



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Análisis de la CALIDAD DEL SERVICIO aplicando el modelo SERVQUAL en las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador.

AUTOR (ES):

López Vera, Oscar Stalin
Tigrero Galdea, Karla Pamela

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUTOR:

Ing. Traverso Holguín, Paola Alexandra, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

19 de febrero del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por el **López Vera, Oscar Stalin y Tigrero Galdea, Karla Pamela**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado(a) en Administración de Empresas**.

TUTORA

f. _____

Ing. Traverso Holguín, Paola Alexandra

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Econ. Pico Versoza, Lucía Magdalena

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **López Vera, Oscar Stalin;**
Tigrero Galdea, Karla Pamela

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis de la CALIDAD DEL SERVICIO aplicando el modelo SERVQUAL en las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador**, previo a la obtención del título de **Licenciado(a) en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2022

LOS AUTORES

f. _____

López Vera, Oscar Stalin

f. _____

Tigrero Galdea, Karla Pamela



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **López Vera, Oscar Stalin y Tigrero Galdea, Karla Pamela**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis de la CALIDAD DEL SERVICIO aplicando el modelo SERVQUAL en las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2022

LOS AUTORES

f. _____

López Vera, Oscar Stalin

f. _____

Tigrero Galdea, Karla Pamela

REPORTE URKUND

URKUND ➔ Abrir sesión

Documento [Lopez Oscar - Tigrero Karla - TESIS 100%.docx](#) (D127735248)

Presentado 2022-02-12 14:23 (-05:00)

Presentado por oskr_9-09@hotmail.com

Recibido paola.traverso.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje TESIS - LÓPEZ & TIGRERO [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 42 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques		
+	Categoría	Enlace/nombre de archivo	-
+		TGANLI-1.DOC	-
+		UFA-ESPE_Titulacion_RosaValarezo_2017.docx	<input checked="" type="checkbox"/>
+		ESTRUCTURA DEL PROYECTO-1.docx	<input type="checkbox"/>
+		EF_TESIS2_TRINIDADGUILLENGIANIRAALEXANDRA_RO...	<input type="checkbox"/>
+		informe final tesis calidad de servicio-explorers inn -rep...	<input type="checkbox"/>

0 Advertencias. Reiniciar Compartir

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TEMA: Análisis de la CALIDAD DEL SERVICIO aplicando el modelo SERVQUAL en las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador. AUTOR (ES): Tigrero Galdea Karla Pamela López Vera Oscar Stalin

TUTORA

f. 

Ing. Traverso Holguín, Paola Alexandra, Mgs.

C.C.: 0910284751

AUTORES

f. 

López Vera Oscar Stalin

C.C.: 0910284751

f. 

Tigrero Galdea Karla Pamela

C.C.: 1717945826

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme fuerzas para poder culminar con éxitos este proyecto de investigación, siendo de mucho orgullo para mi vida académica.

Gracias a mis padres, Oscar López Guale & Marina Vera García, por ser promotores de mi educación y superación, gracias por todo el apoyo, los consejos, valores y principios brindados, mismos que de igual manera serán transmitidos hacia mi
hija.

Gracias a mi Hija, Karlita Marina López Tigrero, por la espera y comprensión al saber que no podíamos jugar o leer un cuento, porque tenía que avanzar la tesis y decirme: papito, termina tu tesis para que no te ponga carita triste la Miss.

Infinitas Gracias amada esposa Karla Tigrero, compañera de tesis y pilar fundamental en mi vida, me hace feliz el saber que podemos lograr esto y mucho más.

Gracias a mis suegros Carlos Tigrero & Rosa Galdea, y a cada una de las
personas que hicieron parte en esta etapa de mi vida

Gracias y un fuerte abrazo a mi tutora de tesis Ing. Paola Traverso Holguín, por haber compartido sus conocimientos y llevar a cabo una excelente investigación.

OSCAR STALIN, LÓPEZ VERA

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios por guiarme y darme las fuerzas que he necesitado en este proceso y a lo largo de mi vida.

A mi apreciado esposo Oscar López Vera por ser mi compañero, amigo y darme su apoyo absoluto en este reto, donde nos apoyamos mutuamente. Es una alegría para mí poder cumplir nuestros objetivos juntos.

A mi pequeña hija Karlita López, que con tan poca edad comprendía nuestro tiempo de estudio y nos daba aliento con todo su ser.

A mis padres Carlos Tigrero & Rosa Galdea que no dudaron en ningún momento de mí y a todas aquellas personas como lo son mis suegros Oscar López y Marina Vera que con sus ánimos y apoyo incondicional han permitido que culmine este anhelo tan deseado.

TIGRERO GALDEA, KARLA PAMELA

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación, se lo dedico a Dios y toda mi familia, pero en especial a mi hija Karlita Marina López Tigrero, para que vea en mi un ejemplo de superación y pueda lograr mucho más de lo que yo pude hacer.

OSCAR STALIN, LÓPEZ VERA

Quiero dedicar el presente proyecto de investigación, al cual he dedicado esfuerzo, tiempo y total compromiso a mis padres Carlos Tigrero y Rosa Galdea y especialmente a mi hija Karlita López Tigrero, que con su amor absoluto me inspiraron a terminar.

TIGRERO GALDEA, KARLA PAMELA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Mba. Mariuxi Guzmán Segovia
DECANA DE CARRERA

f. _____

Ing. José Pérez
COORDINADOR DE ÁREA (DOCENTE DE LA CARRERA)

f. _____

Econ. Uriel Castillo
OPONENTE

CALIFICACIÓN

Guayaquil, 19 de febrero de 2022

Economista

Danny Arévalo Avecillas

COORDINADOR UTE - UIC B-2021

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis consideraciones:

Ingeniero **Traverso Holguín Paola Alexandra** Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designado TUTOR del proyecto de grado del Sr. **López Vera Oscar Stalin**, cúmplase informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avaló el trabajo presentado por el estudiante, titulado "ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO APLICANDO EL MODELO SERVQUAL EN LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA REGIÓN LITORAL DEL ECUADOR" por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2021 a mi cargo, en la que me encuentra (o) designada (o) y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación "ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO APLICANDO EL MODELO SERVQUAL EN LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA REGIÓN LITORAL DEL ECUADOR" somos el Tutor(a) Ingeniera **Traverso Holguín Paola Alexandra** del Sr. **López Vera Oscar Stalin**, y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10; Diez sobre Diez.

Atentamente,



Ing. Traverso Holguín Paola Alexandra, Mgs.

C.C.: 0910284751



López Vera Oscar Stalin

Autor

CALIFICACIÓN

Guayaquil, 19 de febrero de 2022

Economista

Danny Arévalo Avecillas

COORDINADOR UTE - UIC B-2021

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis consideraciones:

Ingeniero **Traverso Holguín Paola Alexandra** Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designado TUTOR del proyecto de grado de la Sra. **Tigrero Galdea Karla Pamela**, cúmplase informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avaló** el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO APLICANDO EL MODELO SERVQUAL EN LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA REGIÓN LITORAL DEL ECUADOR”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2021 a mi cargo, en la que me encuentra (o) designada (o) y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO APLICANDO EL MODELO SERVQUAL EN LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE LA REGIÓN LITORAL DEL ECUADOR”** somos el Tutor(a) Ingeniera **Traverso Holguín Paola Alexandra** la Sra. **Tigrero Galdea Karla Pamela**, y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10; Diez sobre Diez.

Atentamente,



Ing. Traverso Holguín Paola Alexandra, Mgs.
C.C.: 0910284751



Tigrero Galdea Karla Pamela
Autor

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VIII
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	IX
CALIFICACIÓN	X
ÍNDICE	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XVI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XVI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XVIII
RESUMEN.....	XIX
ABSTRACT	XX
INTRODUCCIÓN	2
Antecedentes de la Investigación	3
Contextualización del Problema	9
Justificación	12
Objetivos de la Investigación	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos.....	14
Pregunta de Investigación	15

Hipótesis	15
Limitación y delimitación	17
Limitaciones	17
Delimitaciones	18
CAPÍTULO I.....	19
Revisión de la Literatura	19
Marco Teórico	19
Modelo de las Brechas	19
Modelo Servqual	22
Dimensiones del Modelo SERVQUAL	24
Calidad de Servicio	28
Marco Conceptual	30
Atención al cliente.....	30
Satisfacción del cliente.....	31
Servicio	32
Calidad de Servicio	33
Percepción del Cliente.....	34
Transporte	34
Transporte Público	34
Transporte interprovincial de pasajeros	36

Escala de Likert.....	37
ANOVA	38
Test Shapiro-Wilk.....	38
Test de Bartlett	39
Test de Tukey	39
Marco Referencial.....	40
Marco Legal 48	
Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del Ecuador	48
Constitución de la República del Ecuador	48
Código Orgánico Monetario y Financiero	49
Plan del Buen Vivir.....	50
CAPÍTULO II	51
Metodología de la Investigación	51
Enfoque de Investigación.....	51
Alcance de la investigación.....	51
Diseño de la Investigación	52
Población y Muestra.....	52
Métodos.....	54
Técnicas e Instrumentos de la Investigación.....	55
Identificación de Variables	57

CAPÍTULO III	61
Análisis de Datos	61
Metodología Estadística	61
Análisis de resultados.....	62
Interpretación	66
Resultados promedios	67
Prueba de hipótesis.....	75
CAPÍTULO IV	79
Propuesta	79
Justificación	81
Alcance.....	82
Objetivos	83
Determinación de Estrategias.....	84
Cronogramas	93
Recursos	96
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Evolución del PIB en el Sector Transporte FV</i>	4
Tabla 2 <i>Producto Interno Bruto de la industria del Transporte</i>	6
Tabla 3 <i>Determinantes de la Calidad del Servicio</i>	19
Tabla 4 <i>Factores para el cálculo de la muestra</i>	54
Tabla 5 <i>Operacionalización de Variable Independiente</i>	59
Tabla 6 <i>Operacionalización de Variable Dependiente</i>	60
Tabla 7 <i>Género de los Encuestados</i>	62
Tabla 8 <i>Edad de los encuestados</i>	63
Tabla 9 <i>Nivel de Educación de los Encuestados</i>	64
Tabla 10 <i>Provincia de Residencia de los Encuestados</i>	65
Tabla 11 <i>Promedio de valoración de percepción – Escala Likert</i>	67
Tabla 12 <i>Comparación de determinantes - Método Tukey</i>	75
Tabla 13 <i>Cronograma</i>	93
Tabla 14 <i>Cronograma de Implementación del Kit de Seguridad</i>	94
Tabla 15 <i>Cronograma Implementación de Velocímetro Digital</i>	94
Tabla 16 <i>Cronograma de Implementación de micrófono</i>	95
Tabla 17 <i>Cronograma Capacitaciones</i>	95
Tabla 18 <i>Presupuesto del Cronograma</i>	96
Tabla 19 <i>Formato de Encuesta SERQUAL</i>	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Evolución del PIB en el Sector Transporte</i>	5
Figura 2 <i>Producto Interno Bruto de la industria del Transporte</i>	7
Figura 3 <i>Vehículos de Transporte Interprovincial Matriculados por Provincia de la Región Costera del Ecuador</i>	8
Figura 4 <i>Árbol de problema</i>	11
Figura 5 <i>Modelo SERVQUAL</i>	22
Figura 6 <i>Expectativas del Cliente - Modelo SERVQUAL</i>	28
Figura 7 <i>Perfil de Género de la Muestra de los Encuestados</i>	63
Figura 8 <i>Edad de los Encuestados</i>	64
Figura 9 <i>Nivel de Educación de la Muestra Encuestada</i>	65
Figura 10 <i>Provincia de residencia de la Muestra Encuestada</i>	66
Figura 11 <i>Promedio del Nivel de Fiabilidad por Pregunta</i>	69
Figura 12 <i>Promedio del Nivel de Seguridad por Pregunta</i>	70
Figura 13 <i>Promedio del Nivel de los Elementos Tangibles por Pregunta</i>	71
Figura 14 <i>Promedio del Nivel de Empatía por Pregunta</i>	72
Figura 15 <i>Promedio del Nivel de Capacidad de Respuesta por Pregunta</i>	73
Figura 16 <i>Promedio de las Preguntas por Determinantes</i>	74
Figura 17 <i>Escala de Likert - Encuesta por dimensiones</i>	74
Figura 18 <i>Siniestros de Tránsito, Lesionados y Fallecidos en Sitio - Tipo de Vehículo (Bus)</i>	80
Figura 19 <i>Kit Completo de Seguridad</i>	86
Figura 20 <i>Velocímetro</i>	87
Figura 21 <i>Velocímetro Instalado en Unidad de Transporte Público (Bus)</i>	87

Figura 22 <i>Micrófonos Tipo Ganso</i>	88
Figura 23 <i>Micrófono Tipo Ganso Instalado en Unidad de Transporte Público (Bus)</i> ...	89
Figura 24 <i>Capacitaciones Brindadas por el Personal de la Cruz Roja</i>	90
Figura 25 <i>Capacitaciones Brindadas por el Personal de la Cruz Roja</i>	91
Figura 26 <i>Capacitaciones brindadas por el personal de la Policía Nacional del Ecuador</i>	92

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Formato de Encuesta	108
Anexo 2. Solicitudes para realizar encuestas	111
Anexo 3. Evidencias de levantamiento de información.....	116
Anexo 4. Estadística.....	121

RESUMEN

En el presente documento se realiza una investigación sobre la calidad del servicio del transporte interprovincial de pasajeros de la región Litoral del Ecuador, mediante el modelo ServQual y sus cinco determinantes: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta, usando como indicador de medida la escala de Likert, con el cual se evidenció cuáles son las causas que afectan la calidad del servicio de transporte de pasajeros. Mediante el uso de herramientas en estadísticas inferencial como Anova y el método Tukey, se facilitó la comparación de las cinco determinantes del modelo ServQual, con los datos obtenidos mediante encuestas, a una muestra de 385 personas que hacen uso del transporte interprovincial de pasajeros, se pudo determinar e identificar la determinante de menor aceptación en la atención del cliente del transporte interprovincial de la región Litoral del Ecuador, proponiendo mediante los resultados la elaboración de un plan de mejora que agregue valor a las determinantes de menor aceptación.

Palabras Claves: Satisfacción al cliente, calidad del servicio, transporte interprovincial, ServQual, percepción.

ABSTRACT

At this document a research is done about the quality of interprovincial public transportation in the Coastal region of Ecuador, through the ServQual model and its five determinants: reliability, security, tangible elements, empathy and response capacity, using as an indicator of measurement the Likert scale, with which it was evidenced which are the causes that affect the quality of the passenger transport service. Through the use of tools in inferential statistics such as Anova and the Tukey methods, the comparison of the five determinants of the ServQual model was facilitated, with datas obtained through surveys, to a sample of 385 people who use the interprovincial passenger transport. It was able to determine and identify the determinant of minor acceptance in customer service of interprovincial transport in the coastal region of Ecuador, porposing through the results the development of an improvement plan that will add value to the determinants of minor acceptance.

Keywords: *Customer service, service quality, interprovincial transport, ServQual, perception.*

INTRODUCCIÓN

Desde una perspectiva histórica, el transporte ha desempeñado un papel central en la apertura de nuevas áreas para el desarrollo. Ha sido un catalizador de la actividad económica y ha servido como un factor clave para mejorar la productividad de los diferentes sectores económicos.

En efecto, el transporte se ha convertido en un sector estratégico básico en la economía global, que garantiza el derecho de movilidad de la población y la libre circulación de bienes (Hernández, 2017).

La Federación Nacional de Cooperativas de Transporte Público (FENACOTIP, 2021) indica que en el Ecuador existen 199 operadoras de transporte público interprovincial de pasajeros. Por otro lado, según números presentados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en 2019, el Ecuador tiene una población de 17.267.986 habitantes, de los cuales el 50,8% hace uso de este servicio.

Dado que el transporte público de pasajeros es una necesidad social, los responsables de las operadoras de transporte han descuidado una característica primordial para el éxito de estas empresas que es la calidad del servicio.

Esta investigación pretende realizar un análisis de la calidad del servicio que brindan las operadoras de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador, aplicando el modelo SERVQUAL, un modelo de la escuela americana, que se desarrolló para cuantificar y medir la calidad del servicio percibida (Valencia, 2015).

Para cumplir con este propósito es necesario entender los conceptos de servicio y calidad del servicio, además se expondrá por qué es imprescindible que las empresas de este sector se inclinen a un proceso de mejora con enfoque del cliente.

Es importante señalar que el MODELO DE LAS BRECHAS tiene relación directa con la calidad del servicio, y de esta nace el modelo SERVQUAL (Tako, Gonzalez, & Alvarado, 2018); presenta un esquema por medio del cual se identifica puntos críticos, identificando los momentos en los que se generan las desviaciones que promueven el desarrollo de resultados no esperados por parte del cliente, influyendo de forma negativa en la calidad y la experiencia del servicio.

Antecedentes de la Investigación

El transporte es una de las principales actividades humanas en todo el mundo, se ha convertido en un sector de gran relevancia gracias a su alta incidencia en la economía y la sociedad actual ya que es un articulador de muchas de las actividades productivas generando un gran impacto en el nivel de ingresos y empleo. La industria del transporte emplea directamente alrededor de 10 millones de personas y representa alrededor del 5% del producto interno bruto (PIB) en el país (Banco Central del Ecuador, 2021) véase en la Tabla 1.

Tabla 1*Evolución del PIB en el Sector Transporte FV*

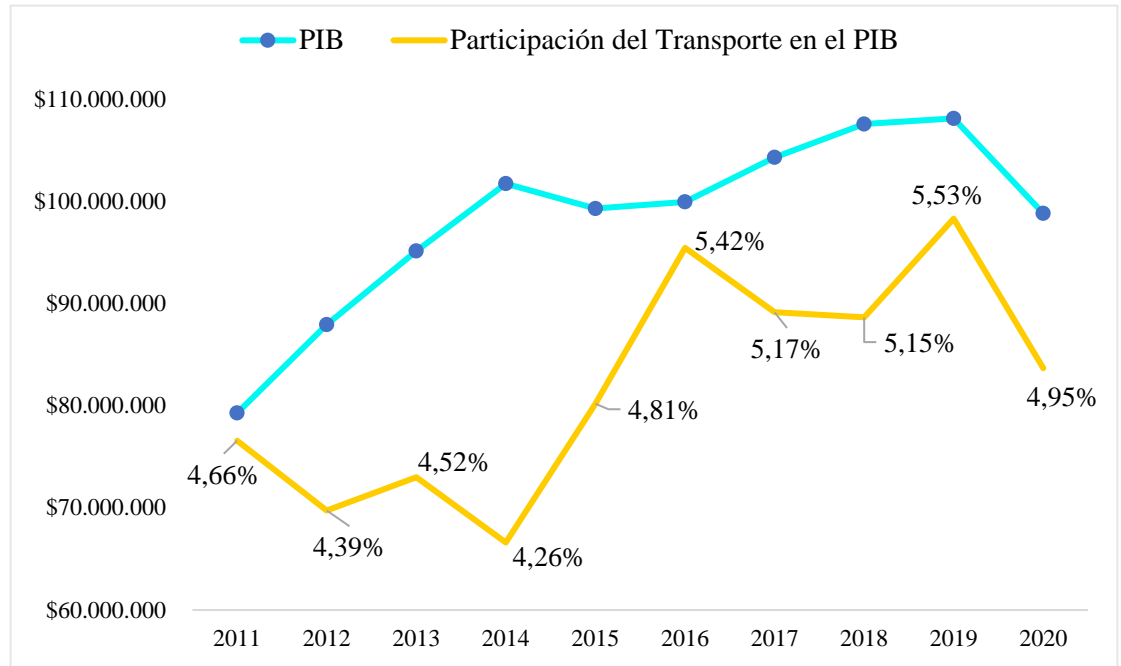
Año	PIB Transporte (\$)	PIB (\$)	Participación del Transporte en el PIB %
2011	3.696.347	79.276.664	4,66
2012	3.859.534	87.924.544	4,39
2013	4.299.562	95.129.659	4,52
2014	4.337.750	101.726.331	4,26
2015	4.773.336	99.290.381	4,81
2016 (sd)	5.414.130	99.937.696	5,42
2017 (p)	5.387.444	104.295.862	5,17
2018 (p)	5.534.929	107.562.008	5,15
2019 (p)	5.980.414	108.108.009	5,53
2020 (prel.)	4.887.404	98.808.010	4,95

Nota. Información tomada de Cuentas nacionales trimestrales del Ecuador no. 116 - Resultados 2000.I – 2021.II - Banco Central del Ecuador - Banco Central del Ecuador.

En la figura 1 se puede notar que en los últimos 10 años el porcentaje de participación del sector del transporte presenta poca fluctuación, con una leve recuperación en los años 2014 al 2016.

Figura 1

Evolución del PIB en el Sector Transporte



Nota. Información Tomada de Cuentas Nacionales Trimestrales del Ecuador no. 116 - Resultados 2000.I - 2021.II - Banco Central del Ecuador - Banco Central del Ecuador.

