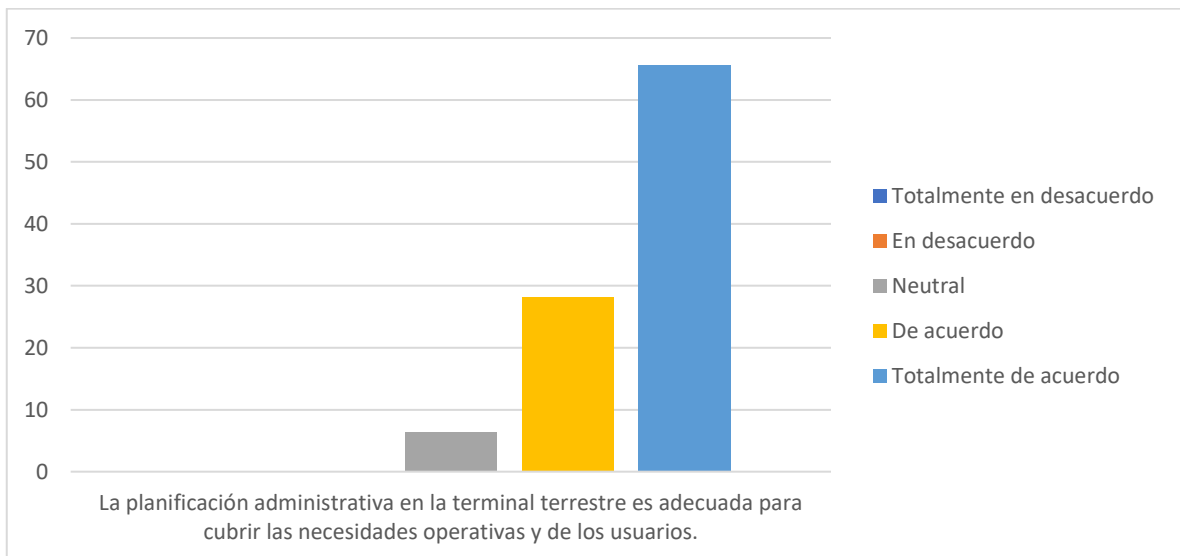
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 34. ¿Cuál es su nivel de formación académica?



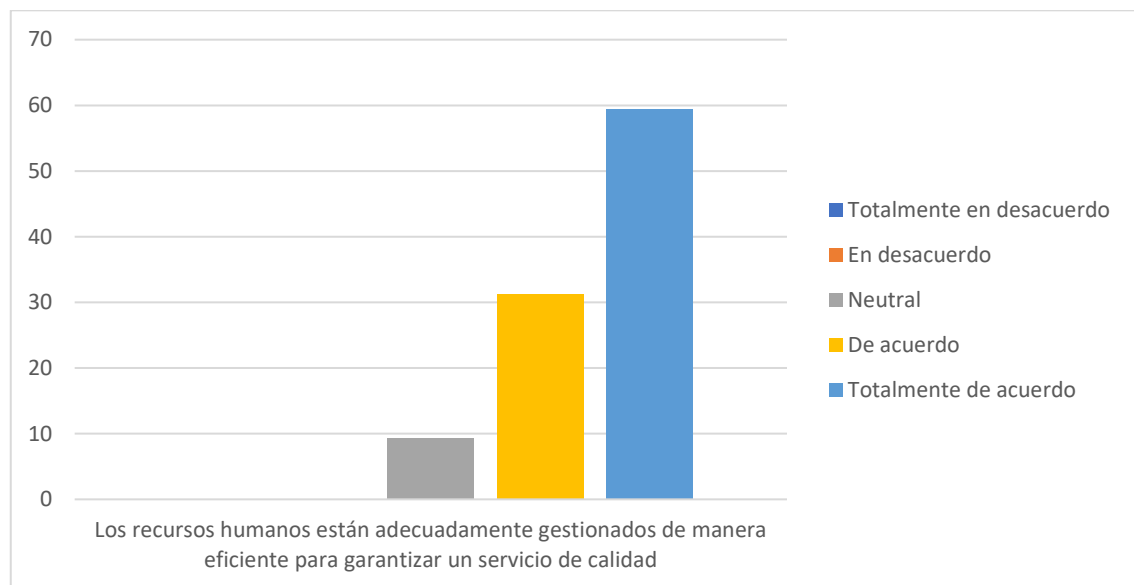
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 35. La planificación administrativa en la terminal terrestre es adecuada para cubrir las necesidades operativas y de los usuarios.



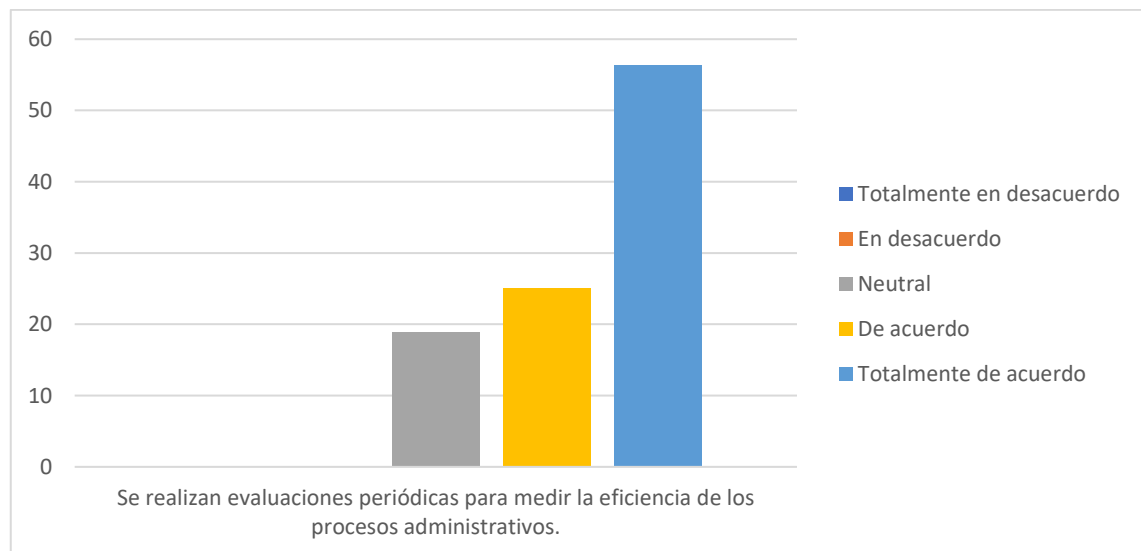
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 36. Los recursos humanos están adecuadamente gestionados de manera eficiente para garantizar un servicio de calidad



