



## MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS

**\* Franqui Fernando Esparza Paz**

Escuela de Administración de Empresas  
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo  
ffespaz@yahoo.es  
franqui.esparza@epoch.edu.ec

**\*\*Marcelo Antonio Villalva Guanga**

Escuela de Gestión de Transporte  
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

**\*\*\*Pilar Carolina Mendoza Olmedo**

Escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte  
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo  
carolinamendoza1019@gmail.com

**\*\*\*Ivette Jacqueline Huilca Herrera**

Escuela de Ingeniería en Gestión de Transporte  
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo  
ivettejhh@gmail.com

**\*\*\*Luis Arturo Méndez Olán**

División Académica de Ciencias Económico Administrativas  
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco - México  
luis\_arturo@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Franqui Fernando Esparza Paz, Marcelo Antonio Villalva Guanga, Pilar Carolina Mendoza Olmedo, Ivette Jacqueline Huilca Herrera y Luis Arturo Méndez Olán (2018): "Medición de la calidad del servicio de terminales de transporte terrestre de pasajeros", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (octubre 2018). En línea

[//www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/calidad-servicio-terminales.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/calidad-servicio-terminales.html)

\* Ingeniero de Empresas y Máster en Dirección de Empresas mención Proyectos (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH, Facultad de Administración de Empresas FADE, Riobamba-Ecuador), Técnico Superior en Gerencia de Marketing (Instituto Superior Corporación Internacional de Marketing, Quito, Ecuador), Docente-investigador Escuela de Administración de Empresas, FADE –ESPOCH.

\*\* Ingeniero de Empresas y Máster en Dirección de Empresas (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH, Riobamba-Ecuador). Ex Director de Talento Humano (Facultad de Administración de Empresas FADE - ESPOCH). Profesor investigador principal a tiempo completo, Escuela de Gestión de Transporte (FADE – ESPOCH).

\*\*\* Ingeniera en Gestión de Transporte (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH, Riobamba-Ecuador). Consultora particular en Gestión de Transporte.

\*\*\*\* Ingeniera en Gestión de Transporte (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ESPOCH, Riobamba-Ecuador).  
Consultora particular en Gestión de Transporte.

\*\*\*\*\* Licenciado en Economía, Maestro en Administración, Profesor investigador, Responsable de Corrección y Estilo de la Revista Hitos de Ciencias Económico Administrativas (División Académica de Ciencias Económico Administrativas, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México)

## **RESUMEN**

Las entidades públicas deben proporcionar servicios de calidad a sus usuarios. El presente artículo hace referencia a la calidad de servicio que brinda el terminal terrestre del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. El estudio se desarrolló con la finalidad de proporcionar una herramienta documental y técnica que permita mejorar la calidad del servicio que se brinda en el terminal terrestre. Para la realización del artículo se tomó como bases varios estudios realizados anteriormente referentes al tema con el fin de realizar un breve análisis de tal manera que permita proporcionar información actualizada y verídica, la misma que sea utilizada como una alternativa de solución a las falencias que están presentes en el servicio que brinda la institución y a la vez satisfacer las necesidades y exigencias de los usuarios que son la clave principal de esta institución. Para el análisis de la calidad del servicio que brinda el terminal terrestre de Riobamba se empleó una encuesta la cual permitió verificar el servicio prestado, de tal forma que se obtuvo indicadores favorables los cuales permitirán mejorar la calidad del servicio.

**Palabras Claves:** Servicio - Calidad de Servicio – Transporte - Terminal Terrestre- Usuarios.

## **ABSTRACT**

Public entities must provide quality services to their users. This article refers to the quality of service provided by the land terminal of the canton Riobamba, province of Chimborazo. The study was developed with the purpose of providing a documentary and technical tool that allows improving the quality of the service provided in the terrestrial terminal. For the realization of the article, several previous studies related to the subject were taken as bases in order to carry out a brief analysis in such a way as to provide updated and truthful information, which is used as an alternative solution to the shortcomings that are present in the service provided by the institution and at the same time satisfy the needs and demands of the users that are the main key of this institution. For the analysis of the quality of service provided by the Riobamba land terminal, a survey was used to verify the service provided, in such a way that favorable indicators were obtained which will allow improving the quality of the service.

**Key Words:** Service - Quality of Service – Transport - Terrestrial Terminal of Riobamba - User.

# INTRODUCCION

## 1. TERMINAL TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

La terminal terrestre de Riobamba fue inaugurada el 12 de diciembre de 1981 por el Municipio de Riobamba como respuesta a las necesidades de entregar a los pasajeros y turistas que visitan esta ciudad, las comodidades necesarias en la realización de sus actividades, también para solucionar los inconvenientes que representan las empresas de transporte diseminadas en la ciudad, para el tráfico vehicular, la seguridad y el degradado aspecto estético de la ciudad. La idea de contar con un Terminal Terrestre, desde sus inicios provocó un gran impacto en el ordenamiento de la ciudad.

## 2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente el Terminal Terrestre de la ciudad de Riobamba presenta condiciones no viables hacia el desarrollo puesto a que la falencia en cuanto a servicios complementarios al interior de sus instalaciones ha conllevado a la implementación de negocios de varias índoles, y junto con ello el apareamiento de delincuencia. Cabe recalcar que la ciudadanía riobambeña se empeña en enfrentar y resolver estos inconvenientes para lo cual debe en primera instancia hacerse la pregunta: ¿Cómo incide la calidad de servicio de la Terminal Terrestre de Riobamba en el bienestar de la ciudadanía y del usuario?,

## 3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El tema de investigación que se aborda considera la búsqueda del bienestar y satisfacción de los pasajeros y turistas que necesitan trasladarse al interior de la provincia y del país, la misma que debe ser tomada muy en serio por las autoridades, porque de ello depende colocar a la ciudad en orden. Esta investigación se efectuó en el Ecuador, en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba.

## 4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El realizar esta investigación tiene varias motivaciones, considerando la más relevante el interés profesional de ayudar a resolver los problemas de calidad de servicio del Terminal Terrestre de Riobamba debido a que no brindan las condiciones de confort mínimas que si se observan cuando por cualquier motivo se han visitado otras ciudades del país y del exterior. El presente estudio pretende ser tomado en cuenta por las autoridades como un punto de partida, una seria alternativa de solución, o como la opción idónea para cumplir con el propósito de tener una terminal terrestre que brinde un servicio de calidad cumpliendo así con los intereses y exigencias de los usuarios.

## 5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Efectuar un diagnóstico del funcionamiento de la actual terminal terrestre de Riobamba en relación a la prestación de servicios.
- Analizar la calidad del servicio que brinda el Terminal Terrestre del cantón Riobamba.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la ciudad de Riobamba.

