

Escuela Superior Politécnica del Litoral

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

“Análisis de la satisfacción del usuario por los servicios de embarque y
post embarque en una terminal terrestre del Ecuador.”

ADMI-954

Proyecto Integrador

Previo la obtención del Título de:

Licenciado en Auditoría y control de gestión

Presentado por:

Jenifer Michell Choez López

Roger Alexis Muñoz Alcivar

Guayaquil-Ecuador

2024

Dedicatoria

A mis hermanas, cuyas risas y apoyo han iluminado cada paso de este viaje académico. A mi amada familia, por ser mi fuente inagotable de inspiración y aliento. A mis padres, cuyo sacrificio y amor incondicional han sido la brújula que guió mis esfuerzos.

Roger Alexis Muñoz Alcívar

Este presente proyecto lo dedico a mis padres, a mi esposo y a mi familia por el gran apoyo que dieron en cada paso en mi carrera, por darme el aliento que necesitaba y siempre ser mi inspiración para seguir adelante.

Jenifer Michell Chóez López

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por ser mi guía constante, a mis profesores, por su sabiduría compartida y a mis padres y mi familia, por ser el motor principal y mi luz en el camino para culminar esta etapa de mi vida.

Roger Alexis Muñoz Alcivar

Agradezco a Dios, a mi familia por siempre apoyarme, brindarme las herramientas necesarias y ser mi motor principal para a lo largo de este camino universitario. Además, a mis profesores por impartirme los conocimientos necesarios y su sabiduría

Jenifer Michell Chóez López

Declaración Expresa

Nosotros Jenifer Michell Chóez López y Roger Alexis Muñoz Alcívar acordamos y reconocemos que:

La titularidad de los derechos patrimoniales de autor del proyecto de graduación corresponderá al autor o autores, sin perjuicio de lo cual la ESPOL recibe en este acto una licencia gratuita de plazo indefinido para el uso no comercial y comercial de la obra con facultad de sublicenciar, incluyendo la autorización para su divulgación, así como para la creación y uso de obras derivadas. En el caso de usos comerciales se respetará el porcentaje de participación en beneficios que corresponda a favor de los autores. La titularidad total y exclusiva sobre los derechos patrimoniales de patente de invención, modelo de utilidad, diseño industrial, secreto industrial, software o información no divulgada que corresponda o pueda corresponder respecto de cualquier investigación, desarrollo tecnológico o invención realizada por mí/nosotros durante el desarrollo del proyecto de graduación, pertenecerán de forma total, exclusiva e indivisible a la ESPOL, sin perjuicio del porcentaje que nos corresponda de los beneficios económicos que la ESPOL reciba por la explotación de nuestra innovación, de ser el caso.

En los casos en que la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la ESPOL comunique a los autores que existe una innovación patentable sobre los resultados del proyecto de graduación, no se harán publicaciones ni revelaciones, sin la autorización expresa y previa de la ESPOL.

Guayaquil, 30 de enero del 2024.



Jenifer Chóez López



Roger Muñoz Alcívar

Evaluadores

Ph.D. Marlon Manyá

Tutor de proyecto

M.Sc. Azucena Torres

Evaluadora de proyecto

Resumen

La siguiente investigación está orientada al análisis de la percepción de los usuarios en un terminal terrestre, específicamente en los servicios de embarque y post embarque, empleando encuestas detalladas con una muestra de 255 usuarios para evaluar su percepción. Se utilizó el modelo SERVQUAL para entender la brecha entre percepción y expectativa de los usuarios, y se elaboró un análisis estadístico para validar la confiabilidad de los instrumentos utilizados. Este enfoque permitió no solo comprender la brecha expectativa-percepción de los usuarios, sino también identificar áreas específicas que requieren mejoras; utilizando las dimensiones del modelo SERVQUAL como guía, se observó que el uso de torniquetes (23%), el procedimiento de embarque (27%) y los retrasos en la salida de los autobuses (28%) generan insatisfacción en más del 25% de los usuarios, áreas críticas que demandan atención por parte del personal que brinda el servicio, además, dada la amplitud de la muestra utilizada, se evidencia un amplio margen de mejora en la calidad de los servicios de embarque y post embarque, señalando la importancia de implementar estrategias específicas para elevar la satisfacción y la experiencia general de los usuarios en la terminal terrestre.

Palabras clave:

Satisfacción del usuario, calidad, SERVQUAL, Servicios.

Abstract

The following research is aimed at analyzing users' perception at a land terminal, specifically in boarding and post-boarding services, using detailed surveys with a sample of 255 users to assess their perception. The SERVQUAL model was employed to understand the gap between users' perception and expectations, and a statistical analysis was conducted to validate the reliability of the instruments used. This approach not only allowed for understanding the expectation-perception gap of users but also identified specific areas that require improvement. Using the dimensions of the SERVQUAL model as a guide, it was observed that the use of turnstiles (23%), the boarding procedure (27%), and bus departure delays (28%) generate dissatisfaction in more than 25% of users, critical areas that demand attention from the service providers. Furthermore, given the breadth of the sample used, there is a significant room for improvement in the quality of boarding and post-boarding services, highlighting the importance of implementing specific strategies to enhance user satisfaction and the overall experience at the land terminal.

Keywords:

User Satisfaction, Quality, SERVQUAL, Services.

Índice general

Resumen	VI
Abstract.....	VII
Abreviaturas.....	XII
Índice de tabla.....	XIII
Índice de ilustraciones.....	XV
1. Aspectos Generales	1
1.1 Introducción	1
1.2 Descripción General	1
1.3 Objetivos	3
<i>1.3.1 Objetivo General</i>	3
<i>1.3.2 Objetivos Específicos</i>	3
1.4 Alcance del proyecto	3
1.5 Justificación	4
1.6 Marco teórico	5
<i>1.6.1 Satisfacción del cliente</i>	5
<i>1.6.2 Expectativas del Cliente</i>	6
<i>1.6.3 Tecnología y satisfacción del cliente</i>	7
<i>1.6.4 Calidad del servicio</i>	8
<i>1.6.5 Terminal terrestre</i>	8
<i>1.6.6 Modelo SERVQUAL</i>	11
2. Metodología	14
2.1 Área y diseño de estudio	14

2.2	Cálculo de la Muestra.....	14
2.3	Instrumentos de Recopilación de Datos.....	16
2.4	Dimensiones del Modelo SERVQUAL.....	17
2.5	Procedimiento	18
2.6	Fiabilidad y Validez	19
2.7	Variables	20
2.7.1	<i>Dependiente</i>	20
2.7.2	<i>Independiente</i>	20
2.8	Hipótesis planteadas	20
2.8.1	<i>Hipótesis General</i>	20
2.8.2	Hipótesis específicas	20
3.	Análisis e Interpretación de Resultados.....	22
3.1	Análisis de la primera sección: Características demográficas.....	22
3.1.1	<i>Género</i>	22
3.1.2	<i>Edad</i>	23
3.1.3	<i>Estado Civil</i>	24
3.1.4	<i>Nivel de Instrucción académica</i>	25
3.1.5	<i>Ocupación Laboral</i>	26
3.1.6	<i>Frecuencia de visita a la Terminal</i>	28
3.1.7	<i>Propósito de la visita al Terminal</i>	29
3.1.8	<i>Propósito del viaje</i>	30
3.1.9	<i>Medio utilizado para llegar a la Terminal</i>	31
3.1.10	<i>Origen de los Usuarios</i>	32

3.1.11	<i>Destino de los Usuarios</i>	33
3.2	Satisfacción de con los servicios de la Terminal Terrestre	35
3.2.1	<i>Experiencias Negativas</i>	35
3.2.2	<i>Disposición con respecto a los locales comerciales</i>	36
3.2.3	<i>Locales comerciales que requieren los usuarios</i>	37
3.3	Nivel de satisfacción con los servicios proporcionados	38
3.3.1	<i>Instalaciones</i>	38
3.3.2	<i>Servicios y productos proporcionados</i>	39
3.3.3	<i>Señalización</i>	40
3.3.4	<i>Distribución de Boleterías</i>	41
3.3.5	<i>Tiempo de espera en la compra de boletos</i>	42
3.3.6	<i>Movilización hacia los andenes</i>	43
3.3.7	<i>Volumen de Personas</i>	44
3.3.8	<i>Ingreso por torniquete</i>	45
3.3.9	<i>Tiempo de espera del bus</i>	46
3.3.10	<i>Metodología de embarque</i>	47
3.3.11	<i>Tiempo de salida del bus</i>	48
3.3.12	<i>Empatía del personal</i>	49
3.3.13	<i>Satisfacción General</i>	50
3.4	Nivel de consistencia del cuestionario (Alpha de Cronbach).....	51
3.5	Análisis de expectativa-percepción e IGC	56
3.6	Análisis de Hipótesis	58
3.6.1	<i>Prueba de Normalidad</i>	58

3.6.2	<i>Análisis de la Hipótesis General</i>	59
3.6.3	<i>Análisis de las hipótesis específicas</i>	60
4.	Conclusiones y Recomendaciones.....	65
4.1	Conclusión	65
4.2	Recomendaciones.....	66
5.	Bibliografía	67
6.	Anexos	69
6.1	Cuestionario utilizado para el levantamiento de información	69
6.2	Código en R usado para realizar Análisis de información	72

Abreviaturas

TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación
UTAUT	Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología
IGC	Índice global de calidad
SPSS	Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales

Índice de tabla

Tabla 1 Clasificación de las afirmaciones en las dimensiones del modelo SERVQUAL	17
Tabla 2 Rangos y nivel de consistencia de Alpha de Cronbach.....	19
Tabla 3 Género de los usuarios.....	22
Tabla 4 Edad de los usuarios	23
Tabla 4 Estado civil de los usuarios.....	24
Tabla 6 Nivel de instrucción académica de los usuarios encuestados.....	25
Tabla 7 Ocupación laboral de los usuarios encuestados	26
Tabla 8 Frecuencia de visitas a la Terminal	28
Tabla 9 Propósito de la visita de los usuarios.....	29
Tabla 10 Propósito del viaje de los usuarios.....	30
Tabla 11 Medio utilizado por los usuarios encuestados para llegar a la Terminal Terrestre	31
Tabla 12 Sector de la ciudad de la procedencia de los usuarios	32
Tabla 13 Provincia de destino de los usuarios encuestados de la Terminal Terrestre	33
Tabla 14 Experiencias negativas con los servicios.....	35
Tabla 15 Disposición a visitar los locales comerciales de Terminal.....	36
Tabla 16 Locales o comercios que a los usuarios de la terminal les gustaría que se establecieran.....	37
Tabla 17 Satisfacción con respecto a las instalaciones	38
Tabla 18 Satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos	39
Tabla 19 Satisfacción con respecto a la señalización dentro de las instalaciones	40
Tabla 20 Satisfacción con respecto a la distribución de las boleterías	41
Tabla 21 Satisfacción con respecto al tiempo de espera para la compra de boletos.....	42

Tabla 22 <i>Satisfacción con respecto a la movilización hacia los andenes</i>	43
Tabla 23 <i>Satisfacción con respecto al volumen de personas</i>	44
Tabla 24 <i>Satisfacción con respecto al uso de torniquetes</i>	45
Tabla 25 <i>Satisfacción con respecto al tiempo de espera del bus</i>	46
Tabla 26 <i>Satisfacción con respecto a la metodología de embarque</i>	47
Tabla 27 <i>Satisfacción con respecto al tiempo de salida del bus</i>	48
Tabla 28 <i>Satisfacción con respecto a la empatía demostrada por el personal</i>	49
Tabla 29 <i>Satisfacción general del usuario</i>	50
Tabla 30 <i>Extracto de la matriz de respuesta</i>	52
Tabla 31 <i>Elementos para el cálculo de Alpha de Cronbach</i>	53
Tabla 32 <i>Expectativa-Percepción de cada una de las dimensiones</i>	57
Tabla 33 <i>Prueba de normalidad</i>	58
Tabla 34 <i>Correlación entre los servicios prestados y el nivel de satisfacción general de los usuarios</i>	59
Tabla 35 <i>Correlación entre las instalaciones y el nivel de satisfacción general de los usuarios</i>	60
Tabla 36 <i>Correlación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción general de los usuarios</i>	61
Tabla 37 <i>Correlación entre la inmediatez del servicio y el nivel de satisfacción general de los usuarios</i>	62
Tabla 38 <i>Correlación entre la seguridad del proceso y el nivel de satisfacción general de los usuarios</i>	63
Tabla 39 <i>Correlación entre la empatía del personal y el nivel de satisfacción general de los usuarios</i>	64

Índice de ilustraciones

Figura 1	<i>Cooperativas terminal terrestre</i>	8
Figura 2	<i>Viajes que registra mensualmente el terminal terrestre</i>	9
Figura 3	<i>Cantidad de vehículos que hacen uso del parqueadero</i>	9
Figura 4	<i>Locales comerciales ubicados en un terminal terrestre</i>	10
Figura 5	<i>Ingresos del terminal terrestres durante el 2023</i>	11
Figura 6	<i>Género de los usuarios de la Terminal Terrestre</i>	23
Figura 7	<i>Edad de los usuarios de la Terminal Terrestre</i>	24
Figura 8	<i>Estado civil de los usuarios</i>	25
Figura 9	<i>Nivel de instrucción académico de los usuarios</i>	26
Figura 10	<i>Ocupación laboral de los usuarios encuestados</i>	27
Figura 11	<i>Frecuencia de visitas a la Terminal</i>	28
Figura 12	<i>Propósito de la visita de los usuarios</i>	29
Figura 13	<i>Medio utilizado por los usuarios encuestados para llegar a la Terminal Terrestre</i>	32
Figura 14	<i>Provincia de destino de los usuarios encuestados de la Terminal Terrestre</i>	34
Figura 15	<i>Experiencias negativas con los servicios</i>	35
Figura 16	<i>Disposición a visitar los locales comerciales de Terminal</i>	36
Figura 17	<i>Satisfacción con respecto a las instalaciones</i>	38
Figura 18	<i>Satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos</i>	39
Figura 19	<i>Satisfacción con respecto a la señalización dentro de las instalaciones</i>	40
Figura 20	<i>Satisfacción con respecto a la distribución de las boleterías</i>	41
Figura 21	<i>Satisfacción con respecto al tiempo de espera para la compra de boletos</i>	42

Figura 22 Satisfacción con respecto a la movilización hacia los andenes	43
Figura 23 Satisfacción con respecto al volumen de personas.....	44
Figura 24 Satisfacción con respecto al uso de torniquetes	45
Figura 25 Satisfacción con respecto al tiempo de espera del bus	47
Figura 26 Satisfacción con respecto a la metodología de embarque	48
Figura 27 Satisfacción con respecto al tiempo de salida del bus	49
Figura 28 Satisfacción con respecto a la empatía demostrada por el personal	50
Figura 29 Satisfacción general del usuario.....	51
Figura 30 Cálculo de Alpha de Cronbach usando en RStudio.....	54
Figura 31 Resultado de la segunda sección de la encuesta grafica con R.....	56
Figura 32 Valoración de cada dimensión del modelo SERVQUAL.....	57

1. Aspectos Generales

1.1 Introducción

En un entorno en constante movimiento, las terminales terrestres representan nodos fundamentales para la movilidad de personas, siendo espacios clave donde convergen servicios, expectativas y la experiencia del usuario. En este contexto dinámico, la satisfacción del usuario en los procedimientos de embarque y post embarque en una terminal terrestre se erige como un factor crítico, determinante tanto para la calidad percibida del servicio como para la fidelización del usuario, este estudio se propone abordar meticulosamente el análisis de satisfacción, empleando como marco teórico el reconocido modelo SERVQUAL, adaptado a las particularidades de las terminales terrestres, con un enfoque específico en las dimensiones de confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y tangibilidad, se busca identificar con precisión los puntos críticos que impactan la experiencia del usuario en estos momentos clave. La metodología propuesta implica el diseño de un cuestionario estratégicamente formulado, destinado a evaluar la percepción de los usuarios en cada fase, desde la llegada a la terminal hasta su partida, con el propósito de identificar áreas de mejora que permitan elevar la calidad de los servicios ofrecidos y, consecuentemente, la satisfacción del cliente; además, se prevé el cálculo del alfa de Cronbach para asegurar la consistencia y fiabilidad de las mediciones, garantizando así la solidez metodológica y la precisión en el análisis de satisfacción del usuario de la terminal terrestre. Este enfoque meticuloso y holístico busca no solo comprender los aspectos que impactan la satisfacción del cliente, sino también ofrecer una guía estratégica para optimizar la experiencia del cliente en estas dinámicas y fundamentales áreas de interacción.

1.2 Descripción General

La terminal terrestre es un punto de conexión clave en el viaje de los usuarios, donde la comodidad, la eficiencia y la seguridad son fundamentales, en este contexto, la

retroalimentación proporcionada por los usuarios a través de la medición de su satisfacción en cada etapa del proceso, desde la compra de boletos hasta la espera de embarque y el tiempo de salida de los buses, facilita encontrar áreas de mejora e implementar decisiones fundamentales para optimizar la infraestructura, los servicios y los procesos, lo que en última instancia, no solo mejora la experiencia del usuario, también lo hace con la rentabilidad de la terminal.

La Terminal Terrestre es un complejo de transporte que va más allá de ser simplemente una terminal de buses, es un punto neurálgico de conexión para miles de personas que se desplazan a diferentes destinos dentro y fuera de la provincia del Guayas, y las provincias adyacentes en Ecuador. Además de ser un hub de transporte, la terminal ofrece una amplia variedad de servicios y comodidades que enriquecen la experiencia de los viajeros, dentro de sus instalaciones, la terminal cuenta con un patio de comidas que brinda a los pasajeros una variedad de opciones gastronómicas para satisfacer sus necesidades alimenticias mientras esperan su partida, además, las islas de negocios y locales comerciales ofrecen la posibilidad de realizar compras y adquirir productos diversos, desde souvenirs hasta artículos de uso personal.