Una expectativa común de las inversiones en transporte es que estas generen rendimientos económicos que a la larga deberían justificar el compromiso de capital inicial. Como la mayoría de los proyectos de infraestructura, el transporte puede generar un rendimiento anual del 5% al 20% sobre el capital invertido. Sin embargo, actualmente las inversiones en transporte tienden a tener rendimientos marginales decrecientes.

Lo anterior se puede ver reflejado en el decaimiento de la tasa de variación porcentual del PIB con un decrecimiento de -13,8% en el año 2020 en el sector del

transporte, afectado fuertemente por diversas causas como la restricción de movilidad provocado por la emergencia sanitaria consecuencias de la pandemia COVID 19, misma que afectó a la economía global; de igual manera este decaimiento fue impactado por el aumento del combustible en el país (Banco Central del Ecuador, 2021).

La tabla 2 da a conocer el valor agregado bruto en millones de dólares, de la industria del transporte en el Ecuador y también la tasa de variación anual del mismo.

Tabla 2

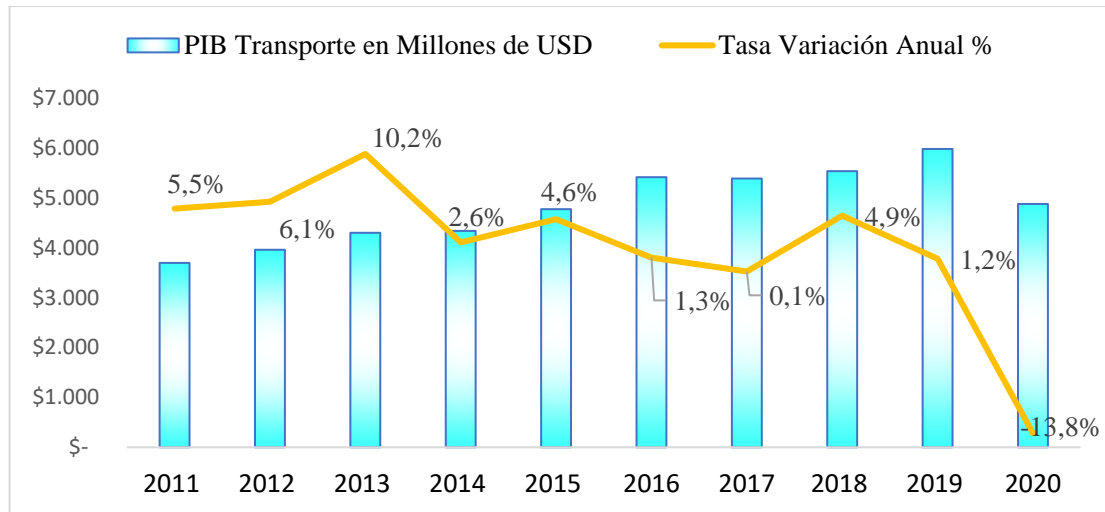
Producto Interno Bruto de la industria del Transporte

Año	PIB Transporte en Millones de USD (*)	Tasa Variación Anual %
2011	3.696,30	5,5
2012	3.959,50	6,1
2013	4.299,60	10,2
2014	4.337,80	2,6
2015	4.773,30	4,6
2016 (sd)	5.414,10	1,3
2017 (p)	5.387,40	0,1
2018 (p)	5.534,90	4,9
2019 (p)	5.980,40	1,2
2020 (prel.)	4.877,40	-13,8

Nota. Tomado de Información Estadística Mensual No. 2036 - octubre 2021 – Banco Central del Ecuador.

Figura 2

Producto Interno Bruto de la industria del Transporte



Nota. Información Estadística Mensual No. 2036 - octubre 2021 - Banco Central del Ecuador.

En el Ecuador el transporte público se clasifica en varios tipos de servicio dependiendo de cada una de las rutas que realicen. De esta manera existe el Servicio de Transporte Público de pasajeros: Intercantonal, Intraprovincial, Intrarregional, Internacional e Interprovincial.

En el Ecuador existen 199 operadoras de transporte público interprovincial de pasajeros legalmente constituidas, registradas y reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de las cuales 101 están constituidas como Cooperativas de Transporte y 98 como Compañías de transporte.

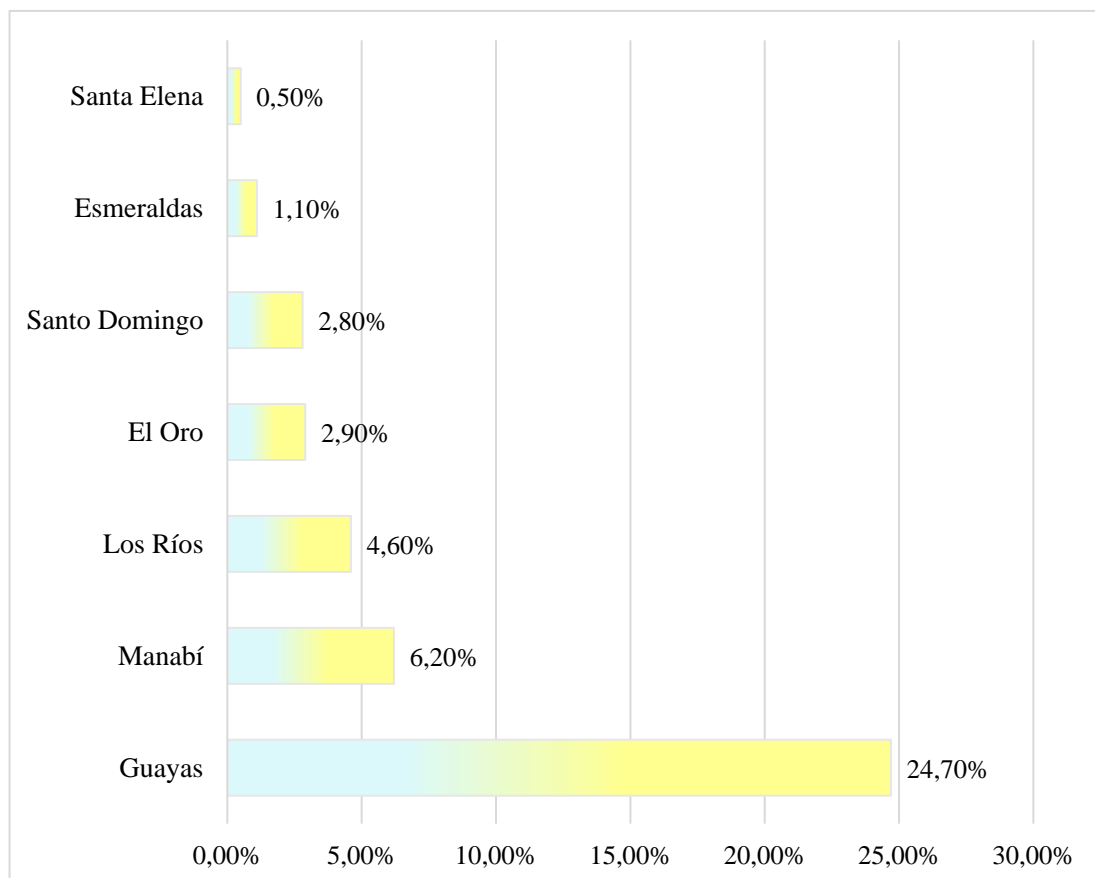
A nivel nacional se cuenta con un parque automotor de 5934 unidades, correspondientes al transporte público interprovincial de pasajeros, mismas que están

distribuidas en 23 de las 24 provincias del país, siendo Galápagos la única provincia que no registra oficialmente ninguna Compañía o Cooperativa de transporte interprovincial.

En la figura 3 se detalla la cantidad de vehículos de transporte interprovincial de pasajeros con los que cuentan las provincias de la región litoral del Ecuador, que consta de 2151 unidades de transporte, siendo Guayas la provincia con mayor cantidad de unidades, seguida de Manabí.

Figura 3

Vehículos de Transporte Interprovincial Matriculados por Provincia de la Región Costera del Ecuador



Nota. Información tomada de INEC, 2020

La importancia del transporte también se muestra en la forma en que los individuos, las empresas y los gobiernos confían en él para acceder a los recursos (Gómez, 2019). Una de las exigencias dentro de las organizaciones en este mundo cada vez más globalizado, es la mejora continua de la calidad.

Sin embargo, las empresas han desarrollado actividades de mejora sin un entendimiento profundo de por qué la calidad y la satisfacción de clientes son variables claves para el éxito de una organización.

Un servicio es toda actividad o trabajo que ofrece satisfacción a los usuarios o clientes que hacen uso de dicho servicio, más hay que recalcar que la satisfacción no se trata tan solo de cubrir una necesidad (Modesto & Disnela, 2017), sino que es la experiencia que percibe el cliente del servicio ofrecido por la empresa.

Al referirnos a la calidad del servicio en el transporte interprovincial en la región litoral del Ecuador, se entiende al tipo de atención que reciben los usuarios desde que compran el boleto, el trato dentro del vehículo, la comodidad al movilizarse hasta el momento en que llegan a su lugar de destino.

Contextualización del Problema

Medir la satisfacción del cliente y la calidad del servicio es de mucha importancia para toda empresa (Martín, Barroso, & Martín, 2018), y el transporte interprovincial de pasajeros no se queda atrás, más aún si las percepciones de los pasajeros son muy exigentes en su satisfacción a la hora de hacer uso del servicio.

La satisfacción de los pasajeros con el servicio de transporte interprovincial se refiere a un estado psicológico de satisfacción o decepción después de comparar las expectativas que tenían sobre el servicio prestado (Ibarra, Romero, & Paredes, 2017).

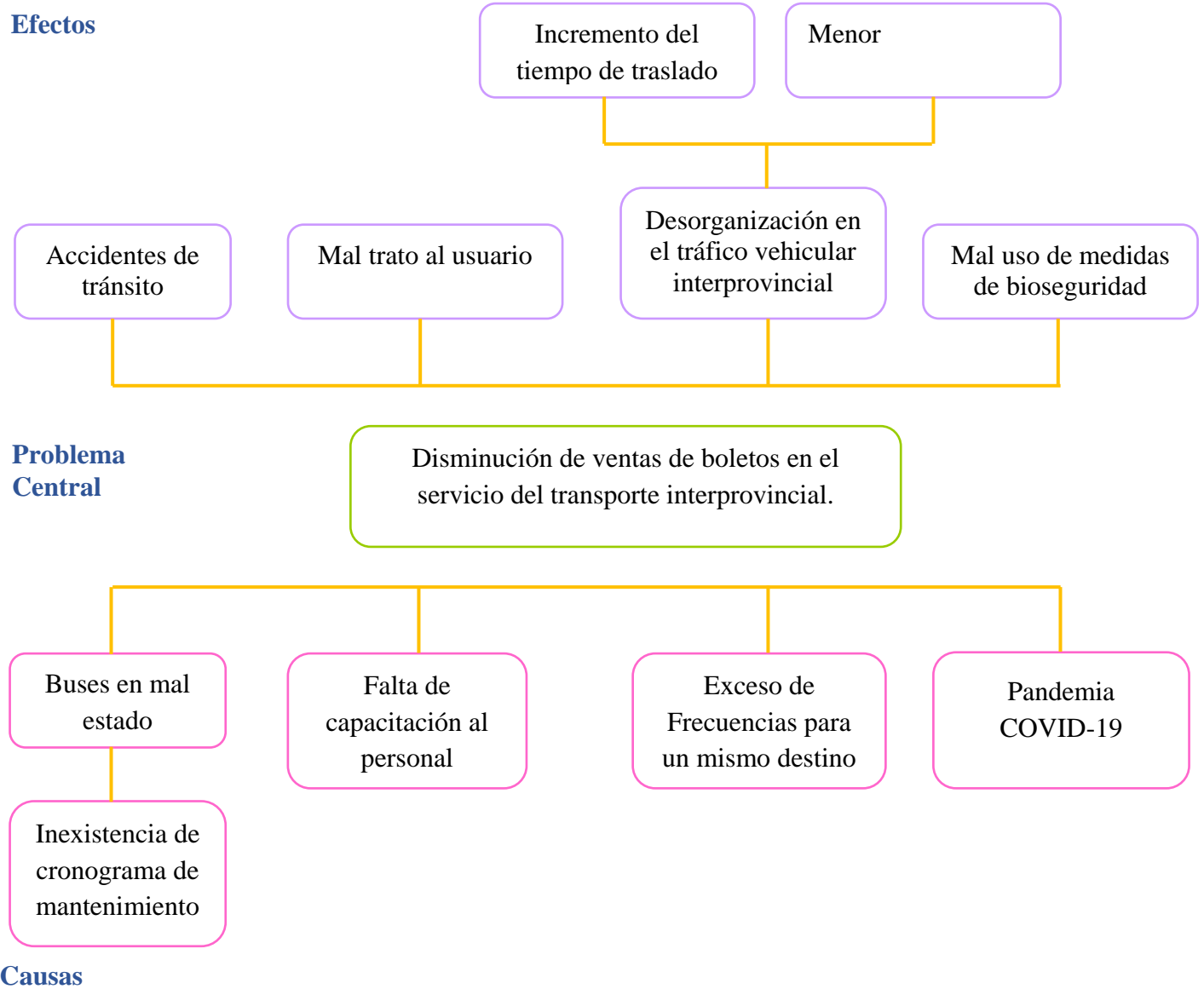
Según Gómez (2019) presidente de FENACOTIP, desde el año 2018 se evidencia una alta insatisfacción en el uso del transporte público interprovincial, recalcando que la ciudadanía categoriza el transporte interprovincial como inseguro y caótico.

Particularmente la calidad de un servicio es compleja de definir, medir, controlar y comunicar. Conviene que los dotadores del servicio comprendan que la calidad es definida por los usuarios, mas no por los proveedores del servicio (vendedores); la calidad del servicio es evaluada por los clientes, quienes comparan sus expectativas con las percepciones del servicio que reciben, o como fue efectuado.

Analizando las causas y efectos, del transporte interprovincial de pasajeros mediante un árbol de problemas, nótese la figura 4, y tomando como referencia la entrevista realizada a Abel Gómez presidente de la Federación Nacional de Cooperativas de transporte público de pasajeros del Ecuador (FENACOTIP) es pertinente mencionar que el MODELO SERVQUAL ayudará a medir las percepciones del cliente mediante sus 5 determinantes: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta.

Figura 4

Árbol de problema



Nota. Adaptado de Joseph Kruskal para el transporte interprovincial. Gómez (2019)

Justificación

El concepto de calidad del servicio al cliente incluye aspectos del servicio de transporte de pasajeros que no siempre están bien definidos y son fáciles de medir. Aquí definimos la calidad del servicio en términos de un conjunto de atributos que cada usuario percibe como las fuentes de satisfacción en el uso del autobús.

Las dimensiones de la calidad, vistas desde la perspectiva de un usuario de autobús, son complejas. Los pasajeros pueden, por ejemplo, considerar la comodidad en la parada de autobús, el momento de obtener un boleto de viaje, o simplemente la comodidad de los asientos.

Las operadoras dentro de la industria del transporte tienen una cantidad mucho mayor de exposición al público que muchas industrias. Estas tienen contacto continuo con los clientes a través de sus conductores, asistentes de viajes, boleteros etc., por lo tanto, mejorar el servicio al cliente en una operadora de transporte interprovincial se extiende mucho más allá de simplemente mejorar la atención al cliente.

Las excelentes habilidades de servicio al cliente representan las prácticas, metodologías y técnicas que los empleados utilizan para interactuar mejor con los usuarios. Los empleados con estas habilidades permiten a una empresa servir mejor a los clientes, construir y mantener relaciones a largo plazo.

La aplicación del modelo SERVQUAL en la presente investigación pretende reconocer los determinantes que predominan de forma negativa en la percepción de calidad que tienen los usuarios del transporte interprovincial de pasajeros de la región litoral del Ecuador.

Esta investigación se justifica académicamente por contribuir en el campo administrativo, ya que servirá como base para futuros trabajos de investigación que se interesen y encaminen en analizar o crear modelos para mejorar la calidad de servicio en el sector de transporte interprovincial de pasajeros; antecediendo de esta forma a futuros trabajos de investigación.

Los resultados expuestos en este trabajo de investigación serán de gran relevancia en el sector de transporte de pasajeros, ya que permitirá a las operadoras de transporte (cooperativas y compañías) conocer el nivel de su calidad y desempeño desde la perspectiva de sus usuarios, para que puedan tomar futuras correcciones en la forma de brindar su servicio.

Las empresas para tener éxito en esta economía cada vez más competitiva deberán incrementar valor para sus clientes de forma continua. En este contexto, medir y mejorar el actuar de las organizaciones en función a los clientes se ha convertido en algo crucial y de gran importancia que traerá consigo una alta rentabilidad, traducida en aumento de ingresos, ya que, para cualquier tipo de empresa u organización, los clientes representan la razón de ser de una empresa y sus todos sus esfuerzos van dirigidos hacia ellos. (Modesto & Disnela, 2017)

Con la realización de este proyecto se busca mejorar la calidad del servicio del transporte interprovincial de pasajeros de tal manera que la sociedad pueda gozar y utilizar un servicio de calidad, y no incurrir a un mal servicio por el hecho de ser una necesidad.

La investigación tiene intención de mejorar al sector de transporte, de tal forma que contribuya en la economía del sector y por lo tanto del país.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la calidad del servicio del transporte interprovincial de la región Litoral del Ecuador, mediante el uso del modelo SERVQUAL.

Objetivos Específicos

- Identificar aspectos teóricos para el desarrollo de la investigación que se relacionen con la calidad del servicio, modelos para medir la calidad, un marco de referencia del uso de estos modelos y aspectos legales que rigen en el sector de transporte interprovincial.
- Aplicar el modelo ServQual mediante un instrumento de recopilación de datos con la escala de Likert en la población y muestra delimitada, para identificar cuáles son las causas que afectan la calidad del servicio del transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.
- Determinar que dimensiones del modelo SERVQUAL son diferentes mediante un análisis ANOVA, para identificar la determinante de menor aceptación en la atención al cliente del transporte interprovincial de pasajeros de la región Litoral del Ecuador.
- Elaborar un plan de mejora para agregar valor a las determinantes que obtuvieron menor aceptación, con el fin de mejorar la calidad de servicio del transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

Pregunta de Investigación

De las 5 determinantes que constan en el **MODELO SERVQUAL**: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía, y capacidad de respuestas. ¿Cuál es el más representativo negativamente, en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en las operadoras de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador?

Hipótesis

Hipótesis General

Ha: Existe un determinante en el MODELO SERVQUAL que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en el servicio de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

Hn: No existe un determinante en el MODELO SERVQUAL que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

Hipótesis específica 1

H1: La fiabilidad es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

Hn: La fiabilidad no es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

Hipótesis específica 2

H2: La seguridad es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

Hn: La seguridad no es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

Hipótesis específica 3

H3: Los elementos tangibles es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

Hn: Los elementos tangibles no es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

Hipótesis específica 4

H4: La empatía es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

Hn: La empatía no es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

Hipótesis específica 5

H5: La capacidad de respuesta es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

Hn: La capacidad de respuesta no es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

Limitación y delimitación

Limitaciones

Fueron una variedad de limitaciones las que se presentaron en el este trabajo de investigación, las cuales se detallan a continuación:

1. Falta de colaboración de la Federación Nacional de Cooperativas de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros (FENACOTIP) para brindarnos información precisa sobre las operadoras de transporte (cooperativas y compañías), limitándonos a la información que nos proporcionaba su sitio web;

2. Escasez de información actualizada donde se encuentren datos precisos que se requieran sobre el transporte interprovincial de pasajeros
3. El corto tiempo que se dispone no permite detallar de manera minuciosa la investigación desde las expectativas vs la percepción que reciben los usuarios sobre el servicio; limitándonos a considerar solo la percepción del servicio en este estudio.

Delimitaciones

El presente trabajo de investigación considera los siguientes delimitantes: (a) análisis del sector de transporte de la Región litoral del Ecuador, específicamente las provincias de: Guayas, Manabí y Santa Elena, (b) se toman en consideración en el estudio las cooperativas que se encuentran legalmente constituidas y están reguladas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, (c) El trabajo se delimita a proponer un plan de mejora, mas no la implementación del mismo.

CAPÍTULO I.

Revisión de la Literatura

Marco Teórico

Modelo de las Brechas

Los investigadores Parasuraman, Berry y Zeithmal (1985) crearon un modelo teórico de calidad del servicio denominado modelo de gaps o modelo de las brechas, donde aparecen diez determinantes véase en la tabla 3; en el modelo se detalla como calidad, la diferencia entre expectativa y percepción real del servicio brindado.

Tabla 3

Determinantes de la Calidad del Servicio

FIABILIDAD implica la coherencia del rendimiento y la fiabilidad. Significa que la empresa presta el servicio correctamente y cumple sus promesas. Esto involucra:

- Precisión en la facturación;
- Llevar registros correctamente;
- Realizar el servicio a la hora designada.