# DESARROLLO

## 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.1 MOVILIDAD

La transportación terrestre de personas y bienes a través de la historia han sido los más económicos en comparación con el aéreo, por ejemplo, lo que ha provocado el apareamiento de algunos problemas como la constante falta de vías de circulación y el crecimiento acelerado de la contaminación ambiental por emanación de gases tóxicos. A través de los últimos años, el estudio de la movilidad ha pasado a convertirse en la manera de buscar solución a los problemas que tienen las personas a moverse en las ciudades. Los municipios han intentado varias alternativas y han sugerido varias propuestas, algunas de las cuales incluso han sido ejecutadas o construidas, pero la mayoría han generado soluciones parciales, locales, ciudadanas, propias para cada lugar, no ha existido planificación nacional. Claro está que las empresas de transporte interprovincial e intercantonal, al momento que ingresan a cada una de las ciudades aumentan la problemática. Es allí cuando se necesita algún tipo de solución. La movilidad se compone de una serie de elementos como transporte, vías, señalización, semaforización, estacionamientos, etc. (Unda, 2011: 49-50)

### 1.2 TRANSPORTE

Según (Unda, 2011: 52), el transporte es el mayor elemento de la movilidad y se compone de los diferentes medios motorizados y no motorizados que las personas ocupan para realizar sus desplazamientos. Los primeros están conformados por buses, vehículos particulares, motos y los segundos básicamente por la bicicleta y las caminatas. Los transportes públicos, interparroquial e intercantonal, en la ciudad de Riobamba son un serio inconveniente para la movilidad, ya que no existe una interconexión programada entre sí. Por tanto, existen demoras en los traslados, congestión vehicular, aumentan los tiempos de viaje, incidiendo directamente en la economía de los usuarios.

### 1.3 MODOS DE TRANSPORTE

Los modos de transporte son combinaciones de redes, vehículos y operaciones. Incluyen el caminar, la bicicleta, el coche, la red de carreteras, los ferrocarriles, el transporte fluvial y marítimo (barcos, canales y puertos), el transporte aéreo (aeroplanos, aeropuertos y control del tráfico aéreo), incluso la unión de varios o los tres tipos de transporte. Según los modos de transporte utilizados, el transporte se clasifica o categoriza en: Transporte por carretera, por ferrocarril, por vías navegables, combinado, vertical, por tuberías, público y privado (Unda, 2011: 56). El modo de transporte puede dividirse en público cuando se movilizan personas o mercaderías a cambio de una tarifa regulada por el estado; público colectivo, el que se presta en condiciones de igualdad para todos los usuarios; público comercial, el que lo prestan los automotores por alquiler y sujeto a una tarifa previa; y, desplazamiento multimodal cuando el desplazamiento se lo hace en cadena utilizando varios modos de transporte, motorizado o no motorizado (Plan Maestro de Movilidad, Quito, 2009: 47).

### 1.4 CLASIFICACIÓN DE TERMINALES TERRESTRES

Una clasificación que puede asignarse a cualquier tipo de terminal terrestre, sea esta de carga o de pasajeros, debe referirse a las conexiones que este tenga con los diferentes puntos o ciudades del país a través de otros terminales de cualquier naturaleza. Es por eso que dependiendo de la localidad puede tener diferentes denominaciones, en el país existen Terminales Interprovinciales, Intercantoniales, Interparroquiales y Urbanos, aunque últimamente ha aparecido el término Terminal de Transferencia en la ciudad de Quito, para designar al conjunto de buses urbanos que recogen pasajeros en varios puntos de la urbe para conducirlos hasta el Sistema Trolebús. (Unda, 2011: 57)

(Mauricio Espín, 2003: 73), citado en (Unda, 2011: 58) en su estudio afirma que las terminales terrestres se clasifican por los servicios que prestarían y las conexiones que tendrán con diversos puntos del país, localidad y centralidad, depende su denominación según el tipo de transporte que recoja así: CENTRAL.- Es el tipo de transporte que tiene recorridos largos y es el destino final o inicial de los pasajeros. DE PASO.- Este servicio de transporte utiliza este sistema para abastecerse rápidamente de pasajeros o de carga entre el origen y el destino del viaje, y para que el viajero pueda tomar o servirse de las prestaciones que ofrece la Terminal. LOCAL.- Los recorridos no son largos y solo sirven a una localidad determinada. SERVICIO DIRECTO O EXPRESO.- Este sistema de transporte no realiza ninguna parada hasta llegar al destino final. La intención primordial es prestar al usuario transportación eficiente, con servicios complementarios adecuados para realizar sus traslados de una manera rápida, segura y confortable en términos de equidad.

## **1.5 USUARIO DEL SERVICIO**

Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información (Salazar, 2011: 1). Según (Unda, 2011: 58), es de gran importancia definir el tipo de usuario en una terminal terrestre ya que existe diversidad de usuarios que generan el carácter mismo de cada una de las funciones y el carácter de un espacio: Los usuarios de una terminal no son solamente los pasajeros, también lo son el personal de servicio, los empleados encargados de las oficinas administrativas, los choferes, los turistas. Cada uno de estos genera distintas actividades que van marcando áreas de trabajo susceptibles de ser dimensionadas.

## **1.6 SATISFACION DEL USUARIO**

Según (Vogt, 2004: 16) manifiesta que: (...) es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro.

## **1.7 SERVICIO AL CLIENTE**

En términos más aplicados, servicio es definido como: “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”; “Es el trabajo realizado para otras personas”; “Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas”; “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ningún cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”. Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor (Duque, 2005: 2), De otro modo también se constituye como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente se considera como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios (FORETUR, 2015: 5)

## **1.8 CALIDAD DE SERVICIO**

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (Parra, 2013: 6).

A la hora de determinar qué características constituyen fundamentalmente la Calidad de Servicio, los estudios nos remiten a diez características que convendría tomar en consideración si hemos de medir el nivel conseguido. Son las siguientes: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Profesionalidad, Cortesía, Credibilidad, Seguridad, Accesibilidad, Comunicación, Comprensión del cliente.

## **1.9 MEDICION DE LA CALIDAD**

Según (Taylor, 1992: 55-58), a diferencia del modelo de no confirmación, este modelo sólo se basa en percepciones. Según esta tendencia los clientes forman sus percepciones sobre la calidad de un servicio con base en una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio.

## **1.10 METODOLOGÍA SERVQUAL PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO**

SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. Al aplicarse SERVQUAL a muestras de clientes mide:

- Lo que desean los consumidores de ese establecimiento (Beneficios Ideales).
- Lo que encuentran los consumidores en ese establecimiento (Beneficios Descriptivos).
- Calcula brechas de insatisfacción específicas.
- Ordena defectos de calidad desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

SERVQUAL, que es una herramienta que sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio prestado, pueden constituir una medida de calidad del servicio. Es conocido como "Modelo de Discrepancias" y sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor específico pueden constituir una medida de la calidad en el servicio.