Los andenes de los buses también albergan tiendas de consumo que ofrecen productos diversos, lo que permite a los pasajeros realizar compras de último minuto o adquirir algo que puedan necesitar durante el viaje, sin embargo, es importante mencionar que, en algunas ocasiones, se pueden encontrar ventas informales en los alrededores de la terminal, lo que añade una dimensión adicional al comercio de productos y servicios disponibles en el lugar.

Una Terminal Terrestre es un espacio multifuncional que proporciona una experiencia integral a los usuarios, desde la variedad de opciones de comida hasta las oportunidades de compra y las comodidades adicionales en los andenes, esta terminal se ha convertido en un centro de actividad y un punto de encuentro para los viajeros que se desplazan por la región.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar la percepción de los usuarios con respecto a los servicios de embarque y post embarque de una terminal, reconociendo variables que impactan en estos, con el objetivo de optimizar la eficiencia y eficacia del proceso.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Medir la calidad percibida de los servicios de embarque y post embarque a través de encuestas y retroalimentación de los usuarios.
- Analizar los perfiles de usuario para identificar segmentos de mercado y necesidades específicas de grupos de usuarios.
- Identificar los procesos o variables que más influyen en la satisfacción de los usuarios con los servicios brindados dentro de una terminal terrestre, a través de los datos recopilados y de los análisis realizados.

1.4 Alcance del proyecto

El proyecto está enfocado en un terminal terrestre, sus instalaciones, su personal y sus usuarios con el propósito de analizar la satisfacción de estos últimos con los servicios de embarque y post embarque. Para lograrlo, se llevarán a cabo encuestas y se recopilarán datos económicos y financieros de la terminal para identificar los puntos de dolor que más afectan a la satisfacción del usuario, analizando minuciosamente los resultados e identificando las variables críticas que inciden en la percepción negativa de los servicios. Con estos hallazgos, se buscará desarrollar una solución adaptable y específica que permita resolver problemas y mejorar la eficacia y la eficiencia de los servicios, con el objetivo de garantizar una experiencia más satisfactoria para los usuarios.

1.5 Justificación

Medir la satisfacción de los usuarios en una terminal terrestre es de vital importancia porque permite evaluar la calidad de la experiencia del usuario en un entorno complejo y multifacético. La terminal terrestre es un punto de conexión clave en el viaje de los usuarios, donde la comodidad, la eficiencia y la seguridad son fundamentales, la retroalimentación proporcionada por los usuarios a través de la medición de su satisfacción en cada etapa del proceso, desde la compra de boletos hasta la espera de embarque y el tiempo de salida de los buses, facilita descubrir áreas de mejora y adoptar decisiones para mejorar aspectos como la infraestructura, los servicios y los procesos, lo que en última instancia, no solo perfecciona la experiencia del usuario, sino que además puede incrementar la rentabilidad de la terminal.

La magnitud de la importancia de medir y analizar la satisfacción con los servicios de una terminal terrestre se destaca aún más cuando se considera el alto flujo de pasajeros que transitan diariamente por sus instalaciones. Con un promedio de aproximadamente cien mil personas que se movilizan a diversos destinos del país, y un aumento significativo durante los períodos festivos, se generan situaciones de aglomeración que pueden afectar negativamente la experiencia del usuario.

La venta de boletos de manera física, en lugar de ser digital, contribuye a esta congestión y genera tiempos de espera prolongados, lo que puede aumentar la insatisfacción de los pasajeros. En este escenario, la congestión en el área de parqueo puede resultar en retrasos en la salida de los buses, lo que afecta directamente a los usuarios, por otro lado, la saturación de establecimientos comerciales puede dificultar la comodidad y accesibilidad de los usuarios, disminuyendo la calidad de la experiencia general.

En este contexto, medir la satisfacción del usuario se convierte en un elemento crítico para identificar no solo los puntos de dolor específicos que afectan la insatisfacción de los

usuarios, sino también para proponer soluciones adaptadas a las necesidades y demandas reales de los pasajeros.

1.6 Marco teórico

1.6.1 Satisfacción del cliente

Philip Kotler, en su definición, se refiere a la satisfacción del cliente como la emoción experimentada por una persona al evaluar el rendimiento o resultado percibido de un producto en relación con sus expectativas, lo que puede traducirse en una sensación de placer o decepción.

Por otro lado, Iván Thompson, sostiene, que en la época actual, alcanzar la "satisfacción del cliente" se considera un requisito esencial para asegurar un espacio en la "mente" de los clientes y, por consiguiente, en las metas del mercado. (Thompson, 2005)

Se refiere al estado mental en el que expresan sus respuestas cognitivas, tangibles y emocionales en respuesta a la satisfacción de un requerimiento o anhelo de información, este estado es siempre subjetivo y se basa en juicios de evaluación, ya que implica comparar sus metas y expectativas con los resultados obtenidos. Los clientes determinan su nivel de satisfacción al contrastar las expectativas que tenían con respecto a un servicio o producto con su desempeño real, lo que les permite anticipar si se sentirán satisfechos o insatisfechos. Este proceso implica comparar las expectativas de calidad de un servicio o producto con la experiencia real de consumo. Cuando el desempeño del producto o servicio supera las expectativas, se experimenta una confirmación positiva o satisfacción. Por otro lado, cuando el desempeño es inferior a las expectativas, se genera una confirmación negativa o insatisfacción. (SALAZAR, 2011)

La satisfacción del cliente se fundamenta en la identificación de cuatro elementos que influyen en este sentimiento. Estos elementos abordan las preferencias, necesidades y valores

personales de los clientes e incluyen los componentes esenciales que anticipan en un producto o servicio, independientemente de la empresa que lo ofrezca, servicios de apoyo esenciales, como el soporte al consumidor, una resolución en caso de vivencia insatisfactoria y la adaptación personalizada del producto. (Thomas O. Jone, W. Earl Sasser, Jr, 1995)

1.6.2 Expectativas del Cliente

El método confirmación/des confirmación se basa en la comparación de las expectativas del cliente con las experiencias reales que tiene el usuario durante el uso del servicio o producto ,debido a esto es importante que la percepción del cliente sea que ha recibido lo esperado o supera , ya que la satisfacción del cliente depende del grado en que estas se cumplan ,produciendo una confirmación positiva .Por otro las discontinuación negativa se da cuando la experiencia es inferior a las expectativas que se tienen ,produciendo una disminución en la satisfacción del usuario. (Oliver, 1980)

Según *Zeithaml* (1998) el valor que percibe el cliente viene dado por la calidad , el precio relativo y las expectativas del consumidor, la satisfacción del cliente se da a través de la comparación de la expectativa con lo recibido .La teoría de la expectativa de valor busca explicar cómo las expectativas y percepciones influyen en la satisfacción con un producto o servicio .reconociendo que la expectativas se forman antes de la compra siendo esto comparado con la experiencia real durante y después del producto o servicio, por lo tanto la empresas deben atender y gestionar las expectativas con el objetivo de garantizar una experiencia positiva.

La teoría de la dualidad de satisfacción proporciona un enfoque distintivo al concepto de satisfacción, reconociendo que no es un fenómeno unidimensional, tomando en cuenta dos dimensiones claves; donde la satisfacción transaccional es la experiencia inmediata, es decir aquella que se da en el momento del uso del producto o servicio.

Por otro lado, tenemos la satisfacción acumulada, la cual es la acumulación de las experiencias a lo largo de un periodo, demostrando como las experiencias pasadas tiene influencia en las expectativas del cliente. (Dubois & Keiningham, 1993)

1.6.3 Tecnología y satisfacción del cliente

Las “Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)” juegan un papel crucial en la mejora de la experiencia del usuario, su adopción y aplicación pueden influir significativamente en la satisfacción del usuario al ofrecer soluciones innovadoras que mejoran la eficiencia, la accesibilidad y la comodidad. Autores como Venkatesh y Davis (2000) han contribuido con la “Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT)”, que explica cómo los individuos adoptan y utilizan las tecnologías.

En el contexto de las terminales terrestres, la introducción de sistemas tecnológicos para la adquisición de boletos en línea, aplicaciones móviles para seguimiento de horarios y reservas, o kioscos de autoservicio para registro de viajes, pueden ser ejemplos de cómo las TIC impactan la satisfacción del usuario.

La adopción de tecnologías puede influir en la experiencia del usuario y la apreciación de la calidad del servicio (Agarwal y Prasad, 1998). Además, la implementación de sistemas de información en tiempo real para brindar información sobre horarios de autobuses, estado de los servicios, y la posibilidad de realizar pagos electrónicos, son aspectos que, según estos autores, pueden mejorar significativamente la satisfacción del usuario en una terminal terrestre.

Rogers (1962) y su “Teoría de la Difusión de Innovaciones” resaltan la importancia de la adopción temprana y la difusión de nuevas tecnologías para generar cambios significativos en las prácticas comerciales. En el contexto de las terminales terrestres, la rápida implementación y adopción de nuevas tecnologías pueden impactar positivamente la

satisfacción del usuario al ofrecer servicios más eficientes y adaptados a las necesidades cambiantes de los viajeros.

1.6.4 Calidad del servicio

La Calidad se define al conjunto completo de cualidades de un producto o servicio que influyen en su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas o tácitas. La Calidad total es fundamental para crear valor y garantizar la satisfacción de los clientes. (Kotler, 1996)

La Calidad de Servicio se refiere al valor adicional proporcionado a un cliente que se vuelve cada vez más exigente. Esto implica que, en el proceso de consumo, se busca un producto o servicio que pueda satisfacer de manera óptima las necesidades del cliente, ofreciéndole en última instancia resultados superiores. Un cliente satisfecho tiende a ser leal y, además, es propenso a compartir comentarios positivos con otros clientes. Por lo tanto, tanto la Calidad de Servicio como la Satisfacción del cliente son aspectos cruciales para comprender el éxito y la prosperidad de una organización. (Cantos, 2001)

1.6.5 Terminal terrestre

Figura 1

Cooperativas terminal terrestre

TTG (Matriz)
Total: 87 cooperativas 20 intraprovinciales 66 interprovinciales 1 internacional

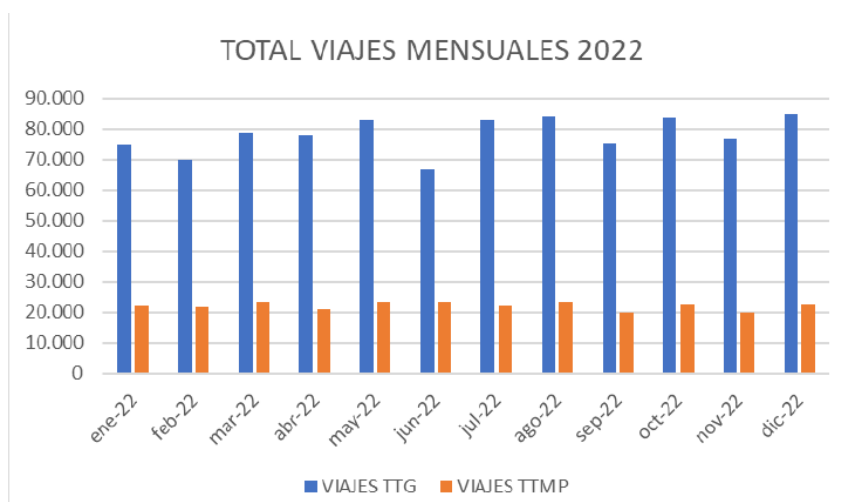
Nota: *Información operativa DTT (2023)*

En circunstancias habituales, más de 150.000 individuos, que incluyen tanto a viajeros como a visitantes del centro comercial, acuden diariamente al lugar. Del mismo modo, se atiende a aproximadamente 68.000 viajeros cada día, manteniendo un servicio continuo las 24

horas. Además, se permite el acceso a los andenes a más de 1,5 millones de autobuses anualmente. En términos de estacionamiento, el lugar ha recibido a más de 3,5 millones de vehículos al año, incluyendo tanto vehículos particulares como de carga (Asesoría en Finanzas y Eficiencia, 2019).

Figura 2

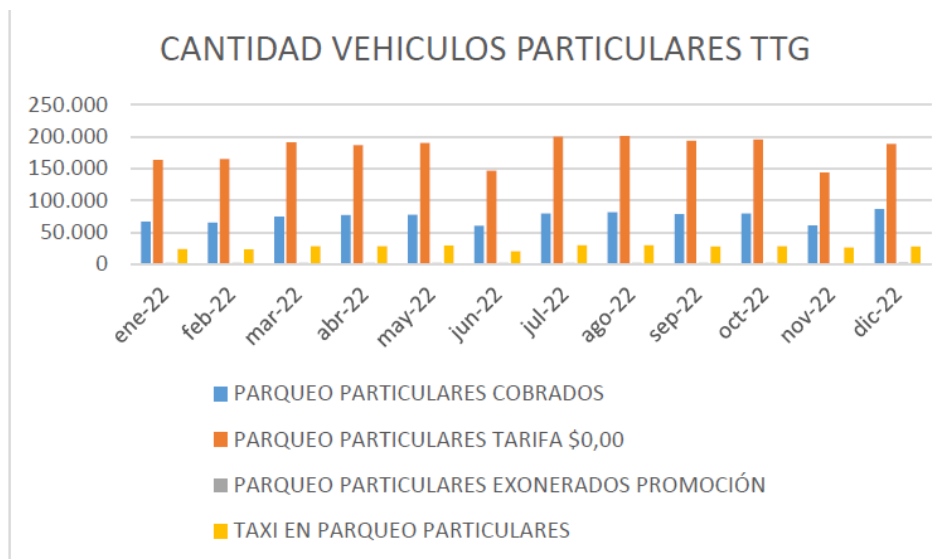
Viajes que registra mensualmente el terminal terrestre



Nota: Información operativa DTT (2023).

Figura 3

Cantidad de vehículos que hacen uso del parqueadero



Nota: Información operativa DTT (2023).

La terminal Terrestre abarca una extensión de 137.060 m² y un área en construcción de 174.528 m². Asimismo, alberga un importante centro comercial que cuenta con 153 locales comerciales, 144 islas interiores y exteriores. (Tnlgo. Ronald Bermúdez P., 2023)

Figura 4

Locales comerciales ubicados en un terminal terrestre

PB	TOTAL LOCALES COMERCIALES	101	
	TOTAL LOCALES INDIVIDUALIZADOS		105
	TOTAL LOCAL OCUPADOS	95	99
	TOTAL LOCAL VACIOS	6	6
NIVEL 1	TOTAL LOCALES COMERCIALES	19	
	TOTAL LOCALES INDIVIDUALIZADOS		23
	TOTAL LOCAL OCUPADOS	18	22
	TOTAL LOCAL VACIOS	1	1
NIVEL 2	TOTAL LOCALES COMERCIALES	23	
	TOTAL LOCALES INDIVIDUALIZADOS		29
	TOTAL LOCAL OCUPADOS	16	19
	TOTAL LOCAL VACIOS	7	10
TOTAL LOCALES		153	100%
TOTAL LOCALAS OCUPADOS		140	91,50%
TOTAL LOCALES DESOCUPADOS		17	11,11%

	CANTIDAD	% DE OCUPACIÓN	OCUPACIÓN TOTAL
Total Islas Interiores	64	44,44%	98,61%
Total Islas Exteriores	78	54,17%	
Total Islas Vacias	2	1,39%	
TOTAL ISLAS	144	100,00%	

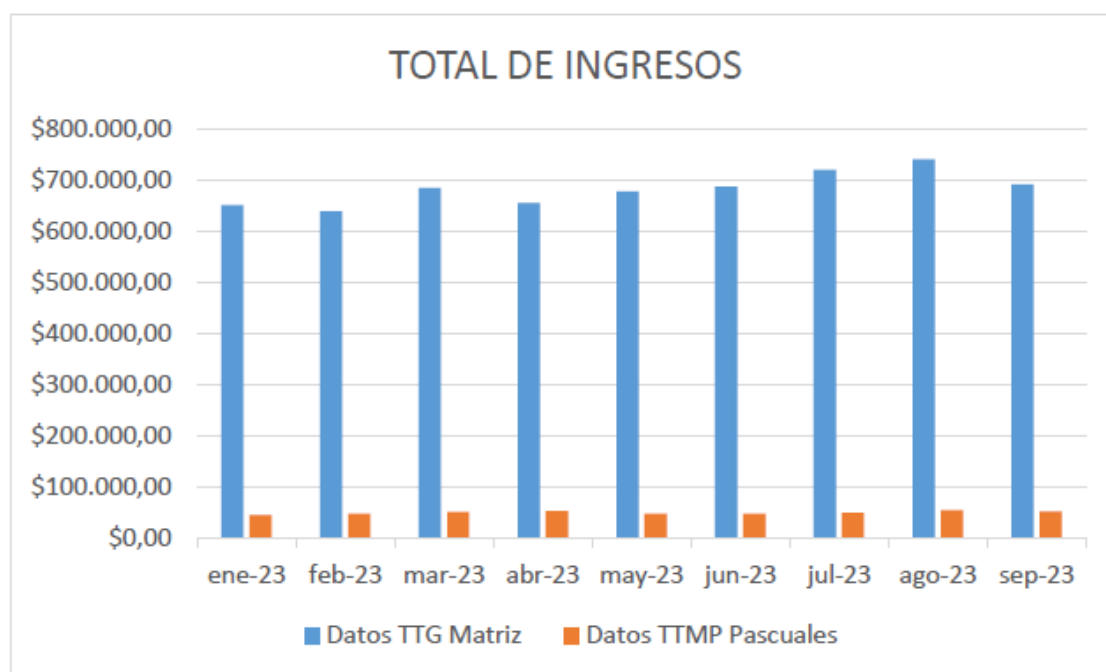
Nota: Información operativa DC (2023).

Cuenta con ingresos por concepto de parqueo de vehículos particulares, tasas de torniquetes, toque de andenes y el cobro de parqueo a taxis particulares.