RESPONSABILIDAD se refiere a la voluntad o disposición de los empleados para proporcionar el servicio. Implica la puntualidad del servicio:

- Enviar por correo un comprobante de transacción inmediatamente;
- Llamar al cliente rápidamente;
- Proporcionar un servicio rápido

COMPETENCIA significa posesión de las habilidades y conocimientos necesarios para realizar el servicio. Implica:

- Conocimiento y habilidad del personal de contacto;
 - Conocimientos y habilidades del personal de apoyo operativo:
-

-
- Capacidad de investigación de la organización

ACCESO implica accesibilidad y facilidad de contacto, es decir:

- El servicio es fácilmente accesible por teléfono (las líneas no están ocupadas y no lo ponen en espera);
- El tiempo de espera para recibir el servicio no es extenso
- Horarios de funcionamiento convenientes:
- Ubicación conveniente de la instalación de servicio.

CORTESÍA se refiere al respeto, consideración y amabilidad por parte del personal de contacto (implica recepcionistas, operadores telefónicos, y demás.), incluye:

- Consideración por la propiedad del consumidor (por ejemplo, no zapatos embarrados en la alfombra);
- Apariencia limpia y ordenada del personal de contacto público.

COMUNICACIÓN significa mantener a los clientes informados en un idioma que puedan entender y escucharlos, puede significar que la empresa tiene que ajustar su lenguaje para diferentes consumidores, es decir elevar el grado de sofisticación al atender a un cliente bien educado y hablando más claro y sencillo con un novato. Implica:

- Explicando el servicio en sí;
- Explicando cuánto costará el servicio;
- Explicar las compensaciones entre servicio y costo;
- Asegurar al consumidor que se solucionará un problema.

CREDIBILIDAD implica confiabilidad, credibilidad, honestidad. Implica tener en cuenta los mejores intereses del cliente. Contribuyendo a la credibilidad:

- Nombre de empresa;
 - Reputación de la compañía;
-

-
- Características personales del párroco de contacto;
 - El grado de venta dura involucrado en las interacciones con el cliente.
-

SEGURIDAD es la ausencia de peligro, riesgo o duda. Implica:

- Seguridad física (¿Me atracarán en el cajero automático?);
 - Seguridad financiera (¿Sabe la empresa dónde está mi certificado de acciones?);
 - Confidencialidad (¿Mis relaciones con la empresa son privadas?).
-

COMPRENDER / CONOCER AL CLIENTE implica hacer el esfuerzo de comprender las necesidades del cliente. Implica:

- Aprender los requisitos específicos del cliente;
 - Proporcionar atención individualizada;
 - Reconocer al cliente habitual.
-

ELEMENTOS TANGIBLES incluyen la evidencia física del servicio:

- Facilidades físicas;
 - Aparición del personal;
 - Herramientas de equipo utilizadas para prestar el servicio;
 - Representaciones físicas del servicio, como una tarjeta de crédito de plástico o un extracto bancario;
 - Otros clientes en la instalación de servicio.
-

Nota: Información tomada de Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985).

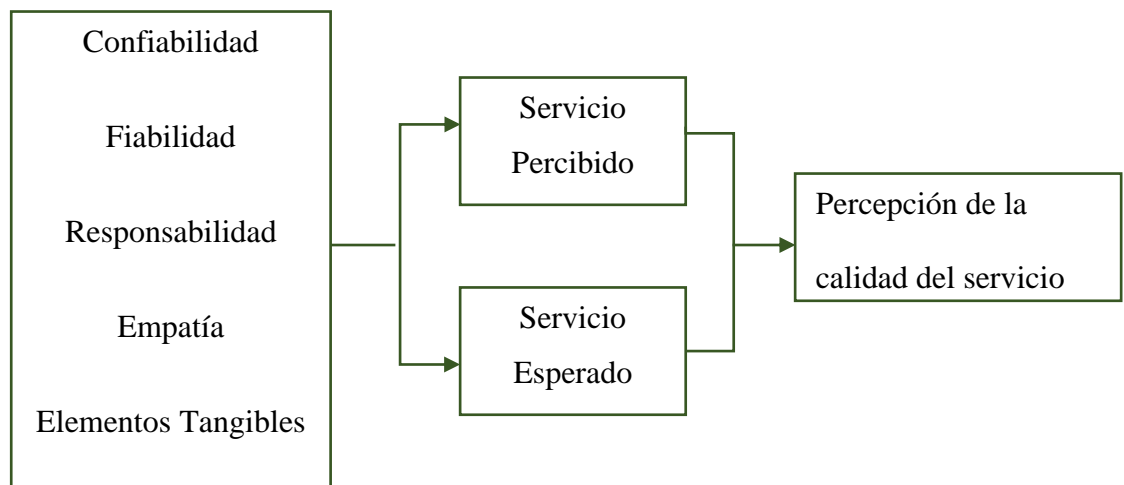
Posteriormente existieron críticas sobre el modelo anteriormente señalado ya que las determinantes no eran completamente independientes unas a otras, lo que los llevó a reducir las dimensiones a 5, al existir correlación en las determinantes iniciales; este modelo fue denominado SERVQUAL.

Modelo Servqual

Este modelo es sin lugar a dudas uno de los más utilizados, ya que permite cuantificar y medir la calidad del servicio percibida por el cliente, este instrumento ha posibilitado la aproximación a la medición, gracias a la evaluación aislada de las percepciones y expectativas de los clientes. (Duque & Edison, 2005)

Figura 5

Modelo SERVQUAL



Nota. Extraído de Relevant Knowledge series: Service Quality. Zeithaml & Parasuraman (2004)

El modelo de la calidad de servicio conocido como SERVQUAL fue propuesto por Paasuraman, Zathaml y Berry con el propósito de evaluar la calidad de servicios en base a cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía, y capacidad de respuestas, de esta manera el instrumento permite identificar lo que el usuario inicialmente espera del servicio (Numpaque & Rocha, 2016).

Este modelo corresponde a una técnica de investigación comercial que permite identificar la calidad de servicio para identificar las expectativas de los clientes y como ellos identifican el servicio. Permite el análisis de aspectos tanto cualitativos como cuantitativos

que generalmente son incontrolables e impredecibles de cada uno de los clientes. Proporciona información detallada; opiniones de los clientes sobre los servicios de la empresa, opiniones de los clientes y sugerencias de mejora sobre ciertos factores, impresiones de los empleados sobre las expectativas y percepciones de los clientes. El modelo es también una herramienta de mejora y comparación con otras organizaciones. (Reina, 2014)

El Modelo de Calidad del Servicio o Modelo SERVQUAL fue desarrollado e implementado por los gurús del marketing estadounidenses Valarie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry en 1988. Es un método para capturar y medir la calidad del servicio experimentado por los clientes. Inicialmente, el énfasis estaba en el desarrollo de sistemas de calidad en el campo de la calidad del producto. Con el tiempo, se volvió cada vez más importante mejorar la calidad de los servicios relacionados. Una calidad de servicio mejorada podría dar a las organizaciones una ventaja competitiva. Además, el servicio en general cobró mayor importancia, y como resultado, el Modelo SERVQUAL tuvo un fuerte impacto en los años ochenta. En aquel entonces, el servicio de medición era abstracto y no fácilmente cuantificable. (Ahmad, Mohammad, & Mina, 2011)

El modelo SERVQUAL, que es la abreviatura del modelo de calidad del servicio, es el método de investigación para capturar y analizar las expectativas y percepciones del consumidor sobre el servicio. Este elaborado modelo ayuda a cerrar la brecha entre las expectativas y necesidades del cliente. Las cinco dimensiones actuales del modelo SERVQUAL se utilizan para medir la calidad del servicio. Originalmente, se midió teniendo en cuenta 10 componentes: capacidad de respuesta, confiabilidad,

competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, comprensión del cliente y tangibles. Todos estos componentes finalmente se fusionaron y ahora el modelo SERVQUAL se ocupa de cinco componentes: confiabilidad, garantía, tangibles, empatía y capacidad de respuesta (Ibarra, Romero, & Paredes, 2017).

El modelo SERVQUAL es uno de los instrumentos de medición de la calidad del servicio más influyentes, que todavía se utiliza en muchas aplicaciones y desarrollos de los campos de la calidad del servicio. Desafortunadamente, dado que los centros culturales son considerados como organizaciones proveedoras de servicios, la literatura previa de dichos entornos muestra un área de investigación estrecha y limitada. Al igual que en los bancos, restaurantes, hoteles y otros proveedores de servicios, la calidad del servicio en los centros culturales también influye notablemente en la satisfacción del consumidor. Por lo tanto, la medición y evaluación de la calidad del servicio de los centros culturales puede resultar en la optimización y mejora de la calidad del servicio presentado. Además, siempre que se presente un problema complejo similar en cuanto a la selección de la alternativa óptima, una de las principales soluciones es la toma de decisiones por atributos múltiples. Está claro que, en los problemas, las decisiones se toman en base a una evaluación de múltiples alternativas con respecto a varios criterios. Se ha demostrado que los enfoques se pueden convertir en un arreglo todo incluido basado en criterios de valoración objetivo (Ijadi, Abbas, & Ashkan, 2019).

Dimensiones del Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL tiene cinco parámetros bajo los cuales se mide la evaluación del cliente. Se entienden como dimensiones de la calidad del servicio que se utilizan para conocer la calidad del servicio percibida en la escala de múltiples

elementos. Estas dimensiones sugieren una escala de ítems para medir la calidad del servicio según la percepción del cliente. También ayudan a conocer al cliente, y es por eso que son parte integral del marketing de servicios. A continuación, se detalla las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL en base a lo mencionado por Pazmiño y Flor (2008).

1. Fiabilidad

Ésta es la capacidad de la empresa para realizar el servicio de manera eficaz y precisa. Mide si la empresa cumplió sus promesas o no. Corresponde a la habilidad de proveer el servicio ofertado de forma precisa y fiable. Se considera siempre las siguientes variables:

- ¿La empresa cumple con los plazos de respuesta prometidos?
- ¿Tiene la empresa un enfoque comprensivo y tranquilizador cuando el cliente tiene problemas?
- Si son confiables
- ¿Ofrecen sus servicios en los horarios prometidos?

2. Garantía

Esta dimensión depende de los empleados de la empresa. Es su habilidad generar confianza y credibilidad en la mente del consumidor. Requiere el conocimiento y la dedicación adecuados. Corresponde al conocimiento, cortesía del personal y la habilidad para generar confianza. Se considera las siguientes preguntas:

- ¿Son los empleados dignos de confianza?
- ¿Los clientes se sienten seguros al realizar transacciones con los empleados?
- ¿Son educados los empleados?
- ¿Los empleados cuentan con el apoyo adecuado de la empresa para hacer su trabajo?

3. Tangibles

Esta dimensión se refiere a las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación. Corresponde a la percepción de plantas físicas, equipos y apariencia del personal de servicio. Toma en cuenta las siguientes características:

- Sobre la existencia y uso de equipos actualizados
- Si las instalaciones físicas son visualmente atractivas
- Si los empleados están bien vestidos / aseados
- ¿La apariencia de las instalaciones físicas es consistente con el tipo de industria de servicios?

4. Empatía

Esta dimensión se refiere a la atención y prioridad que la organización da a las necesidades y solicitudes de los clientes. Corresponde a la importancia y atención individual que se genera a cada cliente.

- ¿Las empresas prestan atención individualizada a cada cliente?
- ¿Los empleados prestan atención individualizada a cada cliente?

- ¿Los empleados comprenden completamente las necesidades del cliente?
- ¿Los empleados tienen en el corazón los mejores intereses del cliente?
- ¿Las empresas operan en horarios convenientes para todos los clientes?

5. Capacidad de respuesta

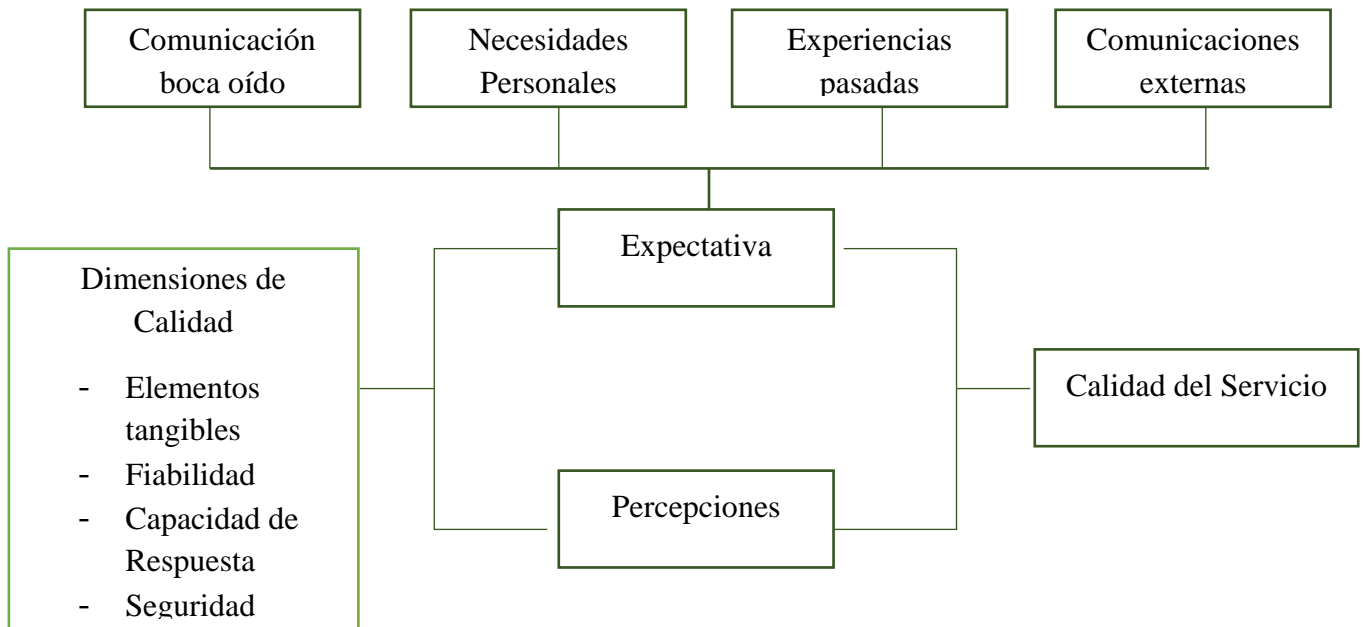
Esta dimensión está relacionada con la empresa y su capacidad y disposición para ayudar a los clientes y brindar un servicio adecuado según lo prometido. Permite identificar el deseo de ayuda a los clientes y proveer un servicio con rapidez.

- ¿Deben informar a los clientes exactamente cuándo se realizará el servicio?
- ¿Deberían esperar un servicio rápido por parte de los empleados?
- ¿Estarán dispuestos los empleados a ayudar a los clientes?
- Cómo y cuándo los empleados deben responder a las solicitudes de los clientes

Estas son las cinco dimensiones que ayudan a una empresa a atender a sus consumidores y mantener una relación positiva con estos últimos.

Figura 6

Expectativas del Cliente - Modelo SERVQUAL



Nota. Extraído de Flores & León (2014)

Calidad de Servicio

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad (INFOP).

López & Abarca (2017) definen el servicio al cliente de la siguiente manera:

El Servicio al Cliente es sin lugar a dudas, una oportunidad para aprovechar las ventajas de consolidar pedidos de productos, reduciendo así el costo económico y administrativo por unidad de producto entregado y por reclamo atendido. Se conoce también como servicio al diente al conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el

cliente obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. (p.25)

Para determinar cuáles son los servicios que el cliente demanda se debe realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno. Debemos tratar de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectarnos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.

La calidad de un servicio corresponde a una parte fundamental dentro de un proceso de venta de una organización. La finalidad de la calidad de servicio se entiende como el nivel de excelencia que un establecimiento se ha marcado con la intención de satisfacer las expectativas del cliente, es un sistema del que participa toda la organización y que permite descubrir las causas que producen defectos, con el fin de reducir los costos y ganar en satisfacción del cliente. Cuando se requiere satisfacer a todos un poco, es sin duda, el medio más seguro de fracasar. El concepto de calidad no va unido al de lujo, precio elevado. Un servicio que tenga calidad responde al valor que está dispuesto a pagar el cliente (López D. , 2018).

La calidad de servicio se encuentra íntimamente ligada con la satisfacción del cliente y la percepción que este tiene sobre dicho servicio. Para evaluar la calidad de servicio se toma en cuenta las siguientes dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y la dimensión tangible (Arrellano, 2017).

La calidad consiste en cumplir o superar constantemente las expectativas del cliente. Juzga la realidad basándose en referencias, imágenes o contexto, y luego lleva a cabo una evaluación del sistema. Siempre requiere un estándar de referencia básico y un indicador para verificar el cumplimiento del estándar. “Utiliza la solución tecnológicamente más óptima para satisfacer las necesidades razonables de los usuarios, es decir, la subjetividad del usuario, la cual debe ser explicada y expresada por los usuarios; corresponde a la satisfacción razonable de sus necesidades luego de utilizar el servicio.” (Mamani, 2017).

Marco Conceptual

Atención al cliente

La Atención al Cliente corresponde a servicios generados por la empresa ya sea con las empresas o con los clientes para contactarse directamente con ellos. Es considerada como una herramienta eficaz para la interacción con los clientes brindando un asesoramiento adecuado para promover un uso correcto de un producto o servicio (López & Abarca, 2017).

La atención al cliente es un tipo de servicio al cliente que tiene como objetivo apoyar en lugar de vender más productos. Es una conversación entre el proveedor de soporte y el cliente. Aquí, la satisfacción del cliente y los objetivos específicos de toda la empresa logran una prioridad más alta que la velocidad de rotación y la cantidad vendida. El servicio de atención al cliente también trabaja en estrecha colaboración con los equipos de gestión de nivel superior para realizar estudios de experiencia del usuario, definir problemas generales y mejorar sus productos y recursos (Sánchez, 2016).

Los equipos de atención al cliente deben estar compuestos por trabajadores altamente calificados y apasionados que están capacitados para resolver problemas de manera creativa, involucrar proactivamente a los clientes y hacer un seguimiento posterior si es necesario. Al proporcionar un soporte más completo, su objetivo es mejorar la satisfacción y la retención del cliente, lo que en última instancia aumenta las ganancias de la empresa (Salazar & Lorenzo, 2019).

Satisfacción del cliente

La satisfacción es una calificación subjetiva, consiente que realiza el paciente respecto de la atención odontológica recibida, y está supeditada por la forma como perciba dicha atención, en la medida que el odontólogo cumpla sus expectativas como paciente, para el cual el paciente puede evaluar diversos aspectos de la atención como la resolución inmediata del dolor o afectación que lo aqueja, la empatía y carisma del personal, la infraestructura y equipamiento del servicio, el tiempo de espera para ser atendido y el que se demora el profesional en la atención, entre otros (Salazar, 2018).

La satisfacción del cliente es crucial para el éxito de su negocio. No importa cuán innovador sea su producto o su precio competitivo, si sus clientes finalmente no están contentos, no se quedarán, la satisfacción del cliente es una medida de cómo se sienten las personas cuando interactúan con su marca. Puede ser influenciado por cualquier número de factores, tales como: calidad percibida del producto, valor percibido del producto, conveniencia, expectativas del cliente, comunicación o manejo de quejas (Zarraga, 2018).

La satisfacción del cliente es una medida de cuán felices o insatisfechos son los clientes con los productos, servicios o experiencia de una empresa. La satisfacción del

cliente consiste en la calidad percibida por un cliente, el valor y las expectativas de su empresa y lo que ofrece. Estos datos pueden revelar información importante sobre cómo los clientes se relacionan con su marca y cómo interactuarán con su marca en el futuro (Monroy, 2019).

Servicio

El servicio corresponde al conjunto de prestaciones que un cliente siempre espera, además del producto o servicio básico. Es algo que va más allá de la amabilidad y la gentileza, donde es considerado como un valor agregado para el cliente, donde cada vez es más exigente (Ávila, 2010).

En general, un servicio se refiere al trabajo que realiza una o más personas que beneficia a otros. Por ejemplo, el servicio al cliente que es un departamento dentro de una empresa que ayuda a los clientes con preguntas generales relacionadas con la empresa. Otra forma de definir los servicios se centra directamente en los servicios. Una oferta de servicios, también conocida como paquete de servicios, puede incluir uno o más servicios, diseñados para satisfacer las necesidades de un grupo de consumidores objetivo (Lara, 2015).

Se define un servicio como un medio para entregar valor a los Clientes al facilitar los Resultados que los Clientes desean lograr sin asumir la propiedad de Costos y Riesgos específicos. Los servicios difieren de los productos en que no siempre proporcionan algo tangible con lo que pueda medir si ese servicio satisface sus necesidades (Zarraga, 2018).

Calidad de Servicio

La calidad consiste en cumplir o superar constantemente las expectativas del cliente. Juzga la realidad basándose en referencias, imágenes o contexto, y luego lleva a cabo una evaluación del sistema. Siempre requiere un estándar de referencia básico y un indicador para verificar el cumplimiento del estándar. Es utilizar la mejor solución técnica para satisfacer las necesidades razonables de los usuarios, es decir, pertenece a la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por los usuarios; corresponde a la satisfacción razonable de sus necesidades luego de utilizar el servicio. (Mamani, 2017).