## **1.11 DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL**

De acuerdo con (Reina, 2014: 186), el modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

## 2. METODOLOGÍA

### 2.1 MÉTODOS

Para llevar a cabo este trabajo investigativo se utilizó el método inductivo para analizar los problemas desde los aspectos particulares hasta los más generales, mediante el estudio de pruebas que permitan medir la probabilidad de los argumentos planteados, así como de las reglas para construir argumentos inductivos, con la utilización de este método se logró semejar el modelo de gestión apropiado para esta organización pública. En cuanto al método deductivo se utilizó para analizar los problemas o fenómenos desde los aspectos generales hasta los más particulares, esta investigación usó este tipo de metodología para llegar a conclusiones particulares sobre las condiciones en las que opera y se administra el terminal terrestre de Riobamba. Finalmente, el método analítico el cual se basa en analizar cada paso del desarrollo de la investigación, basado en la experimentación y lógica empírica, que, junto a la observación de fenómenos y su análisis, fue el más usado en el campo; este método fue de gran ayuda para poder llegar a determinar la satisfacción de los usuarios en base a sus reacciones ante la prestación del servicio.

### 2.2 TÉCNICAS

Las técnicas que se aplicaron para desarrollar en el presente estudio fueron:

**2.2.1 Observación directa:** Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real; es observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarlo para posterior análisis.

**2.2.2 Encuesta:** Es una de las técnicas más utilizadas para obtener información en los trabajos de investigación, esta permitió obtener datos reales proporcionados por la muestra en estudio, las encuestas fueron dirigidas al talento humano que labora en el terminal terrestre, a los usuarios de este servicio así como a las operadoras del transporte y arrendatarios de los servicios del terminal.

**2.2.3 Entrevista:** La entrevista realizada tiene como objetivo conocer el criterio y opinión de las autoridades que tienen a su cargo la administración y operatividad del terminal terrestre interprovincial de la ciudad de Riobamba.

**2.2.4 Análisis de Documentos:** El análisis de documentos es la técnica de investigación donde se encontró la información documental necesaria para la investigación. En los documentos se pudo encontrar la historia de la entidad, estado económico y financiero, principales herramientas de administración, etc.

### 2.3 INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados para ejecutar la investigación fueron:

**2.3.1 Guía de Observación:** Son fichas que se utilizaron en la observación no estructurada para registrar datos.

**2.3.2 Cuestionario:** Es un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas, las cuales fueron entregados a la muestra, se utilizaron mayoritariamente preguntas cerradas que abiertas.

**2.3.3 Guía de entrevista:** La guía de entrevista es un protocolo que cumple la función de ayudar al entrevistador en cuanto a los temas a tratarse o conceptualizaciones; sin embargo, este instrumento puede realizarse como un listado de preguntas específicas sobre las cuales se espera obtener respuestas a lo que se denomina entrevista estructurada.

## 2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 2.4.1 Población

La población este trabajo de investigación es extensa por lo que se ha separado por diversos grupos, los cuales serán los ejecutivos que están a cargo del terminal terrestre, empezando por el director de Movilidad y el Administrador del terminal, en otro grupo se encuestó el talento humano que labora en esta institución entre ellos están la secretaria, inspectores, recaudadores, limpieza etc., que suman un total de 22 personas. Por otro lado se encuentran las 20 operadoras de transporte que trabajan en el terminal de Riobamba sumando un total de 524 unidades; además existen arrendatarios del terminal terrestre como la empresa eléctrica, agua potable, islas y pequeños comerciantes etc. los mismos que dan un total de 52 y por último están los usuarios del servicio de transporte interprovincial que arriban a la terminal terrestre de Riobamba, en un promedio de 20 pasajeros por 280 unidades que laboran diariamente obteniendo así una tasa promedio de 5600 usuarios al día. Para obtener la información de manera efectiva se estratificó a la población mencionada según los datos y estadísticas entregadas por la Administración del Terminal Terrestre de Riobamba.

**Tabla 1: Población de estudio**

<b>Estrato</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Ejecutivos	2	0,04
Talento Humano	22	0,39
Operadoras y arrendatarios	52	0,92
Usuarios	5600	98,65
<b>Total</b>	<b>5676</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Terminal terrestre de Riobamba, 2017

**Elaboración:** Autores

### 2.4.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{m}{e^2(m - 1) + 1}$$

Al reemplazar los valores respectivos se obtiene:



$$n = \frac{5676}{0.05^2(5676 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{5676}{15.1875}$$

$$n = 374$$

Como resultado se obtuvo un valor muestral de 374 personas, y aplicando el factor de corrección con la siguiente fórmula, se consigue:

$$Fc = \frac{n}{m}$$

$$Fc = \frac{374}{5676}$$

$$Fc = 0.06589147287$$

Ahora se aplicó el factor de corrección a cada estrato obteniendo, el siguiente cuadro de estratos para la muestra corregida:

**Tabla 2: Muestra aplicada el factor de corrección**

<b>Estrato</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Ejecutivos	2	0,53
Talento Humano	22	5,88
Operadoras y arrendatarios	50	13,37
Usuarios	300	80,22
<b>Total</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Terminal terrestre de Riobamba, 2017

**Elaboración:** Autores

### 3. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis y resultados de la encuesta aplicada al talento humano del terminal terrestre.

**Tabla 3: Reclutamiento y selección de personal**

<b>OPCIONES</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	15	68%
NO	7	32%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Terminal terrestre de Riobamba, 2017

**Elaboración:** Autores

El 68% respondieron que si se realiza el reclutamiento y selección, mientras que 32% indicaron que no. El reclutamiento y la selección de personal es uno de los aspectos más importantes dentro de la gestión del talento humano; en el GAD de Riobamba se está realizando este proceso pero no en su totalidad, cabe recalcar que realizar estos procesos es de suma importancia para poder brindar un servicio de calidad a los usuarios.

**Tabla 4:** Capacitación del personal

<b>OPCIONES</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	17	77%
NO	5	23%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Terminal terrestre de Riobamba, 2017

**Elaboración:** Autores

El 77% respondieron que si reciben capacitación, por otro lado el 23% señalaron que no han recibido capacitación. La capacitación es un aspecto muy importante que influye en la calidad del servicio, es importante capacitar al Talento Humano para que este actualizado sobre atención al cliente, efectividad, productividad, etc. Por lo que se observa la mayoría de servidores públicos si han recibido algún tipo de capacitación, sin embargo, es importante capacitar a todo el personal del terminal terrestre en los temas mencionados para que la prestación del servicio sea de calidad.