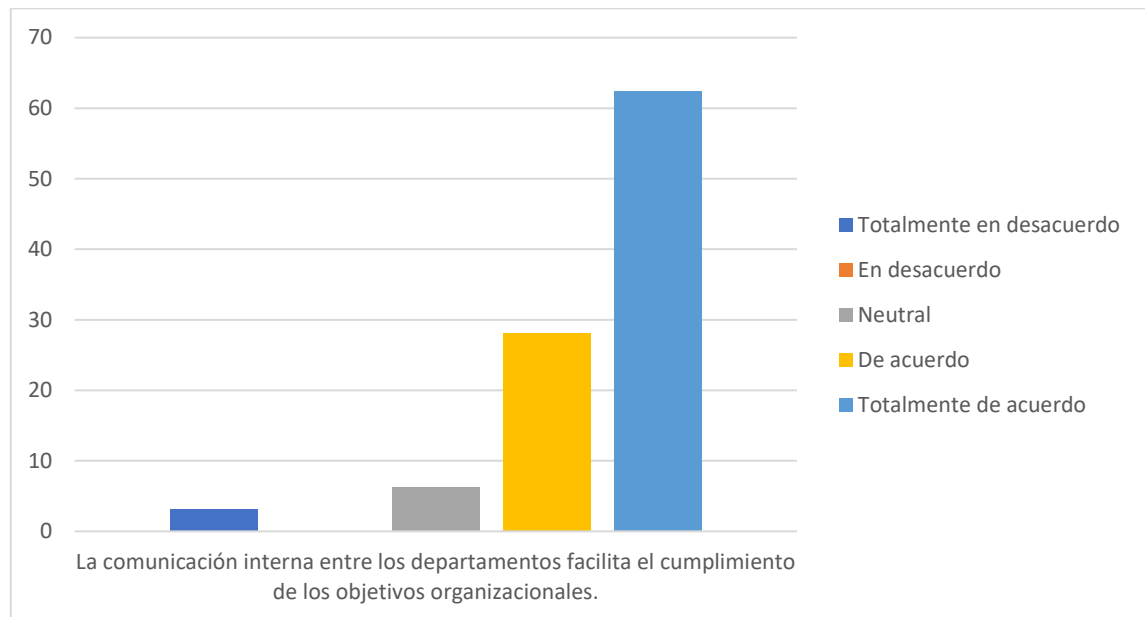
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 37. Se realizan evaluaciones periódicas para medir la eficiencia de los procesos administrativos.



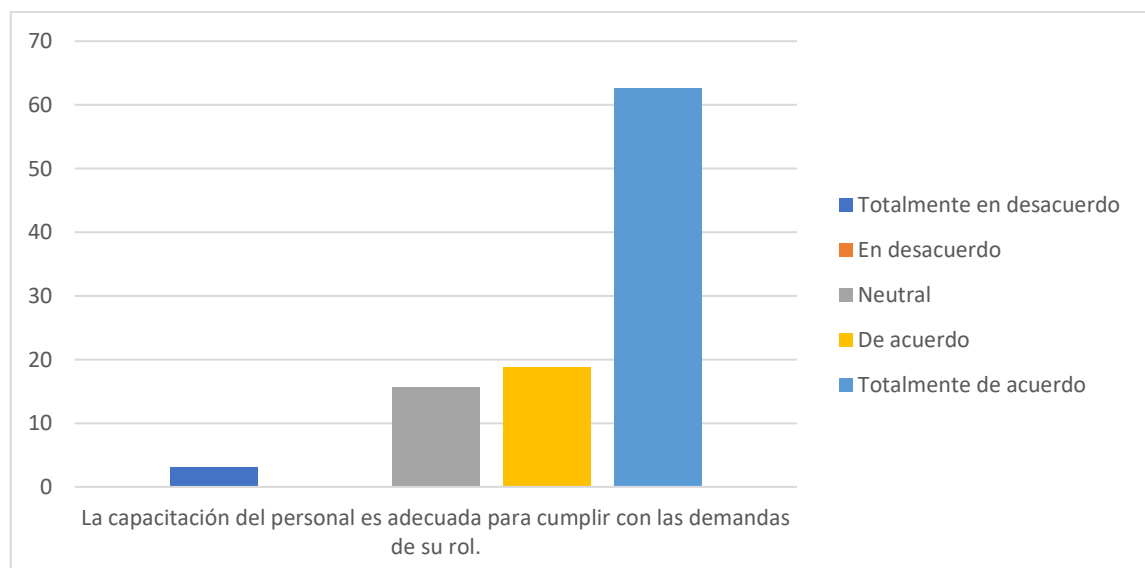
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 38. La comunicación interna entre los departamentos facilita el cumplimiento de los objetivos organizacionales.



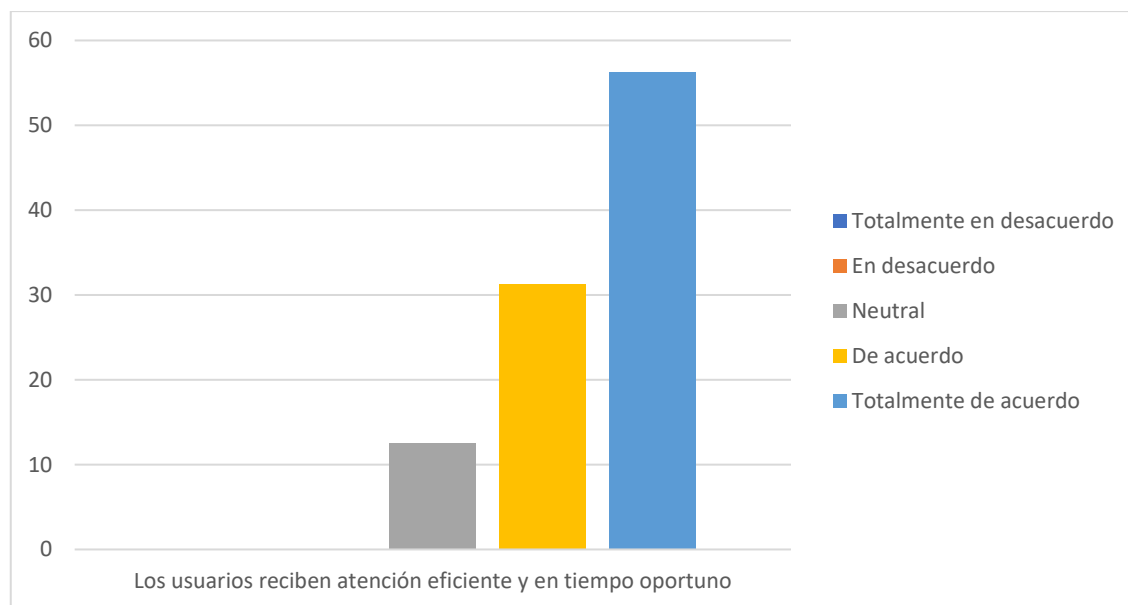
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 39. La capacitación del personal es adecuada para cumplir con las demandas de su rol.