La calidad de servicio es la descripción o medición del rendimiento general de un servicio, especialmente en términos de la experiencia del usuario. De igual manera es una medida de cómo una organización ofrece sus servicios en comparación con las expectativas de sus clientes. Los clientes adquieren servicios como respuesta a necesidades específicas. Consciente o inconscientemente tienen ciertos estándares y expectativas sobre cómo la prestación de servicios de una empresa satisface esas necesidades. Una empresa con alta calidad de servicio ofrece servicios que igualan o superan las expectativas de sus clientes (Canga & Alarcón, 2019).

Medir y mejorar la calidad del servicio puede aumentar las ganancias y la reputación de su organización. Independientemente de la industria, la calidad del servicio puede tener un impacto directo en la capacidad de su empresa para satisfacer las necesidades de los clientes sin dejar de ser competitiva. Aprender a medir y mejorar la calidad del servicio es una habilidad valiosa, pero requiere investigación y experiencia (Bustamante & Zerda, 2019).

Percepción del Cliente

La percepción de los clientes corresponde a las distintas opiniones que presentan las personas sobre una empresa. Generalmente se da cuando se evalúa la experiencia que presenta la organización, incluyendo el producto que se ofrece, las estrategias y el servicio (Pazmiño & Flor, 2008).

Transporte

Es el traslado de personas, animales o cosas de un punto a otro a través de un medio físico (Secretaría Distrital de Ambiente de Colombia, 2018, p. 18).

El transporte es la circulación de mercancías y personas de un lugar a otro y los diversos medios por los que se efectúa dicha circulación. El crecimiento de la capacidad, y la necesidad de transportar grandes cantidades de bienes o números de personas a largas distancias a altas velocidades en comodidad y seguridad ha sido un índice de civilización y, en particular, del progreso tecnológico (Patiño & Beltrán, 2022).

El sustantivo transporte a menudo se usa para describir el proceso de mover cosas. Puede hacer arreglos de transporte, por ejemplo, para enviar una mascota a todo el país. El transporte también puede referirse a un sistema formal para mover cosas de un lugar a otro, como un sistema de transporte público como el metro o el autobús público o una empresa de transporte que se especializa en mover mercancías de costa a costa (Navarro & Galilea, 2018).

Transporte Público

El transporte público es clave para garantizar la capacidad de las personas para acceder a las oportunidades que ofrece la ciudad. A diferencia de otros medios de transporte, como el automóvil, este es el que menos peso monetario recarga sobre los

usuarios, lo que lo convierte en el medio que más des mercantiliza la movilidad (Hernández, 2017).

Hernández (2017) relaciona directamente al transporte público con la movilidad necesaria y más económica para las personas, mencionando lo siguiente:

El transporte público es clave para garantizar la capacidad de las personas para acceder a las oportunidades que ofrece la ciudad. A diferencia de otros medios de transporte, como el automóvil, este es el que menos peso monetario recarga sobre los usuarios, lo que lo convierte en el medio que más des mercantiliza la movilidad (p. 165).

De igual manera Roja (2016) señala que el transporte público “Consiste en el desplazamiento de personas o bienes en el espacio físico, facilita la movilidad, dota de accesibilidad a los territorios y tiene una importancia significativa en el desarrollo económico y social del país” (p.1).

En el decreto ejecutivo 1196 (2012), Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial, artículo 54 menciona que el servicio de transporte terrestre público:

Consiste en el traslado de personas, con o sin sus efectos personales, de un lugar a otro dentro de los ámbitos definidos en este reglamento, cuya prestación estará a cargo del Estado. En el ejercicio de esta facultad, el Estado decidirá si en vista de las necesidades del usuario, la prestación de dichos

servicios podrá delegarse, mediante contrato de operación, a las compañías o cooperativas legalmente constituidas para este fin (p.113).

Tomando en cuenta lo anterior, la Ley orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Ecuador (2014) en el artículo 55 nos indica que:

El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación (p.17).

Transporte interprovincial de pasajeros

En el artículo número 68 la Ley orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (2014), indica que el servicio de transporte público interprovincial es:

Aquel que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites del territorio nacional. La celebración de los contratos de operación será atribución de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento (p.21).

Por transporte interprovincial de viajeros o transporte regular de personas por carretera se entiende el transporte desde el punto de origen o partida hasta el punto de destino o llegada de acuerdo con la frecuencia y el horario. Por lo general estas frecuencias son reguladas, obligatorias y uniformes para atender necesidades de

desplazamientos colectivos de carácter general, mediante resoluciones de autorización, a través de las rutas establecidas (Hernández, 2017).

Escala de Likert

La escala Likert es una escala unidimensional que los investigadores utilizan para recopilar las actitudes y opiniones de los encuestados. Los investigadores a menudo utilizan esta escala psicométrica para comprender los puntos de vista y las perspectivas hacia una marca, producto o mercado objetivo (Canto, 2020).

Al responder a un elemento en la escala Likert, el usuario responde en función explícitamente de su nivel de acuerdo o desacuerdo. Con la escala de Likert se permite la determinación del nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados. La escala Likert asume que la fuerza y la intensidad de la experiencia son lineales. Por lo tanto, pasa de un acuerdo completo a un desacuerdo completo, asumiendo que las actitudes se pueden medir (Matas, 2018).

Escala Likert de 5 puntos: con cinco opciones de respuesta, los investigadores utilizan esta extraña pregunta de la escala Likert para recopilar información sobre un tema al incluir una opción de respuesta neutral para que los encuestados seleccionen si no desean responder de las opciones extremas (Canto, 2020).

Escala Likert de 7 puntos: La escala Likert de 7 puntos agrega dos opciones de respuesta más en los extremos de una pregunta de escala Likert de 5 puntos (Canto, 2020).

Escala Likert de 9 puntos: Una escala Likert de 9 puntos es bastante poco común, pero puede usarla agregando dos opciones de respuesta más a la pregunta de la escala Likert de 7 puntos (Canto, 2020).

ANOVA

El análisis de varianza (ANOVA) es una técnica estadística que se utiliza para verificar si las medias de dos o más grupos son significativamente diferentes entre sí.

Pruebas de análisis de varianza (ANOVA) para diferencias entre medias. Una prueba ANOVA es una forma de averiguar si los resultados de una encuesta o un experimento son significativos. En otras palabras, ayudan al investigador a determinar si necesita rechazar la hipótesis nula o aceptar la hipótesis alternativa. Básicamente, se está probando grupos para ver si hay alguna diferencia entre ellos. (ICHI.PRO, 2020 -2022)

Test Shapiro-Wilk

La prueba de Shapiro-Wilk es una prueba estadística utilizada para comprobar si una variable continua sigue una distribución normal. La hipótesis nula (H_0) establece que la variable se distribuye normalmente, y la hipótesis alternativa (H_1) afirma que la variable NO se distribuye normalmente. Entonces, después de ejecutar esta prueba: Si $p \leq 0,05$: entonces la hipótesis nula puede ser rechazada (es decir, la variable NO se distribuye normalmente), por otro lado si $p > 0,05$: entonces la hipótesis nula no puede ser rechazada (es decir, la variable PUEDE ser distribuida normalmente) (Shapiro & Wilk, 1965).

Test de Bartlett

La prueba de Bartlett se utiliza para probar si k tienen varianzas iguales. Las varianzas iguales entre muestras (K) se denomina homogeneidad de varianzas. Algunas pruebas estadísticas, por ejemplo, el análisis de la varianza, asumen que las varianzas son iguales entre grupos o muestras. La prueba de Bartlett se puede utilizar para verificar esa suposición. Es decir, la prueba de Bartlett para la homogeneidad de las varianzas se utiliza para probar que las varianzas son iguales para todas las muestras. Comprueba que la suposición de varianzas iguales es cierta antes de ejecutar ciertas pruebas estadísticas como el ANOVA unidireccional. Se utiliza cuando está bastante seguro de que sus datos provienen de una distribución normal (Barnett & Lewis, 1994).

Test de Tukey

La prueba de Tukey (o procedimiento de Tukey), también llamada prueba de diferencia significativa honesta de Tukey, es una prueba post-hoc basada en la distribución de rango estudentizada. Una prueba ANOVA puede decirle si sus resultados son significativos en general, pero no le dirá exactamente dónde se encuentran esas diferencias. Después de ejecutar un ANOVA y encontrar resultados significativos, puede ejecutar el HSD de Tukey para averiguar qué medias de grupos específicos (comparadas entre sí) son diferentes. La prueba compara todos los posibles pares de medias. (Tukey, 1991).

Marco Referencial

Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio de transporte público en Morelia, México.

En el estudio realizado por parte de (Marco Alberto Valenzo, Daniel Adan Lázaro, Jaime Apolinar Martínez, 2019) tuvo como objetivo evaluar la calidad en el servicio del sistema de transporte público en la ciudad de Morelia, México, aplicando el modelo SERVQUAL

Se adaptó el modelo SERVQUAL que evalúa las percepciones y expectativas de los usuarios de un servicio mediante una escala de 5 puntos tipo Likert, consta de 5 variables: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, consta de 25 ítems. El sujeto de estudio fueron usuarios mayores de 15 años que utilizan el servicio. Para medir las expectativas, los usuarios fueron cuestionados antes de utilizar el servicio, para las percepciones, fueron cuestionados después de utilizarlo. La muestra fue de 392 casos, con un total de 784 participantes.

Los hallazgos muestran un nivel medio de calidad percibida y una brecha alta entre el servicio esperado y el recibido. Adicional

Se obtuvieron valiosos resultados después de analizar los datos recopilados. Para empezar, las expectativas de los usuarios están muy lejos de percepciones, para todas las variables y en todas las rutas. Recomendaciones muestran brechas en la calidad del servicio, y ninguno de los factores alcanzados la puntuación máxima de evaluación 5, ni la mínima 1.

Por otra parte, en la revisión de la literatura internacional sobre el SERVQUAL El modelo muestra diferentes aplicaciones según diferentes tipos de servicios. Después de aplicar el modelo al sector transporte en Morelia, los autores coinciden en que las principales variables son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y seguridad. No obstante, se pueden incluir otras variables o excluirlas, de acuerdo con el tema de estudio y el propósito de la investigación.

Uso de la escala SERVQUAL para medición de calidad: estudio de caso en una empresa de transporte público.

En el estudio realizado por (Cardoso, Godoy, Godoy, & Da Silva, 2017) recalcan que es evidente en la empresa de transporte público, los factores que deben mejorar para satisfacer de manera más eficiente y efectiva lo que los clientes necesitan y esperar de los servicios recibidos.

La metodología se caracterizó por ser descriptiva, ya que busca describir la calidad y medición bajo los lineamientos de la escala SERVQUAL, siendo un estudio de caso porque se trata de una sola empresa. En el análisis de los resultados se utilizó estadística descriptiva y Escala.

SERVQUAL con las cinco dimensiones de la calidad, teniendo en cuenta la importancia de cada tema. El tema que más destacó fue la garantía, alcanzando la calidad ideal, tanto en expectativa como en la experiencia. Se sugiere para estudios futuros, gestión para un proyecto de implementación del Metodología SERVQUAL, para la medición constante de la calidad de los servicios de la empresa.

El objetivo de la investigación fue medir y establecer un parámetro, comprobando la calidad a través de la escala SERVQUAL, destacando los puntos críticos que debían trabajarse, para mejorar los servicios ofrecidos por la empresa de transporte público estudiada.

En la encuesta se puede observar que muchas dimensiones no llegaron a la expectativa del cliente, por lo que la empresa investigada debe asignar esfuerzos, para que se logre la calidad ideal. El estudio fue relevante porque trajo datos concretos, que junto con la teoría se basó, y están de acuerdo, y pueden resaltar la situación real de la empresa dentro de la población encuestada.

Se observó que en una de las cuestiones de la dimensión confiabilidad, la insatisfacción ha tenido lugar, denotando un punto crítico o un cuello de botella de calidad, y es responsabilidad del gerente de la empresa para intentar solucionar este cuello de botella, porque en el futuro, puede ser un factor determinante variable al éxito o fracaso de la empresa.

Cabe señalar que una de las dimensiones superó las expectativas, teniendo una calidad ideal en ambas variables (Expectativa / Experiencia), que es la garantía, por lo que se define como conocimiento y cordialidad, recurriendo a la predisposición para conducir a la calidad de los servicios. En la dimensión de aspectos tangibles, la calidad no fue la ideal, como se esperaba, pero aun así se mantuvo en una calidad satisfactoria. La responsabilidad fue con el mismo criterio, donde ideal Se esperaba calidad, pero, sin embargo, fue de menor calidad. Empatía, en una de sus preguntas que alcanzó la calidad esperada, siendo satisfactorio, logrando así que los servicios prestados dentro de la pregunta esperada.

En definitiva, la mayoría de dimensiones han alcanzado una calidad satisfactoria, con una puntuación entre 3 (indiferente) y 4 (importante), demostrando así que va por buen camino, y que por el momento está Cumplir con los requisitos de satisfacción del usuario. Cabe destacar que es deber de la empresa buscar la mejora continua, cuando espera expansión del mercado, porque solo tendrá asertividad en este hecho, cuando ponen sus esfuerzos, en ofrecer servicios diferenciados y de óptima calidad, buscando siempre superar las expectativas del cliente.

Es necesario destacar que una de las limitaciones para el estudio fue la no receptividad en el parte de los encuestados, ya que a menudo no tenían tiempo para responder el cuestionario. Es pertinente mencionar que el estudio se realizó en un tiempo limitado, como se describe en la metodología, porque la empresa sirve varias otras rutas, modificando varios datos; es decir, otras líneas atendidas por la empresa, puede tener una variación de calidad, para bien o para mal. Por tanto, se concluye que se logró el objetivo de la investigación, donde se posible medir y resaltar los puntos críticos de calidad en los servicios de transporte de la empresa objeto de estudio. Por tanto, es evidente que, como sugerencia para el futuro estudios, una gestión de un proyecto para implementar la metodología SERVQUAL, para medir la calidad de los servicios de la empresa.

Es importante señalar que dicha investigación ayudará a los gerentes de las empresas a revisar los proyectos y asignación de recursos, facilitando la toma de decisiones, dejando a la empresa con el mayor punto prioritario para mejorar. A modo de sugerencia, conviene dar prioridad a aquellos puntos que más impactaron sus servicios.

Medir la calidad de los servicios logísticos en la empresa de transporte utilizando el MODELO SERVQUAL

(Zada M., Arco V., 2018) En su investigación realizada recalcan que la calidad de los servicios logísticos, si es positiva, puede afectar la fidelización y satisfacción del usuario. Por tanto, es necesario medir constantemente la calidad del servicio y esforzarse por mejorar sus peores elementos. El objetivo de esta investigación es determinar la calidad de los servicios logísticos de la empresa de transporte Bosnaekspres.

Para medir la calidad del servicio se utilizó el modelo SERVQUAL. La aplicación del modelo SERVQUAL permite obtener resultados concretos y llevar a cabo investigaciones para trabajar en una posible mejora. Dentro de Modelo SERVQUAL, hay cinco dimensiones clave en función de las cuales una investigación El equipo realizó una encuesta de satisfacción del cliente para establecer el nivel de la satisfacción del cliente con el servicio ofrecido por Bosnaekspres.

Cinco dimensiones clave son: confiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad. Cada una de estas dimensiones tiene un significado diferente para diferentes usuarios, lo que contribuye a una determinación más sencilla de la calidad de los servicios logísticos.

Los resultados muestran que los usuarios de los servicios logísticos de la empresa dada no están satisfechos. Con lo mismo, es decir, la calidad es mala, porque todas las dimensiones tienen valores negativos y diferencias en observaciones y expectativas.

Con base en la encuesta iniciada, se puede concluir que los valores negativos de las brechas de SERVQUAL en realidad representan un SERVQUAL general negativo, mostrando una mala calidad de la empresa. Significa, por tanto, que existe un usuario insatisfecho con la empresa de servicios de transporte Bosnaekspres, siendo la dimensión de empatía la de menor insatisfacción.

Cabe recalcar que en todas las dimensiones del modelo SERVQUAL, el coeficiente alfa de Cronbach es igual o mayor que 0,7, lo que significa que las preguntas que forman las dimensiones, están justificadas para esta y otras futuras investigaciones aplicando el modelo SERVQUAL.

Un análisis de la calidad del transporte público en Johannesburgo, Sudáfrica, utilizando un modelo SERVQUAL adaptado

En esta investigación (Luke & Heyns, 2019) indican que los servicios de transporte público se consideran generalmente de baja calidad en muchas ciudades en desarrollo, siendo Johannesburgo un ejemplo típico de una ciudad con pocos servicios de transporte público financiados por el gobierno y niveles relativamente bajos de movilidad y accesibilidad. Los objetivos declarados del gobierno sudafricano para el transporte público son lograr un cambio modal a gran escala hacia el transporte público.

Utilizando el modelo SERVQUAL, este estudio tiene como objetivo medir la calidad del servicio de la mayoría de los modos de transporte público mediante la comparación de las percepciones de los usuarios de los niveles de servicio actuales con sus expectativas para determinar las brechas en el servicio donde se requieren intervenciones. Los resultados reflejan que las preocupaciones de seguridad,

particularmente con respecto a la protección contra el crimen y el mantenimiento, particularmente en lo que afecta a la confiabilidad del servicio, son preocupaciones en la mayoría de los casos.

Modos de transporte. Aunque los viajeros consideran que los servicios son relativamente asequibles, esto es insuficiente para atraer clientes y reducir las aspiraciones de propiedad de un automóvil. Preocupaciones relacionadas con abordar las necesidades de movilidad y accesibilidad de los viajeros en las horas pico, Es probable que mantener informados a los viajeros y capacitar al personal para que esté dispuesto a ayudar a los pasajeros afecte la voluntad de permanecer en transporte público e incluso atraer nuevos usuarios. Esta investigación es valiosa para que los proveedores de servicios de transporte comprendan las brechas y requisitos de la prestación de sus servicios. Para los responsables políticos, destaca el descontento en los niveles actuales de transporte público.

Servicio, además de proporcionar alguna indicación de las áreas en las que se pueden dirigir las intervenciones futuras.

Este estudio tuvo como objetivo proporcionar una perspectiva amplia de la calidad del transporte público en la ciudad de Johannesburgo, es necesario que la ciudad se centre en Proporcionar alternativas de transporte público que sean lo suficientemente atractivas para ser consideradas alternativas viables al automóvil, transporte y frenar las muy altas aspiraciones de propiedad de automóviles entre la población de la ciudad. La percepción actual del transporte público es lo suficientemente bajo como para que la mayoría de los usuarios del transporte público pretendan comprar un vehículo de motor privado, tan pronto como se lo pueden permitir. Aquellos que no pueden seguir siendo

usuarios cautivos de los medios de transporte público más pobres. Para cambiar de viaje patrones en la ciudad, por lo tanto, se requiere que se brinden servicios de transporte de mayor calidad y, aunque las protestas destacan con frecuencia áreas problemáticas específicas y se han realizado investigaciones anteriores sobre modos seleccionados o en general patrones de viaje en toda la ciudad, incluidos los problemas de calidad, no se ha realizado ninguna investigación para proporcionar una Perspectiva integral sobre las expectativas y percepciones de la calidad del servicio en la ciudad.

El estudio utilizó un modelo SERVQUAL con dimensiones RATER para determinar la calidad de servicio de los modos y descubrió que las expectativas eran generalmente las más altas para la mayoría de los elementos entre los usuarios de Rea Vaya, siendo los usuarios de una forma de transporte público recientemente implementada. Estos también fueron generalmente los más bajos entre los usuarios de minibús taxi, que en general, parece que no espera mucho de esta forma de transporte, pero lo usa principalmente debido a la extensión del servicio, el alcance y la flexibilidad del servicio.

Por otro lado, las percepciones son particularmente bajas entre los usuarios del PUTCO y aunque las expectativas no son excesivamente altas, las puntuaciones de brecha tienden a ser altas. PUTCO así parece ser el servicio que más decepciona a los usuarios. El carácter cautivo de los usuarios de este servicio también puede implicar que no se hacen esfuerzos para mejorar significativamente el servicio, ya que es poco probable que los usuarios hagan la transición a uso de vehículos de motor privados.

Marco Legal

Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del Ecuador

Art. 68. El servicio de transporte público interprovincial es aquel que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites del territorio nacional. La celebración de los contratos de operación será atribución de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento (Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial, 2021).

Constitución de la República del Ecuador

Art. 242. La organización y el funcionamiento de la economía responderán a los principios de eficiencia, solidaridad, sustentabilidad y calidad a fin de asegurar a los habitantes una existencia digna e iguales derechos y oportunidades para acceder al trabajo, a los bienes y servicios, y a los medios de producción (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 283. El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre: sociedad, estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 308. Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de

financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Código Orgánico Monetario y Financiero

Art. 4. Principios. Los principios que inspiran las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero son:

1. La prevalencia del ser humano por sobre el capital;
2. La subordinación del ámbito monetario, financiero, de valores y seguros como instrumento al servicio de la economía real;
3. El ejercicio de la soberanía monetaria y financiera y la inserción estratégica internacional;
4. La inclusión y equidad;
5. El fortalecimiento de la confianza; y,
6. La protección de los derechos ciudadanos (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

Plan del Buen Vivir

Eje 1. Derechos para todos durante toda la vida

Objetivo 1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas

Eje 2. Economía al servicio de la sociedad

Objetivo 4. Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, 2017).