**Tabla 5:** Frecuencia que recibe capacitación

<b>OPCIONES</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	2	9%
Casi siempre	1	5%
A veces	14	64%
Nunca	5	23%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Terminal terrestre de Riobamba, 2017

**Elaboración:** Autores

Como se aprecia en la tabla 5, el 9% respondieron que siempre reciben capacitación, el 5% indicó que casi siempre, el 64% informaron que solo a veces reciben la capacitación y finalmente el 23% indicaron que nunca reciben capacitación. Esta pregunta está estrechamente relacionada con la anterior, y que si reciben o no capacitación se quería determinar la frecuencia con la que la reciben, así fue que las respuestas se enfocaron en que solo a veces recibían capacitación seguidamente de las respuestas que nunca la reciben, por lo que es importante, programar capacitaciones específicas para esta área ya que los usuarios cada vez son las exigentes y la mejora de todo servicio se debe basar en constantes programas de formación.

**Tabla 6:** Calidad del servicio

<b>OPCIONES</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	3	14%
Bueno	18	82%
Regular	1	5%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Terminal terrestre de Riobamba, 2017

**Elaboración:** Autores

**Gráfico 1:** Calidad del servicio



**Fuente:** Tabla 6

El 82% equivalente opinaron que la terminal terrestre brinda el servicio en una escala de bueno, seguido del 14% que señalaron que brindan el servicio de forma excelente y finalmente el 5% equivalente a una persona que respondió regular. Esta pregunta se realizó con la finalidad de efectuar una autoevaluación al talento humano sobre la forma de cómo están brindando el servicio según su propio criterio, en la que se obtuvo como mayoría que lo realizan de forma buena es decir tienes errores para también aspectos positivos al brindar el servicio, sin embargo existió una respuesta en la escala de regular lo que significa que está persona reflexiono que falta mejorar muchos aspectos para brindar un servicio de calidad ya que no es tarea del recurso humano no más sino es una tarea mancomunada que también el aspecto de infraestructura también debe ser optimo generando ambientes de confortabilidad para el personal asignado de prestación de servicio en el terminal terrestre de Riobamba.

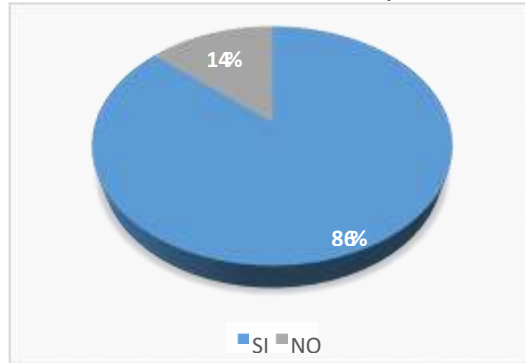
**Tabla 7:** Cultura y hábitos en la organización

<b>OPCIONES</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	19	86%
NO	3	14%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Terminal terrestre de Riobamba, 2017

**Elaboración:** Autores

**Gráfico 2: Cultura y hábitos**



**Fuente:** Tabla 7

El 86% respondió que la cultura y hábitos que se manejan si son los adecuados, mientras que el 14% manifestó que no son los adecuados. La cultura y hábitos que se manejan dentro de la institución deben ser las adecuadas para tener un ambiente laboral saludable, al analizar la gráfica se observa que la gran mayoría está de acuerdo en la cultura y hábitos que cada persona desarrolla en el entorno laboral, pero también existe una mínima cantidad de personas a las que no les parece adecuado los principios que se están manejando.

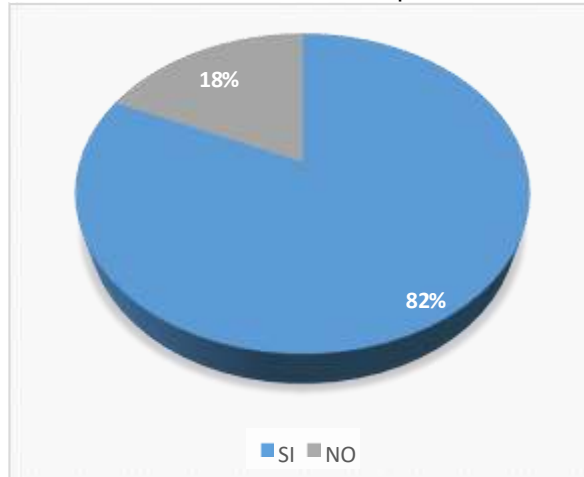
**Tabla 8:** Comunicación entre compañeros de trabajo

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	18	82%
NO	4	18%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Terminal terrestre de Riobamba, 2017

**Elaboración:** Autores

**Gráfico 3:** Comunicación entre compañeros de trabajo



**Fuente:** Tabla 8

El 82% señalaron que, si existe una buena comunicación entre compañeros, sin embargo, el 18% restante mencionaron que no existe. La comunicación entre compañeros es un aspecto fundamental para el desarrollo de un clima laboral seguro y saludable para todos, a lo que la mayoría de Talento Humano del terminal respondió que existe una buena relación de comunicación.

### 3.2. Análisis y resultados de la encuesta aplicada a las operadoras de transporte y arrendatarios del terminal terrestre.

**Tabla 9:** Interés por el desempeño de funciones

<b>OPCIONES</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	30	60%
NO	20	40%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Terminal terrestre de Riobamba, 2017

**Elaboración:** Autores

Del total de encuestados, 30 indicaron que la administración del terminal si se interesa por el desarrollo de sus funciones representando el 60% de las repuestas y 20 encuestados opinaron que no se interesan por el desempeño de sus funciones (40%). Cuando se hace referencia al desempeño de sus funciones se relaciona con las actividades que realizan tanto las operadoras de transporte como los arrendatarios. En cada caso las funciones de las operadoras son la venta de boletos a los pasajeros y la promoción de las rutas y frecuencias de cada operadora; las funciones de los arrendatarios son las ventas y negocios que tienen como cafeterías, heladerías, etc. Interpretando las respuestas en su mayoría opinan que la administración si se preocupa por el desempeño de sus actividades ya sea ubicándolos en forma adecuada o brindándoles las facilidades que requieran.

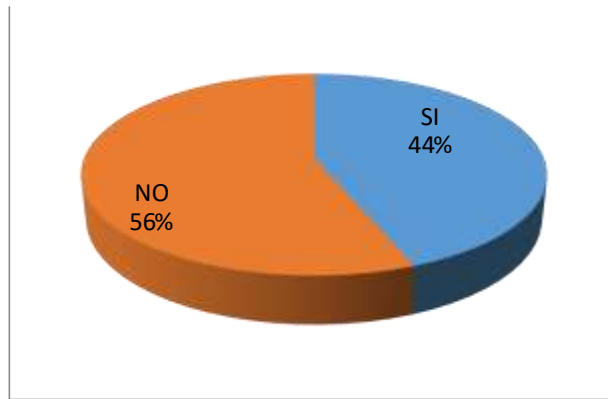
**Tabla 10:** Incremento de arriendo por mejor servicio

<b>OPCIONES</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	22	44%
NO	28	56%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Terminal terrestre de Riobamba, 2017

**Elaboración:** Autores

#### **Gráfico 5.** Incremento de arriendo por mejor servicio



**Fuente:** Tabla 10

El 56% que es equivalente a 28 usuarios dijeron que no estarían dispuestos a pagar un incremento del arriendo y en menor porcentaje con 44% equivalente a 22 encuestados manifestaron que si pagarían más si existieran mejoras. Debido a la situación económica por la que atraviesa el país en este momento, la mayoría de personas mencionaron que no estarían dispuestas a pagar un incremento del valor de arriendo, así se realicen algunas mejoras en el ámbito administrativo y operativo, sin embargo, un gran número manifestó también que si estarían dispuestos a hacerlo, ya que con las mejoras se incrementará el número de pasajeros por lo que esto generará más ventas y más economía en el terminal.