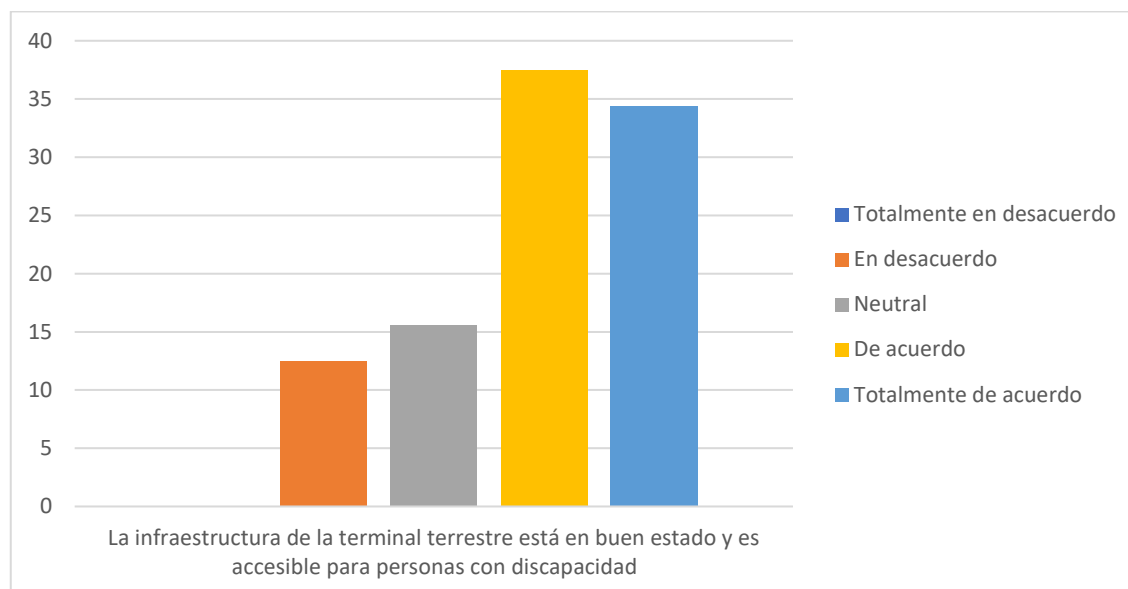
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 40. Los usuarios reciben atención eficiente y en tiempo oportuno



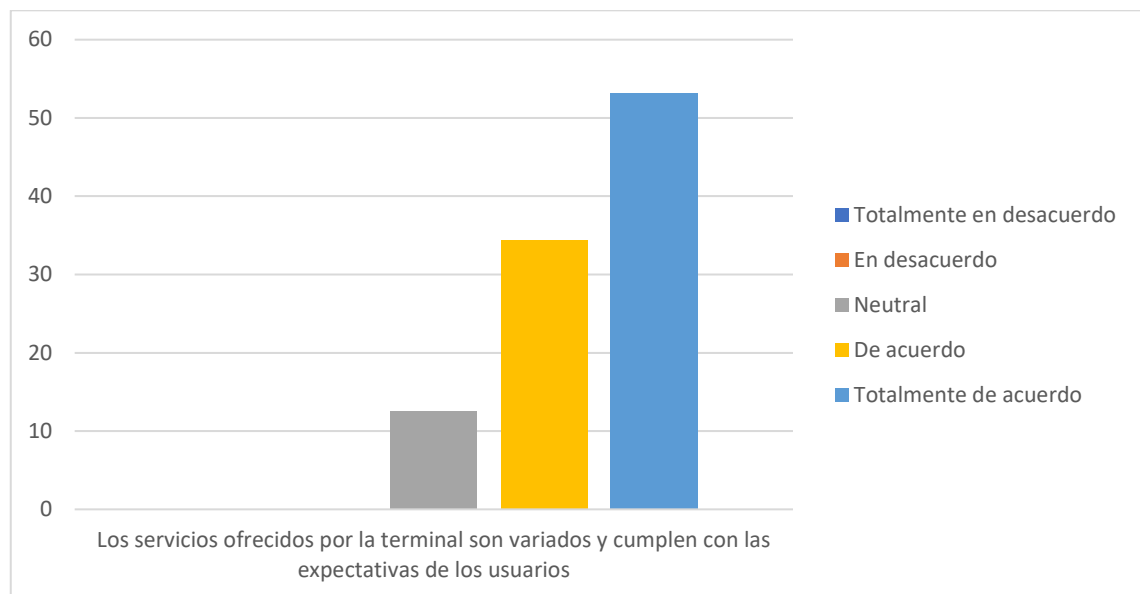
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 41. La infraestructura de la terminal terrestre está en buen estado y es accesible para personas con discapacidad



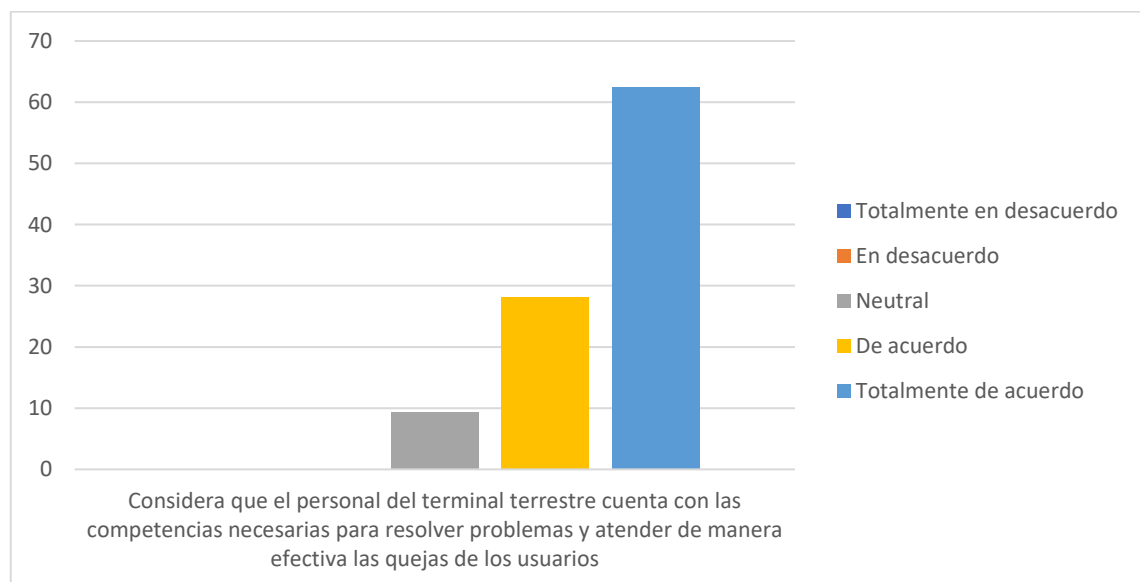
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 42. Los servicios ofrecidos por la terminal son variados y cumplen con las expectativas de los usuarios