Figura 5

Ingresos del terminal terrestres durante el 2023

Ingresos por Concepto de Tasas - TTMP Pascuales	PARQUEO PARTICULARES COBRADOS \$ 0,50 HORA O FRACCIÓN	PARQUEO PARTICULARES COBRADOS \$ 0,25 (HASTA 15 MINUTOS) DESDE EL 29-09-2023	TASA TORNIQUETE NORMAL \$ 0,25	TASA TORNIQUETE DIFERENCIADA \$ 0,10	TAXI EN PARQUEO PARTICULARES	TOQUE DE ANDÉN
ene-23	\$ 2.974,11	\$ -	\$ 34.641,50	\$ -	\$ 2.711,75	\$ 5.545,30
feb-23	\$ 2.974,11	\$ -	\$ 37.558,00	\$ -	\$ 2.423,00	\$ 5.210,80
mar-23	\$ 3.420,98	\$ -	\$ 39.559,50	\$ -	\$ 2.619,75	\$ 5.649,50
abr-23	\$ 3.278,57	\$ -	\$ 42.426,50		\$ 2.569,75	\$ 5.462,60
may-23	\$ 3.100,45	\$ -	\$ 36.384,00	\$ 0,10	\$ 2.666,75	\$ 5.712,70
jun-23	\$ 3.528,57	\$ -	\$ 36.284,75	\$ 6,30	\$ 2.534,25	\$ 5.612,70
jul-23	\$ 3.326,34	\$ -	\$ 38.544,00	\$ 27,50	\$ 2.677,25	\$ 5.681,70
ago-23	\$ 3.990,18	\$ -	\$ 42.285,75	\$ 48,30	\$ 2.747,50	\$ 5.853,90
sep-23	\$ 3.912,94	817,86	\$ 38.692,00	\$ 82,90	\$ 2.708,00	\$ 5.699,20



Nota: Información operativa DTT (2023).

1.6.6 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es un marco teórico que se utiliza para evaluar la calidad del servicio que percibe el cliente. El término "SERVQUAL" es una combinación de "servicio" y

"calidad". Este modelo se basa en la teoría de que la calidad del servicio se puede medir a través de la percepción de los clientes en cinco dimensiones clave según Zeithaml, Bitner y Gremler, (2009):

- **Tangibilidad:** Se relaciona a la calidad de las instalaciones, materiales, personal y equipos empleados durante la provisión del servicio, siendo evaluados por los clientes en base a su aspecto físico.
- **Confiabilidad:** Este término se vincula con la habilidad de proporcionar el servicio de manera precisa y consistente. Se espera que la prestación del servicio sea confiable, exenta de errores y sin demoras.
- **Capacidad de respuesta:** Es la capacidad y disposición de los empleados de servicio para ayudar y resolver problemas o inquietudes de manera oportuna, lo cual implica la agilidad y la disposición para atender las necesidades del usuario.
- **Seguridad:** Se trata de la aptitud del proveedor para asegurar la seguridad tanto de los clientes, como de sus datos personales.
- **Empatía:** Se refiere a la habilidad o comprensión del personal de servicio para entender necesidades, así como para proporcionar un trato personalizado y personal, en otras palabras, la empatía se define como la habilidad de comprender la perspectiva del cliente y ofrecer un servicio personalizado que se ajuste a sus deseos y necesidades.

Según Ubilla et al. (2019), se identifican cinco brechas que pueden surgir en la prestación de un servicio y que afecta la calidad percibida del servicio, estas son:

- **Brecha de conocimiento (Gap 1):** Esta brecha se manifiesta cuando existe una divergencia entre las expectativas y la interpretación que la gerencia tiene de esas expectativas.

- Brecha de diseño (Gap 2): Es la diferencia entre la percepción de la gerencia sobre lo que espera un cliente o usuario y lo que se especifica.
- Brecha de entrega (Gap 3): La brecha de entrega surge cuando existe una diferencia entre lo que se especifica acerca del servicio y la ejecución del mismo.
- Brecha de comunicación (Gap 4): Se refiere a la diferencia entre la comunicación externa de la empresa (como publicidad y promociones) y la percepción de los clientes sobre lo que se les promete.
- Brecha de percepción (Gap 5): La brecha de percepción se manifiesta cuando hay una discrepancia entre la forma en que los clientes perciben la calidad de un servicio y la percepción que la empresa tiene sobre cómo los clientes ven dicho servicio.

Las brechas entre lo que requiere el cliente y lo que el percibe del servicio pueden identificar áreas de mejora, en este sentido el modelo SERVQUAL es una herramienta poderosa para ayudar a la dirección del Terminal Terrestre a comprender y mejorar la prestación de sus servicios y satisfacer las expectativas que tienen sus usuarios.

Al aplicar el modelo SERVQUAL para la construcción del cuestionario se estará utilizando un enfoque estructurado y probado para evaluar el servicio y la satisfacción del usuario en la terminal terrestre, lo cual permitirá identificar áreas críticas de mejora y tomar medidas específicas para elevar la calidad de los servicios y, en última instancia, mejorar la satisfacción de los usuarios.

2. Metodología

2.1 Área y diseño de estudio

El estudio actual corresponde a un diseño no experimental, realizados por medio de encuestas a una muestra de 255 usuarios que hacen uso de los servicios ofrecidos dentro de las instalaciones del terminal terrestres, los cuales fueron elegidos de manera aleatoria para garantizar la representatividad de la población de usuarios del terminal.

Una vez completada la recopilación de datos, se procedió a desarrollar perfiles de usuarios, esto con el fin de analizar los factores claves que inciden en la satisfacción de los usuarios. Estos factores incluyen aspectos relacionados con la eficiencia y amabilidad de los empleados, la calidad de los elementos físicos en el terminal (como instalaciones y servicios disponibles), y la fiabilidad de los servicios ofrecidos.

La recolección de datos se realizará de manera presencial en las instalaciones del terminal terrestres, solicitando previamente el consentimiento informado de los participantes previa a la realización de la encuesta.

2.2 Cálculo de la Muestra

En el marco de esta investigación, se llevará a cabo el cálculo de la muestra necesaria para realizar la encuesta, facilitando la obtención de datos representativos y significativos relacionado a la satisfacción de los usuarios de una terminal terrestre. Este proceso de muestreo se realizará de manera rigurosa y estadísticamente sólida, garantizando que la muestra refleje adecuadamente la diversidad de usuarios que transitan por la terminal, lo que a su vez proporcionará una base sólida para el análisis y las conclusiones de la investigación.

Como población objetivo de esta investigación tenemos a los usuarios que diariamente hacen uso de las instalaciones de una terminal terrestre y cuyo objetivo principal es el de movilizarse, ya sea dentro de la provincia o fuera de ella. Según el informe de gestión de 2020

de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, diariamente se registraba la llegada de más de 150.000 personas, englobando tanto a viajeros como a visitantes.

En estudios e investigaciones más recientes ejecutados por directivos de la Terminal se estableció un promedio diario anual de 204.675 personas. Para esta investigación se tomó esta cifra como población puesto que la gran parte de las personas que acuden a las instalaciones lo hacen por motivo de viaje.

Se hizo uso de la siguiente fórmula para realizar el cálculo de la muestra con una población conocida y un nivel de confianza estándar del 95%:

$$n = \frac{N(Z)^2(p)(q)}{e^2(N - 1) + Z^2(p)(q)}$$

Esta fórmula se utiliza para determinar cuántas observaciones son necesarias para obtener resultados estadísticamente significativos al estimar una proporción en una población.

En donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Población Objetivo

p: proporción estimada

q: Complemento de la proporción estimada

Z: Nivel de confianza ($Z_{0.95} = 1.96$)

e: error de muestreo ($e = 0.05$)

La proporción q es la estimación de la proporción de usuarios insatisfechos que se espera encontrar en la población, esta estimación inicial está basada en el conocimiento previo

o en suposiciones, para esta investigación nos apoyaremos en trabajos anteriores cuya proporción $q = 0.210$ y siendo que $p = 1 - q$ entones la proporción $p = 0.790$

$$n = \frac{204.675(1.96)^2(0.790)(0.210)}{0.0025(204.675 - 1) + (1.96)^2(0.790)(0.210)}$$

$$n \cong 255$$

Para esta investigación se estimó la muestra en 255 personas que serán objeto de estudio para analizar resultados y formular conclusiones.

2.3 Instrumentos de Recopilación de Datos

Se diseño una encuesta estructurada, la cual contiene preguntas en su gran mayoría cerradas, logrando recabar información tanto de los perfiles de usuarios que visitan las instalaciones del terminal terrestre, como de cuál es su percepción en cuanto a los distintos servicios que se ofrecen dentro del terminal, la puntualidad de estos y la comodidad de sus instalaciones.

Le elección de preguntas cerradas permitió obtener respuestas cuantificables, lo que facilitaría el análisis de los datos obtenidos, buscando identificar patrones y tendencias en las percepciones del usuario. A través de esta metodología, se obtendrán métricas que permiten evaluar de manera objetiva y cuantitativa de la satisfacción en relación con los servicios de embarque y post embarque en la terminal terrestre.

La muestra representativa seleccionada garantiza la validez estadística de los resultados ofreciendo una visión cuantitativa precisa de la satisfacción del usuario, proporciono datos concretos y medibles que servirían como base en la toma de decisiones más desarrollado e implementación de mejoras en aquellos aspectos identificados como áreas de oportunidad.

2.4 Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Para medir la satisfacción de los usuarios de la terminal terrestre con respecto a los servicios proporcionados dentro de las instalaciones se elaboró dentro del cuestionario en una segunda sección una escala de Likert, se propuso un total de 13 aseveraciones, 12 de ellas enmarcadas dentro de las dimensiones del modelo SERVQUAL en las cuales el usuario encuestado deberá calificarlas en base a su nivel de satisfacción.

La escala de Likert, al permitir que los usuarios califiquen su nivel de satisfacción en cada aspecto, facilita la medición de la satisfacción del usuario con los servicios proporcionados en la terminal, esto se debe a que la escala proporciona una estructura para que los usuarios expresen su percepción y evaluación de los servicios ofrecidos en cada dimensión. Además, al categorizar las respuestas en una escala ordinal, permite una comparación y análisis sistemático de la satisfacción del usuario en cada área, lo que ayuda a identificar las fortalezas y debilidades en los servicios ofrecidos en la terminal terrestre.

Tabla 1

Clasificación de las afirmaciones en las dimensiones del modelo SERVQUAL

Dimensiones	Afirmaciones
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Las instalaciones de la terminal (tales como baños, áreas de descanso) son adecuadas y limpias. • Los servicios ofertados en la terminal (patio de comidas, tiendas, servicios de información) son satisfactorios. • La señalización en la terminal es clara y fácil de seguir.
Confiabledad (Fiabilidad)	<ul style="list-style-type: none"> • La distribución de las boleterías de las cooperativas de transporte es eficiente y fácil de acceder.

	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de espera del bus es consistente y se ajusta a las programaciones. • La metodología de ingreso por torniquete por parte del personal de la terminal es rápida y sin demoras. • La metodología de embarque por parte del personal de la cooperativa de transporte es organizada y eficiente. • El tiempo de salida del bus de la terminal se cumple de manera puntualmente.
Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de espera para comprar un boleto es razonable. • La movilización hacia los andenes o parqueadero de buses es fluida y sin complicaciones.
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • El volumen de personas en la terminal es manejable y no causa aglomeraciones.
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • El personal tanto de la terminal terrestre como de las cooperativas de transporte empatizan con el usuario y tratan de mejorar el servicio.

Nota. Presentes en la escala de Likert propuesta en el cuestionario.

2.5 Procedimiento

Las encuestas se realizaron de manera presencial, en un periodo de 5 días, seleccionándose como lugares estratégicos las áreas de esperas que se encuentran en el nivel uno y dos del terminal terrestre.

La elección de los individuos para el estudio se llevó a cabo mediante un muestreo aleatorio, seleccionando al azar individuos que se encontraban en el área de espera del terminal terrestre, donde posteriormente se les explico cuál era el objetivo de dicha encuesta, la naturaleza de su participación, su libertad para retirarse en cualquiera momento y su respectivo consentimiento a cada participante.

Las encuestas fueron registradas en tiempo real utilizando dispositivos electrónicos, permitiendo una recopilación de datos eficiente y minimizando el riesgo de errores de entrada de información.

2.6 Fiabilidad y Validez

Para para evaluar la fiabilidad interna de las interrogantes del cuestionario se calculará el coeficiente alfa de Cronbach basado en el modelo SERVQUAL, este cálculo busca asegurar la consistencia y coherencia en las respuestas proporcionadas por los encuestados. El coeficiente alfa de Cronbach ayudará a determinar si las preguntas en cada dimensión del SERVQUAL están midiendo consistentemente lo que se pretende evaluar, es decir, la calidad percibida en los servicios de embarque y post embarque.

Al obtener un valor alto de alfa de Cronbach (generalmente buscamos valores superiores a 0.7 o 0.8), se validará la consistencia interna del cuestionario, lo que proporcionará confianza en la precisión y confiabilidad de las mediciones realizadas para cada dimensión del SERVQUAL en relación con la satisfacción con lo proporcionado en la terminal terrestre.

Tabla 2

Rangos y nivel de consistencia de Alpha de Cronbach

Alpha de Cronbach	Consistencia
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Buena
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Pobre

 $\alpha < 0.5$ Inaceptable

Nota: Se utilizo para asegurar la consistencia y coherencia de las respuestas.

2.7 Variables

2.7.1 Dependiente

- Satisfacción del usuario.

2.7.2 Independiente

- Instalaciones de la terminal.
- Fiabilidad del proceso de embarque.
- Inmediatez del servicio.
- Seguridad en el proceso de embarque.
- Empatía del personal.

2.8 Hipótesis planteadas

2.8.1 Hipótesis General

H1: Los servicios de embarque y post embarque ofrecidos por la terminal terrestre tienen un impacto en el nivel general de satisfacción de los usuarios.

H0: Los servicios proporcionados por la terminal terrestre no afectan el nivel general de satisfacción de los usuarios.

2.8.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H1: Las instalaciones de la terminal terrestre afectan el nivel general de satisfacción de los usuarios.

H0: Las instalaciones de la terminal terrestre no afectan el nivel general de satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 2:

H1: La fiabilidad en el proceso de embarque impacta en el nivel general de satisfacción de los usuarios.

H0: La fiabilidad en el proceso de embarque no impacta en el nivel general de satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 3:

H1: La inmediatez del servicio tiene influencia en el nivel general de satisfacción de los usuarios.

H0: La inmediatez del servicio no tiene influencia en el nivel general de satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 4:

H1: La seguridad en el proceso afecta el nivel general de satisfacción de los usuarios.

H0: La seguridad en el proceso no afecta el nivel general de satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 5:

H1: La empatía del personal incide en el nivel general de satisfacción de los usuarios.

H0: La empatía del personal no incide en el nivel general de satisfacción de los usuarios.

3. Análisis e Interpretación de Resultados

Una vez que se diseñó y revisó el instrumento de recolección de datos, se procedió a la realización del trabajo de campo en las instalaciones de la terminal terrestre donde se encuestó a 255 personas que se encontraban dentro. La recolección de los datos tuvo lugar durante 5 días distribuidos en 2 semanas en la planta baja y en los dos siguientes pisos de la terminal.

El público objetivo de la encuesta fueron los usuarios que diariamente hacen uso de las instalaciones del terminal terrestre cuyo principal motivo es de movilizarse hacia distintos sectores fuera de la ciudad o a las distintas provincias del país.

Los datos recopilados posibilitarán la creación de perfiles de clientes y la evaluación del nivel de satisfacción en relación con los servicios ofertados por la empresa. terminal (especialmente con los procesos de embarque y post embarque) que puedan ser de ayuda para futuras investigaciones y para la generación de propuestas de solución para mejorar estos servicios.

3.1 Análisis de la primera sección: Características demográficas

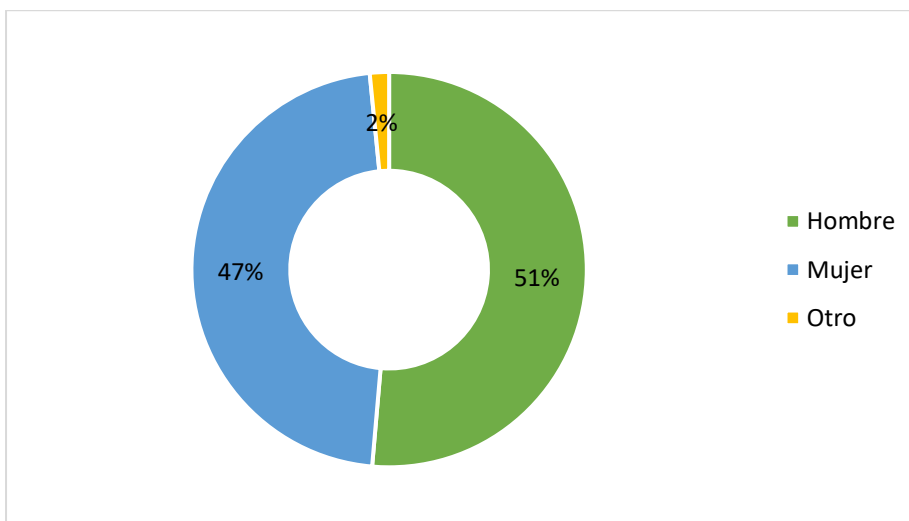
3.1.1 Género

Tabla 3

Género de los usuarios

Género	Frecuencia	%
Hombre	131	51%
Mujer	120	47%
Otro	4	2%
Total	255	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 6*Género de los usuarios de la Terminal Terrestre*

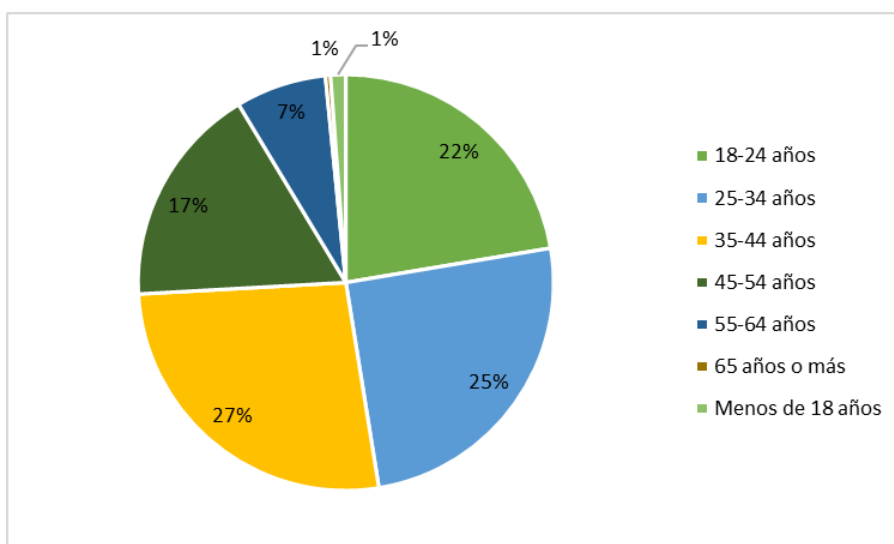
Nota: Resultado de la investigación realizada.