CAPÍTULO II

Metodología de la Investigación

Enfoque de Investigación

La presente investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo debido a que se describió durante un tiempo definido y de sucesión transversal para medir la calidad de atención de las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador.

Además, es cuantitativo debido a que se utilizará mediciones de tipo numérico. Se da un levantamiento de la información por medio de la recolección de datos y de esta manera se responde las preguntas de investigación. Es de tipo deductivo mediante el cual se da la aplicación de encuestas, recolección de datos y la comprobación de las hipótesis o preguntas generadas dentro de la investigación (Otero, 2018).

Alcance de la investigación

Según Isaias & Fernández (2017), las investigaciones pueden ser de diferentes tipos dependiendo del enfoque que se le dé al tema y de la información disponible. Entre ellos se encuentra el ámbito descriptivo, que busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier fenómeno bajo análisis.

Por ello, este estudio utiliza este campo descriptivo para analizar la calidad del servicio al cliente según las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, correspondientes a los aspectos fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía, y capacidad de respuestas.

Además, para ilustrar mejor el problema, se utilizará estadística descriptiva a través de histogramas para presentar los resultados; Cabe señalar que la evaluación de cada dimensión permite conocer los motivos de insatisfacción con el desarrollo de la propuesta.

Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental, debido a que no se va a realizar ninguna manipulación de las dos variables de estudio, simplemente se observa las mismas dentro de su ambiente natural para que después puedan ser analizados. Adicionalmente, se trata de una correlación simple ya que permite identificar la relación existente entre dos variables. Primero se miden las variables y luego se realiza el proceso de comprobación de hipótesis, estimando de esta forma el grado de la correlación entre la atención al cliente y la satisfacción del usuario.

Para el desarrollo de esta investigación primero se determinó inicialmente las variables dependientes e independientes; se procedió al levantamiento de información de la población a estudiar, se dio la comprobación de la hipótesis, así como la respuesta de las preguntas de investigación (Agudelo , Aignerren , & Ruiz , 2008).

Población y Muestra

Población

La población es definida como un conjunto total de personas, objetos o medidas que presentan varias propiedades en común que pueden ser observadas dentro de un espacio y tiempo definido. Una vez que se decida realizar cualquier indagación se

debería considerar siempre las distintas propiedades fundamentales al momento de la selección de la población (Otzen & Manterola, 2017).

Para el presente estudio, la población sobre la cual se trabajó con cada uno de los usuarios de las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador. Esta población es alrededor de 8 631 699 habitantes.

Muestra

La muestra por su parte, dentro de un proceso cuantitativo, hace referencia a un conjunto de individuos, eventos o sucesos, entre otros, sobre la cual se da la recolección de datos (Isaias & Fernández, 2017).

Debido a la población de estudio se aplicó la fórmula de población infinita, cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{e^2}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

P =probabilidad de que el evento ocurra (50%)

Q = probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

e = margen de error permitido (5%)

z = Unidad de desviación estándar = 1,96

En la Tabla 4 se muestran los datos tomados en cuenta para el cálculo de la muestra que fueron los siguientes:

Tabla 4

Factores para el cálculo de la muestra

SÍMBOLO	DATOS
N=	8 631 699 usuarios
Z=	1,96 confianza
P=	50% probabilidad de aceptación
Q=	50% probabilidad de rechazo
e=	5% error

$$\frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2}$$

$$n=385,20$$

Muestra: 385 usuarios

Se trabajó con 385 usuarios de las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador, por medio del muestreo no probabilístico.

Métodos

Se realizará una estadística descriptiva para las preguntas filtro. Histograma de frecuencias para las edades, diagrama de pastel para los géneros y niveles de educación, así como un gráfico de barras para la provincia de residencia. En cuanto a las preguntas

del modelo SERVQUAL se presentará un gráfico de puntos general y uno agrupado por dimensiones.

Adicionalmente, se procederá a determinar un promedio de cada una de las preguntas y se las agrupará por dimensiones, para realizar un análisis de varianza de una vía (ANOVA) donde las preguntas de la encuesta serán las variables de respuesta para el presente estudio. La hipótesis nula (sin efecto de dimensiones) será rechazada con un valor $p < 0.05$. La homogeneidad de varianzas entre dimensiones se examinará mediante la prueba de Bartlett. La suposición de normalidad se examinará mediante la prueba de Shapiro-Wilk. En el caso de presentarse diferencias significativas, se usará la prueba de Tukey para comparar las medias de cada dimensión, en el caso de que la prueba de homogeneidad de varianzas falle, se aplicará estadística no paramétrica (prueba de Kruskal-Wallis y Test de Dunn). Se descartará la prueba de Alfa de Cronbach en vista que la encuesta realizada corresponde a un modelo de investigación.

Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Las técnicas de recolección dadas hacen referencia a cada uno de los métodos o formas para la obtención de la información. Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, dirigida a los distintos de las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador, con el fin de medir la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

La herramienta utilizada para recolectar la información es el cuestionario, el cual consiste en un conjunto de preguntas relacionadas con una o más variables, las cuales deben ser consistentes con el planteamiento del problema. Este cuestionario se

desarrollará de acuerdo con el modelo SERVQUAL y también utilizará la escala de Likert, que se basa en un conjunto de elementos presentados como afirmaciones, para medir la respuesta del sujeto en cinco categorías (Otero, 2018).

El instrumento de medición usado para las encuestas ha sido el cuestionario que se detalla en el Anexo 1.

Los ítems del cuestionario han sido los siguientes (de acuerdo a la agrupación de las 5 dimensiones del modelo):

Dimensión 1: Fiabilidad

- ¿Le parece correcto el valor del pasaje pagado?
- ¿Los buses ofrecen un buen servicio?
- ¿Los buses realizan el servicio en el tiempo prometido?
- ¿Se cumplen los respectivos protocolos de bioseguridad?
- ¿Los transportistas comunican donde será la siguiente parada?

Dimensión 2: Seguridad

- ¿Las cámaras de seguridad de los buses, le transmiten seguridad?
- ¿Considera que el servicio de transporte es confiable?
- ¿Se siente seguro viajando en los buses?
- ¿Considera que los transportistas son personas educadas?
- ¿Considera que la velocidad a la que van los buses es la adecuada?

Dimensión 3: Tangible

- ¿Los buses en los que viaja, los considera modernos?

- ¿Los transportistas tienen buena apariencia (vestimenta/aseo)?
- ¿Considera cómodos los asientos de los buses?
- ¿Las películas que se muestran, le parecen interesantes?
- ¿El aire acondicionado abasteció sus necesidades?

Dimensión 4: Empatía

- ¿Los horarios de atención le parecen los más convenientes?
- ¿Cómo se siente respecto a la atención del servicio de transporte?
- ¿Los transportistas responden a las preguntas de los usuarios?
- ¿Considera que los transportistas son personas amables?
- ¿Cree que la empresa de transporte comprende las necesidades del cliente?

Dimensión 5: Capacidad de respuesta

- ¿Los transportistas siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?
- ¿Considera que los transportistas se encuentran capacitados en caso de una emergencia?
- ¿Considera que los transportistas se encuentran capacitados en caso de un accidente?
- ¿Considera que los transportistas se encuentran capacitados en caso de un robo?
- ¿El proceso de pago del pasaje, le pareció el indicado?

Identificación de Variables

- **Variable independiente:** Calidad del servicio del transporte interprovincial en la región litoral del Ecuador

- **Variable dependiente:** Satisfacción del cliente

Tabla 5*Operacionalización de Variable Independiente*

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Criterio de Medición	Instrumento
Calidad del servicio	Es la diferenciación entre las expectativas y percepciones, realizada por el cliente ante el servicio recibido (Lara, 2015).	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Valor del pasaje pagado • Buen servicio en los buses • Servicio en tiempo prometido • Protocolos de bioseguridad • Comunicación de la siguiente parada 	Escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta	Encuestas a los usuarios del transporte interprovincial en la región litoral del Ecuador
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en las cámaras de video-vigilancia • Servicio de transporte confiable • Seguridad al viajar en bus • Velocidad del bus • Comunicar la siguiente parada 		
		Tangible	<ul style="list-style-type: none"> • Buses modernos • Buena apariencia del transportista • Asientos cómodos • Películas • Aire acondicionado 		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de intención • Atención del servicio de transporte • Respuestas a los usuarios • Amabilidad de los transportistas • Comprensión de necesidades 		
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a los usuarios • Respuesta ante una emergencia • Respuesta ante un accidente • Respuesta ante un robo • Proceso de pago del pasaje 		

Tabla 6

Operacionalización de Variable Dependiente

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Criterio de Medición	Instrumento
Satisfacción del cliente	Es muy importante al momento de prestar un servicio, ya que refleja cómo se siente un cliente luego de la experiencia del servicio recibido (Monroy, 2019).	Satisfacción con la fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con el valor del pasaje pagado • Satisfacción con el buen servicio en los buses • Satisfacción con el servicio en tiempo prometido • Satisfacción con los protocolos de bioseguridad • Satisfacción con la comunicación de la siguiente parada 	Escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta	Encuestas a los usuarios del transporte interprovincial en la región litoral del Ecuador
		Satisfacción con la seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la seguridad en las cámaras de video-vigilancia • Satisfacción con el servicio de transporte confiable • Satisfacción con la seguridad al viajar en bus • Satisfacción con la velocidad del bus • Satisfacción con comunicar la siguiente parada 		
		Satisfacción con lo tangible	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con buses modernos • Satisfacción con la buena apariencia del transportista • Satisfacción con los asientos cómodos • Satisfacción con las películas • Satisfacción con el aire acondicionado 		
		Satisfacción con la empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con los horarios de intención • Satisfacción con la atención del servicio de transporte • Satisfacción con las respuestas a los usuarios • Satisfacción con la amabilidad de los transportistas • Satisfacción con la comprensión de necesidades 		
		Satisfacción con la capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la ayuda a los usuarios • Satisfacción con la respuesta ante una emergencia • Satisfacción con la respuesta ante un accidente • Satisfacción con la respuesta ante un robo • Satisfacción con el proceso de pago del pasaje 		

CAPÍTULO III

Análisis de Datos

La herramienta utilizada es la encuesta SERVQUAL de Parasuraman, la cual fue desarrollada por Parasuraman et al. (1985), que se divide en cinco dimensiones como se describe anteriormente; Esta matriz permite medir las expectativas y percepciones de los usuarios, identificando brechas entre estos dos aspectos; que muestra su satisfacción o insatisfacción.

Los resultados obtenidos a través del cuestionario SERVQUAL son procesados a través del software libre **R**, mismo que permite realizar análisis estadísticos, para generar gráficos y tablas que permitan analizar el comportamiento de las variables de estudio y una vez obtenidos los datos, cada dimensión la diferencia entre expectativas y supuestos de las dos variables de estudio. Finalmente se calcula para probar la hipótesis.

Cabe señalar que todas las preguntas tienen una escala tipo Likert de cinco niveles, donde la puntuación de 1 significa absolutamente en desacuerdo y 5 significa absolutamente de acuerdo.

Metodología Estadística

Una vez implementados los cuestionarios, la información obtenida en cada uno de ellos fue recopilada en una base de datos mediante el software estadístico **R**, con el objetivo de ordenarlos en una tabla para tabular los datos y generar resultados de manera más clara y comprensible.

Para interpretar los resultados, se dibujaron gráficos y tablas para las cinco dimensiones para visualizar las diferencias entre ellos dentro de cada dimensión.

Análisis de resultados

Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a través de la evaluación de la calidad de servicio al cliente de las operadoras de transporte interprovincial de la región Litoral del Ecuador. La información se obtuvo a través de un cuestionario de percepción, según el modelo SERVQUAL, aplicado a 385 encuestados conformado.

Perfil de informantes

El cien por ciento de los encuestados son aquellos que han hecho uso del servicio de transporte interprovincial en la región Litoral del Ecuador, para lo cual los encuestados se dividen en función del género, la edad, el nivel educativo y provincia de residencia como se muestra en las siguientes la tabla 5 y figura 7.

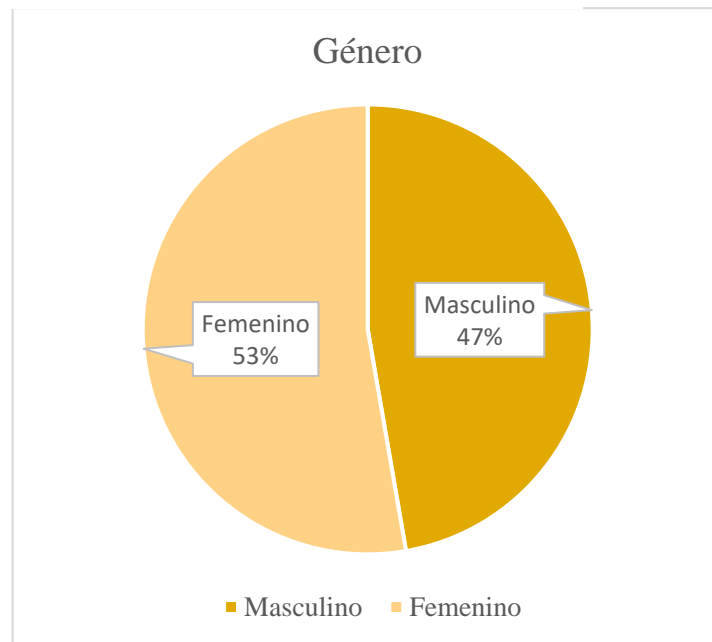
Tabla 7

Género de los Encuestados

GÉNERO	
Masculino	182
Femenino	203

Figura 7

Perfil de Género de la Muestra de los Encuestados



En nuestro gráfico de frecuencias podemos observar que tenemos 53% de encuestados de sexo femenino y un 47% de sexo masculino.

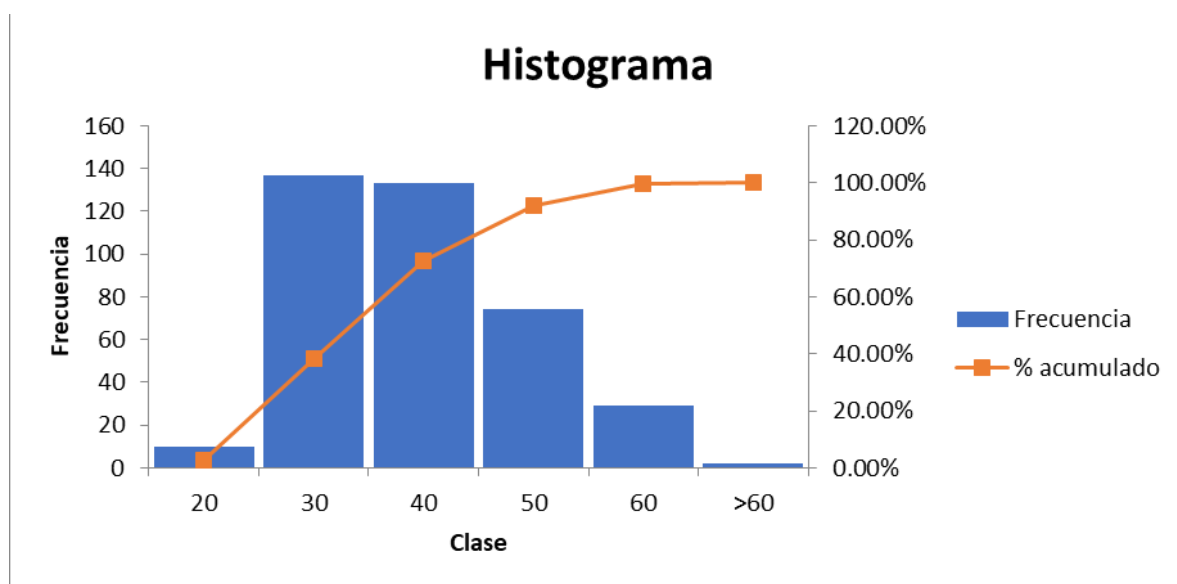
Tabla 8

Edad de los encuestados

EDAD	
De 18 a 20	10
De 21 a 30	137
De 31 a 40	133
De 41 a 50	74
De 51 a 60	29
De 60 en adelante	2

Figura 8

Edad de los Encuestados



Alrededor del 70% de los encuestados (usuarios del transporte interprovincial) se encuentran entre los 21 y 40 años. (Imagen y Tabla adjunta)

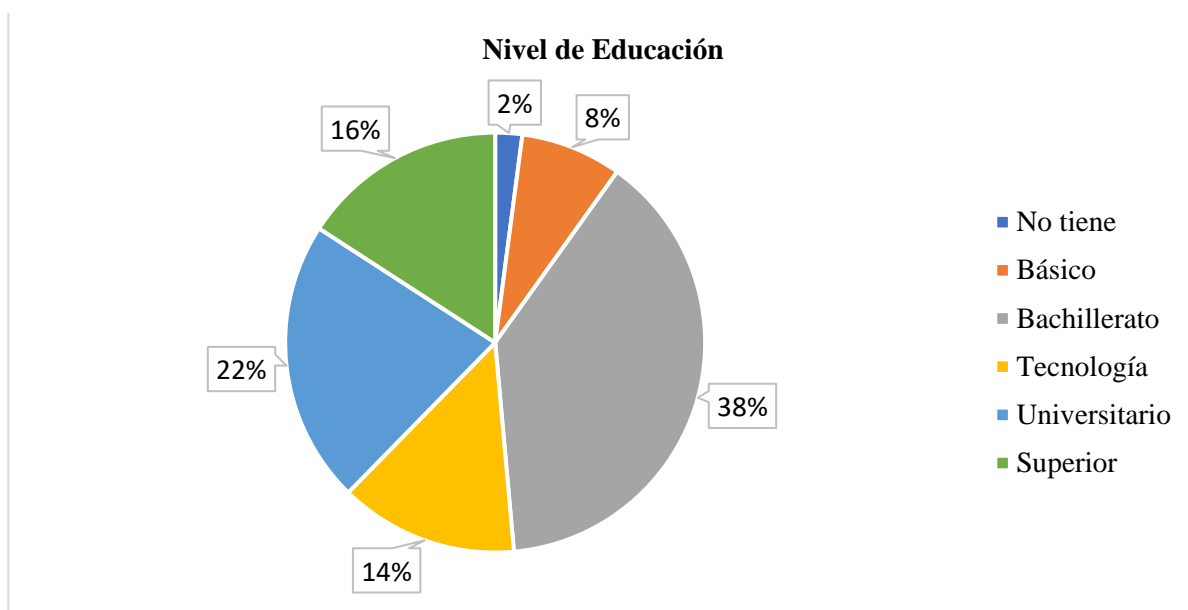
Tabla 9

Nivel de Educación de los Encuestados

NIVEL DE EDUCACIÓN	
No tiene	8
Básico	30
Bachillerato	149
Tecnología	53
Universitario	84
Superior	61

Figura 9

Nivel de Educación de la Muestra Encuestada



De los usuarios de transporte interprovincial en la región Litoral del Ecuador, el 38% de ellos poseen estudios a nivel de bachillerato, 22% son universitarios, 16% estudios superiores, 14% tecnólogos, 8% educación básica y 2% no tiene estudios.

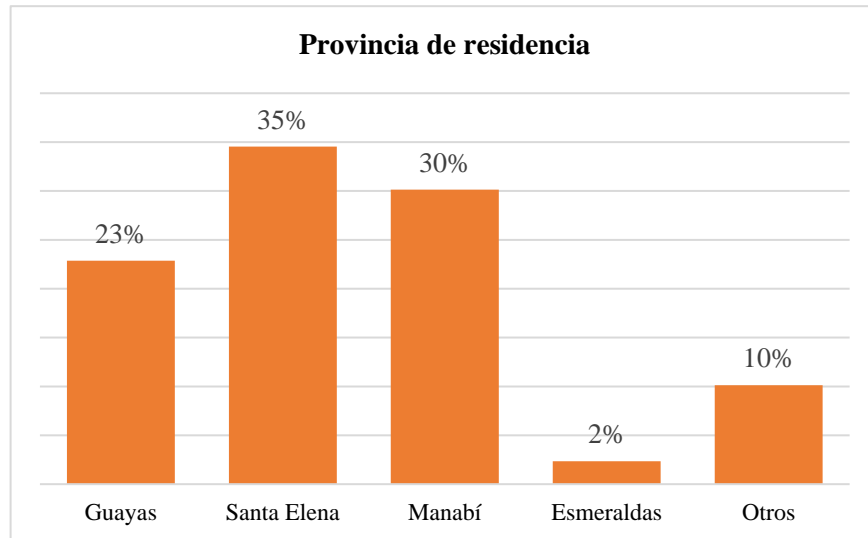
Tabla 10

Provincia de Residencia de los Encuestados

PROVINCIA DE RESIDENCIA	
Guayas	88
Santa Elena	133
Manabí	116
Esmeraldas	9
Otros	39

Figura 10

Provincia de residencia de la Muestra Encuestada



La mayor cantidad de personas encuestadas residen en las provincias de Santa Elena y Manabí con un 35% y 30% respectivamente

Interpretación

La muestra del proyecto es de 385 personas, de los cuales nos dio como resultado un 53% de mujeres y un 47% de hombres, como se lo demuestra en el gráfico 1. En cuanto a las edades de las personas encuestadas la muestra estuvo conformada por personas de todas las edades como lo muestra el gráfico 2, teniendo como resultado con mayor participación de personas entre 18 a 26 años con un 29%, seguido de un 29% de personas entre 27 a 36 años, también tenemos el nivel de educación de las personas que hacen uso del transporte interprovincial en la región litoral, el mismo que nos dio como resultado un 38% de ellos poseen estudios a nivel de bachillerato, 22% son universitarios, 16% estudios superiores, 14% tecnólogos, 8% educación básica y 2% no

tiene estudios, en base a esto se puede decir que el mayor porcentaje corresponde a personas con un nivel medio de educación.