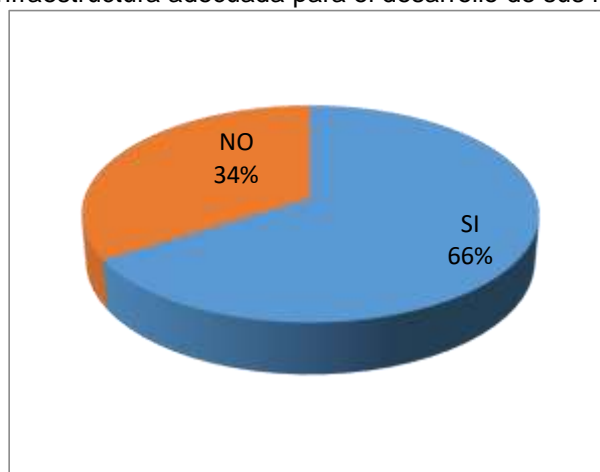
**Tabla 11:** Infraestructura adecuada para el desarrollo de sus funciones

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	33	66%
NO	17	34%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Terminal terrestre de Riobamba, 2017

**Elaboración:** Autores

**Gráfico 6:** Infraestructura adecuada para el desarrollo de sus funciones



**Fuente:** Tabla 11

Del total de encuestados, 33 indicaron que la infraestructura si es adecuados para la realización de las actividades de cada uno de ellos, representando el 66%, mientras que el 34% equivalente a 17 personas manifestaron que no es adecuada. En base a las respuestas obtenidas por parte de las operadoras de transporte y a los arrendatarios del terminal terrestre interprovincial de Riobamba, se obtuvo la opinión de la mayoría de que los espacios si son adecuados para la realización de sus actividades tales como ventas, prestación de servicios básicos, ventas de boletos, locales de comida, etc. Pero un porcentaje de ellos manifestaron que no es adecuada ya que la infraestructura está limitada y para la correcta realización de sus actividades se requeriría de un espacio más amplio.

**Tabla 12:** Mejora de operatividad del terminal terrestre

<b>OPCIONES</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	45	90%
NO	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Terminal terrestre de Riobamba, 2017

**Elaboración:** Autores

De los 50 encuestados, 45 indicaron que si se debería mejorar la operatividad conformando el 90% de las respuestas, mientras que el 10% manifestaron que no se debería mejorar la operatividad. El término operatividad del terminal hace referencia a las condiciones administrativas y técnicas que manejan en el mismo con la finalidad de mejorar la calidad del servicio en beneficio de los usuarios y los prestadores del servicio, por lo que la mayoría respondió que si se debería implementar herramientas que permitan mejorar estos aspectos.

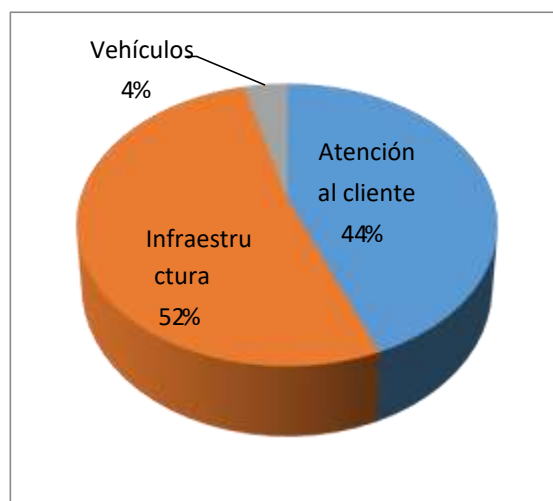
**Tabla 13:** Aspectos para mejorar la calidad del servicio

<b>OPCIONES</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Atención al cliente	22	44%
Infraestructura	26	52%
Vehículos	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Terminal terrestre de Riobamba, 2017

**Elaboración:** Autores

**Gráfico 7:** Aspectos para mejorar la calidad del servicio



Fuente: Tabla 13

Del total de encuestados el 52% equivalente a 26 encuestados manifestaron que el aspecto a cambiar debería ser la infraestructura, seguido del 44% que señalaron debería mejorar la atención al cliente y finalmente el 4% respondieron que se debería mejorar los vehículos. Es importante analizar según el criterio de los usuarios del terminal terrestre que aspecto se debería cambiar o mejorar para tener un excelente servicio, es así que la mayoría de usuarios del terminal es decir operadoras y arrendatarios piensan que se debe mejorar la infraestructura, con la finalidad de brindarles un espacio amplio y cómodo para la ejecución de sus actividades; mientras que otro importante porcentaje de encuestados manifestó que se debería mejorar la atención al cliente, ya que lo primordial en el servicio siempre será el cliente.

### 3.3 Análisis y resultados del cuestionario SERVQUAL aplicado a los usuarios del servicio de transporte.

El cuestionario servqual consta de 22 preguntas correspondientes a las cinco dimensiones en las que se evalúa la satisfacción del cliente respecto al servicio. Para realizar el análisis correspondiente se estableció claramente las expectativas y las percepciones de cada uno de los clientes encuestados, que en base a la fórmula muestral se obtuvo un total de 300 usuarios.

El primer paso para el procesamiento de la información consistió en consolidar las respuestas en una base de datos que permitieron ordenar los resultados de los 22 ítems en sus respectivas dimensiones. Posteriormente se calculó el promedio para cada ítem y a su vez para cada dimensión; además se calculó la brecha entre las expectativas y las percepciones de cada respuesta. La brecha se computó restando la percepción menos la expectativa, a continuación, se detallan los valores promedios obtenidos en la base de datos y el cálculo de la respectiva brecha.