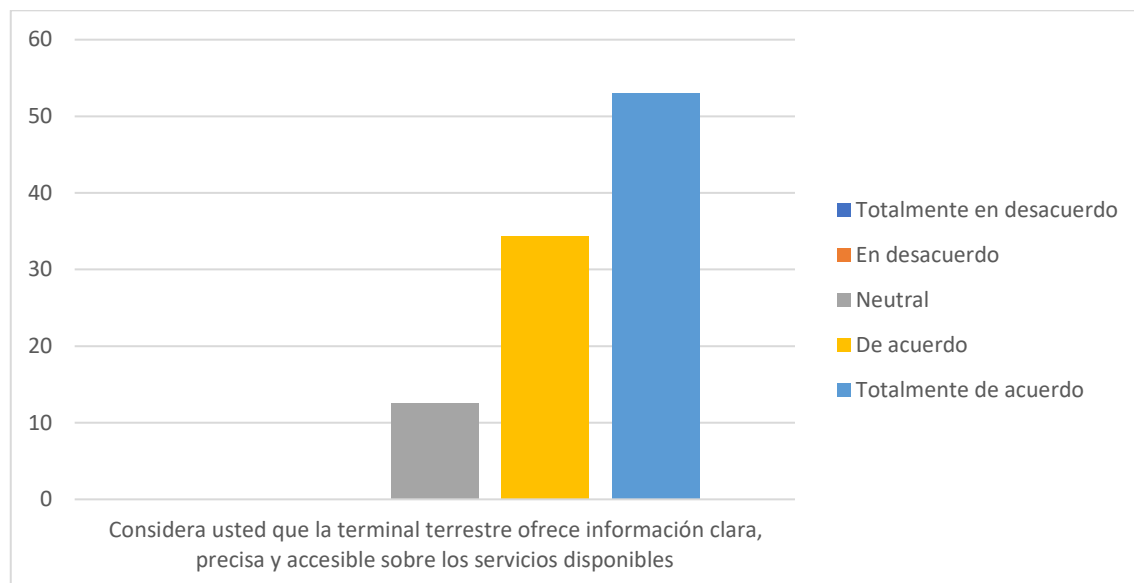
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 43. Considera que el personal del terminal terrestre cuenta con las competencias necesarias para resolver problemas y atender de manera efectiva las quejas de los usuarios



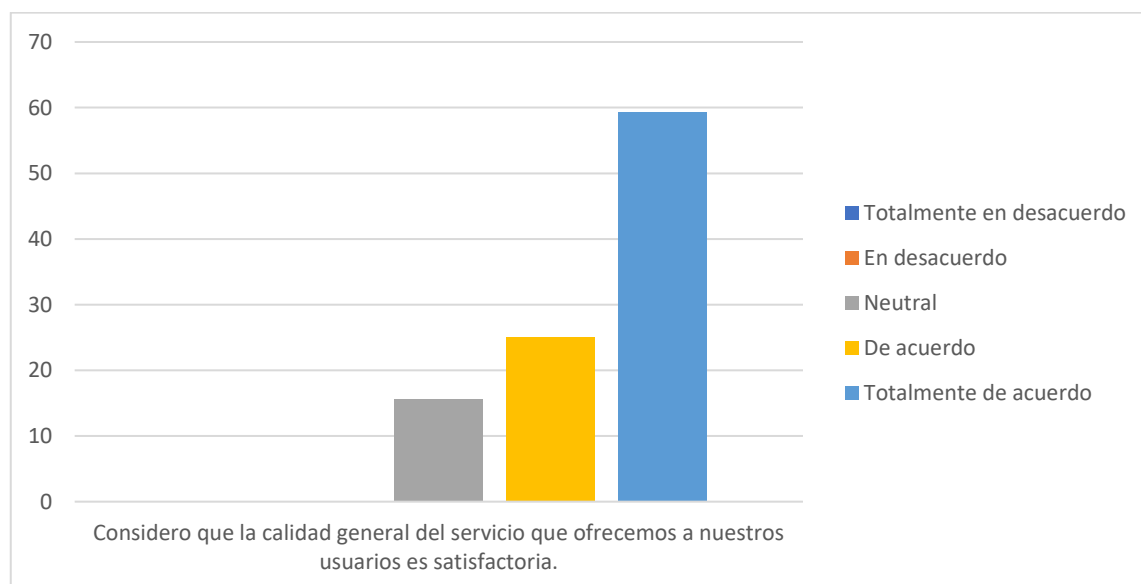
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 44. Considera usted que la terminal terrestre ofrece información clara, precisa y accesible sobre los servicios disponibles



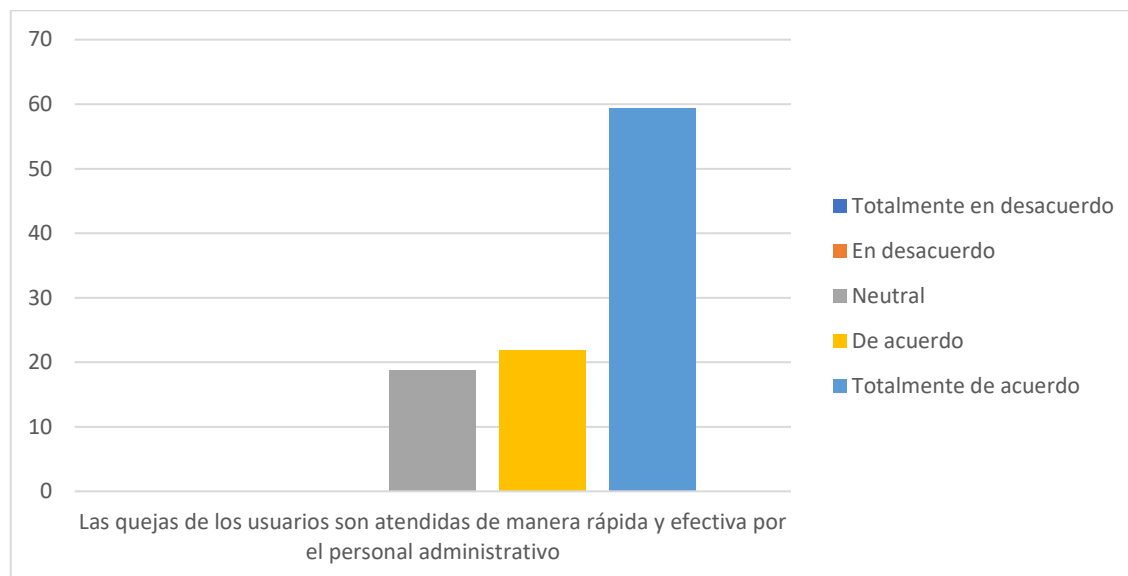
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 45. Considero que la calidad general del servicio que ofrecemos a nuestros usuarios es satisfactoria.