Como último punto de distribución tenemos el lugar de residencia siendo la provincia de Santa Elena y Manabí las más altas.

Resultados promedios

Tabla 11

Promedio de valoración de percepción – Escala Likert

	PREGUNTAS	PROMEDIO
1	¿Le parece correcto el valor del pasaje pagado?	2,95
2	¿Los buses ofrecen un buen servicio?	2,86
3	¿Los buses realizan el servicio en el tiempo prometido?	2,95
4	¿Se cumplen los respectivos protocolos de bioseguridad?	2,52
5	¿Los transportistas comunican donde será la siguiente parada?	2,75
6	¿Las cámaras de seguridad de los buses, le transmiten seguridad?	2,45
7	¿Considera que el servicio de transporte es confiable?	2,75
8	¿Se siente seguro viajando en los buses?	2,69
9	¿Considera que los transportistas son personas educadas?	3,03
10	¿Considera que la velocidad a la que van los buses es la adecuada?	2,92
11	¿Los buses en los que viaja, los considera modernos?	2,93
12	¿Los transportistas tienen buena apariencia (vestimenta/aseo)?	3,08
13	¿Considera cómodos los asientos de los buses?	3,05
14	¿Las películas que se muestran, le parecen interesantes?	2,89
15	¿El aire acondicionado abasteció sus necesidades?	3,03
16	¿Los horarios de atención le parecen los más convenientes?	3,22
17	¿Cómo se siente respecto a la atención del servicio de transporte?	3,03
18	¿Los transportistas responden a las preguntas de los usuarios?	3,13

19	¿Considera que los transportistas son personas amables?	3,15
20	¿Cree que la empresa de transporte comprende las necesidades del cliente?	2,98
21	¿Los transportistas siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?	3,05
22	¿Considera que los transportistas se encuentran capacitados en caso de una emergencia?	2,69
23	¿Considera que los transportistas se encuentran capacitados en caso de un accidente?	2,63
24	¿Considera que los transportistas se encuentran capacitados en caso de un robo?	2,33
25	¿El proceso de pago del pasaje, le pareció el indicado?	2,87

La tabla 5, muestra los resultados promedios de los 385 usuarios (tamaño de la muestra) del transporte interprovincial de la Región Litoral del Ecuador, que respondieron al cuestionario.

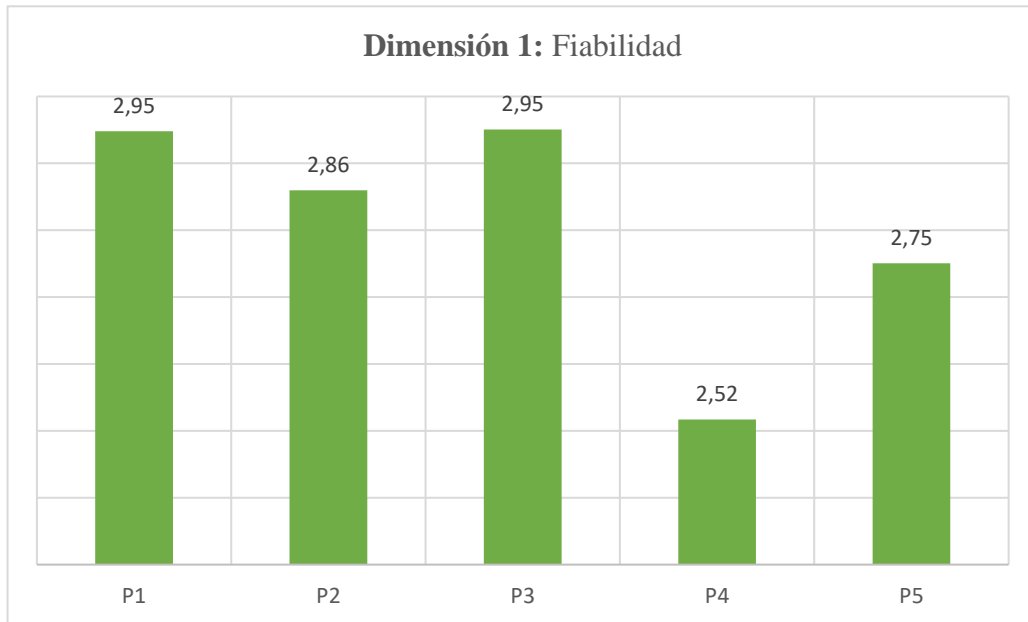
En esta tabla, las preguntas están distribuidas en las cinco dimensiones, de la siguiente manera:

- **Fiabilidad:** Preguntas 1-2-3-4-5
- **Seguridad:** Preguntas 6-7-8-9-10
- **Elementos tangibles:** Preguntas 11-12-13-14-15
- **Empatía:** Preguntas 16-17-18-19-20
- **Capacidad de respuesta:** Preguntas 21-22-23-24-25

A continuación, se presentan los gráficos con el promedio de cada pregunta de las cinco dimensiones del modelo Servqual, con su respectivo análisis por dimensión.

Figura 11

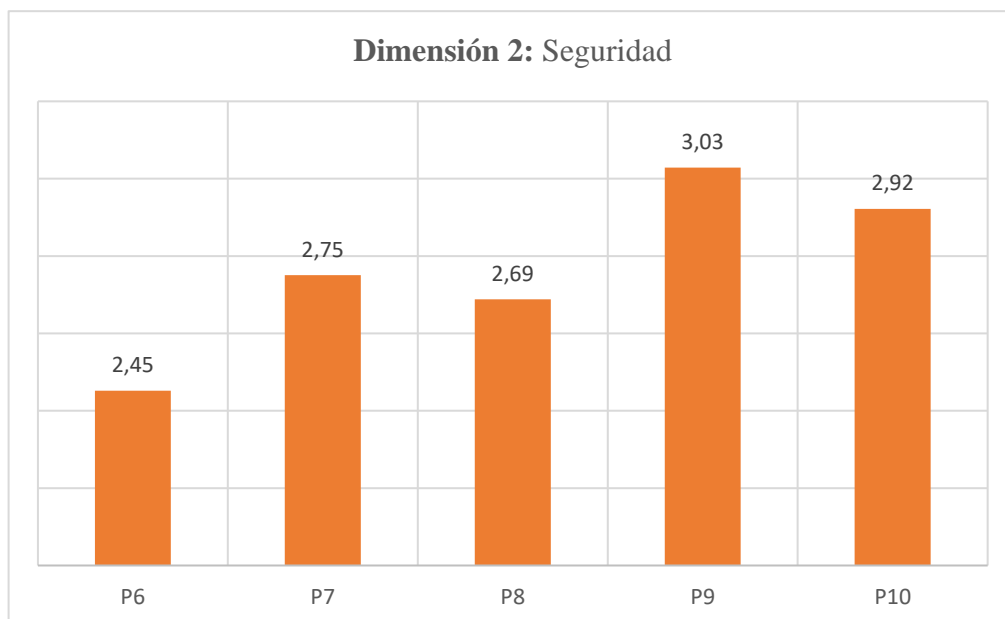
Promedio del Nivel de Fiabilidad por Pregunta



En el gráfico de esta dimensión podemos decir que, La mayor parte de los usuarios del transporte interprovincial de la Región Litoral del Ecuador, están medianamente de acuerdo con el valor del pasaje pagado, así mismo que los buses realizan el servicio en el tiempo prometido, sin embargo, se puede decir que están en desacuerdo debido a que no se cumplen los respectivos protocolos de bioseguridad.

Figura 12

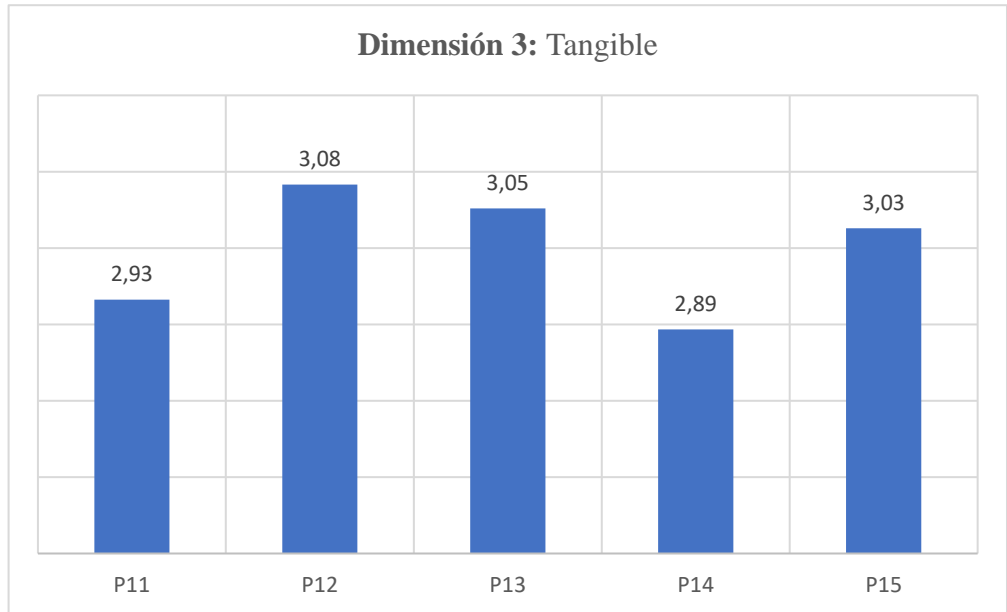
Promedio del Nivel de Seguridad por Pregunta



En esta dimensión podemos decir que, a los usuarios del transporte interprovincial de la Región Litoral del Ecuador, las pocas cámaras de seguridad de los buses, no le transmiten seguridad, de igual manera reafirman que no se sienten seguros viajando en los buses, cabe recalcar que esta dimensión (Seguridad) es una de las dos con promedios más bajos, siendo su promedio 2.72 sobre 5.

Figura 13

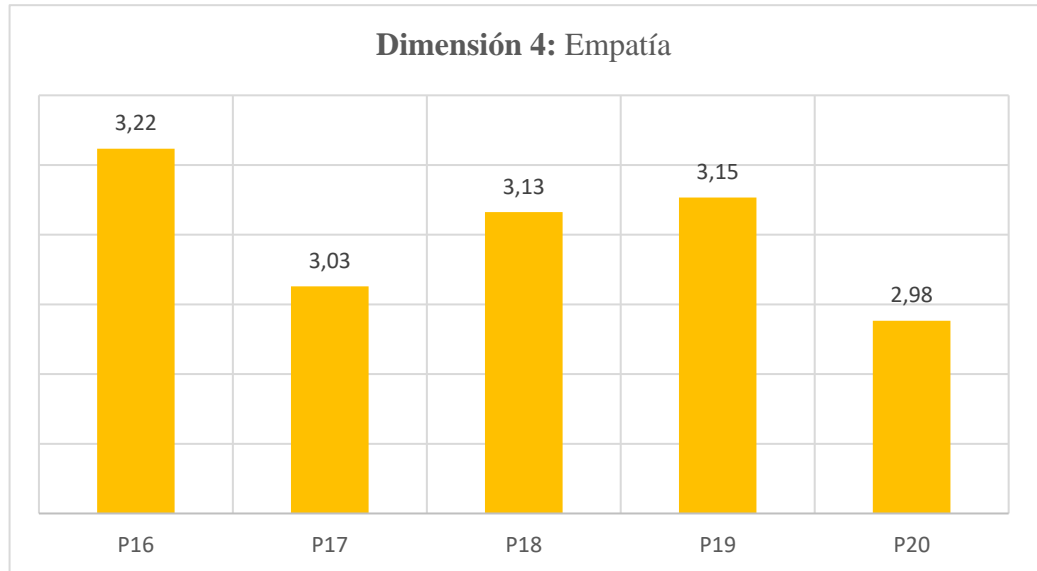
Promedio del Nivel de los Elementos Tangibles por Pregunta



En la dimensión tangible los usuarios del transporte interprovincial de la Región Litoral del Ecuador, están medianamente de acuerdo en que los transportistas tienen buena apariencia (vestimenta/aseo), pero de igual manera están en desacuerdo mayoritariamente en que las películas que se muestran en los buses, le parezcan interesantes.

Figura 14

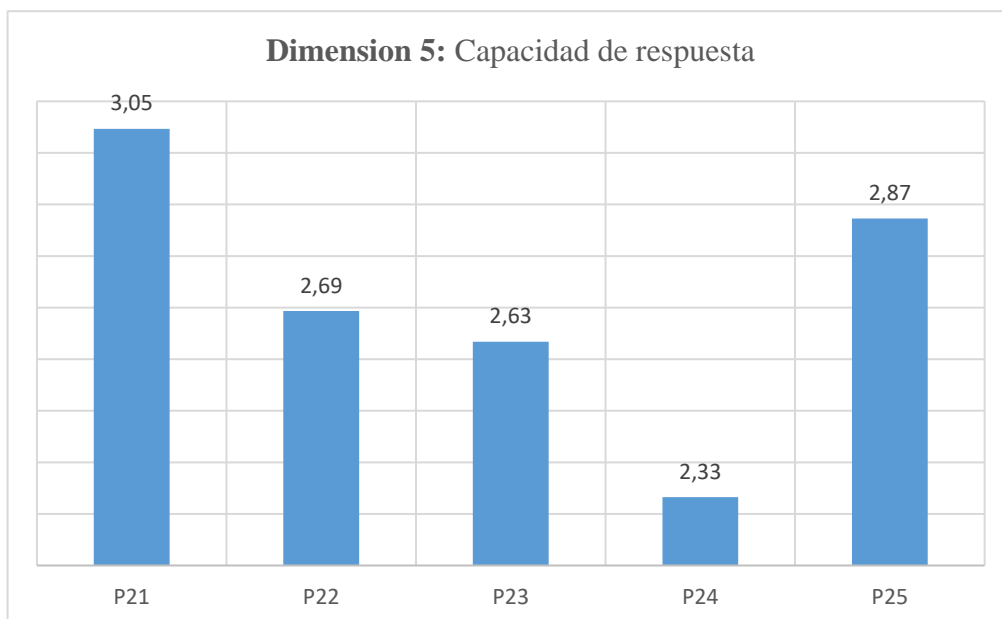
Promedio del Nivel de Empatía por Pregunta



En esta dimensión podemos decir que, a los usuarios del transporte interprovincial de la Región Litoral del Ecuador, están medianamente de acuerdo con los horarios de atención que prestan las operadoras de transporte Interprovincial, mismo que creen que son los más convenientes, pero consideran que la empresa de transporte interprovincial no comprende las necesidades del cliente, así mismo tienen una satisfacción medianamente alta respecto a la atención del servicio de transporte que brindan las operadoras interprovinciales de la Región Litoral del Ecuador .

Figura 15

Promedio del Nivel de Capacidad de Respuesta por Pregunta

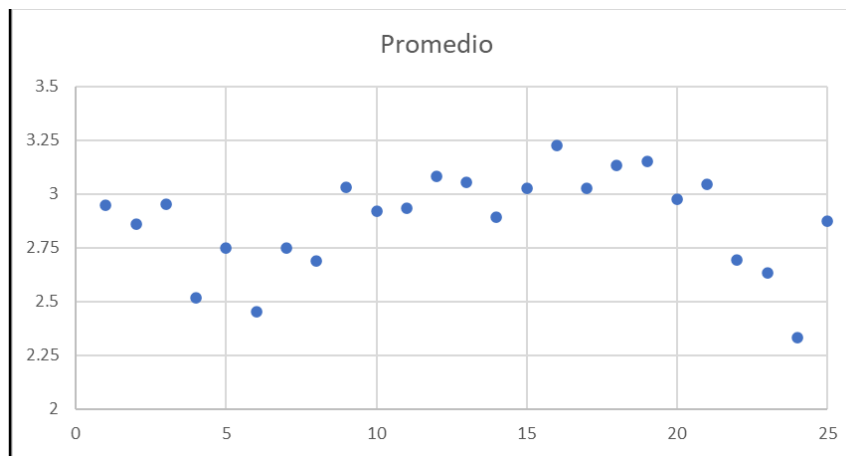


En el gráfico de esta dimensión podemos decir que los usuarios del transporte interprovincial de la Región Litoral del Ecuador, consideran que los transportistas no se encuentran capacitados en caso de una emergencia y un accidente, más aún y con el menor promedio de todas las dimensiones los usuarios consideran que los transportistas no se encuentran capacitados en caso de un robo, cabe recalcar que esta dimensión es la más baja, con un promedio de 2.72 sobre 5.

Sabiendo que, en cuanto a los datos de la encuesta, en promedio, los valores se encuentran dentro del rango de 2 a 3.5 mostrando desviaciones estándar que oscilan entre $\pm 1.1-1.4$.

Figura 17

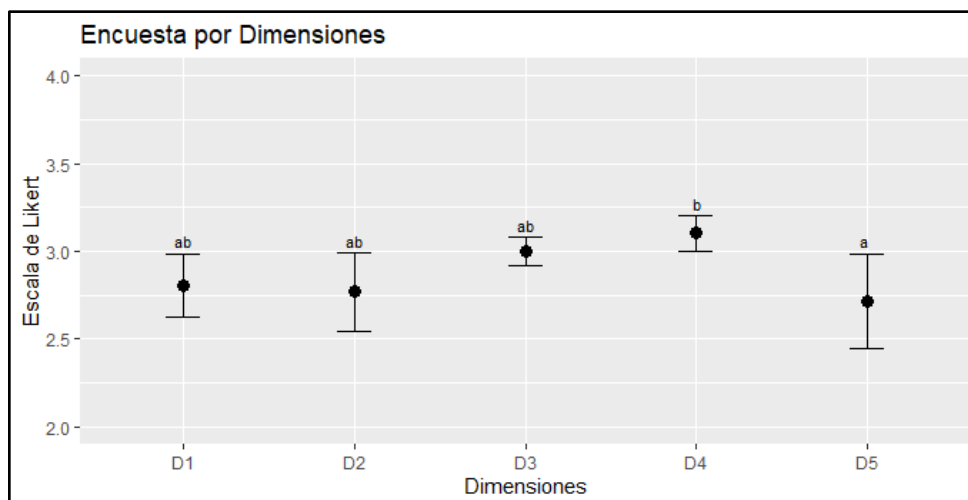
Promedio de las Preguntas por Determinantes



La prueba de Shapiro-Wilk permitió evidenciar normalidad en cada una de las dimensiones, la que presentaron valores $p > 0.2426$. Por otro lado, la prueba de Bartlett mostró homogeneidad de varianzas entre dimensiones con un valor $p = 0.1591$. En vista que se cumplen ambos requisitos, se procedió a elaborar un ANOVA, donde se presentaron diferencias significativas entre tratamientos ($p = 0.0159$) denotándose a través de la prueba de Tukey que las dimensiones D4 y D5 son significativamente diferentes. Para más datos estadísticos ver en anexos 4.

Figura 16

Escala de Likert - Encuesta por dimensiones



Prueba de hipótesis

El método Tukey que se utilizó en el anova realizó intervalos de confianza agrupando a las determinantes por parejas, de modo que estas se comparen entre todas, nótese en la tabla 12.

Tabla 12

Comparación de determinantes - Método Tukey

	diff	lwr	upr	p adj
D2-D1	-0.03688312	-0.38663980	0.31287357	0.9976620
D3-D1	0.19220779	-0.15754889	0.54196448	0.4881127
D4-D1	0.29714286	-0.05261383	0.64689954	0.1206247
D5-D1	-0.08935065	-0.43910733	0.26040603	0.9378409
D3-D2	0.22909091	-0.12066577	0.57884759	0.3201028
D4-D2	0.33402597	-0.01573071	0.68378266	0.0656360
D5-D2	-0.05246753	-0.40222422	0.29728915	0.9909463
D4-D3	0.10493506	-0.24482162	0.45469175	0.8943565
D5-D3	-0.28155844	-0.63131512	0.06819824	0.1537065
D5-D4	-0.38649351	-0.73625019	-0.03673682	0.0258906

Nota: D4-D2 tiene un valor muy cercano a 0.05, por lo que a la determinante D2 se la considera para el plan de mejora.