Tabla 14: Elementos tangibles

Expectativa (E)	Puntaje	Percepciones (P)	Puntaje	Brecha (P-E)
E1. Los vehículos que emplean el servicio son modernos	7,0	P1. Los vehículos que emplean el servicio son modernos	5,9	-1.1
E2. El área interna del vehículo en amplia y cómoda	6,9	P2. El área interna del vehículo en amplia y cómoda	5,6	-1.3



E3. Los Choferes y auxiliares de servicio (controladores) tienen una apariencia personal agradable	7,0	P3. Los Choferes y auxiliares de servicio (controladores) tienen una apariencia personal agradable	5,1	-1.9
E4. Los folletos o guías con información sobre rutas y frecuencias, están disponibles	7,0	P4. Los folletos o guías con información sobre rutas y frecuencias, están disponibles	3,4	-3,6
<b>Promedio</b>	<b>6.9</b>	<b>Promedio</b>	<b>5,0</b>	<b>-1,9</b>

**Fuente:** Encuestas Servqual, aplicada a usuarios, 2017

**Elaboración:** Autores

En la tabla 14 se muestra la primera dimensión que es elementos tangibles, consta de cuatro preguntas y se puede apreciar los valores promedios obtenidos de las trescientas encuestas, tanto de las expectativas como de las percepciones, así mismo el cálculo de la respectiva brecha.

**Tabla 15:** Fiabilidad

<b>Expectativa (E)</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Percepciones (P)</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Brecha (P-E)</b>
E1. Cuando el servicio de transporte promete hacer algo lo cumple	6,9	P1. Cuando el servicio de transporte promete hacer algo lo cumple	4,4	-2.5
E2. -Cuando tengo algún problema la Adm. del terminal muestra interés en resolverlo	6,8	P2. -Cuando tengo algún problema la Adm. del terminal muestra interés en resolverlo	4,4	-2.4
E3. La atención al usuario que prestan las unidades de transporte es satisfactoria.	7,0	P3. La atención al usuario que prestan las unidades de transporte es satisfactoria.	5,2	-1.8
E4. El servicio de transporte cumple con puntualidad los horarios establecidos de salida del terminal	6,9	P4. El servicio de transporte cumple con puntualidad los horarios establecidos de salida del terminal	5,6	-1.3
E5. -Las operadoras de transporte le brindan un servicio libre de errores	7,0	P5. -Las operadoras de transporte le brindan un servicio libre de errores	4,8	-2.2
<b>Promedio</b>	<b>6,9</b>	<b>Promedio</b>	<b>4,9</b>	<b>-2</b>

**Fuente:** Encuestas Servqual, aplicada a usuarios, 2017

**Elaboración:** Autores

En la tabla 15 se muestra la segunda dimensión que es fiabilidad, consta de cinco preguntas, en la tabla se observa los valores promedios obtenidos del total de encuestas, tanto de las expectativas como de las percepciones y el cálculo de la brecha.

**Tabla 16:** Capacidad de respuesta

<b>Expectativa (E)</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Percepciones (P)</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Brecha (P-E)</b>
E1. Los tiempos de viaje van de acuerdo a las distancias entre origen y destino de cada ruta.	7,0	P1. Los tiempos de viaje van de acuerdo a las distancias entre origen y destino de cada ruta.	5,5	-1.5
E2. La boletería de las operadoras de transporte le brinda información necesaria sobre cuando se llevará a cabo el servicio (horarios, rutas y frecuencias)	6,9	P2. La boletería de las operadoras de transporte le brinda información necesaria sobre cuando se llevará a cabo el servicio (horarios, rutas y frecuencias)	5,5	-1.4
E3. .-Las operadoras de transporte ofrecen un servicio rápido	6,9	P3. .-Las operadoras de transporte ofrecen un servicio rápido	5,2	-1.7
E4. El chofer y auxiliar de servicio están dispuestos a ayudar en lo que Ud. requiera	6,9	P4. El chofer y auxiliar de servicio están dispuestos a ayudar en lo que Ud. Requiera	5,2	-1.4
<b>Promedio</b>	6,9	<b>Promedio</b>	5,4	-1.5

**Fuente:** Encuestas Servqual, aplicada a usuarios, 2017

**Elaboración:** Autores

En la tabla 17 se muestra la tercera dimensión que es capacidad de respuesta, consta de cuatro preguntas, al igual que las anteriores tablas muestra los promedios de cada ítem que conforman esta dimensión.

**Tabla 17:** Seguridad

<b>Expectativa(E)</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Percepciones (P)</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Brecha (P-E)</b>
E1. El chofer y auxiliar de servicio están capacitados para responder las dudas que usted presente.	7,0	P1. El chofer y auxiliar de servicio están capacitados para responder las dudas que Ud. presente.	5,3	-1.7

E2. -El comportamiento del personal de las operadoras de transporte transmite confianza	7,0	P2. -El comportamiento del personal de las operadoras de transporte transmite confianza	5,2	-1.8
E3. Se siente seguro al utilizar el servicio de transporte	7,0	P3. Se siente seguro al utilizar el servicio de transporte	5,2	-1.8
E4. El personal de las operadoras de transporte tiene un comportamiento amable	7,0	P4. El personal de las operadoras de transporte tiene un comportamiento amable	5,2	-1.8
<b>Promedio</b>	7,0	<b>Promedio</b>	5,2	-1.8

**Fuente:** Encuestas Servqual, aplicada a usuarios, 2017

**Elaboración:** Autores

En la tabla 18 se muestra la cuarta dimensión que es seguridad, consta de cuatro preguntas, en la que se muestra los promedios parciales y el promedio total de esta dimensión, de igual forma se presenta el cálculo de la brecha.