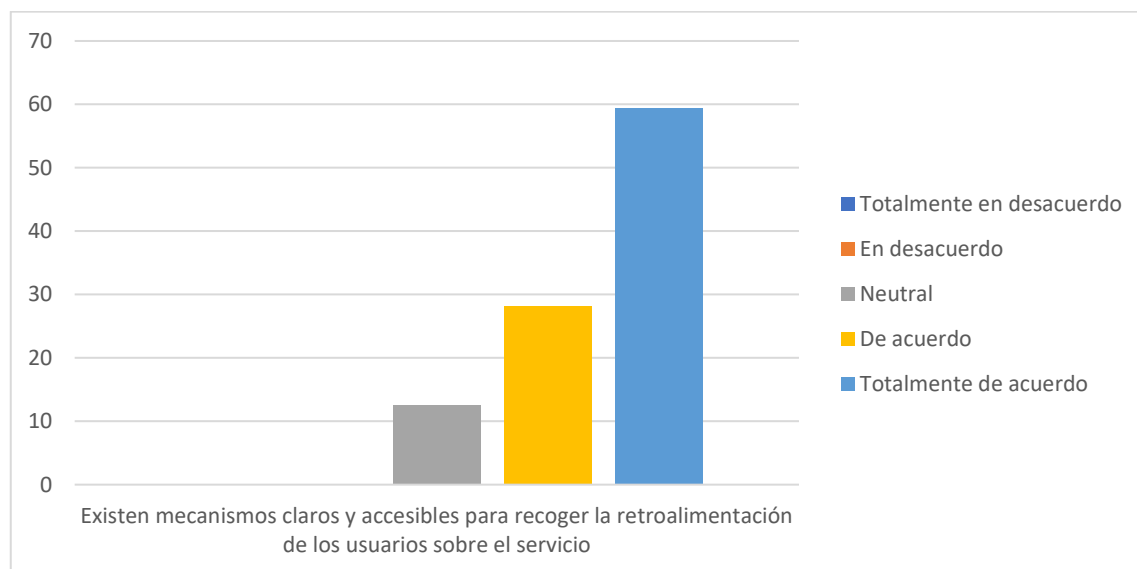
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 46. Las quejas de los usuarios son atendidas de manera rápida y efectiva por el personal administrativo



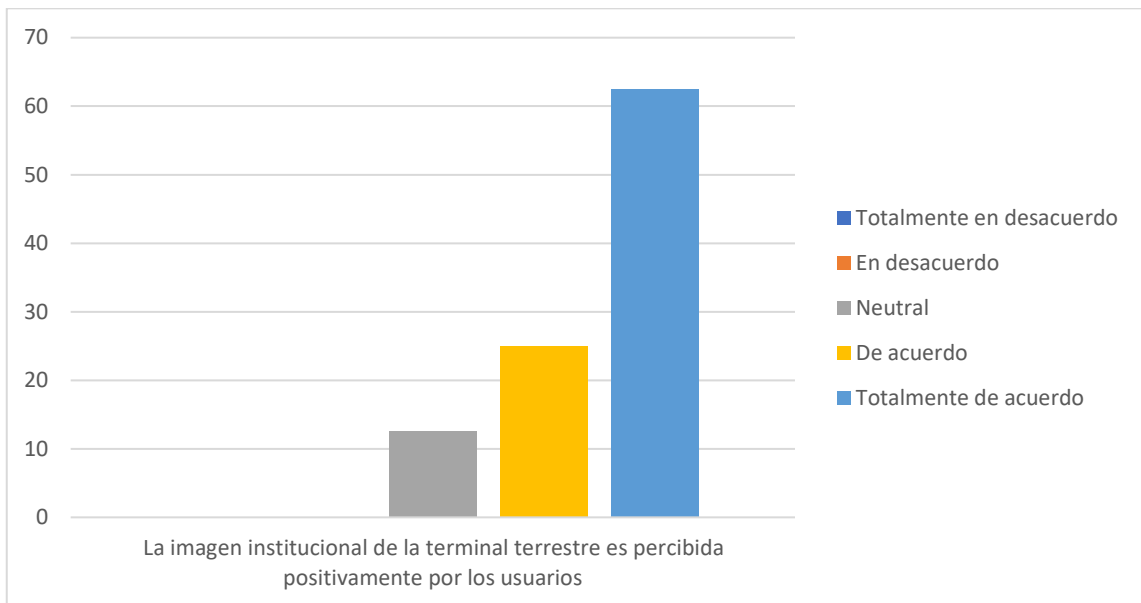
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 47. Existen mecanismos claros y accesibles para recoger la retroalimentación de los usuarios sobre el servicio



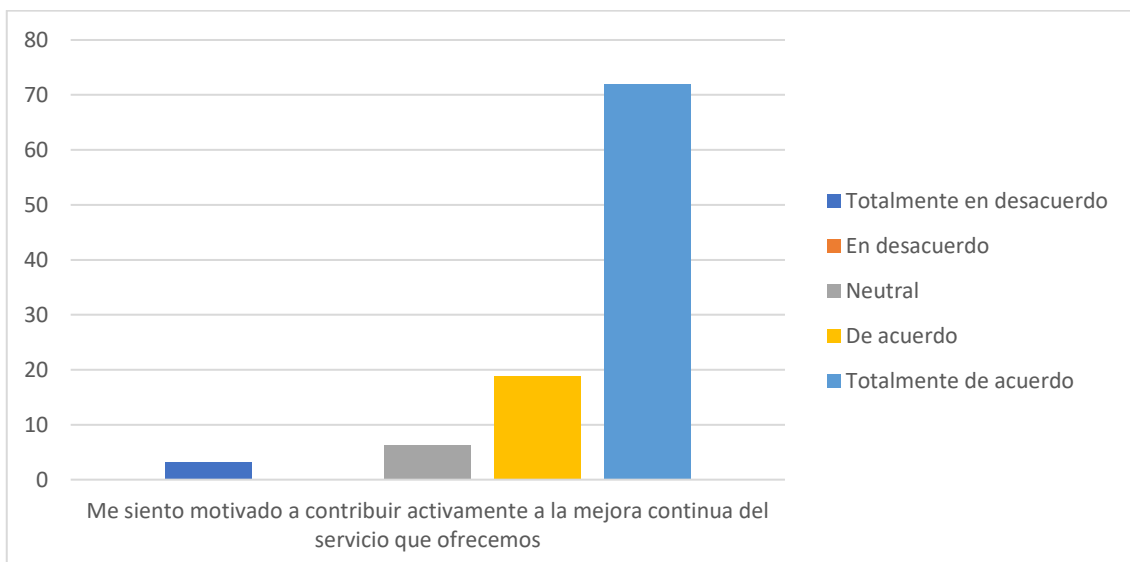
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 48. La imagen institucional de la terminal terrestre es percibida positivamente por los usuarios