Dando como resultado que: Las determinantes D4 y D5 son representativamente diferentes ya que **p adj** fue menor que **0.05**, con un resultado de **0.0258906**, de tal manera que las hipótesis generales y específicas se aceptan o rechazan de la siguiente manera:

Hipótesis General

Ha: Existe un determinante en el MODELO SERVQUAL que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

(SE ACEPTA)

Hn: No existe un determinante en el MODELO SERVQUAL que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

(SE RECHAZA)

Hipótesis específica 1

H1: La fiabilidad es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

(SE RECHAZA)

Hn: La fiabilidad no es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

(SE ACEPTA)

Hipótesis específica 2

H2: La seguridad es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

(SE RECHAZA)

Hn: La seguridad no es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

(SE ACEPTA) – Sin embargo, se considera para el plan de mejora ya que su valor es muy cercano a 0.05

Hipótesis específica 3

H3: Los elementos tangibles es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

(SE RECHAZA)

Hn: Los elementos tangibles no es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

(SE ACEPTA)

Hipótesis específica 4

H4: La empatía es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

(SE RECHAZA)

Hn: La empatía no es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

(SE ACEPTA)

Hipótesis específica 5

H5: La capacidad de respuesta es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

(SE ACEPTA)

Hn: La capacidad de respuesta no es el determinante que influye representativamente de forma negativa en la evaluación de la calidad percibida por el cliente en los servicios de transporte interprovincial de pasajeros en la región litoral del Ecuador.

(SE RECHAZA)

CAPÍTULO IV

Propuesta

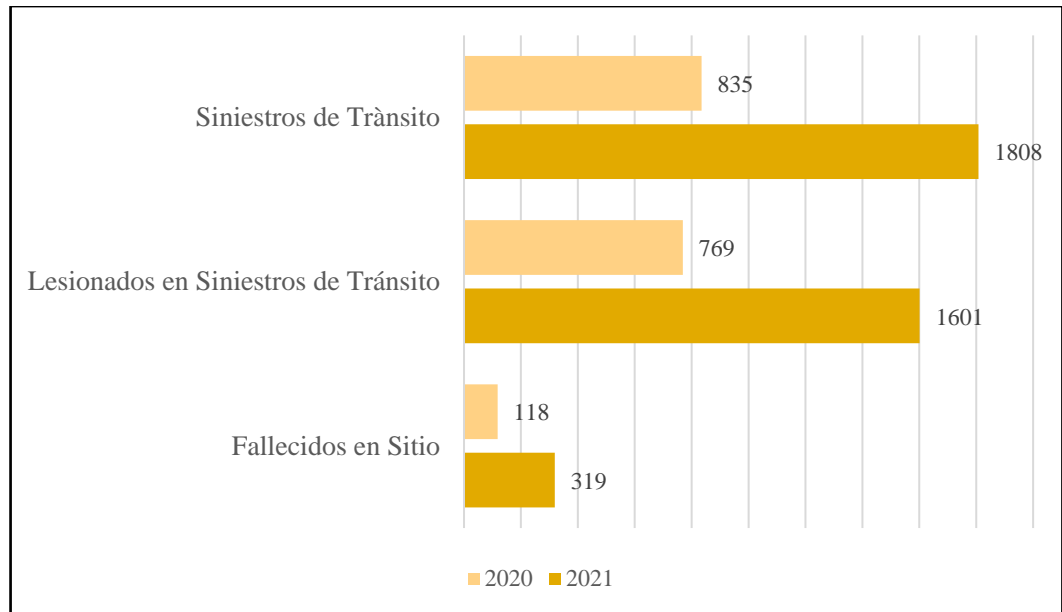
Plan de Mejora para el Transporte Interprovincial de Pasajeros de la Región Litoral del Ecuador

Para enfrentar los problemas que afectan la calidad del servicio en el sector de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador, (específicamente la determinante D2: SEGURIDAD y la determinante D5: CAPACIDAD DE RESPUESTA) y mejorar su contexto actual, es necesario organizar y ejecutar actividades a través de un direccionamiento estratégico; este plan de mejora creará una base para que los integrantes de las operadoras de transporte puedan desempeñar con mayor efectividad sus labores y estar preparados para tomar las mejores decisiones en caso de una calamidad de esta forma se potencializará el servicio que poseen las operadoras de transporte de la región litoral. En otras palabras, el presente plan de mejora ayudará a definir cómo mejorar en las falencias identificadas y analizadas.

Como se puede observar en la figura 18 lamentablemente el historial de seguridad de las operadoras de transporte en el Ecuador ha ido empeorando ya que han aumentado los siniestros de tránsito, lesionados y número de fallecidos, esto respalda la percepción del usuario sobre la seguridad y capacidad de respuesta de los colaboradores de las unidades de transporte (buses) ante emergencias, y no se puede suponer que no ocurrirán emergencias graves en el futuro.

Figura 18

Siniestros de Tránsito, Lesionados y Fallecidos en Sitio - Tipo de Vehículo (Bus)



Nota. Información extraída de Reportes-Nacionales-diciembre-2021. Agencia Nacional de Tránsito ANT.

Muchos incidentes menores pueden convertirse fácilmente en eventos que amenazan la vida si no se tratan de manera oportuna y eficaz. Independientemente del tamaño del sistema y el tipo de servicio proporcionado, un sistema de tránsito debe participar en una planificación cuidadosa y anticipada para responder de manera efectiva a tales sucesos. El nivel de preparación que el personal del sistema de tránsito y de respuesta a emergencias haya proporcionado influirá directamente en la magnitud del peligro para los pasajeros y los daños a los vehículos en una emergencia.

En este plan de mejora se fijan objetivos que permitirán que exista mayor seguridad y capacidad de respuesta mediante el diseño de actuaciones con determinados

responsables para su ejecución; para ello será necesario disponer de recursos para llevar a cabo la medida, prever procedimientos adecuados y establecer un calendario para que las actividades se den de una forma ordenada, sistemática y con una secuencia lógica, orientando a cada uno de los conductores y colaboradores el cumplimiento de éstas.

Además, este plan de mejora influirá de manera interna y externa en el transporte interprovincial de pasajeros, con un enfoque claro en las necesidades específicas del cliente. El plan considera los aspectos que los usuarios calificaron estar en disconformidad de acuerdo al servicio para tomar medidas y aumentar ese valor, por lo que será necesario tener previsto un método para verificar el cumplimiento de cada objetivo.

Justificación

El plan de mejora propuesto para las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador, se realiza enfocándose a las dos dimensiones más bajas que se obtuvieron según los resultados estadísticos del Análisis de la CALIDAD DEL SERVICIO aplicando el modelo SERVQUAL.

La figura 17 mostrada anteriormente nos indica que las dimensiones con menor promedio son las D2 y D5 siendo estas Seguridad y Capacidad de Respuestas respectivamente. Por lo que las actividades a llevarse a cabo en este plan de mejora están enfocadas en estas dos dimensiones.

El plan establecido se planificará y se elaborará en un ambiente agradable para el personal de las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador,

buscando brindar un excelente servicio al cliente, y adecuarse a los cambios internos y externos del entorno, las estrategias de crecimiento, mejoramiento y el servicio al cliente son parte fundamental para el progreso del transporte interprovincial.

Es importante un plan de mejora, que permita contribuir a cada operadora de transporte interprovincial a ser competitivas y a la vez hacer un mercado atractivo y seguro para los usuarios. La comunicación efectiva es crucial, la información debe de ser clara para así evitar errores de los colaboradores, de igual manera la capacitación continua sobre cómo ejecutar estrategias puede contribuir al bienestar de las operadoras.

Alcance

El Plan de mejora tiene por finalidad producir cambios en la calidad del servicio percibida por los usuarios del transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador, en cuanto a la seguridad y la capacidad de respuesta en situaciones de emergencia. Es por eso que en este capítulo se busca proponer estrategias mediante un plan de mejora, de forma que se podrá aumentar el nivel de confiabilidad de las operadoras de transporte de pasajeros en la región litoral, además de estrategias que permitirán a las diferentes gerencias, tomar las mejores decisiones en pro del desarrollo de las operadoras de transporte.

Objetivos

Objetivo General

Proponer un plan de mejora para el sector de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador, mediante estrategias para mejorar las dos dimensiones que menores promedios obtuvieron a partir de resultados obtenidos en el análisis de la CALIDAD DEL SERVICIO aplicando el modelo SERVQUAL.

Objetivos Específicos

- **D2 – SEGURIDAD**
 - **OBJETIVO 1:** Implementación de sistemas de seguridad de video vigilancia idóneos en las unidades de transporte interprovincial de pasajeros.
 - **OBJETIVO 2:** Implementación de instrumentos de control de velocidad en las unidades de transporte interprovincial de pasajeros.
 - **OBJETIVO 3:** Implementación de herramientas de comunicación (colaboradores - usuarios) en las unidades de transporte interprovincial de pasajeros.
- **D5 – CAPACIDAD DE RESPUESTA**
 - **OBJETIVO 4:** Realizar capacitaciones al personal (colaboradores) para el mejoramiento de la capacidad de respuesta ante emergencias, accidentes y robos.

Determinación de Estrategias

D2 – SEGURIDAD

OBJETIVO 1

Implementación de sistemas de seguridad de video-vigilancia idóneos en las unidades de transporte interprovincial de pasajeros.

ESTRATEGIAS

La Agencia Nacional de Tránsito y el ECU911 con el proyecto Transporte Seguro tienen a disposición 4 tipos de kit de seguridad, sin embargo, muchas unidades de transporte interprovincial tienen instalado el kit básico, que consta de:

- 1 MDVR
- 2 CÁMARAS:
 - **Cámara 1:** instalada en la cabina del conductor. (con infrarrojo).
 - **Cámara 2:** instalada en el pasillo del bus. (con infrarrojo).
- 1 BOTÓN DE PÁNICO instalado en la parte izquierda de la cabina para el conductor.

En este plan de mejora se sugiere comprar y equipar a todas las unidades de transporte interprovincial de pasajeros de la región litoral del Ecuador con el kit completo de seguridad, que consta de:

- 1 MDVR
- 4 CÁMARAS

- **Cámara 1:** Instalada en la cabina del conductor (con infrarrojo).
- **Cámara 2:** Instalada al inicio del pasillo del bus (con infrarrojo).
- **Cámara 3:** Instalada a la mitad del pasillo del bus (con infrarrojo).
- **Cámara 4:** Instalada en la cabina con vista frontal hacia la carretera. (sin infrarrojo)
- 1 BOTÓN DE PÁNICO instalado en la parte izquierda de la cabina para el conductor.
- 1 SENSOR DE PUERTA
- 1 PARLANTE
- 1 PANTALLA LED (Indica placa del bus y velocidad del mismo)
- 1 EQUIPO DE ALARMA, LUZ Y VOZ. (parlante, indicador led)

Con el Kit completo de seguridad se podrá monitorear los sucesos dentro de las unidades de transporte interprovincial de pasajeros es el uso de cámaras de videovigilancia para registrar la secuencia de eventos, acciones del personal, uso de equipo en todo momento e incluso en situaciones de emergencia. La grabación por cámaras de videovigilancia del brindará a los observadores y revisores una visión general de todos estos sucesos.

Figura 19

Kit Completo de Seguridad



Nota. Imagen tomada de Plan Transporte Seguro-2019. ECU911.

OBJETIVO 2

Implementación de instrumentos de control de velocidad en las unidades de transporte interprovincial de pasajeros.

ESTRATEGIA

A parte de la pantalla led del kit completo de Transporte Seguro, se recomienda el uso de un velocímetro digital para buses, que sea ubicado al inicio del pasillo de bus.

Este velocímetro digital permitirá que el usuario este informado si la unidad de transporte sobrepasa el límite de velocidad permitida, que es 90 Km/H, haciendo un sonido de advertencia, mismo que pondrá en alerta al usuario y poder comunicar al ECU911 el exceso de velocidad al que viaja en la unidad de transporte.

De igual manera el velocímetro digital cuenta con reloj incorporado para que así los usuarios puedan tener control del tiempo.

Figura 20

Velocímetro



Nota. Imagen tomada de ImpleSeg - Implementos y Servicios.

Figura 21

Velocímetro Instalado en Unidad de Transporte Público (Bus)



Nota. Imagen tomada de Guayas avisos, velocímetro.

OBJETIVO 3

Implementación de herramientas de comunicación (colaboradores - usuarios) en las unidades de transporte interprovincial de pasajeros.

ESTRATEGIAS

En el análisis de datos en la pregunta número 10, correspondiente al determinante número dos, nos indica que con un promedio de 2.92 sobre 5 los transportistas comunican donde será la siguiente parada.

Por ende, se recomienda la compra, instalación y uso de micrófonos tipo ganso, mismos que permitirán:

- Dar mensaje de bienvenida.
- Comunicar la siguiente parada que realizará la unidad de transporte.
- Dar información necesaria a los usuarios.
- Dar mensaje de agradecimiento y despedida.

Figura 22

Micrófonos Tipo Ganso

Nota. Imagen tomada SeguryTrack - Ventas



Figura 23

Micrófono Tipo Ganso Instalado en Unidad de Transporte Público (Bus)



Nota. Imagen tomada shutterstock - Ventas

D5 – CAPACIDAD DE RESPUESTA

OBJETIVO 4

Realizar capacitaciones al personal (colaboradores) para el mejoramiento de la capacidad de respuesta ante emergencias, accidentes y robos.

ESTRATEGIAS

Uno de los aspectos principales para elevar la calidad del servicio en las cooperativas de transporte de la región litoral de Ecuador, es el mejoramiento continuo, en este caso la clave principal es la capacitación, puesto que no solo está destinada a fortalecer la atención al cliente, sino también abordar temas fundamentales como lo son las situaciones de emergencia, accidentes y robos preparando a cada uno de los colaboradores en brindar el servicio dentro de las unidades de transporte; para ello es

necesario que estos participen en una planificación cuidadosa y anticipada para responder de manera efectiva a estas emergencias.

Se recomienda que las capacitaciones a llevarse a cabo sean por cada área:

- **Emergencia:** Capacitaciones realizadas por personal de la Cruz Roja, estas ayudarán a planificar, organizar y ejecutar ordenadamente las actividades necesarias para actuar en una emergencia.

Figura 24

Capacitaciones Brindadas por el Personal de la Cruz Roja



Nota. Imagen tomada Cruz Roja Ecuatoriana

- **Accidentes:** Capacitaciones realizadas por el personal de Cruz Roja, se podrá brindar atención a las personas en emergencias médicas, con técnicas de estabilización, desde el lugar del accidente hasta el hospital más cercano.

Figura 25

Capacitaciones Brindadas por el Personal de la Cruz Roja



Nota. Imagen tomada Cruz Roja Ecuatoriana

- **Robos:** Capacitaciones realizadas por el personal de la Policía Nacional, donde se busca tener capacidades o aptitudes que se logren desarrollar en los colaboradores para que puedan llevar a cabo operaciones y procedimientos en prácticas diversas asociadas con la seguridad.

Figura 26

Capacitaciones brindadas por el personal de la Policía



Nota. Imagen tomada de Policía Nacional Del Ecuador

Cronogramas

Tabla 13

Cronograma

Cronograma por Trimestre												
	Trimestre N° 1			Trimestre N° 2			Trimestre N° 3			Trimestre N° 4		
Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Implementación del Kit de seguridad		X						X				
Implementación de velocímetro digital		X							X			
Implementación de micrófono		X							X			
Capacitaciones		X			X			X			X	

Tabla 14*Cronograma de Implementación del Kit de Seguridad*

Cronograma por Actividad				
Actividad: Implementación del Kit de Seguridad				
Actividad	Objetivo	Responsable	Recursos	Fecha
Compra del kit de seguridad	Adquirir el kit completo de seguridad, mismo que es el idóneo para los buses interprovinciales	Operadora de transporte	Precio de kit completo: \$1326,09	23-feb
Instalación del kit de seguridad	Realizar una instalación correcta y funcional del kit de seguridad	Técnicos de Transporte Seguro	Precio de instalación: \$30	25-feb
Revisión del kit de seguridad	Realizar una revisión de la funcionalidad correcta del kit de seguridad	Técnicos de Transporte Seguro	Precio de revisión: \$20	15-ago

Tabla 15*Cronograma Implementación de Velocímetro Digital*

Cronograma por Actividad				
Actividad: Implementación de Velocímetro Digital				
Actividad	Objetivo	Responsable	Recursos	Fecha
Compra del velocímetro digital	Adquirir el velocímetro digital, ideal para los buses interprovinciales.	Operadora de transporte	Precio de velocímetro: \$45	24-feb
Instalación del velocímetro digital	Realizar una instalación correcta y funcional del velocímetro digital.	Radiotécnico	Precio de instalación: \$25	27-feb
Revisión del velocímetro digital	Realizar una revisión de la funcionalidad correcta del velocímetro digital.	Radiotécnico	Precio de revisión: \$15	12-sep

Tabla 16*Cronograma de Implementación de micrófono*

Cronograma por Actividad				
Actividad: Implementación de micrófono				
Actividad	Objetivo	Responsable	Recursos	Fecha
Compra del micrófono tipo ganso	Adquirir el micrófono tipo ganso ideal para usar en los buses interprovinciales.	Operadora de transporte	Precio de velocímetro: \$72,80	24-feb
Instalación del micrófono tipo ganso	Realizar una instalación correcta y funcional del micrófono tipo ganso.	Radiotécnico	Precio de instalación: \$20	27-feb
Revisión del micrófono tipo ganso	Realizar una revisión de la funcionalidad correcta del micrófono tipo ganso.	Radiotécnico	Precio de revisión: \$10	12-sep

Tabla 17*Cronograma Capacitaciones*

Cronograma por Actividad				
Actividad: Capacitaciones				
Actividad	Objetivo	Responsable	Recursos	Fecha
Capacitaciones para emergencia	Tener conocimientos de la planeación organización y ejecución de un plan de emergencia.	Capacitadores de Cruz Roja Ecuatoriana	Precio por capacitación: \$100	26-feb
Capacitaciones para accidentes	Tener conocimientos de primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar básica y atención pre-hospitalaria.	Capacitadores de Cruz Roja Ecuatoriana	Precio por capacitación: \$100	14-may 12-nov
Capacitaciones para robos	Poder llevar a cabo operaciones y procedimientos en prácticas diversas asociadas con la seguridad.	Capacitadores del personal de Policía Nacional	Precio por capacitación: \$100	16-ago

Recursos

Tabla 18

Presupuesto del Cronograma

Detalle	Cantidad	V/U (USD)	Total (USD)
Compra del kit de seguridad	1	1.326,09	1.326,09
Instalación del kit de seguridad	1	30,00	30,00
Revisión del kit de seguridad	1	20,00	20,00
Compra del velocímetro digital	1	45,00	45,00
Instalación del velocímetro digital	1	25,00	25,00
Revisión del velocímetro digital	1	15,00	15,00
Compra del micrófono tipo ganso	1	72,80	72,80
Instalación del micrófono tipo ganso	1	20,00	20,00
Revisión del micrófono tipo ganso	1	10,00	10,00
Capacitaciones para emergencia	1	100,00	100,00
Capacitaciones para accidentes	2	100,00	200,00
Capacitaciones para robos	1	100,00	100,00
			1.963,89

CONCLUSIONES

En este proyecto de investigación se tomó como referencia la teoría del modelo SERVQUAL de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry. Mediante las cinco determinantes que componen el modelo, siendo estas: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía, y capacidad de respuesta, se pudo analizar la calidad del servicio que brindan las operadoras en el sector de transporte interprovincial en la región Litoral del Ecuador, siendo el transporte interprovincial aquel que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites del territorio nacional, siempre y cuando tengan un permiso de operación otorgado por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

En la revisión del marco referencial, se evidenciaron estudios en otros países donde claramente el modelo Servqual fue una herramienta primordial para analizar la percepción del cliente vs las expectativas sobre el servicio, y se demuestran los factores que deben mejorar para satisfacer las necesidades de los usuarios de acuerdo a su contexto de estudio, que los acercará a la calidad ideal.

Los datos recopilados para esta investigación se realizaron mediante la herramienta de encuesta dirigida a usuarios que hacen uso de las operadoras de transporte interprovincial de la Región Litoral del Ecuador. La encuesta constó con preguntas de filtro como sexo, edad, nivel de educación, provincia de residencia; de igual manera se plantearon 5 preguntas por cada una de las dimensiones, con la herramienta de medición de escala de Likert. Aplicándola a una muestra de 385 personas, dato que fue obtenido por medio del muestreo no probabilístico, con la fórmula de población infinita en base a que la población supera los 100.000 individuos.

Gracias al uso de la herramienta estadística ANOVA, que tuvo que pasar pruebas de normalidad y homogeneidad con las pruebas de Shapiro-Wilk y de

Bartlett respectivamente, se mostraron diferencias significativas de algunas determinantes que se pudieron evidenciar en la prueba Tukey; llegando a la conclusión que la determinante de menor aceptación en la calidad percibida por el cliente del servicio de transporte interprovincial de pasajeros de la región Litoral del Ecuador, es la determinante cinco, denominada capacidad de respuesta, con un promedio de 2.75 sobre 5

Así mismo, podemos indicar de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas el nivel de desacuerdo según la opinión de los encuestados gracias al uso de la escala de Likert, en donde seis de las veinticinco preguntas obtuvieron los menores promedios, mismos que reflejan las probables causas que afectan la calidad del servicio de transporte interprovincial de la Región Litoral del Ecuador. Siendo estos: el incumplimiento de los protocolos de bioseguridad, las pocas cámaras de video-vigilancia instaladas en las unidades no transmiten seguridad, los usuarios perciben que los transportistas no poseen la capacidad de respuesta pertinente ante emergencias, accidentes y robo.