De la muestra seleccionada de la población objetivo aproximadamente el 51% de los usuarios del terminal terrestre son hombres y el 47% mujeres mientras que un 2% de los encuestados se autodenominan con otro tipo de género.

3.1.2 Edad**Tabla 4***Edad de los usuarios*

Edad	Frecuencia	%
18-24 años	57	22%
25-34 años	64	25%
35-44 años	68	27%
45-54 años	44	17%
55-64 años	18	7%
65 años o más	1	1%
Menos de 18 años	3	1%
Total	255	

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 7*Edad de los usuarios de la Terminal Terrestre*

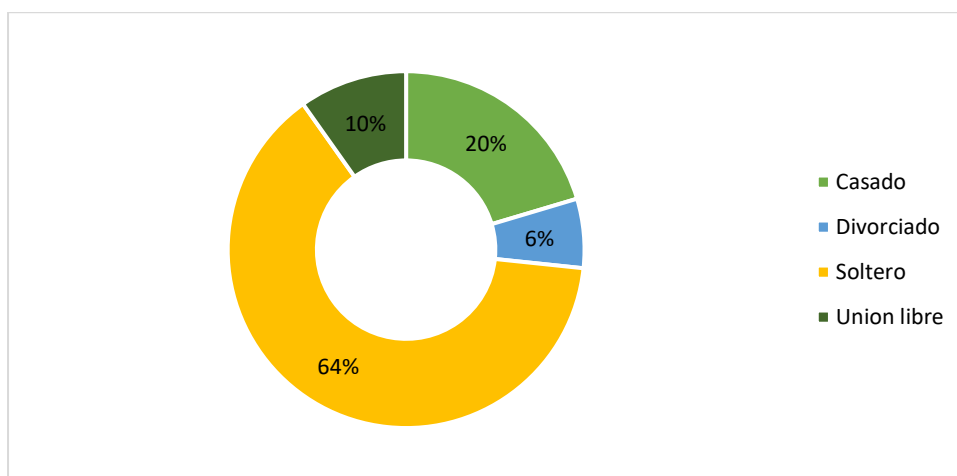
Nota: Resultado de la investigación realizada.

De los usuarios de la terminal terrestre se aprecia que el 22% de ellos están los 18 a 24 años, el 25% está entre los 25 a los 34 años, el 27% ronda los 35 a los 44 años, el 17% tiene una edad de entre los 55 a los 64 años, mientras que el 2% del total de los encuestados tienen una edad menor a 18 años (1%) o bien son mayores de 65 años (1%).

3.1.3 Estado Civil**Tabla 4***Estado civil de los usuarios*

Estado civil	Frecuencia	%
Casado	52	20%
Divorciado	16	6%
Soltero	162	64%
Unión libre	25	10%
Total	255	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 8*Estado civil de los usuarios*

Nota: Resultado de la investigación realizada.

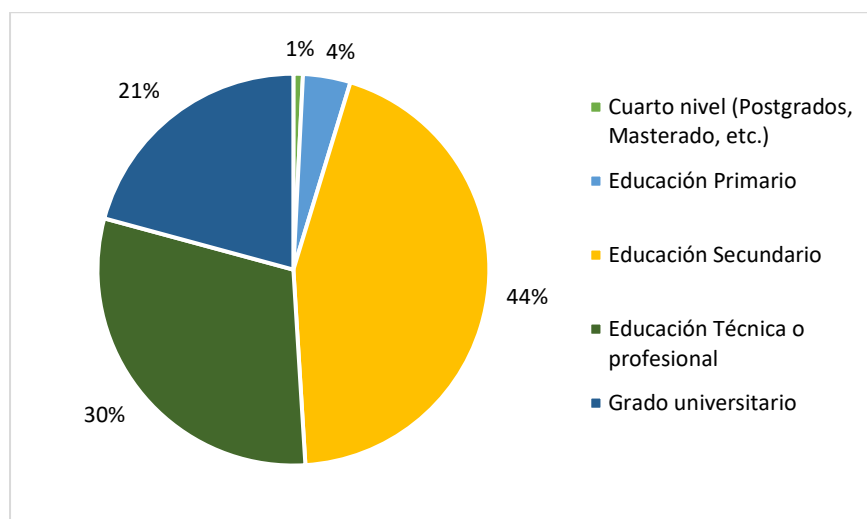
De la muestra seleccionada aproximadamente el 64% de los usuarios de la Terminal Terrestre son solteros, el 20% de los encuestados son casados, el 10% se encuentra actualmente en Unión Libre, mientras que el 6 % de los usuarios encuestados son divorciados.

3.1.4 Nivel de Instrucción académica

Tabla 6*Nivel de instrucción académica de los usuarios encuestados*

Nivel de instrucción	Frecuencia	%
Cuarto nivel (Postgrados, Masterado, etc.)	2	1%
Educación Primario	10	4%
Educación Secundario	113	44%
Educación Técnica o profesional	77	30%
Grado universitario	53	21%
Total	255	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 9*Nivel de instrucción académico de los usuarios**Nota:* Resultado de la investigación realizada.

De los usuarios de la Terminal Terrestre encuestados, el 44% de ellos afirma poseer una instrucción académica secundaria, el 30% tiene una educación técnica o profesional, el 21% de los encuestados posee un grado o título universitario, un 4% tiene como máximo nivel de instrucción una educación primaria, mientras que solo el 1% de los encuestados posee un grado de instrucción de cuarto nivel.

3.1.5 Ocupación Laboral

Tabla 7*Ocupación laboral de los usuarios encuestados*

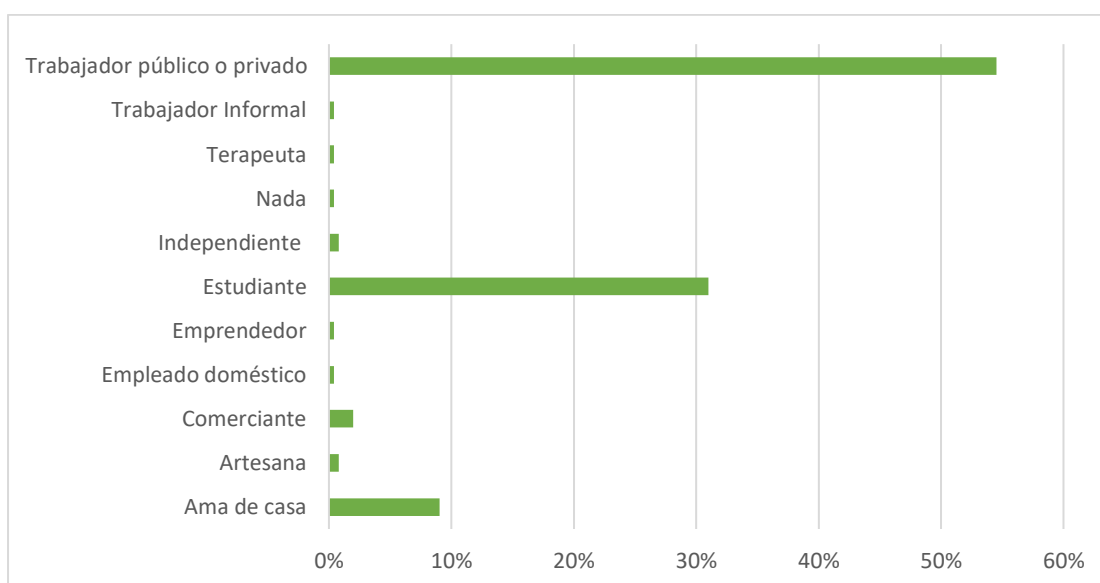
Ocupación	Frecuencia	%
Ama de casa	23	9,02%
Artesana	2	0,78%
Comerciante	5	1,96%
Empleado doméstico	1	0,39%
Emprendedor	1	0,39%
Estudiante	79	30,98%

Independiente	2	0,78%
Nada	1	0,39%
Terapeuta	1	0,39%
Trabajador Informal	1	0,39%
Trabajador público o privado	139	54,51%
Total	255	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 10

Ocupación laboral de los usuarios encuestados



Nota: Resultado de la investigación realizada.

Del total de usuarios encuestados aproximadamente el 54,51% de ellos trabajan en el sector público o privado, el 30,98% afirman ser estudiantes, el 9,02% realiza labores del hogar, mientras que el resto de los encuestados realiza distintos tipos de actividades como terapeuta,

trabajador independiente, comerciantes, artesanos, empleados domésticos o simplemente no se encuentran laborando.

3.1.6 Frecuencia de visita a la Terminal

Tabla 8

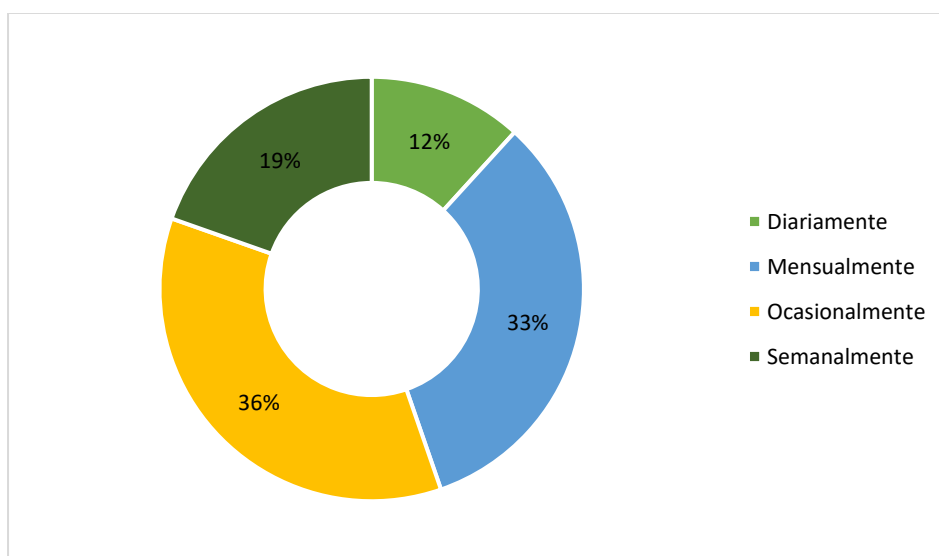
Frecuencia de visitas a la Terminal

Frecuencia de visita	Frecuencia	%
Diariamente	30	12%
Mensualmente	84	33%
Ocasionalmente	91	36%
Semanalmente	50	19%
Total	255	

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 11

Frecuencia de visitas a la Terminal



Nota: Resultado de la investigación realizada.

El 36% de los usuarios de la terminal terrestre encuestados visita las instalaciones ocasionalmente, el 33% lo hace mensualmente, el 19 % la visita semanalmente, mientras que un 12% de usuarios hace uso de las instalaciones diariamente.

3.1.7 Propósito de la visita al Terminal

Tabla 9

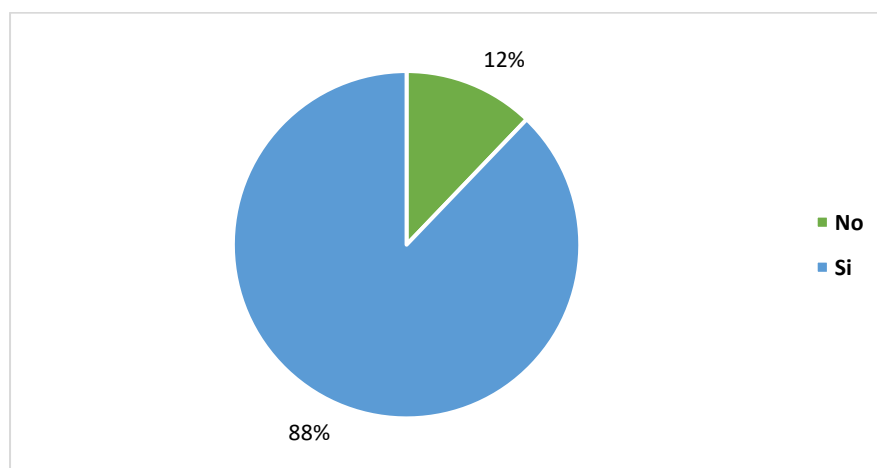
Propósito de la visita de los usuarios

¿Visita la terminal con el propósito de viajar?	Frecuencia	%
No	31	12%
Si	224	88%
Total	255	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 12

Propósito de la visita de los usuarios



Nota: Resultado de la investigación realizada.

Del total de usuarios encuestados el 88% de ellos visita la Terminal Terrestre con el propósito de viajar, mientras que el 12% de ellos lo hace con otro propósito, como por ejemplo

pasear, hacer trámites, retirar encomiendas o ir de compras a los distintos locales comerciales dentro de las instalaciones.

Para las siguientes preguntas realizadas a los usuarios de la Terminal Terrestre se tomaron en cuenta solo el 88% de las personas que visitan la Terminal Terrestre con el propósito de viajar.

3.1.8 Propósito del viaje

Tabla 10

Propósito del viaje de los usuarios

¿Cuál es el propósito de su viaje?	Frecuencia	%
Acompañar a mi mamá	1	0,45%
Estudios	27	12,05%
Trabajo	35	15,63%
Trabajo, Estudios	3	1,34%
Trabajo, Turismo	2	0,89%
Trabajo, Turismo, Visita familiar	1	0,45%
Trabajo, Visita familiar	3	1,34%
Trabajo, Visita familiar, Estudios	1	0,45%
Tramites	1	0,45%
Transito	1	0,45%
Turismo	7	3,13%
Turismo, Compras	1	0,45%
Turismo, Visita familiar	24	10,71%
Turismo, Visita familiar, Compras	1	0,45%
Viaje a casa	1	0,45%
Visita familiar	107	47,77%
Visita familiar, Compras	3	1,34%
Visita familiar, Estudios	5	2,23%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Del total de los usuarios encuestados podemos constatar que alrededor de un 20.09% de ellos viaja por trabajo, alrededor del 65 % viaja también por visitas familiares, un 15,63% del total lo hace por estudios, y alrededor de un 16% viaja también por turismo, en la tabla anterior se puede observar los distintos motivos de viaje de los usuarios de la terminal terrestre.

3.1.9 Medio utilizado para llegar a la Terminal

Tabla 11

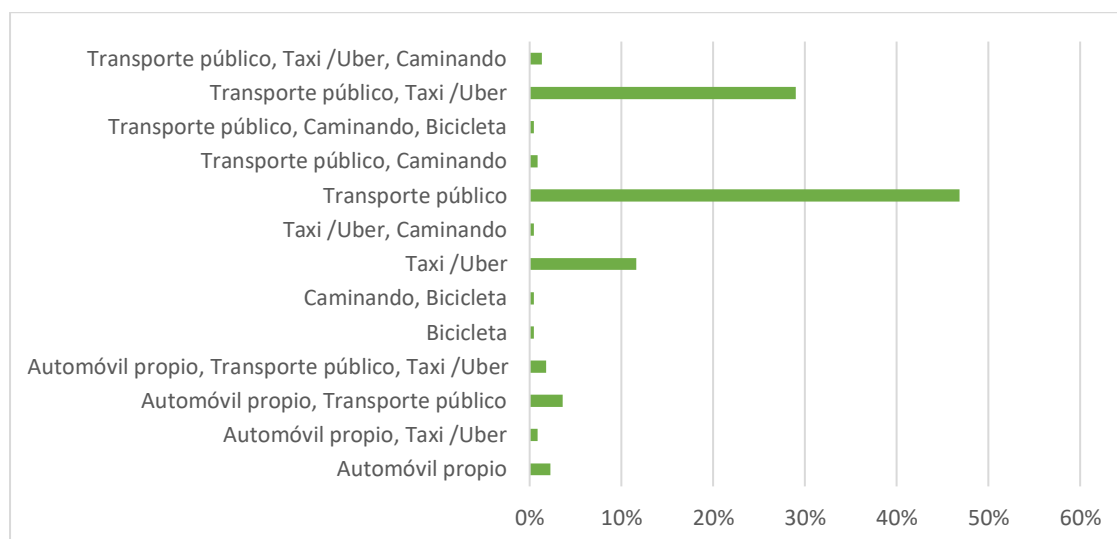
Medio utilizado por los usuarios encuestados para llegar a la Terminal Terrestre.

¿Cuál es el medio de transporte que utiliza para llegar al terminal terrestre?	Frecuencia	%
Automóvil propio	5	2,23%
Automóvil propio, Taxi /Uber	2	0,89%
Automóvil propio, Transporte público	8	3,57%
Automóvil propio, Transporte público, Taxi /Uber	4	1,79%
Bicicleta	1	0,45%
Caminando, Bicicleta	1	0,45%
Taxi /Uber	26	11,61%
Taxi /Uber, Caminando	1	0,45%
Transporte público	105	46,88%
Transporte público, Caminando	2	0,89%
Transporte público, Caminando, Bicicleta	1	0,45%
Transporte público, Taxi /Uber	65	29,02%
Transporte público, Taxi /Uber, Caminando	3	1,34%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 13

Medio utilizado por los usuarios encuestados para llegar a la Terminal Terrestre



Nota: Resultado de la investigación realizada.

Del total de usuarios encuestados que visitan las instalaciones con el propósito de viajar, aproximadamente poco más del 90% de ellos se movilizan hacia las instalaciones en transporte público o en taxi, mientras que el resto de ellos se movilizan con otros medios como caminando, en bicicleta o con automóvil propio.