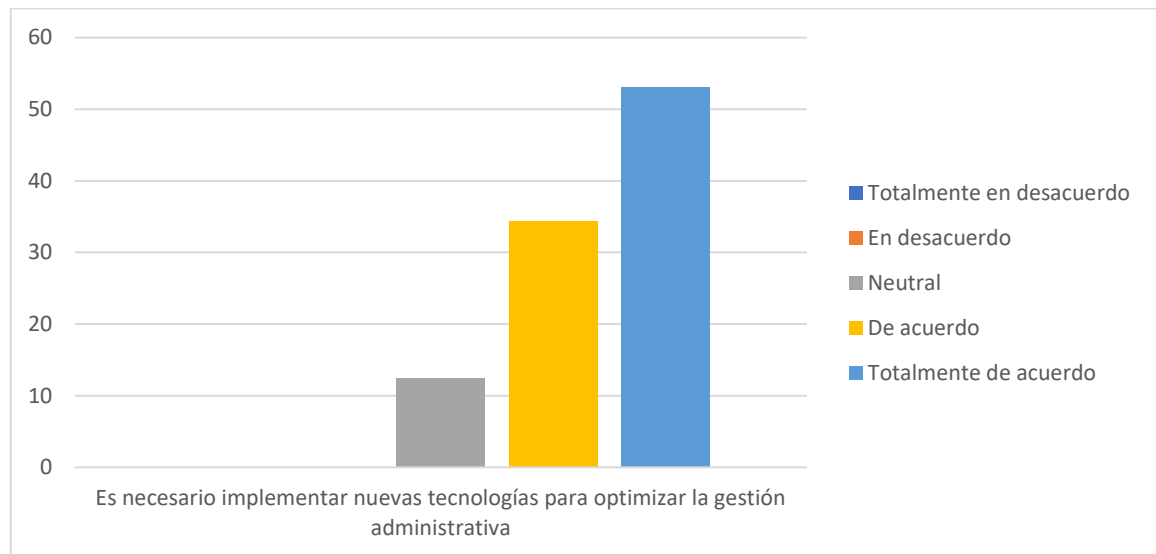
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 49. Me siento motivado a contribuir activamente a la mejora continua del servicio que ofrecemos



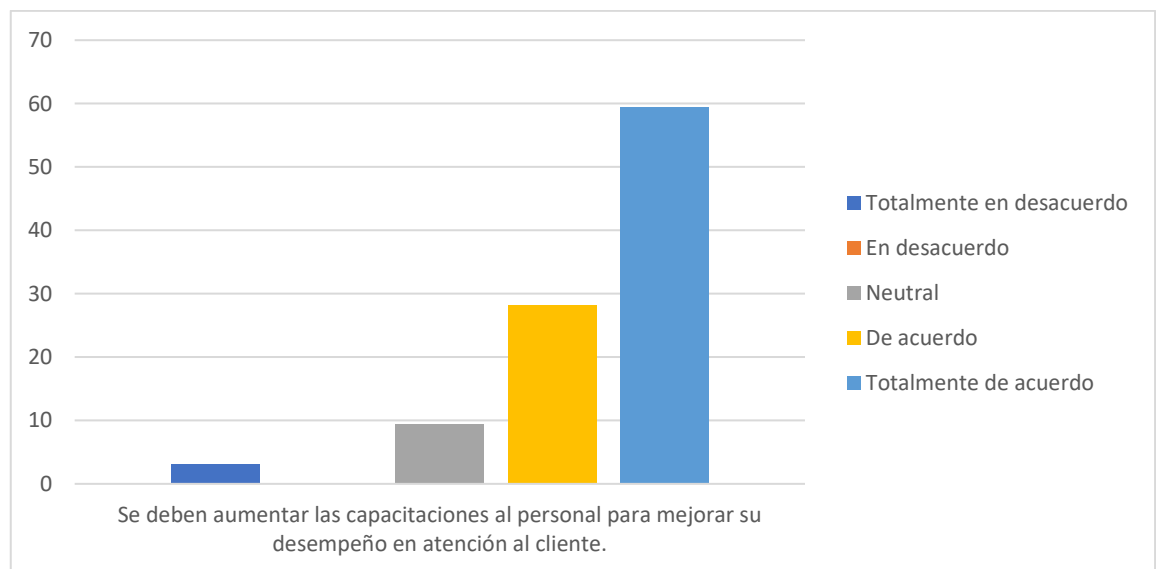
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 50. Es necesario implementar nuevas tecnologías para optimizar la gestión administrativa



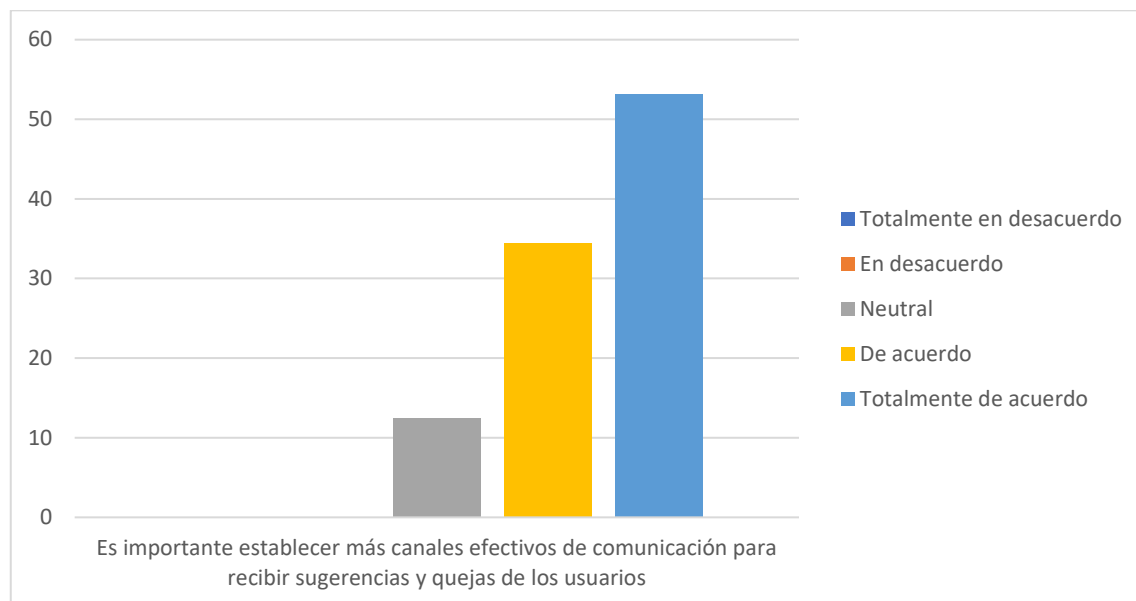
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 51. Se deben aumentar las capacitaciones al personal para mejorar su desempeño en atención al cliente.