**Tabla 18:** Empatía

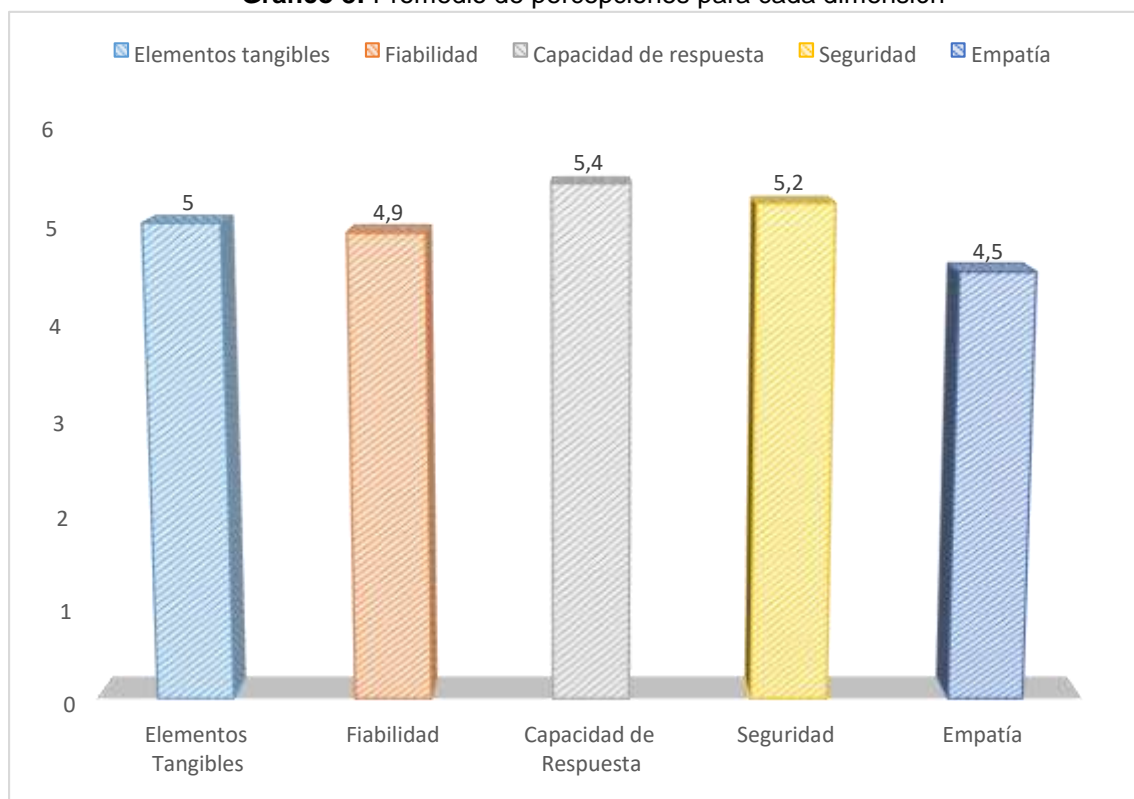
<b>Expectativa(E)</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Percepciones (P)</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Brecha (P-E)</b>
E1. Recibe usted atención individualizada durante la prestación del servicio	6,9	P1. Recibe usted atención individualizada durante la prestación del servicio	4,5	-2.4
E2. - El horario de servicio le resulta cómodo para sus necesidades	7,0	P2. - El horario de servicio le resulta cómodo para sus necesidades	5,5	-1.5
E3. El chofer y auxiliar de servicio le brindan atención personalizada	7,0	P3. El chofer y auxiliar de servicio le brindan atención personalizada	4,5	-2.5
E4. La Administración del terminal terrestre de Riobamba se preocupa por sus intereses	7,0	P4. La Administración del terminal terrestre de Riobamba se preocupa por sus intereses	3,7	-3.3
E5. - El personal de las operadoras de transporte comprende sus necesidades específicas	7,0	P5. - El personal de las operadoras de transporte comprende sus necesidades específicas	4,3	-2.7
<b>Promedio</b>	7,0	<b>Promedio</b>	4,5	-2.5

**Fuente:** Encuestas Servqual, aplicada a usuarios, 2017

**Elaboración:** Autores

En la tabla 18 se presenta la última dimensión que es empatía, de igual forma que en las tablas anteriores se muestran los promedios del total de encuestados, esta dimensión consta de cinco preguntas y con las anteriores hacen un total de veintidós. Reflejando en cada una de estas los promedios de expectativas y percepciones.

**Gráfico 8:** Promedio de percepciones para cada dimensión

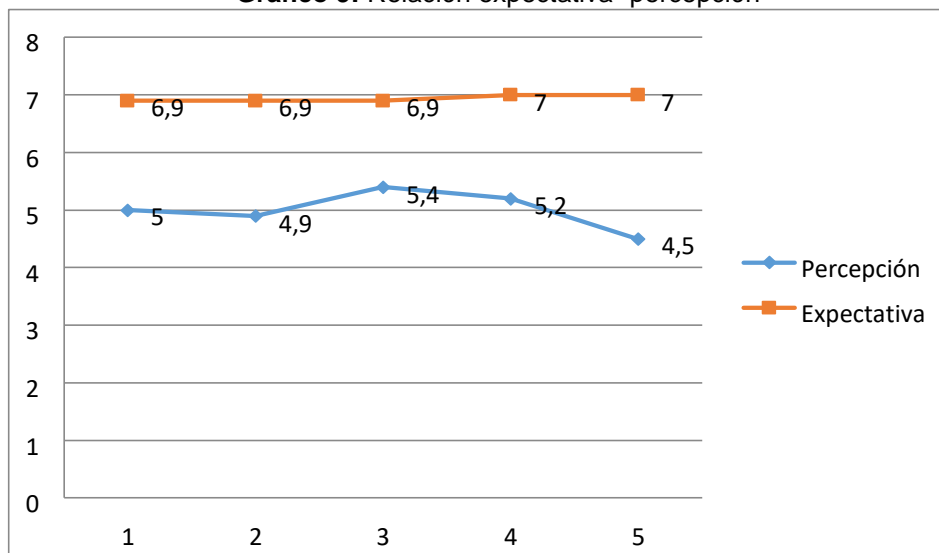


**Fuente:** Encuestas Servqual, aplicada a usuarios, 2017

**Elaboración:** Autores

Como muestra la gráfica 8 la dimensión que tuvo un promedio más alto según las percepciones de los usuarios es la capacidad de respuesta, es decir que los usuarios se sienten satisfechos con esta dimensión, por otro lado, la dimensión más afectada fue empatía teniendo el promedio más bajo.

**Gráfico 9: Relación expectativa- percepción**



**Fuente:** Encuestas Servqual, aplicada a usuarios, 2017

**Elaboración:** Autores

se realizó la comparación entre los promedios de las expectativas y los promedios de la percepción del servicio y como se aprecia la percepción está muy por debajo de lo que los usuarios desean obtener cuando se les brinda el servicio de transporte interprovincial en el terminal de Riobamba.

El valor obtenido del cálculo de las brechas de cada dimensión, en todos los ítems es un valor negativo y considerable, lo que quiere decir que los usuarios se sienten insatisfechos con el servicio brindado.

Además, el cálculo de las brechas sirvieron para conocer el Índice de Calidad de Servicio, para lo cual se debe tomar en cuenta las ponderaciones de cada dimensión, esta ponderación se realiza distribuyendo 100 puntos entre las cinco dimensiones; la distribución debe ser de acuerdo a la importancia que los usuarios le den a cada dimensión.

El objetivo de este procedimiento fue calcular los valores de expectativas y percepciones para cada dimensión; se lo realiza multiplicando los valores originales por el peso asignado a la dimensión.