3.1.10 Origen de los Usuarios

Tabla 12

Sector de procedencia de los usuarios

¿De qué sector viene?	Frecuencia	%
9 de octubre	13	5,80%
Ayacucho	1	0,45%
Bolívar-Sagrario	2	0,89%
Carbo-Concepción	3	1,34%
Febres Cordero	19	8,48%
Fuera de la ciudad	24	10,71%
García Moreno	5	2,23%
Juan Montalvo	1	0,45%

Letamendi	2	0,89%
Manta	1	0,45%
Olmedo-San Alejo	3	1,34%
Pascuales	13	5,80%
Pedrocarbo	1	0,45%
Quevedo	1	0,45%
Roca	3	1,34%
Rocafuerte	2	0,89%
Santa rosa	1	0,45%
Sucre	5	2,23%
Sur	1	0,45%
Tarqui	77	34,38%
Urdaneta	7	3,13%
Ximena	39	17,41%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Del total de usuarios encuestados el 34,38% proviene de sectores pertenecientes a la parroquia Tarqui, el 17,41% vienen de sectores pertenecientes a la parroquia Ximena y el 8,48% proviene de sectores de la parroquia Febres Cordero, siendo estas las parroquias más pobladas de la ciudad representan un total del 60,27% del origen de los usuarios encuestados. Cabe recalcar que el 10,71% de los encuestados provienen de lugares fuera de la ciudad, en este total se incluyen las parroquias rurales de Guayaquil.

3.1.11 Destino de los Usuarios

Tabla 13

Provincia de destino de los usuarios encuestados de la Terminal Terrestre

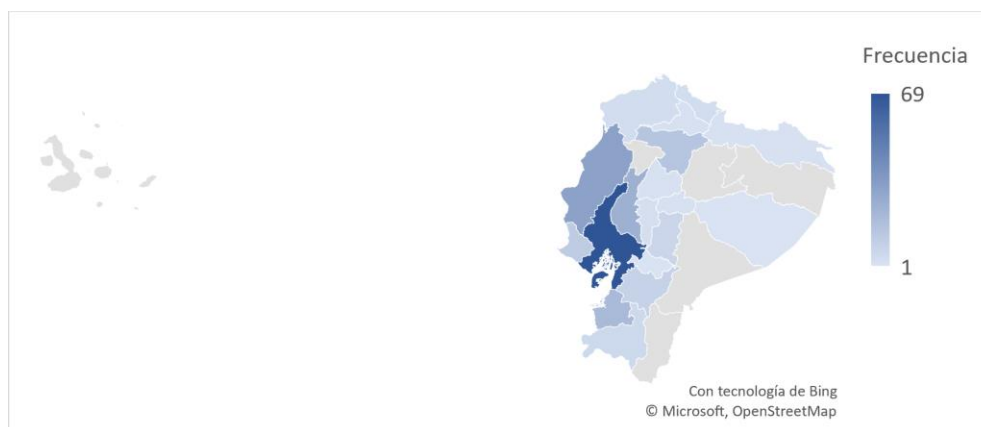
¿Hacia qué provincia se dirige?	Frecuencia	%
Ambato	1	0,45%

Azuay	9	4,02%
Bolívar	3	1,34%
Cañar	1	0,45%
Carchi	4	1,79%
Chimborazo	7	3,13%
Cotopaxi	2	0,89%
El Oro	20	8,93%
Esmeraldas	4	1,79%
Guayas	69	30,80%
Imbabura	2	0,89%
Loja	6	2,68%
Los Ríos	25	11,16%
Manabí	32	14,29%
Pastaza	1	0,45%
Pichincha	15	6,70%
Santa Elena	12	5,36%
Santo Domingo	7	3,13%
Sucumbíos	2	0,89%
Tungurahua	2	0,89%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 14

Provincia de destino de los usuarios



Nota: Resultado de la investigación realizada.

Del total de usuarios encuestados cuyo propósito es viajar, se observa que el 75,45% tiene como destino provincias de la Costa, destacando la provincia del Guayas a cuyos distintos sectores se dirigen el 30,80% del total de encuestados. El 23,21% de los usuarios se dirigen a provincias de la Sierra y solo el 1,34% tiene como destino provincias de la Amazonía.

3.2 Satisfacción de con los servicios de la Terminal Terrestre

3.2.1 Experiencias Negativas

Tabla 14

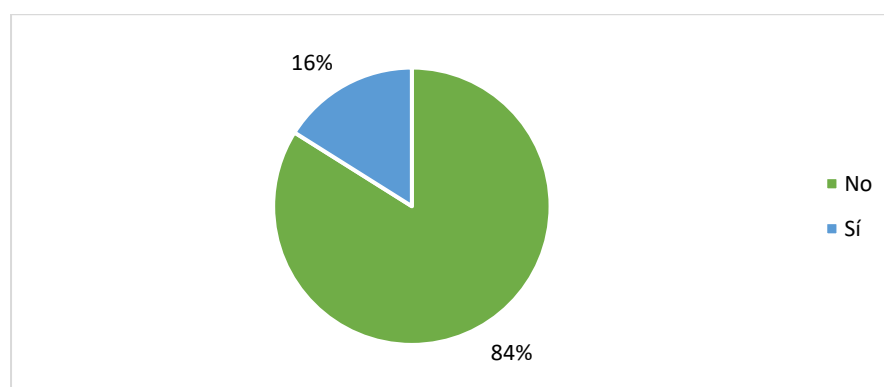
Experiencias negativas con los servicios

¿Ha tenido alguna experiencia negativa relacionada con los servicios en el terminal?	Frecuencia	%
No	188	84%
Sí	36	16%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 15

Experiencias negativas con los servicios



Nota: Resultado de la investigación realizada.

De los usuarios encuestados que se dirigen a la Terminal Terrestre para viajar el 16% de ellos afirman haber tenido experiencias negativas con los servicios prestados por la terminal,

entre ellos manifiestan largas filas en los feriados, impuntualidad en los tiempos de arribo y partida de los autobuses y afluencia bastante grande de personas durante feriados.

3.2.2 Disposición con respecto a los locales comerciales

Tabla 15

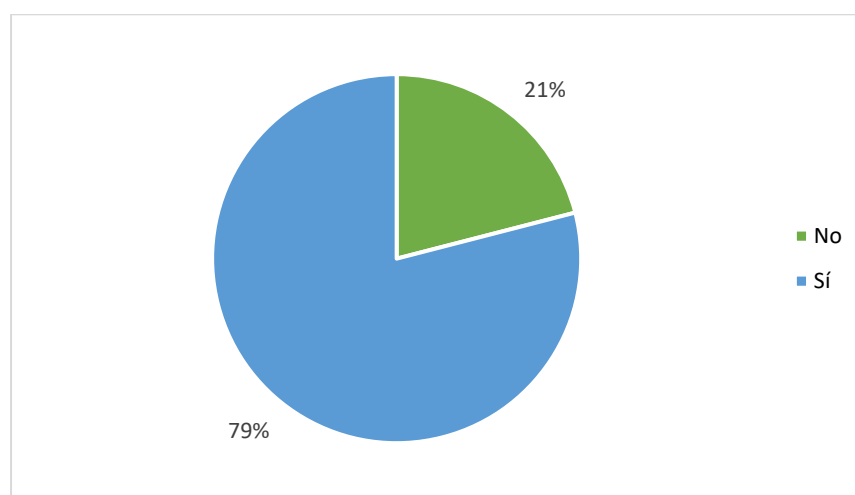
Disposición a visitar los locales comerciales de Terminal

¿Está dispuesto a visitar los locales comerciales que se encuentran en el terminal?	Frecuencia	%
No	47	21%
Sí	177	79%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 16

Disposición a visitar los locales comerciales de Terminal



Nota: Resultado de la investigación realizada.

Del total de usuarios encuestados que van al terminal con el propósito de viajar, aproximadamente el 79% está dispuesto a visitar los locales comerciales que se encuentran al

interior de las instalaciones, mientras que un 21% manifiesta no estar interesado en visitarlos ya que su objetivo principal es el de viajar hacia su destino.

3.2.3 Locales comerciales que requieren los usuarios

Al ser una pregunta totalmente abierta los usuarios encuestados manifestaron distintos tipos de locales, comercios e incluso instalaciones que les gustaría que tuviera la terminal. El 76,4% no mencionó ninguno ya sea por desconocimiento, porque los locales que hay actualmente son suficientes, o porque solo visita la terminal exclusivamente para viajar.

Tabla 16

Locales o comercios que a los usuarios de la terminal les gustaría que se establecieran

¿Qué locales o comercios le gustaría que se establecieran en la terminal?	Frecuencia	%
Aparatos Electrónicos	1	0,45%
Asientos	5	2,23%
Casilleros	5	2,23%
Comida	12	5,36%
Cosméticos	1	0,45%
De Carga móvil	1	0,45%
De moda	8	3,57%
Farmacias	1	0,45%
Ferretería	2	0,89%
Juegos	9	4,02%
N/A	171	76,34%
Papelerías	1	0,45%
Perfumes	1	0,45%
Supermercado	6	2,68%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

3.3 Nivel de satisfacción con los servicios proporcionados

3.3.1 Instalaciones

Las instalaciones de la terminal (tales como baños, áreas de descanso) son adecuadas y limpias.

Tabla 17

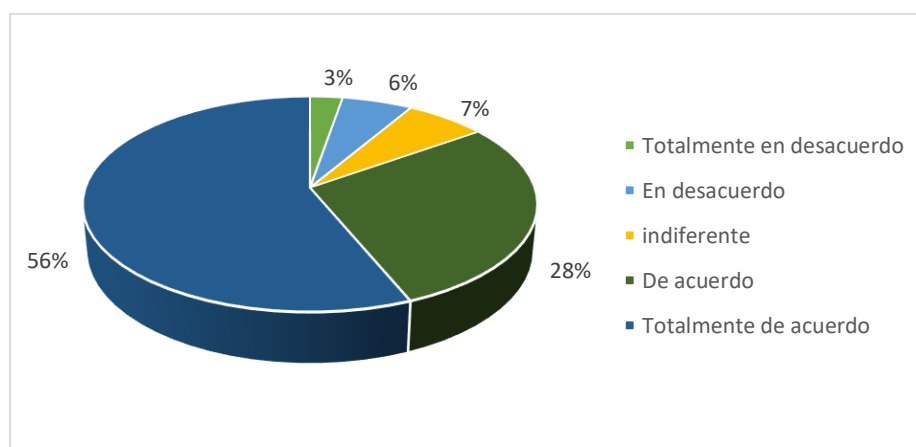
Satisfacción con respecto a las instalaciones

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	6	3%
En desacuerdo	13	6%
Indiferente	15	7%
De acuerdo	64	29%
Totalmente de acuerdo	126	56%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 17

Satisfacción con respecto a las instalaciones



Nota: Resultado de la investigación realizada.

En base a los resultados proporcionados por los usuarios de la terminal se puede inferir que de manera general 84% de ellos está satisfecho con las instalaciones del terminal, a un 7%

le es indiferente o no tienen una opinión decidida y un 9% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Cabe recalcar que las personas que se mostraban en desacuerdo manifestaban que no había suficientes espacios de descanso como asientos.

3.3.2 Servicios y productos proporcionados

Los servicios proporcionados en la terminal (patio de comidas, tiendas, servicios de información) son satisfactorios.

Tabla 18

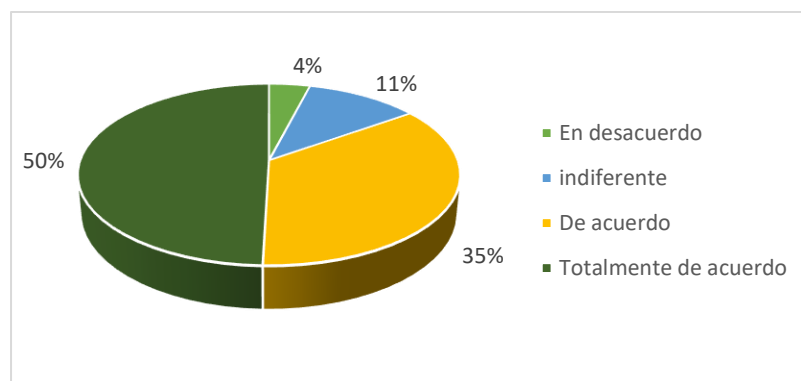
Satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos

Descripción	Frecuencia	%
En desacuerdo	9	4%
indiferente	25	11%
De acuerdo	79	35%
Totalmente de acuerdo	111	50%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 18

Satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos



Nota: Resultado de la investigación realizada.

Del total de encuestados el 85% de ellos manifiesta estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con los servicios proporcionados por el terminal en cuanto a tiendas, patio de comidas y otros locales comerciales, mientras que a un 11% le es indiferente por razones como que solo van al terminal para viajar o retirar encomiendas, y un 4% de ellos está en desacuerdo con estos servicios, es decir están insatisfechos con estos.

3.3.3 Señalización

La señalización en la terminal es clara y fácil de seguir.

Tabla 19

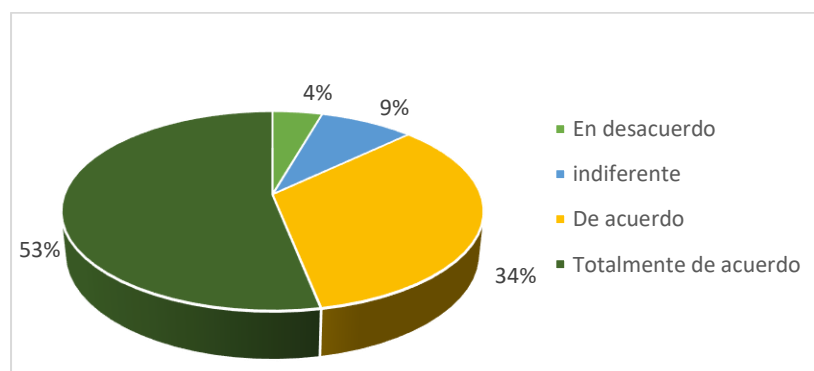
Satisfacción con respecto a la señalización dentro de las instalaciones.

Descripción	Frecuencia	%
En desacuerdo	10	4%
indiferente	19	8%
De acuerdo	76	34%
Totalmente de acuerdo	119	53%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 19

Satisfacción con respecto a la señalización dentro de las instalaciones



Nota: Resultado de la investigación realizada.

Del total de usuarios que van a la terminal para viajar, el 87% de ellos está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la señalización dentro de las instalaciones es clara y entendible, mientras que un 4% de ellos no está de acuerdo con esta afirmación.

3.3.4 Distribución de Boleterías

La distribución de las boleterías de las cooperativas de transporte es eficiente y fácil de acceder.

Tabla 20

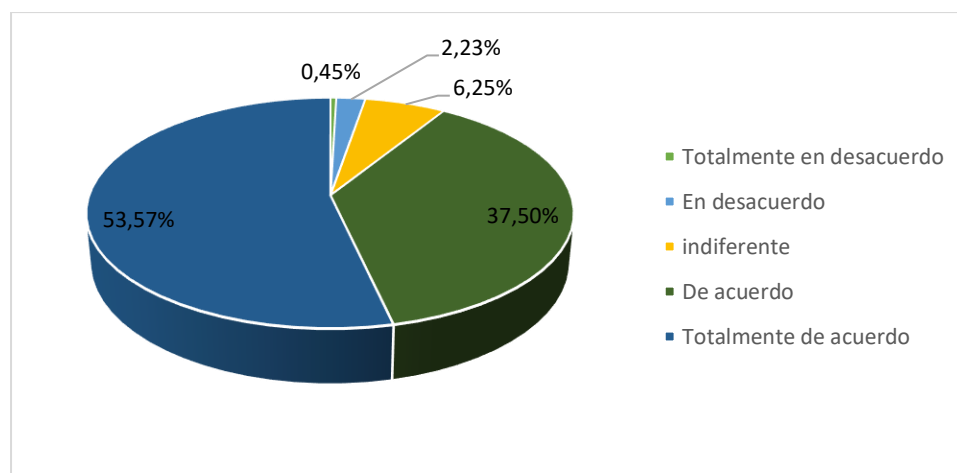
Satisfacción con respecto a la distribución de las boleterías

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	1	0,45%
En desacuerdo	5	2,23%
Indiferente	14	6,25%
De acuerdo	84	37,50%
Totalmente de acuerdo	120	53,57%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 20

Satisfacción con respecto a la distribución de las boleterías



Nota: Resultado de la investigación realizada.

Alrededor de un 91% de los usuarios encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la distribución de las boleterías de las cooperativas de transporte es eficiente y por tanto fácil de acceder, a un 6,25% de ellos le es indiferente, mientras que casi un 3% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta distribución.

3.3.5 *Tiempo de espera en la compra de boletos*

El tiempo de espera para comprar un boleto es razonable.

Tabla 21

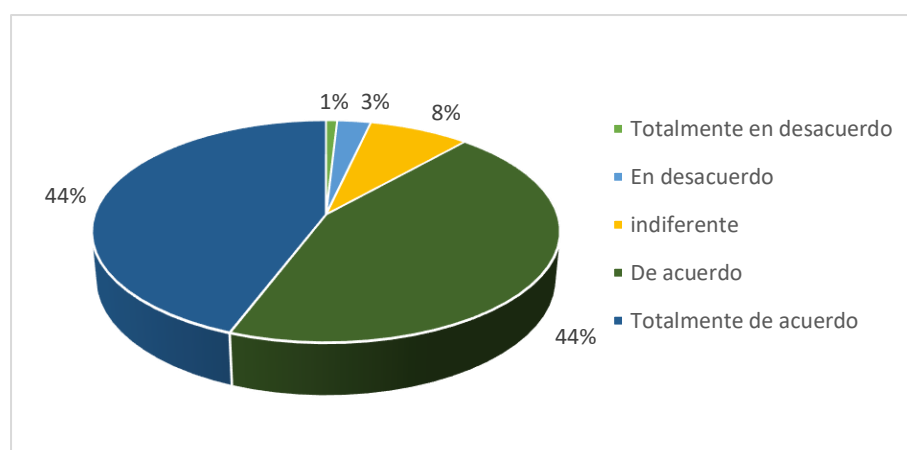
Satisfacción con respecto al tiempo de espera para la compra de boletos

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
En desacuerdo	6	3%
indiferente	18	8%
De acuerdo	99	44%
Totalmente de acuerdo	99	44%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 21

Satisfacción con respecto al tiempo de espera para la compra de boletos



Nota: Resultado de la investigación realizada

Del total de usuarios encuestados el 88% de ellos está de acuerdo en que el tiempo de espera para comprar un boleto es razonable (salvo por los feriados), para un 8% le es indiferente el tiempo de compra, mientras que un 4% de ellos tienen una opinión negativa con respecto a esta afirmación.