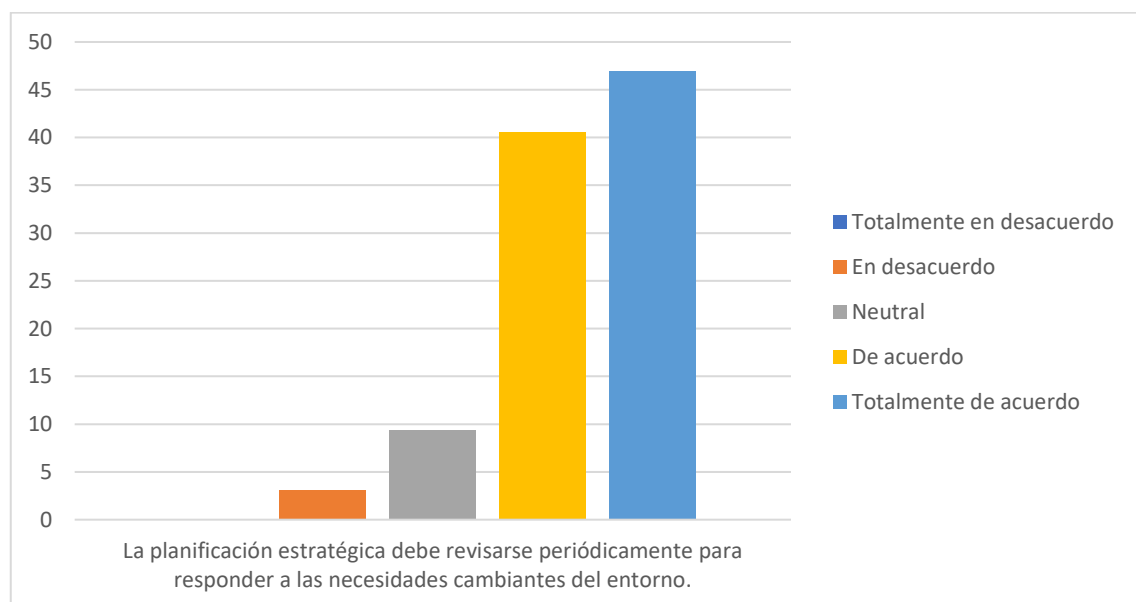
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 52. Es importante establecer más canales efectivos de comunicación para recibir sugerencias y quejas de los usuarios



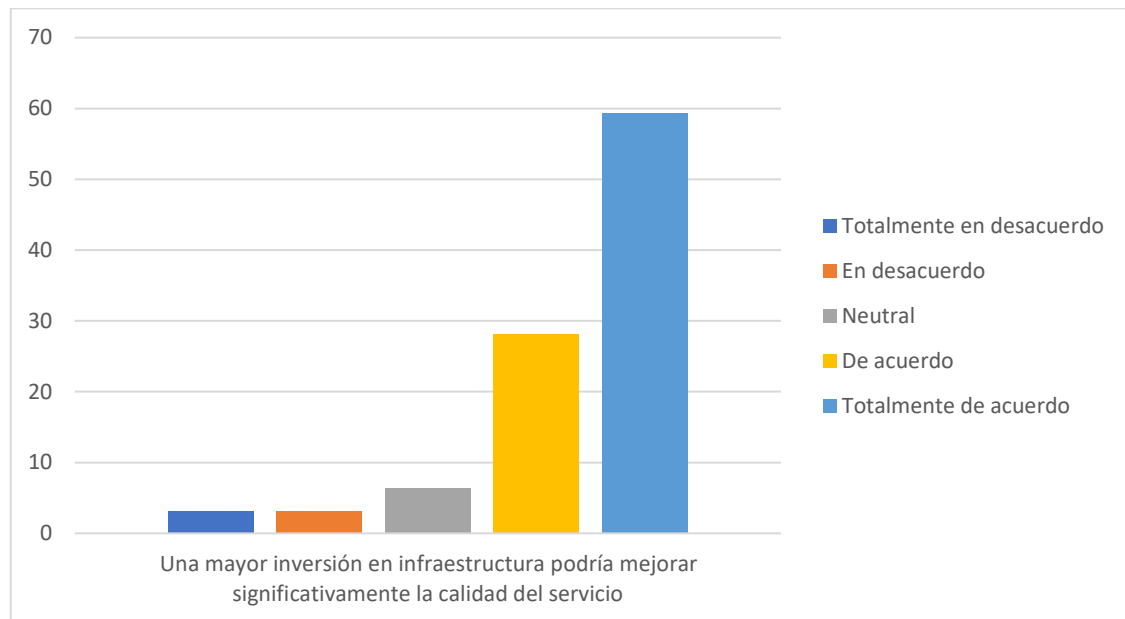
Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 53. La planificación estratégica debe revisarse periódicamente para responder a las necesidades cambiantes del entorno.



Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 54. Una mayor inversión en infraestructura podría mejorar significativamente la calidad del servicio



Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 55. Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos -
Sección 1: gestión administrativa

Sección 1: Gestión Administrativa	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La planificación administrativa en la terminal terrestre es adecuada para cubrir las necesidades operativas y de los usuarios.	0	0	6,3	28,1	65,6
Los recursos humanos están adecuadamente gestionados de manera eficiente para garantizar un servicio de calidad	0	0	9,4	31,3	59,4
Se realizan evaluaciones periódicas para medir la eficiencia de los procesos administrativos.	0	0	18,8	25	56,3
La comunicación interna entre los departamentos facilita el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	3,1	0	6,3	28,1	62,5
La capacitación del personal es adecuada para cumplir con las demandas de su rol.	3,1	0	15,6	18,8	62,5

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

Anexo 56. Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos -
Sección 2: calidad del servicio

Sección 2: Calidad Del Servicio	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los usuarios reciben atención eficiente y en tiempo oportuno	0	0	12,5	31,3	56,3
La infraestructura de la terminal terrestre está en buen estado y es accesible para personas con discapacidad	0	12,5	15,6	37,5	34,4
Los servicios ofrecidos por la terminal son variados y cumplen con las expectativas de los usuarios	0	0	12,5	34,4	53,1
Considera que el personal del terminal terrestre cuenta con las competencias necesarias para resolver problemas y atender de manera efectiva las quejas de los usuarios	0	0	9,4	28,1	62,5
Considera usted que la terminal terrestre ofrece información clara, precisa y accesible sobre los servicios disponibles	0	0	12,5	34,4	53,1

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación

Anexo 57. Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos -
Sección 3: satisfacción del cliente