Con los resultados obtenidos aplicando el modelo SERVQUAL se elaboró un plan de mejora para las dimensiones de menor aceptación, determinadas y analizadas desde el punto de vista estadístico, que fueron seguridad y capacidad de respuesta con un promedio de 2.77 y 2.72 sobre 5, respectivamente.

Se debe reconocer la necesidad que tienen los sistemas de tránsito para que puedan abordar una planificación de respuesta a emergencias como parte de sus operaciones, por lo que será conveniente aplicar el plan de mejora propuesto que les permitirá evaluar, desarrollar, documentar, mejorar sus capacidades y coordinar estos

esfuerzos con las organizaciones de respuesta a emergencias de la manera que mejor proteja al público que viaja y al tránsito vehicular.

RECOMENDACIONES

El plan de mejora se adaptará a las necesidades de cada operadora de transporte interprovincial de la región Litoral del Ecuador, es decir, si una operadora de 30 unidades de transporte, tiene 10 unidades con el kit completo de seguridad, se debe gestionar la compra de las 20 que no lo tienen.

La compra, instalación y revisión del kit de seguridad, velocímetro digital y el micrófono tipo ganso pueden ser gestionada por cada operadora de transporte y posteriormente ser cobradas en un solo pago o por partes en las liquidaciones mensuales o quincenales a los socios o accionistas.

El gasto realizado en las 4 capacitaciones que se proponen, puede correr por cuenta de la operadora de transporte interprovincial de la región Litoral del Ecuador.

Una vez aplicado el plan de mejora se recomienda hacer una futura investigación para evaluar mediante el uso del modelo ServQual, la nueva percepción del cliente principalmente sobre las determinantes de Seguridad y Capacidad de Respuestas en el servicio del transporte interprovincial de la región Litoral del Ecuador y así conocer la efectividad del plan de mejora.

De igual manera se recomienda realizar esta investigación a nivel nacional en sector de transporte interprovincial.

REFERENCIAS

- Agudelo , G., Aignerren , M., & Ruiz , J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimenta. La sociología en sus escenarios. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/6545>
- Ahmad, F., Mohammad, Y., & Mina, E. (2011). Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model. *ELSEVIER*, 15(1), 2299-2304. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042811006434>
- Arrellano, H. (2017). Quality in service as a competitive advantage. *Dominio Científico*, 3(1), 72-83. Obtenido de http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf
- Ávila, L. (2010). El servicio al cliente influye en el incremento de ventas en la imprenta Megagraf, de la ciudad de Ambato en el año 2009 - 2010. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/652/1/SE-04.pdf>
- Baca, M. (2019). Brechas de servicio en un área de una compañía aérea. Universidad ESAN, Lima. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1503/2018_ADYDE_18-2_12_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Central del Ecuador. (2021). Producto Interno Bruto. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1421-la-pandemia-incidio-en-el-crecimiento-2020-la-economia-ecuatoriana-decrecio-7-8>
- Barnett, & Lewis. (1994). *Outliers in Statistical Data*. John Wiley.
- Bustamante & Zerda. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio el modelo servqual. *Revista Empresarial*, 13-25.
- Canga & Alarcón. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 30-42.

- Canto, Á. G. (2020). Escala de Likert - Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la Alta Tecnología y Sociedad*, 38-45.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. Obtenido de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Duque, O., & Edison, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR/ ESTRATEGIA Y ORGANIZACIONES*, 64 - 80.
- FENACOTIP. (2021). www.fenacotip.com.
- Flores, M., & León, L. (2014). El modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio al cliente aplicado en la empresa ETAPA EP. Universidad del Azuay, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3543/1/10234.pdf>
- Ganga , F., Alarcón, N., & Pedraja, N. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Gómez, A. (03 de Octubre de 2019). Transporte interprovincial. (J. Santamaría, Entrevistador)
- Hernández, D. (2017). Transporte Público, bienestar y Desigualdad: Cobertura y capacidad de pago en la ciudad de Montevideo. *CEPAL N°122*, 165-184.
- Ibarra, L., Romero, N., & Paredes, D. (2017). La calidad del servicio en el sistema de transporte público. *Innovaciones de Negocios*, 263 - 286.

- Ibarra, L., Romero, N., & Paredes, D. (2017). La calidad del servicio en el sistema de transporte público. *Innovaciones de Negocios*, 263 - 286.
- ICHI.PRO. (2020 -2022). Obtenido de <https://ichi.pro/>: <https://ichi.pro/es/la-estadistica-prospera-todo-cientifico-de-datos-debe-conocer-192935504292223>
- Ijadi, A., Abbas, S., & Ashkan, H. (2019). European Research on Management and Business Economics 25 (2019) 151–164 www.elsevier.es/ermbeService quality measurement model integrating an extendedSERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research*, 25(1), 151-164. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2444883418302596?token=33099E8EE764FB2795F720BA60F79F13CCBCD9413CDBBC47CA0DAB789CC36795C1F52288433524F28DE4F3C09874306&originRegion=us-east-1&originCreation=20211229203208>
- INEC. (2020). EL TRASPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS EN ECUADOR Y QUITO: PERSPECTIVA HISTÓRICA Y SITUACIÓN ACTUAL. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Estudios/Estudios_Economicos/Transporte_Quito.pdf
- INEC. (2021). www.ecuadorencifras.gob.ec. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>.
- Isaias, E., & Fernández, E. (2017). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. *Esic*, 50.
- Junior Cardoso, Leoni Godoy, Tais Godoy, Roger Da Silva. (2017). Uso de la escala SERVQUAL para medición de calidad: estudio de caso en una empresa de transporte público. *Revista de Administração da Universidade Federal de SANTA mARTA*, 894 - 910.
- Lara, L. (2015). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, 25-31.
- Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial. (2021). Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial. Registro Oficial Suplemento 398 de 07-ago.-2008, 1-126.

- López, A., & Abarca, R. (2017). ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS PROMOTORES DE SERVICIOS FINANCIEROS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA BANCARIO. Universidad Nacional San Agustín , Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6147/BSall%C3%B3ab.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Mamani, A. (2017). Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno 2017. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani_Mamani_Armando_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marco Alberto Valenzo, Daniel Adan Lázaro, Jaime Apolinar Martínez. (2019). Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio de transporte público en Morelia, Mexico. Revista DYNA, 64 - 74.
- Martín, R. D., Barroso, C. C., & Martín, A. E. (2018). EL VALOR PERCIBIDO DE UN SERVICIO. Revista Española de investigación de marketing ESIC, 47 - 73.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 38-47.
- Modesto, A., & Disnela, Y. (2017). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM Internacional SAC – Huánuco. 2017. Huánuco – Perú.
- Monroy, M. (2019). Factores de la satisfacción del cliente: perspectivas en restaurantes de comida rápida. Revista de Investigación de la institución Universitaria, 70-87.

- Montalvo, F. (2018). Gap of the public cleaning service in the city of Tingo Maria, Peru. *Dialnet*, 79(2), 291-297. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6794811>
- Navarro & Galilea. (2018). Transporte y su integración con el entorno urbano: ¿cómo incorporamos los beneficios de elementos urbanos en la evaluación de proyectos de transporte? *EURE (SANTIAGO)*, 56-68.
- Numpaque, A., & Rocha, A. (2016). SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: a literature review. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>
- Otero, A. (2018). Enfoques de Investigación. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morpholog.*, 227.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. . *Journal Of Marketing*, 41-50.
- Patiño & Beltrán. (2022). Transporte activo: distancia entre el hogar y la escuela Active transportation: distance between home and school. *Federación Española de Asociaciones de Docentes de Educación Física* , 364-369.
- Pazmiño , A., & Flor, C. (2008). Diseño de un modelo para la determinación de la satisfacción del cliente para el mejoramiento de las operaciones internas de la empresa Papeles S.A. Universidad San Francisco de Quito, Quito. Obtenido de <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/632/1/87580.pdf>
- PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR. (2017). PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2017-2021. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

- Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial . (2012). Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial . Decreto Ejecutivo 1196, 1-91.
- Reina, M. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. Revista Perspectivas(34). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Requejo, C. (2019). DETERMINACIÓN DEL GRADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA LA EMPRESA RIOTEX GROUP E.I.R.L. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejp, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1877/1/TL_RequejoEspinalCristian.pdf
- Roja, C. G. (2016). El transporte: concepto, características, funciones y clases de transportes, Apuntes de Turismo. Universidad Rey Juan Carlos , 1-12.
- Rose Luke, Gert Heyns. (2019). Un análisis de la calidad del transporte público en Johannesburgo, Sudáfrica, utilizando un modelo SERVQUAL adaptado. ScienceDirect, 3562 – 3576.
- Salazar & Lorenzo. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios.), 18-24.
- Salazar, C. (2018). Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017. Tesis de Postgrado , Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20555/salazar_hc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, S. G. (2016). COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. San Vicente.
- Shapiro, S., & Wilk, M. (1965). Test Shapiro-Wilk.

- Tako, J., Gonzalez, M., & Alvarado, K. (2018). MODELO DE BRECHAS: ANÁLISIS DE EXPECTATIVAS DE LOS MODELO DE BRECHAS: ANÁLISIS DE EXPECTATIVAS DE LOS SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA PUCP. Pontificia Universidad Católica del Perú , Lima. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13131/TAKO_QUIROZ_GONZALES_IZAGUIRRE_ALVARADO_ROSALES%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tukey, J. W. (1991). The Collected Works of John W. Tukey: More Mathematical 1938-1984 (Wadsworth & Brooks/Cole Statistics/probability Series). Kluwer Academic Publishers Group.
- Valdés, A., Espinosa, L., Suárez, J., Sánchez, Y., Robaina, A., & Martínez, E. (2017). Mathematical model to evaluate the customer service based on compensatory fuzzy logic. *Ingeniería Industrial*, 54(2), 193-200. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v38n2/rii080217.pdf>
- Valencia, E. (2015). Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad de servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10269/1/UPS-GT001302.pdf>
- Zada M., Arco V. (2018). Medir la calidad de los servicios logísticos en la empresa de transporte utilizando el MODELO SERVQUAL. *International Conference on Management, Engineering and Environment - ICMNEE*, 119 - 129.
- Zarraga, L. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. *Revista de estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 46-65.
- Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (2004). *Relevant Knowledge series: Service Quality*. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35 - 48.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Señor encuestado

Este cuestionario es con fines de investigación, por lo tanto, es anónimo, y no se preguntará por su nombre o dirección, la información que nos proporcione será utilizada para conocer a fondo sobre la satisfacción del servicio de transporte interprovincial de la región Litoral del Ecuador. Recuerde que no hay respuestas ni buenas ni malas gracias por su atención.

Objetivo

Levantar información técnica sobre la calidad del servicio del transporte interprovincial de la región Litoral del Ecuador

Tabla 19

Formato de Encuesta SERQUAL



Elementos de fiabilidad	1	2	3	4	5
¿Le parece correcto el valor del pasaje pagado?					
¿Los buses ofrecen un buen servicio?					
¿Los buses realizan el servicio en el tiempo prometido?					
¿Se cumplen los respectivos protocolos de bioseguridad?					
¿Los transportistas comunican donde será la siguiente parada?					

Elementos de seguridad	1	2	3	4	5
¿Las cámaras de seguridad de los buses, le transmiten seguridad?					
¿Considera que el servicio de transporte es confiable?					
¿Se siente seguro viajando en los buses?					
¿Considera que los transportistas son personas educadas?					
¿Considera que la velocidad a la que van los buses es la adecuada?					
Elementos tangibles	1	2	3	4	5
¿Los buses en los que viaja, los considera modernos?					
¿Los transportistas tienen buena apariencia (vestimenta/aseo)?					
¿Considera cómodos los asientos de los buses?					
¿Las películas que se muestran, le parecen interesantes?					
¿El aire acondicionado abasteció sus necesidades?					
Elementos de empatía	1	2	3	4	5
¿Los horarios de atención le parecen los más convenientes?					
¿Cómo se siente respecto a la atención del servicio de transporte?					
¿Los transportistas responden a las preguntas de los usuarios?					
¿Considera que los transportistas son personas amables?					

¿Cree que la empresa de transporte comprende las necesidades del cliente?					
Elementos de capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
¿Los transportistas siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?					
¿Considera que los transportistas se encuentran capacitados en caso de una emergencia?					
¿Considera que los transportistas se encuentran capacitados en caso de un accidente?					
¿Considera que los transportistas se encuentran capacitados en caso de un robo?					
¿El proceso de pago del pasaje, le pareció el indicado?					

Anexo 2. Solicitudes para realizar encuestas

Entrega de solicitud para realizar encuestas en terminal de Guayaquil



Con atención a:

Administración del TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

Por medio del presente OSCAR STALIN LÓPEZ VERA con C.C. 0928194273 Y KARLA PAMELA TIGRERO GALDEA con C.C. 1717945826 estudiantes de la carrera de Administración De Empresas de la Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. **Cursantes de UNIDAD DE TITULACIÓN (TESIS).**

Solicitamos encarecidamente nos permitan realizar encuestas a la ciudadanía dentro de las instalaciones del **TERMINAL TERRESTRE**, específicamente en los **andenes de salida de los buses interprovinciales.**

El objetivo de la encuesta es levantar información sobre el **Análisis de la CALIDAD DEL SERVICIO** aplicando el modelo **SERVQUAL** en las **operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador.**

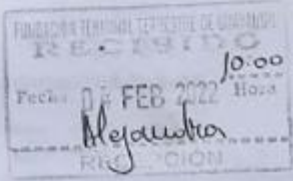
Agradecemos de antemano el apoyo prestado a la presente petición.

Atentamente.




OSCAR STALIN LÓPEZ VERA
C.C. 0928194273

KARLA PAMELA TIGRERO GALDEA
C.C. 1717945826



Entrega de solicitud para realizar encuestas en terminal de Manta



Con atención a:

Administración del TERMINAL TERRESTRE DE MANTA


Por medio del presente OSCAR STALIN LÓPEZ VERA con C.C. 0928194273 Y KARLA PAMELA TIGRERO GALDEA con C.C. 1717945826 estudiantes de la carrera de Administración De Empresas de la Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. **Cursantes de UNIDAD DE TITULACIÓN (TESIS).**

Solicitamos encarecidamente nos permitan realizar encuestas a la ciudadanía dentro de las instalaciones del **TERMINAL TERRESTRE**, específicamente en los **andenes de salida de los buses interprovinciales.**

El objetivo de la encuesta es levantar información sobre el **Análisis de la CALIDAD DEL SERVICIO aplicando el modelo SERVQUAL en las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador.**

Agradecemos de antemano el apoyo prestado a la presente petición.

Atentamente.



OSCAR STALIN LÓPEZ VERA
C.C. 0928194273

KARLA PAMELA TIGRERO GALDEA
C.C. 1717945826

Entrega de solicitud para realizar encuestas en terminal de Santa Elena



Con atención a:

Administración del TERMINAL TERRESTRE DE SANTA ELENA

Por medio del presente OSCAR STALIN LÓPEZ VERA con C.C. 0928194273 Y KARLA PAMELA TIGRERO GALDEA con C.C. 1717945826 estudiantes de la carrera de Administración De Empresas de la Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. **Cursantes de UNIDAD DE TITULACIÓN (TESIS).**

Solicitamos encarecidamente nos permitan realizar encuestas a la ciudadanía dentro de las instalaciones del **TERMINAL TERRESTRE**, específicamente en los **andenes de salida de los buses interprovinciales.**

El objetivo de la encuesta es levantar información sobre el **Análisis de la CALIDAD DEL SERVICIO aplicando el modelo SERVQUAL en las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador.**

Agradecemos de antemano el apoyo prestado a la presente petición.

Atentamente,



OSCAR STALIN LÓPEZ VERA KARLA PAMELA TIGRERO GALDEA
C.C. 0928194273 C.C. 1717945826



Identificación de Oscar López Vera para realizar encuestas en los terminales



terrestres

Identificación de Karla Tigrero Galdea para realizar encuestas en los terminales



terrestres

Anexo 3. Evidencias de levantamiento de información

Encuestas realizadas en Terminal Terrestre de Guayaquil





Encuestas realizadas en Terminal Terrestre de Manta



Encuestas realizadas en Terminal Terrestre de Santa Elena





Anexo 4. Estadística

```

> tapply(DATO, DIMENSION, mean)
D1          D2          D3          D4
  D5
2.805195    2.768312    2.997403    3.102338    2.715844
> tapply(DATO, DIMENSION, sd)
D1          D2          D3          D4
  D5
0.18072025 0.22258543 0.08085393 0.09973147 0.26848023
> #Ver si se puede aplicar ANOVA
> tapply(DATO, DIMENSION, shapiro.test)
Shapiro-Wilk normality test
$D1
data: X[[i]]
W = 0.86389, p-value = 0.2426
$D2
W = 0.97543, p-value = 0.9088
$D3
W = 0.9171, p-value = 0.5114
$D4
W = 0.95301, p-value = 0.7587
$D5
W = 0.98315, p-value = 0.9507
> bartlett.test(DATO~factor(DIMENSION))
Bartlett test of homogeneity of variances
data: DATO by factor(DIMENSION)
Bartlett's K-squared = 6.5921, df = 4, p-value = 0.1591
> #ANOVA
> ANOVA_DATO=aov(DATO~factor(DIMENSION))
> summary(ANOVA_DATO)
              Df      Sum Sq    Mean Sq    F value
              Pr(>F)
factor(DIMENSION)  4      0.5411     0.13526
3.96      0.0159
Residuals        20      0.6831     0.03415
---
> TukeyHSD(ANOVA_DATO)
Tukey multiple comparisons of means
95% family-wise confidence level
Fit: aov(formula = DATO ~ factor(DIMENSION))
$`factor(DIMENSION)`

```

	diff	lwr	upr	p adj
D2-D1	-0.03688312	-0.38663980	0.31287357	0.9976620
D3-D1	0.19220779	-0.15754889	0.54196448	0.4881127
D4-D1	0.29714286	-0.05261383	0.64689954	0.1206247
D5-D1	-0.08935065	-0.43910733	0.26040603	0.9378409
D3-D2	0.22909091	-0.12066577	0.57884759	0.3201028
D4-D2	0.33402597	-0.01573071	0.68378266	0.0656360
D5-D2	-0.05246753	-0.40222422	0.29728915	0.9909463
D4-D3	0.10493506	-0.24482162	0.45469175	0.8943565
D5-D3	-0.28155844	-0.63131512	0.06819824	0.1537065
D5-D4	-0.38649351	-0.73625019	-0.03673682	0.0258906


DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN


Nosotros, **López Vera, Oscar Stalin** con C.C: # **0928194273** y **Tigrero Galdea, Karla Pamela**, con C.C: # **1717945826** autores del trabajo de titulación: **Análisis de la CALIDAD DEL SERVICIO aplicando el modelo SERVQUAL en las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador**, previo a la obtención del título de **Licenciados en administración de empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **19 de febrero** de **2022**

f. 
López Vera, Oscar Stalin
C.C: **0928194273**

f. 
Tigrero Galdea, Karla Pamela
C.C: **1717945826**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis de la CALIDAD DEL SERVICIO aplicando el modelo SERVQUAL en las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador		
AUTOR(ES)	López Vera, Oscar Stalin; Tigrero Galdea, Karla Pamela		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Traverso Holguín, Paola Alexandra, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales		
CARRERA:	Administración de empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciatura en administración de empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	19 de febrero de 2022	No. DE PÁGINAS:	121
ÁREAS TEMÁTICAS:	Sector de transporte interprovincial de pasajeros, operadoras de transporte, unidades de transporte, plan de mejora		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Atención al cliente, calidad del servicio, transporte interprovincial, ServQual, percepción.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	En el presente documento se realiza una investigación sobre la calidad del servicio del transporte interprovincial de pasajeros de la región Litoral del Ecuador, mediante el modelo ServQual y sus cinco determinantes: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta, usando como indicador de medida la escala de Likert, con el cual se evidenció cuáles son las causas que afectan la calidad del servicio de transporte de pasajeros. Mediante el uso de herramientas en estadísticas inferencial como Anova y el método Tukey, se facilitó la comparación de las cinco determinantes del modelo ServQual, con los datos obtenidos mediante encuestas, a una muestra de 385 personas que hacen uso del transporte interprovincial de pasajeros, se pudo determinar e identificar la determinante de menor aceptación en la atención del cliente del transporte interprovincial de la región Litoral del Ecuador, proponiendo mediante los resultados la elaboración de un plan de mejora que agregue valor a las determinantes de menor aceptación.		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 985193747 +593 960478207	E-mail: oskr_9-09@hotmail.com ktigrero08@outlook.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Traverso Holguín, Paola Alexandra		
	Teléfono: +593 999406190		
	E-mail: paola.traverso@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			