3.3.6 Movilización hacia los andenes

La movilización hacia los andenes o parqueadero de buses es fluida y sin complicaciones.

Tabla 22

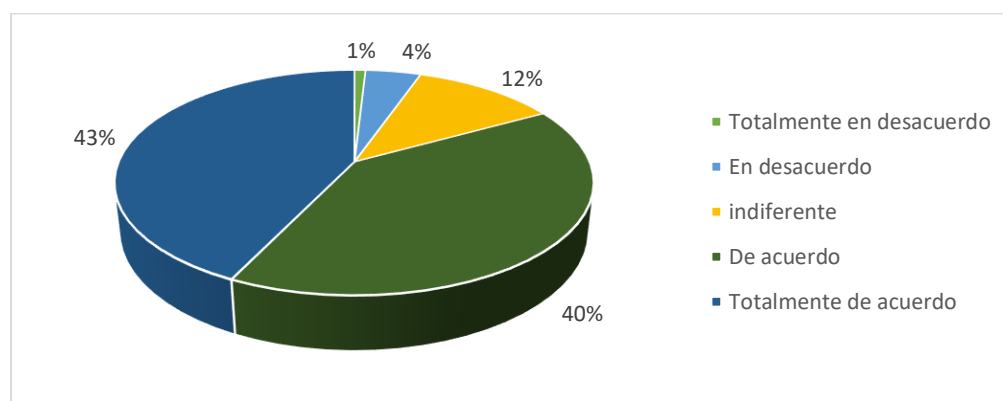
Satisfacción con respecto a la movilización hacia los andenes

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
En desacuerdo	10	4%
indiferente	26	12%
De acuerdo	90	40%
Totalmente de acuerdo	96	43%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 22

Satisfacción con respecto a la movilización hacia los andenes



Nota: Resultado de la investigación realizada.

Un 83% de usuarios que viajan manifiesta que está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que a movilización hacia los andenes o paradas de buses es fluida y sin complicaciones, a un 12 % le es indiferente o no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 5% de los usuarios indica no estar de acuerdo con que la movilización sea fluida.

3.3.7 Volumen de Personas

El volumen de personas en la terminal es manejable y no causa aglomeraciones

Tabla 23

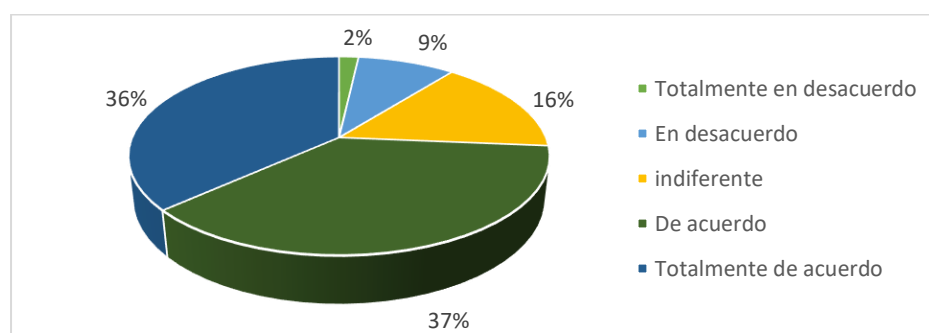
Satisfacción con respecto al volumen de personas

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	4	2%
En desacuerdo	20	9%
Indiferente	35	16%
De acuerdo	83	37%
Totalmente de acuerdo	82	37%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 23

Satisfacción con respecto al volumen de personas



Nota: Resultado de la investigación realizada.

Del total de usuarios encuestados el 73% indica que el volumen de personas que circula por las instalaciones del terminal es manejable y no causa aglomeraciones, un 16% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación, durante la encuesta manifestaban que dependiendo de la fecha esto puede ser verdadero o falso; un 11% de los usuarios manifiesta que está en desacuerdo con esta afirmación.

3.3.8 Ingreso por torniquete

La metodología de ingreso por torniquete por parte del personal de la terminal es rápida y sin demoras

Tabla 24

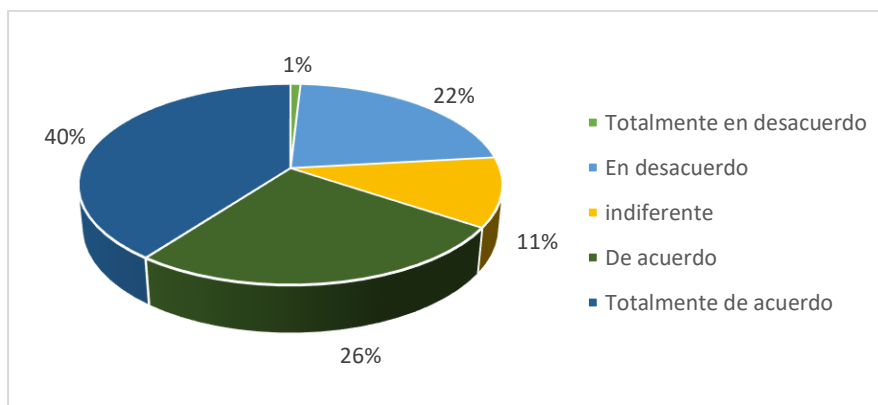
Satisfacción con respecto al uso de torniquetes

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
En desacuerdo	50	22%
indiferente	25	11%
De acuerdo	58	26%
Totalmente de acuerdo	89	40%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 24

Satisfacción con respecto al uso de torniquetes



Nota: Resultado de la investigación realizada.

Un 66% de los encuestados expreso estar de acuerdo con esta afirmación, el 11% de ellos indica que le es indiferente, mientras un 23% de los usuarios, que dado el total de la población viene a ser una cifra significativa de personas, opina totalmente diferente a esto, manifestando que el ingreso a los andenes por torniquete dificulta el ingreso rápido de personas para abordar los buses.

3.3.9 Tiempo de espera del bus

El tiempo de espera del bus es consistente y se ajusta a las programaciones.

Tabla 25

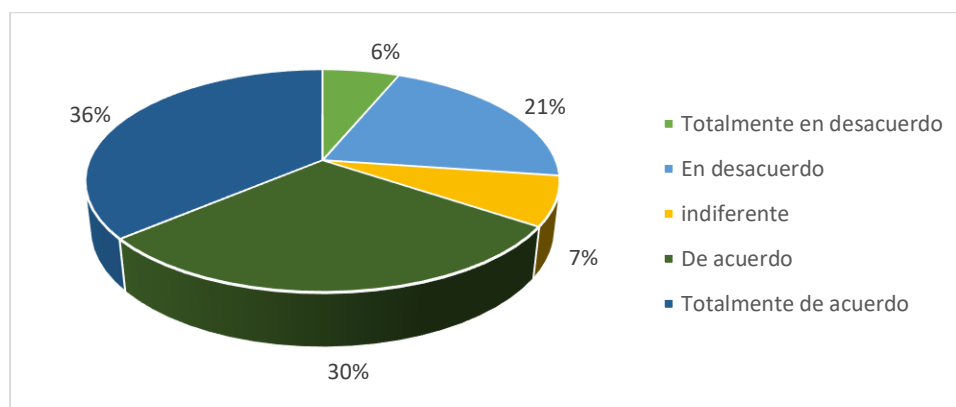
Satisfacción con respecto al tiempo de espera del bus

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	14	6%
En desacuerdo	47	21%
indiferente	16	7%
De acuerdo	66	30%
Totalmente de acuerdo	81	36%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 25

Satisfacción con respecto al tiempo de espera del bus



Nota: Resultado de la investigación realizada.

El 66% de los usuarios encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo que el tiempo de espera del bus es el correcto, un 7% indica indiferencia frente a esta afirmación, y un 28% que es una cantidad significativa de personas manifiesta no estar de acuerdo con los tiempos de espera de los buses ya que no se ajustan a la programación.

3.3.10 Metodología de embarque

La metodología de embarque por parte del personal de la cooperativa de transporte es organizada y eficiente.

Tabla 26

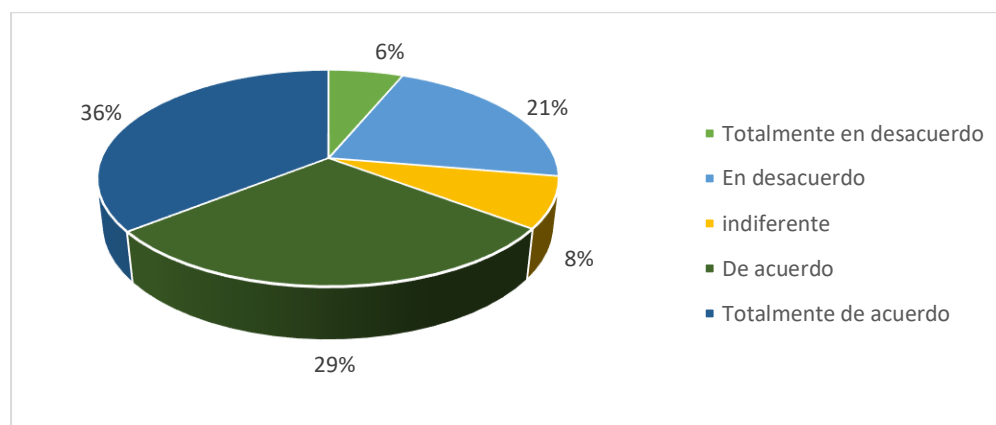
Satisfacción con respecto a la metodología de embarque

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	14	6%
En desacuerdo	48	21%
indiferente	17	8%
De acuerdo	65	29%
Totalmente de acuerdo	80	36%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 26

Satisfacción con respecto a la metodología de embarque



Nota: Resultado de la investigación realizada.

El 65% de los usuarios encuestados está de acuerdo con la metodología de embarque del personal de las cooperativas, a un 8% de ellos le es indiferente, y un 27% de los encuestados no está de acuerdo con el método o con el proceso de embarque en los buses.

3.3.11 Tiempo de salida del bus

El tiempo de salida del bus de la terminal se cumple de manera puntualmente.

Tabla 27

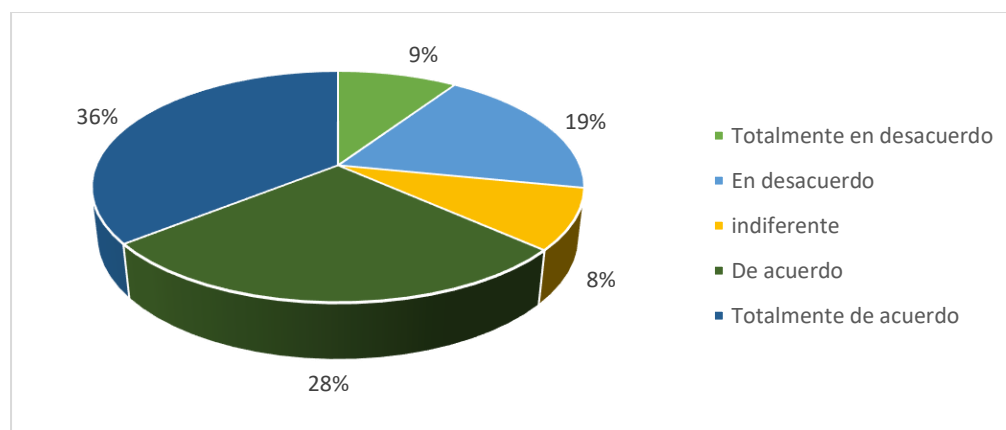
Satisfacción con respecto al tiempo de salida del bus

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	21	9%
En desacuerdo	42	19%
indiferente	19	8%
De acuerdo	62	28%
Totalmente de acuerdo	80	36%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 27

Satisfacción con respecto al tiempo de salida del bus



Nota: Resultado de la investigación realizada.

El 64% de los encuestados afirma que el tiempo de salida del bus de la terminal se cumple de manera puntual, el 8% de ellos no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esto y finalmente a un 28% de estos usuarios piensa que el tiempo de salida del bus de la terminal no es para nada puntual.

3.3.12 Empatía del personal

El personal tanto de la terminal terrestre como de las cooperativas de transporte empatizan con el usuario y tratan de mejorar el servicio.

Tabla 28

Satisfacción con respecto a la empatía demostrada por el personal

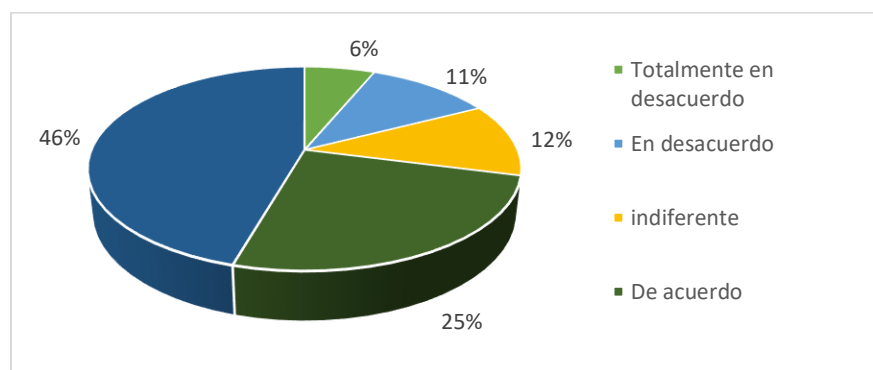
Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	14	6%
En desacuerdo	25	11%
Indiferente	26	12%
De acuerdo	57	25%
Totalmente de acuerdo	102	46%

Total	224	100%
--------------	------------	-------------

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 28

Satisfacción con respecto a la empatía demostrada por el personal



Nota: Resultado de la investigación realizada.

Para el 71% de los encuestados el personal de la terminal terrestre y el de las cooperativas empatizan con el usuario y tratan de mejorar el servicio, a el 12% de los usuarios le es indiferente esta afirmación, mientras que el 17% de los usuarios indica que existe empatía por parte del personal en general.

3.3.13 Satisfacción General

En general, estoy satisfecho con los servicios brindados por la terminal terrestre en materia de movilidad y transporte.

Tabla 29

Satisfacción general del usuario

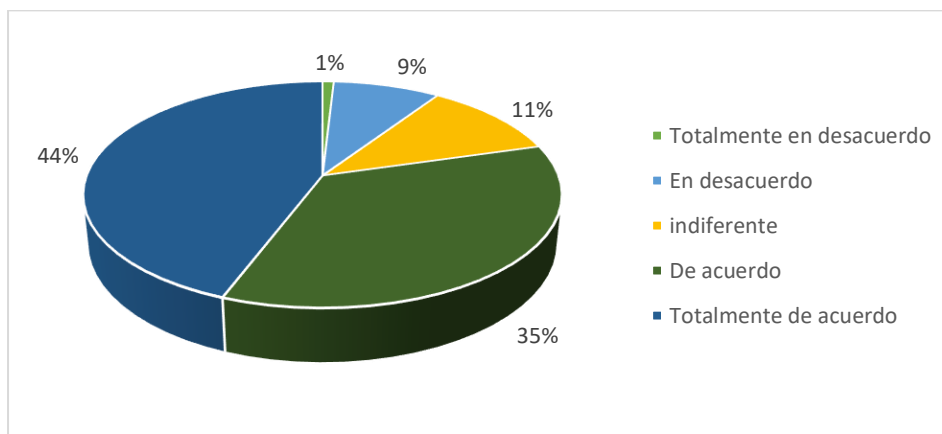
Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
En desacuerdo	19	8%
Indiferente	25	11%
De acuerdo	79	35%

Totalmente de acuerdo	99	44%
Total	224	100%

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Figura 29

Satisfacción general del usuario



Nota: Resultado de la investigación realizada.

De forma general el 79% de los usuarios encuestados está satisfecho con los servicios brindados por el terminal al 11% ni satisfecho, ni insatisfecho, y el 10% de los encuestados no está satisfecho con los servicios que se prestan.

3.4 Nivel de consistencia del cuestionario (Alpha de Cronbach)

Una vez realizado el trabajo de campo y el respectivo análisis de la información general proporcionada por los usuarios en las encuestas, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach con el objetivo de evaluar la fiabilidad interna de las preguntas del cuestionario basado en el modelo SERVQUAL. Este cálculo busca asegurar la consistencia y coherencia en las respuestas proporcionadas por los encuestados, este coeficiente ayudará a determinar si las preguntas en cada dimensión del SERVQUAL están midiendo consistentemente lo que se pretende evaluar, es decir, la calidad percibida en los servicios de embarque y post embarque. Al obtener un valor alto de alfa de Cronbach (generalmente buscamos valores superiores a 0.7 o 0.8), se validará

la consistencia interna del cuestionario, lo que proporcionará confianza en la precisión y confiabilidad de las mediciones realizadas para cada dimensión del SERVQUAL en relación con la satisfacción del cliente en la terminal terrestre.

Para realizar el cálculo se ordenó las respuestas proporcionadas en forma de matriz, en donde las columnas representan los Ítems o preguntas realizadas y las filas a cada uno de los encuestados, y se utilizó la formula anteriormente descrita para obtener el Alpha de Cronbach.