Sección 3: Satisfacción Del Cliente	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Considero que la calidad general del servicio que ofrecemos a nuestros usuarios es satisfactoria.	0	0	15,6	25	59,4
Las quejas de los usuarios son atendidas de manera rápida y efectiva por el personal administrativo	0	0	18,8	21,9	59,4
Existen mecanismos claros y accesibles para recoger la retroalimentación de los usuarios sobre el servicio	0	0	12,5	28,1	59,4
La imagen institucional de la terminal terrestre es percibida positivamente por los usuarios	0	0	12,5	25	62,5
Me siento motivado a contribuir activamente a la mejora continua del servicio que ofrecemos	3,1	0	6,3	18,8	71,9

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación

Anexo 58. Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos -
Sección 4: Propuestas de mejora

Sección 4: Propuestas De Mejora	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Es necesario implementar nuevas tecnologías para optimizar la gestión administrativa	0	0	12,5	34,4	53,1
Se deben aumentar las capacitaciones al personal para mejorar su desempeño en atención al cliente.	3,1	0	9,4	28,1	59,4
Es importante establecer más canales efectivos de comunicación para recibir sugerencias y quejas de los usuarios	0	0	12,5	34,4	53,1
La planificación estratégica debe revisarse periódicamente para responder a las necesidades cambiantes del entorno.	0	3,1	9,4	40,6	46,9
Una mayor inversión en infraestructura podría mejorar significativamente la calidad del servicio	3,1	3,1	6,3	28,1	59,4

Fuente: Encuesta dirigida a funcionarios administrativos y asistentes operativos de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación

Anexo 59. Dimensión tangibilidad

Ítems	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Cómo calificaría el estado de limpieza y mantenimiento de las instalaciones del terminal?	11,3	62,1	20,5	4,2	1,8
Ítems	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
¿Cómo califica las condiciones actuales y el estado general de la infraestructura del terminal?	5,8	21,8	66,8	4,5	1,1
¿Cómo evalúa la apariencia y presentación personal (uniformes, higiene) del personal del terminal?	3,2	17,9	66,8	10,8	1,3
Ítems	Muy deficientes	Deficientes	Aceptables	Buenas	Excelentes
¿Qué tan claras y visibles considera la señalización e información visual dentro del terminal?	5,8	60,5	28,7	3,9	1,1

Ítems	Muy incómodas	Incómodas	Neutrales	Cómodas	Muy cómodas
¿Qué tan cómodas considera las instalaciones para espera (asientos, espacios disponibles) en el terminal?	9,7	60,3	21,6	7,6	0,8

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón

Elaborado por: Autora de la investigación

Anexo 60. Dimensión fiabilidad

Ítems	Nunca	Raramente	A veces	A menudo	Siempre
¿Qué tan confiable encuentra usted el cumplimiento de los horarios de salida y llegada de los buses?	3,2	53,7	30,3	9,7	3,2
¿El personal del terminal cumple con lo prometido en cuanto a la prestación del servicio?	3,7	52,4	31,6	10,3	2,1
¿Con que frecuencia la información proporcionada sobre los horarios y rutas de los buses es exacta y confiable?	5	44,2	37,9	10	2,9
¿El personal del terminal cumple con los compromisos asumidos en la prestación del servicio?	4,5	44,7	36,6	11,8	2,4
Ítems	Muy ineficaz	Ineficaz	Regular	Eficaz	Muy eficaz
¿Qué tan eficaz es el personal en la resolución de problemas o inconvenientes que puedan surgir?	5,8	31,1	56,3	6,3	0,5

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón

Elaborado por: Autora de la investigación

Anexo 61. Dimensión capacidad de respuesta

Ítems	Muy lento	Lento	Regular	Rápido	Muy rápido
¿Qué tan rápido recibe asistencia cuando la necesita en el terminal?	2,4	20	67,1	9,5	1,1
Cuando surge un problema, ¿qué tan rápido el personal ofrece una solución?	2,1	17,6	71,3	7,6	1,3
Ítems	Nunca	Raramente	A veces	A menudo	Siempre

¿El personal está disponible para ayudarlo cuando lo necesita?	3,2	26,8	61,1	6,6	2,4
Ítems	Muy difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muy fácil
¿Qué tan fácil considera acceder a información actualizada sobre horarios y tarifas?	7,6	22,6	62,4	6,8	0,5
¿Cómo calificaría la capacidad del terminal para manejar situaciones de emergencia?	7,6	44,5	43,7	3,4	0,8
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón					
Elaborado por: Autora de la investigación					

Anexo 62. Dimensión seguridad

¿Se siente seguro al utilizar los servicios del terminal?	10,3	37,1	47,4	4,7	0,5
Ítems	Nada de confianza	Poca confianza	Regular confianza	Mucha confianza	Total confianza
¿Confía en que el personal del terminal puede manejar situaciones de emergencia?	7,6	42,1	45,8	2,9	1,6
Ítems	Muy ineficientes	Ineficientes	Aceptables	Eficientes	Muy eficientes
¿Qué tan eficientes son los controles de seguridad al ingresar al terminal?	7,6	55,8	33,9	2,1	0,5
Ítems	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
¿Cómo calificaría la presencia y efectividad de la seguridad en el terminal (cámaras, guardias)?	8,2	29,2	57,6	4,2	0,8
Ítems	Nada protegido	Poco protegido	Neutral	Protegido	Muy protegido
¿Se siente protegido contra posibles riesgos o accidentes dentro del terminal?	8,7	40,5	46,8	2,9	1,1
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón					
Elaborado por: Autora de la investigación					

Anexo 63. Dimensión empatía

Ítems	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
¿Cómo calificaría la atención y cortesía del personal hacia usted?	3,7	25,8	64,5	5,3	0,8
Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Considera que el personal del terminal entiende y atiende adecuadamente sus necesidades?	10,5	61,8	22,1	4,5	1,1
¿Considera que el personal está capacitado para atender adecuadamente a personas mayores, niños o personas con discapacidades?	13,7	64,2	16,1	4,7	1,3
¿Considera que la terminal terrestre utiliza tecnología moderna (como pantallas informativas, sistemas de pago digital) para mejorar la experiencia del usuario?	16,6	65,5	11,3	4,5	2,1
Ítems	Muy difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muy fácil
¿Qué tan fácil encuentra el acceso a información sobre horarios y servicios del terminal a través de canales digitales (página web, aplicaciones móviles, redes sociales)?	9,2	15,3	69,2	5,3	1,1
Ítems	Muy inferiores	Inferiores	Iguales	Superiores	Muy superiores
En comparación con otros terminales terrestres que ha utilizado en Ecuador, ¿cómo evalúa los servicios del terminal de Quevedo?	11,6	45,3	38,2	3,7	1,3

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre del Cantón

Elaborado por: Autora de la investigación