Una vez realizado este proceso se vuelve a calcular la brecha de igual forma que se calculó antes, es decir percepción menos expectativa pero esta vez tomando los puntajes ponderados, tal como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 19: Análisis de brechas ponderadas**

Dimensiones Servqual		Ponderación	Puntajes Obtenidos			Puntajes Ponderados		
Dimensión	Descripción	Peso	Expectativas	Percepciones	Brecha	Expectativas	Percepciones	Brecha
E. Tangibles	La apariencia de las instalaciones, equipamiento, personal, y material de comunicación.	20,00	6,9	5,0	-1,9	138,00	100,00	-38,00
Fiabilidad	La aptitud para entregar el servicio prometido de forma segura confiable y precisa.	15,00	6,9	4,9	-2,0	103,5	73,5	-30,00
Cap. Respuesta	La predisposición y rapidez para ayudar a los usuarios	10,00	6,9	5,4	-1,5	69,00	54,00	-15,00
Seguridad	El conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad.	25,00	7,0	5,2	-1,8	175,00	130,00	-45,00
Empatía	El cuidado y atención individual que se les proporcione a los usuarios.	30,00	7,0	4,5	-2,5	210,00	135,00	-75,00
		<b>100,00</b>						<b>-40,60</b>

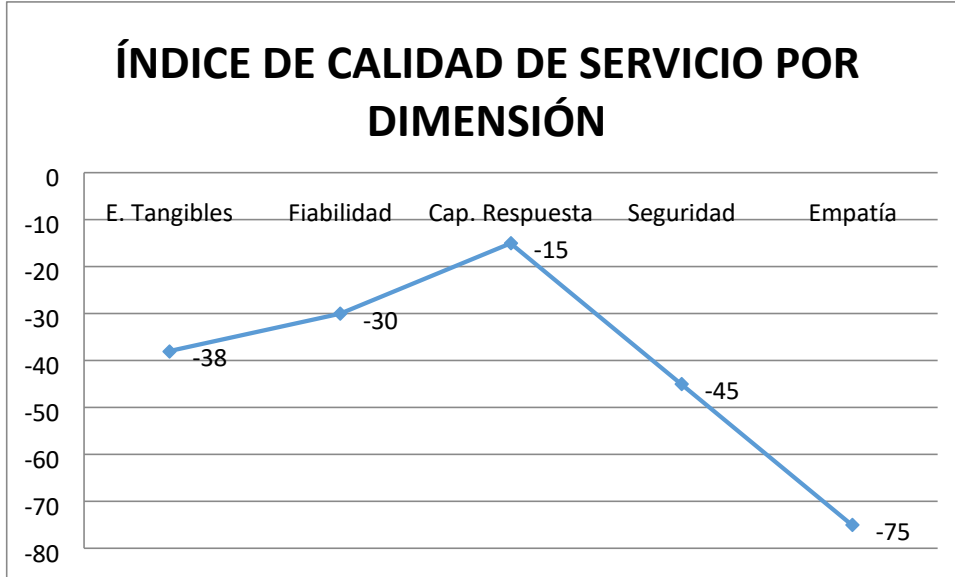
**Fuente:** Encuestas Servqual, aplicada a usuarios, 2017

**Elaboración:** Autores

En base a esta tabla, se pudo observar que las brechas más significativas son la dimensión de empatía, seguidas de seguridad y elementos tangibles con resultados de -75,-45,-38 respectivamente; por lo que las estrategias de mejora deben estar enfocadas para estas dimensiones.

En este caso el Indicador de Nivel de Calidad del Servicio de transporte es -40,6 este valor surge como resultado del cálculo del promedio de las brechas ponderadas para cada dimensión; al ser un indicador negativo significa que las expectativas del usuario no están siendo cubiertas por la percepción que este tiene del servicio que se le está brindando. Por lo que se deben buscar acciones o planes de mejora, basados en estos aspectos ya que si optamos por brindar un servicio de calidad se deben implementar acciones correctoras con el fin de obtener cifras favorables en cuanto a este tema de investigación.

**Gráfico 10:** Índice de calidad de servicio



**Fuente:** Encuestas Servqual, aplicada a usuarios, 2017  
**Elaboración:** Autores

Los datos de esta figura se utilizaron los valores de las brechas ponderadas de cada dimensión, lo que permita observar claramente que la dimensión en la que existen más falencias es en empatía, mientras que la que se acerca un poco a la satisfacción de los usuarios es la dimensión de capacidad de respuesta, lo que permite aseverar que las acciones de mejora y seguimiento se deberán enfocar en la dimensión de empatía.

## CONCLUSIONES

Mediante el diagnóstico de la situación actual del terminal terrestre del cantón Riobamba se pudo concluir que no cuenta con personal capacitado y formado en óptimas condiciones para brindar un servicio de calidad por motivos ya sea administrativos, organizacionales y de infraestructura ya que los resultados que se obtuvieron son negativos.

A través de la fase investigativa se determinó que la calidad de servicio que reciben los pasajeros por parte de las operadoras es bajo ya que se obtuvo un índice de -40,6 es decir que las expectativas del usuario no están siendo cubiertas por la percepción que estos tiene del servicio que se le está brindando.

Finalmente, en base a la indagación se determinó que los principales aspectos que afectan en la organización son administrativos, de gestión de talento humano, de comportamiento organizacional, la gestión financiera, de prestación del servicio y de ámbito técnico, por lo cual el nivel de satisfacción del usuario es deficiente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aniorte, N. (2013). *Servicios de Calidad. Recuperado el* . Recuperado el 26 de febrero de 2018, de [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm)
- CRONIN, J., & Taylor. (1992). *Measuring service quality: reexamination and extension. Journal of Marketing*. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de ciencias administrativas y sociales*.
- Espín Castro, M. (2003). *Terminal Terrestre Interprovincial de Sur. PUCE. Quito* . Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/311>
- FORETUR. (2015). *Calidad de Servicio y Atención al Cliente*. Obtenido de <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>
- Gardey, u. P. (2010). Recuperado el 27 de Febrero de 2018, de <https://definicion.de/usuario/>
- González, P. D. (2013). Transporte y Logística Internacional. 31.
- Ortiz, R. (2011). Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7415/1/Mg.ARQ.1395.pdf>
- Parra, M. E. (2013). *Importancia de la calidad y del servicio al cliente*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Reina, M. N. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>



- Robbins, S. P. (20 de abril de 2014).  
<https://mundojuveniluniminuto.blogspot.com/2014/04/administracion-financiera.html>.
- Salazar, P. H. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Obtenido de  
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Unda, R. (2011). *El funcionamiento del terminal terrestre de Riobamba y su incidencia en el apareamiento en sus alrededores de negocios relacionados al transporte*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de  
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7415/1/Mg.ARQ.1395.pdf>
- Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero*. Obtenido de  
[https://www.fundacionbertelsmann.org/fileadmin/files/Fundacion/Publicaciones/06.\\_ByG14\\_con-portada.pdf](https://www.fundacionbertelsmann.org/fileadmin/files/Fundacion/Publicaciones/06._ByG14_con-portada.pdf)
- Diario El País, 7 de febrero 1970, pág.1
- Huilca Herrera, I. J.; Mendoza Olmedo, P. C. (2017). Modelo de Gestión por procesos para el Terminal Terrestre del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba. Recuperado el 26 de febrero de 2018, de la fuente:  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6771>
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 26 de febrero de 2018, de la fuente: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Plan Maestro de Movilidad para el Distrito Metropolitano de Quito 2009-2025. Municipio de Quito Empresa de Movilidad y Obras Públicas, Pág. 53, 2009
- Verdú, C. (2013). 13 Características Personales para el Éxito en la Atención al Cliente. Recuperado el 30 de agosto de 2013, de la fuente:  
<http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>