Tabla 30

Extracto de la matriz de respuesta

Usuarios	I 1	I 2	I3	...	I11	I 13	t
E1	4	4	5	...	3	4	42
E2	4	3	2	...	3	4	42
E3	4	5	4	...	4	4	49
E4	5	4	5	...	4	5	54
E5	2	2	2	...	2	2	26
E6	1	2	5	...	5	5	43
...
E222	5	5	4	...	5	4	59
E223	5	4	5	...	4	5	60
E224	5	5	4	...	4	5	59
Si	1,01	0,68	0,67	...	1,58	0,96	

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Luego de ordenar todos los datos y hacer los respectivos cálculos sumar el total de puntaje de cada ítem por respuesta y la varianza de cada ítem podemos hallar fácilmente los elementos de la ecuación.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{S_t} \right)$$

Tabla 31

Elementos para el cálculo del Alpha de Cronbach

Suma de Varianza de cada Ítem $\sum_{i=1}^k S_i$	14,69
Varianza de la suma de todos los ítems S_t	121,06
Número de Ítems del instrumento k	13

Nota: Resultado de la investigación realizada.

Con todos los elementos procedemos a reemplazar en la fórmula y hallamos el Alpha de Cronbach el cual da como resultado $\alpha = 0.95$ lo cual quiere decir que nuestro instrumento

de medición tiene una consistencia interna excelente. Con ello se procederá a analizar los resultados de cada uno de los ítems para encontrar el nivel de satisfacción de cada usuario.

Este resultado lo podemos verificar también usando software estadístico especializado, en este caso usando el lenguaje de programación R junto con librerías específicas podemos calcular el Alpha de Cronbach con sustento en varias pruebas que ejecuta el software.

Figura 30

Cálculo de Alpha de Cronbach usando en RStudio

```
##
## Reliability analysis
## Call: psych::alpha(x = data)
##
##   raw_alpha std.alpha G6(smcc) average_r S/N   ase mean   sd median_r
##     0.95     0.95    0.97     0.62  21 0.0043  4.1 0.85     0.61
##
##   95% confidence boundaries
##           lower alpha upper
## Feldt     0.94  0.95  0.96
## Duhachek  0.94  0.95  0.96
##
## Reliability if an item is dropped:
##       raw_alpha std.alpha G6(smcc) average_r S/N alpha se var.r med.r
## Item 1     0.95     0.95  0.97     0.63  21  0.0042 0.016 0.63
## Item 2     0.95     0.96  0.97     0.64  21  0.0042 0.013 0.63
## Item 3     0.95     0.95  0.96     0.63  20  0.0044 0.018 0.62
## Item 4     0.95     0.95  0.96     0.62  19  0.0046 0.019 0.60
## Item 5     0.95     0.95  0.96     0.62  19  0.0046 0.018 0.62
## Item 6     0.95     0.95  0.96     0.61  19  0.0047 0.018 0.59
## Item 7     0.95     0.95  0.96     0.61  19  0.0047 0.019 0.60
## Item 8     0.95     0.95  0.96     0.61  19  0.0049 0.017 0.60
## Item 9     0.95     0.95  0.96     0.61  19  0.0050 0.013 0.60
## Item 10    0.95     0.95  0.96     0.61  18  0.0050 0.013 0.61
## Item 11    0.95     0.95  0.96     0.61  18  0.0050 0.014 0.60
```

```

## Item 12      0.95      0.95      0.96      0.61  19      0.0049 0.015  0.60
## Item 13      0.95      0.95      0.96      0.60  18      0.0049 0.017  0.59
##
## Item statistics
##           n raw.r std.r r.cor r.drop mean  sd
## Item 1  224  0.66  0.69  0.65  0.61  4.3 1.01
## Item 2  224  0.61  0.64  0.61  0.56  4.3 0.82
## Item 3  224  0.71  0.73  0.71  0.67  4.4 0.82
## Item 4  224  0.78  0.80  0.78  0.75  4.4 0.75
## Item 5  224  0.76  0.78  0.76  0.73  4.3 0.80
## Item 6  224  0.83  0.84  0.83  0.81  4.2 0.88
## Item 7  224  0.81  0.82  0.81  0.78  4.0 1.02
## Item 8  224  0.86  0.85  0.84  0.83  3.8 1.21
## Item 9  224  0.89  0.86  0.86  0.86  3.7 1.32
## Item 10 224  0.89  0.86  0.86  0.86  3.7 1.32
## Item 11 224  0.89  0.86  0.86  0.86  3.6 1.38
## Item 12 224  0.85  0.83  0.82  0.81  3.9 1.26
## Item 13 224  0.87  0.87  0.86  0.85  4.1 0.98
##
## Non missing response frequency for each item
##           1    2    3    4    5 miss
## Item 1  0.03 0.06 0.07 0.29 0.56  0
## Item 2  0.00 0.04 0.11 0.35 0.50  0
## Item 3  0.00 0.04 0.08 0.34 0.53  0
## Item 4  0.00 0.02 0.06 0.38 0.54  0
## Item 5  0.01 0.03 0.08 0.44 0.44  0
## Item 6  0.01 0.04 0.12 0.40 0.43  0
## Item 7  0.02 0.09 0.16 0.37 0.37  0
## Item 8  0.01 0.22 0.11 0.26 0.40  0
## Item 9  0.06 0.21 0.07 0.29 0.36  0
## Item 10 0.06 0.21 0.08 0.29 0.36  0
## Item 11 0.09 0.19 0.08 0.28 0.36  0
## Item 12 0.06 0.11 0.12 0.25 0.46  0
## Item 13 0.01 0.08 0.11 0.35 0.44  0

```

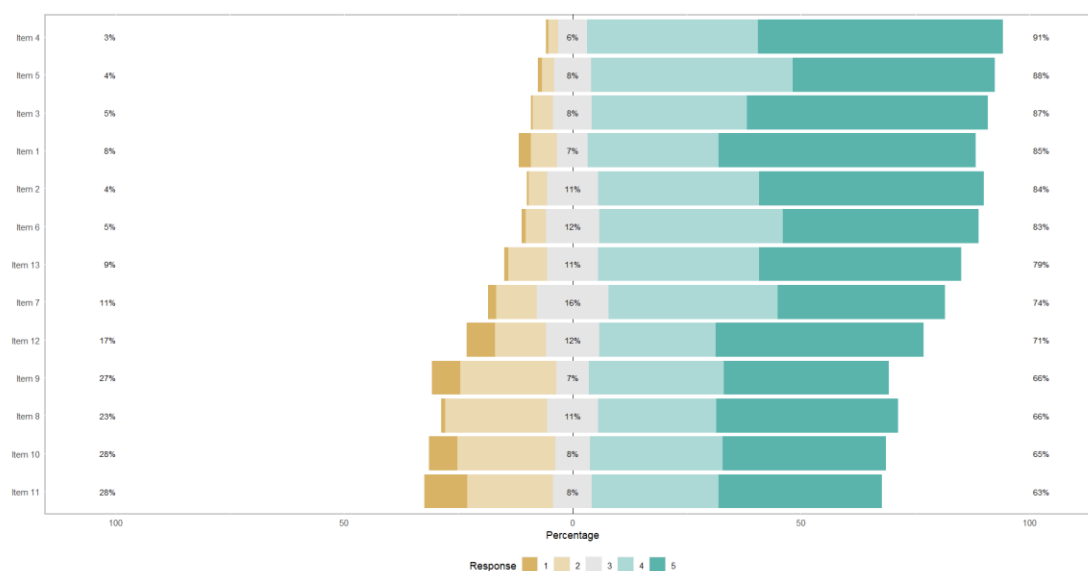
Nota: Obtenido de RStudio.

3.5 Análisis de expectativa-percepción e IGC

En el análisis de cada uno de las afirmaciones o Ítems se pudo identificar las áreas o procedimientos que mayor impacto tienen en el nivel de satisfacción de los usuarios. El uso de los torniquetes en un 23 % de usuarios causa disconformidad, ya que consideran que retrasa el ingreso para el abordaje del autobús, en cuanto al procedimiento de embarque, un 27 %, no está de acuerdo con el proceso de embarque en los buses, un 27% se encuentra en desacuerdo con los tiempos de espera de los autobuses, mientras que un 28% de usuarios se encuentra también disconforme con el tiempo de salida de estos.

Figura 31

Resultado de la segunda sección de la encuesta grafica con R



Nota: Note que las cuatro últimas barras son las áreas que generan mayor impacto en el nivel de satisfacción del cliente.

Si se enfoca una expectativa promedio de satisfacción con los servicios que se prestan en la terminal, lo mínimo que se desearía es tener un nivel de percepción bueno, es decir que con respecto a cada uno de los Ítems o afirmaciones se esperarían como mínimo una puntuación promedio en la escala de Likert de 4 (De acuerdo). Podemos determinar también gracias a las

dimensiones del modelo SERVQUAL cuales serían las áreas del terminal o campos en los que el personal debería mejorar para salvaguardar un buen nivel de calidad en los servicios prestados.

Tabla 32

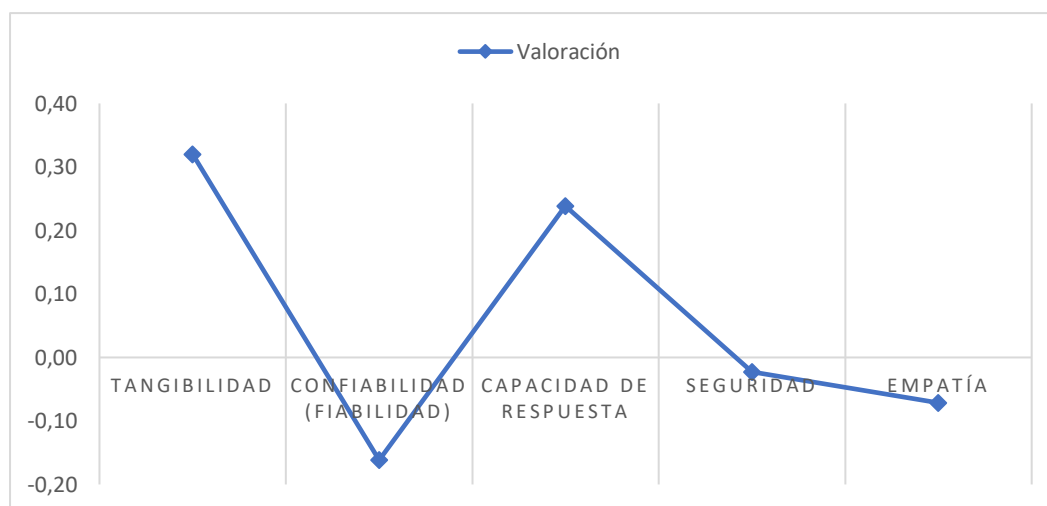
Expectativa-Percepción de cada una de las dimensiones

Dimensiones	Expectativa	Percepción	Valoración
Tangibilidad (Instalaciones)	4	4,32	0,32
Confiabilidad (Fiabilidad)	4	3,84	-0,16
Capacidad de Respuesta	4	4,24	0,24
Seguridad	4	3,98	-0,02
Empatía	4	3,93	-0,07

Con esto podríamos inferir que principalmente en la dimensión de confiabilidad o fiabilidad se necesita prestar especialmente mayor atención, esta dimensión se refiere principalmente a la capacidad de prestar el servicio de forma eficaz y eficiente sin poner en riesgo la calidad.

Figura 32

Valoración de cada dimensión del modelo SERVQUAL



A continuación, se puede determinar el índice global de calidad (IGC) el que podemos observar que la percepción del usuario de la terminal terrestre está ligeramente por encima de la expectativa general, pero se debería de todas formas mejorar este índice.

$$IGC = \sum_{j=1}^K P_{ij} - E_{ij}$$

$$IGC = 4.06 - 4$$

$$IGC = 0.06$$

3.6 Análisis de Hipótesis

3.6.1 Prueba de Normalidad

Al aplicar esta prueba lograremos identificar si los datos recopilados por el instrumento de medición se comportan de manera paramétrica o no paramétrica con el fin de establecer qué tipo de prueba conviene ejecutar para analizar las hipótesis planteadas en la investigación. Para ello se utilizará el software estadístico SPSS, cuyas herramientas permiten realizar análisis estadísticos inferenciales con un grado de precisión relativamente alto.

Tabla 33

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI	,130	224	,001	,916	224	,001
VD	,254	224	,001	,794	224	,001

Nota. Elaborado por autores en SPSS.

Dado que la investigación se basa en una muestra que supera los 50 casos, la interpretación de los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov se realiza considerando los estadísticos, los grados de libertad (que corresponden al total de la muestra considerada) y el nivel de significancia de la sumatoria de las variables independientes (VI) y la variable dependiente (VD). En este escenario, el nivel de significancia es inferior a 0.05 para ambas variables. Por lo tanto, se concluye que los datos exhiben un comportamiento no paramétrico, y se sugiere aplicar el coeficiente de correlación Rho de Spearman para analizar cada una de las hipótesis.

Para el análisis de hipótesis se tomará en cuenta las siguientes reglas:

Si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0), y;

si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula.

3.6.2 *Análisis de la Hipótesis General*

H1: Los servicios de embarque y post embarque ofrecidos por la terminal terrestre tienen un impacto en el nivel general de satisfacción de los usuarios.

H0: Los servicios proporcionados por la terminal terrestre no afectan el nivel general de satisfacción de los usuarios.

Tabla 34

Correlación entre los servicios prestados y el nivel de satisfacción general de los usuarios

Correlaciones				
			VI	Satisfacción
Rho de Spearman	VI	Coeficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	224	224
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,843**	1,000

	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	224	224

****.** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Nota. Elaborado por autores en SPSS.

Al emplear la correlación Rho de Spearman podemos observar que el coeficiente es de 0.843, lo cual quiere decir que hay una correlación positiva elevada (mientras más cercano a 1 más elevada) entre los servicios prestados por parte de la terminal y el nivel general de satisfacción percibido por los usuarios. El nivel de significancia de la prueba es 0.001, siendo menor a 0.05, y por lo tanto se refuta la hipótesis nula H0 y se puede inferir que, los servicios de embarque y post embarque prestados por la terminal terrestre tienen un impacto en el nivel de general de satisfacción percibido por los usuarios.

3.6.3 *Análisis de las hipótesis específicas*

Hipótesis específica 1:

H1: Las instalaciones de la terminal terrestre afectan el nivel general de satisfacción de los usuarios.

H0: Las instalaciones de la terminal terrestre no afectan el nivel general de satisfacción de los usuarios.

Tabla 35

Correlación entre las instalaciones y el nivel de satisfacción general de los usuarios

Correlaciones				
			Instalaciones	Satisfacción
Rho de Spearman	Instalaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	224	224

Satisfacción	Coefficiente de correlación	,643**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	224	224

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Nota. Elaborado por autores en SPSS.

Se observa que el coeficiente de correlación es de 0.643, lo cual quiere decir que existe una correlación las instalaciones de la terminal y el nivel general de satisfacción percibido. El nivel de significancia de la prueba es 0.001, por lo tanto, se contradice la hipótesis nula y se infiere que, las instalaciones de la terminal terrestre influyen en el nivel general de satisfacción.

Hipótesis específica 2:

H1: La fiabilidad en el proceso de embarque impacta en el nivel general de satisfacción de los usuarios.

H0: La fiabilidad en el proceso de embarque no impacta en el nivel general de satisfacción de los usuarios.

Tabla 36

Correlación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción general de los usuarios

Correlaciones				
			Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	224	224
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	224	224

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Nota. Elaborado por autores en SPSS.

El coeficiente es de 0.818, lo cual quiere decir que si existe una correlación positiva entre la fiabilidad del proceso de embarque y el nivel general de satisfacción percibido. El nivel de significancia es de 0.001, por lo tanto, se establece que, la fiabilidad en el proceso de embarque impacta en el nivel general de satisfacción.

Hipótesis específica 3:

H1: La inmediatez del servicio tiene influencia en el nivel general de satisfacción de los usuarios.

H0: La inmediatez del servicio no tiene influencia en el nivel general de satisfacción de los usuarios.

Tabla 37

Correlación entre la inmediatez del servicio y el nivel de satisfacción general de los usuarios

Correlaciones				
			Inmediatez	Satisfacción
Rho de Spearman	Inmediatez	Coefficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	224	224
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	224	224

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaborado por autores en SPSS.

El coeficiente es de 0.695, lo cual quiere decir que existe una correlación entre la inmediatez del servicio y el nivel de general de satisfacción percibido. El nivel de significancia

es 0.001, por consiguiente, se establece que, la inmediatez del servicio tiene influencia en el nivel general de satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 4:

H1: La seguridad en el proceso afecta el nivel general de satisfacción de los usuarios.

H0: La seguridad en el proceso no afecta el nivel general de satisfacción de los usuarios.

Tabla 38

Correlación entre la seguridad del proceso y el nivel de satisfacción general de los usuarios

Correlaciones				
			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	224	224
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	224	224

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Nota. Elaborado por autores en SPSS.

Con un coeficiente de 0.717, se puede decir que existe una correlación ligeramente alta entre lo que es la seguridad del proceso de embarque y post embarque y el nivel de general de satisfacción. El nivel de significancia es 0.001, por lo que, la seguridad en el proceso afecta al nivel general de satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 5:

H1: La empatía del personal incide en el nivel general de satisfacción de los usuarios.

H0: La empatía del personal no incide en el nivel general de satisfacción de los usuarios.

Tabla 39

Correlación entre la empatía del personal y el nivel general de satisfacción del usuario

Correlaciones				
			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	224	224
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	224	224

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Nota. Elaborado por autores en SPSS.

Con un coeficiente de 0.816, se puede intuir que existe una correlación de la empatía del personal hacia el usuario y el nivel general de satisfacción percibido. El nivel de significancia es de 0.001, y por lo tanto se infiere que, la empatía del personal incide en el nivel general de satisfacción.

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusión

A través de un análisis basado en las encuestas realizadas dentro de la terminal terrestres, se ha logrado analizar los diversos perfiles de usuarios que frecuentan las instalaciones, brindando de esta manera la facilidad de identificar oportunidades de mejora, que no solo apunta a mejorar la eficacia y eficiencia operativa, sino que también fortalecen la conexión que existe entre la terminal y el usuario.

Al darle un enfoque en el usuario permite mejorar la experiencia de este, aumentando el grado de satisfacción, ya que se cumple o supera las expectativas que tiene.

- Los datos recopilados obtenidos a través de las encuestas, nos permitió obtener un análisis del perfil de los usuarios que visitan las instalaciones del terminal terrestre, proporcionando una visión de las áreas de fortaleza y debilidad con respecto a los servicios de embarque y post embarque.
- La segmentación de usuarios ha permitido comprender las diferentes necesidades, facilitándole a la terminal terrestre responder de manera adecuada a las expectativas y demandas variadas de los diferentes segmentos de usuarios.
- Con la identificación de variables críticas permite desarrollar soluciones adaptables y específicas ,permiten optimizar la eficiencia y eficacia de los servicios ,enfocándose en las áreas que más afecta a la satisfacción del usuario ,fortaleciendo la competitividad de la terminal en el mercado de transporte terrestre ,una experiencia más satisfactoria no solo retendrá a los usuarios existentes , si no que atraerá a nuevos ,consolidando la posición de la terminal terrestre como un punto clave en los desplazamientos.
- Se identifico que las variables críticas a mejorar en el uso de torniquetes procedimiento de embarque y el tiempo que demora el autobús en salir, esto

debido a que con respecto a estas variables un porcentaje superior al 25% de la muestra seleccionada, se encuentra desconforme y presenta molestias, considerando que se deben realizar mejoras.

- Existe una correlación elevada entre los servicios que se prestan en el terminal y la satisfacción, esto quiere decir que mientras mayor sea la calidad de los servicios mayor es la satisfacción del cliente y viceversa.

4.2 Recomendaciones

La aplicación de un plan de auditoría operacional con elementos de control, contribuiría a identificar los puntos débiles en lo que respecta al tiempo de espera, el procedimiento y el tiempo de espera y posteriormente tomar medidas correctivas.

- Definir indicadores claves de calidad relacionado con el embarque y post embarque para medir la percepción del usuario.
- Emplear técnicas de análisis de correlación para identificar las variables que poseen una relación más fuerte con la satisfacción del usuario.
- Realizar análisis de regresión para identificar las variables que tiene un impacto significativo relacionado con la satisfacción del usuario.
- Se sugiere fortalecer la calidad y eficiencia de los servicios proporcionados, optimizar la inmediatez de los servicios, la seguridad en los procesos de embarque y post embarque, de igual forma fomentar la empatía del personal, ya que esto podría aumentar la satisfacción general de los usuarios.

5. Bibliografía

- Agarwal R., P. J. (1998). *A Conceptual and Operational Definition of Personal Innovativeness in the Domain of Information Technology*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1287/isre.9.2.204>
- Asesoría en finanzas y eficiencia. (2019). *Valoración del derecho de uso*. Guayaquil.
- Cantos, C. (2001). Calidad de Servicio y satisfacción del cliente. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 233-235.
- Dubois, B., & Keiningham, T. L. (1993). A Means-End Chain Approach to Brand Equity." *European Journal of Marketing*.
- Kotler, P. (1996). Dirección de mercadotecnia. En P. Kotler, *Dirección de mercadotecnia* (pág. 4).
- M., R. E. (1962). *Diffusion of innovation*. New York: Free Press of Glencoe.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. En R. L. Oliver, *Journal of Marketing Research* (págs. 460-469).
- SALAZAR, P. H. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Obtenido de Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas: <https://core.ac.uk/download/pdf/38813990.pdf>
- Thomas O. Jone, W. Earl Sasser, Jr. (1995). Why Satisfied Customers Defect. *Harvard business review*.

Thompson, I. (2005). *satisfaccion del cliente*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44275060/Satisfaccion_del_Cliente-libre.pdf?1459466051=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_Satisfaccion_del_Cliente.pdf&Expires=1698383179&Signature=aGYRWoZABPAN4aZe4uBU73lkj2w3H4me6oD2yYYIoUp3CmCReA

Tnlgo. Ronald Bermúdez P. (2023). *Memorandun Terminal Terrestres Guayaquil*. Guayaquil.

Ubilla, M. A. (2019). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo ServQual*. Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Venkatesh Viswanath, D. F. (2000). *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. Obtenido de <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>

6. Anexos

6.1 Cuestionario utilizado para el levantamiento de información

Cuestionario sobre el nivel de satisfacción por los servicios de embarque y post embarque en una terminal terrestre del Ecuador
<p>Este cuestionario tiene como finalidad recopilar información para medir el nivel de satisfacción que los usuarios de una terminal terrestre experimentan en base a los servicios de embarque y post embarque brindados por esta.</p> <p>La información recopilada en este cuestionario es totalmente reservada y de uso exclusivo para estudios de investigación.</p>
Sección 1: Características Demográficas
<p>1. Género</p> <p><input type="radio"/> Hombre</p> <p><input type="radio"/> Mujer</p> <p><input type="radio"/> Otro.....(<i>especifique</i>)</p> <p>2. Indique su edad en los rangos mencionados a continuación</p> <p><input type="radio"/> Menos de 18 años</p> <p><input type="radio"/> 18-24 años</p> <p><input type="radio"/> 25-34 años</p> <p><input type="radio"/> 35-44 años</p> <p><input type="radio"/> 45-54 años</p> <p><input type="radio"/> 55-64 años</p> <p><input type="radio"/> 65 años o más</p> <p>3. Estado civil</p> <p><input type="radio"/> Soltero</p> <p><input type="radio"/> Casado</p> <p><input type="radio"/> Divorciado</p> <p><input type="radio"/> Otros (<i>especifique</i>)</p> <p>4. Nivel de instrucción académica</p> <p><input type="radio"/> Educación Primario</p> <p><input type="radio"/> Educación Secundario</p> <p><input type="radio"/> Educación Técnica o profesional</p> <p><input type="radio"/> Grado universitario</p> <p><input type="radio"/> Cuarto nivel (Postgrados, Masterado, etc.)</p> <p>5. Ocupación</p> <p><input type="radio"/> Estudiante</p> <p><input type="radio"/> Ama de casa</p> <p><input type="radio"/> Trabajador público o privado</p> <p><input type="radio"/> Otro (<i>especifique</i>)</p> <p>6. ¿Con que frecuencia visita el terminal?</p> <p><input type="radio"/> Diariamente</p> <p><input type="radio"/> Semanalmente</p> <p><input type="radio"/> Mensualmente</p> <p><input type="radio"/> Ocasionalmente</p> <p>7. ¿Visita la terminal con el propósito de viajar?</p> <p><input type="radio"/> Si</p> <p><input type="radio"/> No</p>

(Si contesto Sí continúe la encuesta, si contesta que No finaliza la encuesta)

A continuación, puede Seleccionar varias opciones

8. ¿Cuál es el propósito de su viaje?

- Trabajo
 Turismo
 Visita familiar
 Compras
 Otro (especifique)

9. ¿Cuál es el medio de transporte que utiliza para llegar al terminal terrestre?

- Automóvil propio
 Transporte público
 Taxi /Uber
 Caminando
 Bicicleta
 Otro (especifique)

10. ¿De qué parroquia de la ciudad viene?

- Ayacucho
 Bolívar-Sagrario
 Carbo-Concepción
 Febres Cordero
 García Moreno
 Olmedo-San Alejo
 Letamendi
 9 de octubre
 Chongón
 Pascuales
 Roca
 Rocafuerte
 Sucre
 Tarqui
 Urdaneta
 Ximena
 Fuera de la Ciudad(especifique)

1. ¿Hacia qué provincia se dirige?

Sección 2: Satisfacción con los servicios

1. ¿Ha tenido alguna experiencia negativa relacionada con los servicios en el terminal?

SI NO

2. ¿Está dispuesto a visitar los locales comerciales que se encuentran en el terminal?

SI NO

3. A continuación, dentro de los enunciados usted deberá seleccionar una casilla del 1 al 5 de acuerdo con su experiencia en relación con los servicios prestados por el terminal terrestre, siendo 5 Totalmente de acuerdo y 1 Totalmente en desacuerdo.

	(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Indiferente	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
1. Las instalaciones de la terminal (tales como baños, áreas de descanso) son adecuadas y limpias.					
2. Los servicios ofrecidos en la terminal (patio de comidas, tiendas, servicios de información) son satisfactorios.					
3. La señalización en la terminal es clara y fácil de seguir.					
4. La distribución de las boleterías de las cooperativas de transporte es eficiente y fácil de acceder.					
5. El tiempo de espera para comprar un boleto es razonable.					
6. La movilización hacia los andenes o parqueadero de buses es fluida y sin complicaciones.					
7. El volumen de personas en la terminal es manejable y no causa aglomeraciones.					
8. La metodología de ingreso por torniquete por parte del personal de la terminal es rápida y sin demoras.					
9. El tiempo de espera del bus es consistente y se ajusta a las programaciones.					
10. La metodología de embarque por parte del personal de la cooperativa de transporte es organizada y eficiente.					
11. El tiempo de salida del bus de la terminal se cumple de manera puntualmente.					
12. El personal tanto de la terminal terrestre como de las cooperativas de transporte empatizan con el usuario y tratan de mejorar el servicio.					
13. En general, estoy satisfecho con los servicios brindados por la terminal terrestre en materia de movilidad y transporte.					

¡Gracias por completar este cuestionario!

6.2 Código en R usado para realizar Análisis de información

```

# Cálculo del Alpha de Cronbach

# Cargamos Las Librerías necesarias para Leer archivos excel y csv
library(tidyverse)

## — Attaching core tidyverse packages ————— tidyverse
2.0.0 —
## ✓ dplyr      1.1.4      ✓ readr      2.1.4
## ✓ forcats   1.0.0      ✓ stringr    1.5.1
## ✓ ggplot2   3.4.4      ✓ tibble     3.2.1
## ✓ lubridate 1.9.3      ✓ tidyr      1.3.0
## ✓ purrr     1.0.2
## — Conflicts ————— tidyverse_conflicts() —
## ✗ dplyr::filter() masks stats::filter()
## ✗ dplyr::lag()     masks stats::lag()
## ⓘ Use the conflicted package (<http://conflicted.r-lib.org/>) to force
all conflicts to become errors

library(readxl)

# Cargamos La Libreria psych para calcular el alpha
library(psych)

##
## Attaching package: 'psych'
##
## The following objects are masked from 'package:ggplot2':
##
##   %+%, alpha

# Establecemos como variable data el archivo con todos los datos
data <- read_excel(file.choose())

#Visualizamos que Los datos esten bien cargados
data

## # A tibble: 224 × 13
##   `Item 1` `Item 2` `Item 3` `Item 4` `Item 5` `Item 6` `Item 7` `Item
8`
##   <dbl>   <dbl>   <dbl>   <dbl>   <dbl>   <dbl>   <dbl>   <d
bl>
## 1     4     4     5     5     4     3     3
2
## 2     4     3     2     2     4     4     2
2
## 3     4     5     4     4     4     4     2
2
## 4     5     4     5     5     4     4     3
4
## 5     2     2     2     2     2     2     2
2

```



```

## 6      1      2      5      5      2      3      2
3
## 7      3      3      2      3      3      3      3
2
## 8      3      3      4      4      4      4      3
4
## 9      5      5      5      5      4      5      4
5
## 10     5      5      5      5      5      4      3
3
## # i 214 more rows
## # i 5 more variables: `Item 9` <dbl>, `Item 10` <dbl>, `Item 11` <dbl>,
## #   `Item 12` <dbl>, `Item 13` <dbl>

# Calculamos finalmente el alpha de Cronbach
psych::alpha(data)

##
## Reliability analysis
## Call: psych::alpha(x = data)
##
##   raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N   ase mean   sd median_r
##     0.95     0.95    0.96     0.61  20 0.0045   4 0.85    0.61
##
##   95% confidence boundaries
##           lower alpha upper
## Feldt    0.94  0.95  0.96
## Duhachek 0.94  0.95  0.96
##
## Reliability if an item is dropped:
##   raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N alpha se var.r med.r
## Item 1     0.95     0.95  0.96     0.62  20  0.0044 0.019 0.62
## Item 2     0.95     0.95  0.97     0.64  21  0.0043 0.014 0.62
## Item 3     0.95     0.95  0.96     0.62  20  0.0045 0.020 0.62
## Item 4     0.95     0.95  0.96     0.61  18  0.0047 0.021 0.60
## Item 5     0.95     0.95  0.96     0.61  19  0.0047 0.021 0.61
## Item 6     0.95     0.95  0.96     0.60  18  0.0049 0.020 0.59
## Item 7     0.95     0.95  0.96     0.60  18  0.0048 0.021 0.59
## Item 8     0.94     0.95  0.96     0.60  18  0.0051 0.019 0.60
## Item 9     0.94     0.95  0.96     0.60  18  0.0052 0.015 0.60
## Item 10    0.94     0.95  0.96     0.60  18  0.0052 0.015 0.60
## Item 11    0.94     0.95  0.96     0.60  18  0.0052 0.015 0.59
## Item 12    0.95     0.95  0.96     0.60  18  0.0050 0.017 0.60
## Item 13    0.94     0.95  0.96     0.59  18  0.0051 0.019 0.59
##
## Item statistics
##   n raw.r std.r r.cor r.drop mean  sd
## Item 1  224 0.66 0.69 0.65 0.61 4.3 1.01
## Item 2  224 0.57 0.60 0.56 0.52 4.3 0.85
## Item 3  224 0.68 0.70 0.67 0.63 4.3 0.85
## Item 4  224 0.78 0.80 0.78 0.75 4.4 0.75
## Item 5  224 0.76 0.78 0.76 0.73 4.3 0.80
## Item 6  224 0.83 0.85 0.83 0.81 4.2 0.88
## Item 7  224 0.81 0.82 0.81 0.78 4.0 1.02

```

```

## Item 8 224 0.86 0.85 0.84 0.83 3.8 1.21
## Item 9 224 0.89 0.86 0.86 0.86 3.7 1.32
## Item 10 224 0.89 0.86 0.86 0.86 3.7 1.32
## Item 11 224 0.89 0.86 0.86 0.86 3.6 1.38
## Item 12 224 0.85 0.83 0.82 0.81 3.9 1.26
## Item 13 224 0.87 0.87 0.87 0.85 4.1 0.98
##
## Non missing response frequency for each item
##      1      2      3      4      5 miss
## Item 1 0.03 0.06 0.07 0.29 0.56 0
## Item 2 0.00 0.04 0.11 0.35 0.49 0
## Item 3 0.00 0.04 0.08 0.34 0.53 0
## Item 4 0.00 0.02 0.06 0.38 0.54 0
## Item 5 0.01 0.03 0.08 0.44 0.44 0
## Item 6 0.01 0.04 0.12 0.40 0.43 0
## Item 7 0.02 0.09 0.16 0.37 0.37 0
## Item 8 0.01 0.22 0.11 0.26 0.40 0
## Item 9 0.06 0.21 0.07 0.29 0.36 0
## Item 10 0.06 0.21 0.08 0.29 0.36 0
## Item 11 0.09 0.19 0.08 0.28 0.36 0
## Item 12 0.06 0.11 0.12 0.25 0.46 0
## Item 13 0.01 0.08 0.11 0.35 0.44 0

# Gráfica de resultados (escala de Likert)
library(likert)

## Loading required package: xtable
##
## Attaching package: 'likert'
##
## The following object is masked from 'package:dplyr':
##
##      recode

data <- as.data.frame(data)

str(data)

## 'data.frame': 224 obs. of 13 variables:
## $ Item 1 : num 4 4 4 5 2 1 3 3 5 5 ...
## $ Item 2 : num 4 3 5 4 2 2 3 3 5 5 ...
## $ Item 3 : num 5 2 4 5 2 5 2 4 5 5 ...
## $ Item 4 : num 5 2 4 5 2 5 3 4 5 5 ...
## $ Item 5 : num 4 4 4 4 2 2 3 4 4 5 ...
## $ Item 6 : num 3 4 4 4 2 3 3 4 5 4 ...
## $ Item 7 : num 3 2 2 3 2 2 3 3 4 3 ...
## $ Item 8 : num 2 2 2 4 2 3 2 4 5 3 ...
## $ Item 9 : num 1 4 4 4 2 2 2 4 3 4 ...
## $ Item 10: num 2 4 4 4 2 4 2 4 5 3 ...
## $ Item 11: num 2 4 4 3 2 4 3 4 4 4 ...
## $ Item 12: num 3 3 4 4 2 5 2 4 5 4 ...
## $ Item 13: num 4 4 4 5 2 5 2 4 5 4 ...

```

```
data2 <- mutate_if(data, is.numeric, as.factor)

str(data2)

## 'data.frame':    224 obs. of  13 variables:
## $ Item 1 : Factor w/ 5 levels "1","2","3","4",...: 4 4 4 5 2 1 3 3 5 5
## ...
## $ Item 2 : Factor w/ 5 levels "1","2","3","4",...: 4 3 5 4 2 2 3 3 5 5
## ...
## $ Item 3 : Factor w/ 5 levels "1","2","3","4",...: 5 2 4 5 2 5 2 4 5 5
## ...
## $ Item 4 : Factor w/ 5 levels "1","2","3","4",...: 5 2 4 5 2 5 3 4 5 5
## ...
## $ Item 5 : Factor w/ 5 levels "1","2","3","4",...: 4 4 4 4 2 2 3 4 4 5
## ...
## $ Item 6 : Factor w/ 5 levels "1","2","3","4",...: 3 4 4 4 2 3 3 4 5 4
## ...
## $ Item 7 : Factor w/ 5 levels "1","2","3","4",...: 3 2 2 3 2 2 3 3 4 3
## ...
## $ Item 8 : Factor w/ 5 levels "1","2","3","4",...: 2 2 2 4 2 3 2 4 5 3
## ...
## $ Item 9 : Factor w/ 5 levels "1","2","3","4",...: 1 4 4 4 2 2 2 4 3 4
## ...
## $ Item 10: Factor w/ 5 levels "1","2","3","4",...: 2 4 4 4 2 4 2 4 5 3
## ...
## $ Item 11: Factor w/ 5 levels "1","2","3","4",...: 2 4 4 3 2 4 3 4 4 4
## ...
## $ Item 12: Factor w/ 5 levels "1","2","3","4",...: 3 3 4 4 2 5 2 4 5 4
## ...
## $ Item 13: Factor w/ 5 levels "1","2","3","4",...: 4 4 4 5 2 5 2 4 5 4
## ...

data3 <- likert(data2)

plot(data3)
```

