



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TÍTULO:

Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

AUTORES:

Chiriguayo Cornejo, Christian David

Pazmiño Cuesta, Raúl Fernando

TEMA:

“Análisis de los factores de la calidad de atención al cliente en la Terminal Terrestre Sumpa para promover el desarrollo turístico de la comunidad de Santa Elena”

TUTORA:

Ing. Zerda Barreno Elsie Ruth, Mgs

Guayaquil, Ecuador

2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

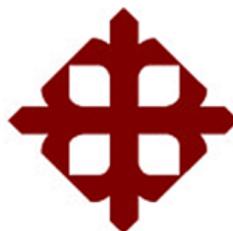
Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Chiriguayo Cornejo, Christian David, Pazmiño Cuesta, Raúl Fernando** como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

TUTORA

Ing. Zerda Barreno Elsie Ruth, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.
Guayaquil, a los 11 días del mes de marzo del año 2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Christian David Chiriguayo Cornejo

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación “Análisis de los factores de la calidad de atención al cliente en la Terminal Terrestre Sumpa para promover el desarrollo turístico de la comunidad de Santa Elena” previa a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 11 días del mes de marzo del año 2016

EL AUTOR

Chiriguayo Cornejo Christian David



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Raúl Fernando Pazmiño Cuesta

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación “Análisis de los factores de la calidad de atención al cliente en la Terminal Terrestre Sumpa para promover el desarrollo turístico de la comunidad de Santa Elena” previa a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 11 días del mes de marzo del año 2016

EL AUTOR

Pazmiño Cuesta Raúl Fernando



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Raúl Fernando Pazmiño Cuesta

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: “**Análisis de los factores de la calidad de atención al cliente en la Terminal Terrestre Sumpa para promover el desarrollo turístico de la comunidad de Santa Elena**” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 11 días del mes de marzo del año 2016

EL AUTOR:

Pazmiño Cuesta Raúl Fernando



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Chiriguayo Cornejo Christian David

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“Análisis de los factores de la calidad de atención al cliente en la Terminal Terrestre Sumpa para promover el desarrollo turístico de la comunidad de Santa Elena”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 11 días del mes de marzo del año 2016

EL AUTOR:

Chiriguayo Cornejo Christian David

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su infinito amor al darme vida, por darme salud y bendecirme día a día ayudándome a terminar esta etapa tan importante en mi vida.

A mi madre Rosa Victoria Cornejo Cevallos quien ha sido un pilar importante en vida. Fue ella quien me enseñó lo más importante en esta vida, quien me dijo que era bueno o malo y me ayudó a tomar buenas decisiones las que me han llevado hasta donde he querido;

A mi segunda madre Majorie Guevara Cornejo, mujer luchadora que siempre me sacó adelante me apoyo en todo lo necesario en este logro conseguido.

A mi familia, hermanas, padre, que me apoyaron en todo para que siga sin rendirme y haber obtenido este logro.

A mi compañero de tesis Raúl y mi mejor amigo, quienes han compartido grandes momentos conmigo y han estado siempre apoyándome.

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, principalmente a docente excelentes que me enseñaron todo lo que se ahora, a nuestra tutora Ing. Elsie Zerda y en especial a la directora de la carrera Ing. María Belén Salazar y el Ing. Eduardo Guzmán por confiar en mí y darme todo el apoyo hasta ahora gracias de corazón.

Chiriguayo Cornejo Christian David

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por darme la vida y por darme la oportunidad de que todos los días me pueda despertar saludable y con ganas de ser un mejor profesional y una mejor persona.

A mis abuelos, Sonia Terán y Fernando Cuesta que son las personas más importantes que tengo, las que me abrieron la puerta de su corazón desde el primer día de mi vida, las que siempre han estado en cada etapa importante y que sé que siempre estarán pase lo que pase.

A mi mama, Yesenia Cuesta Terán porque es quien siempre ha buscado que mi futuro este lleno de éxitos y que salga adelante siempre por mis esfuerzos, eres tu mama la que ha hecho esto posible, el agradecimiento es para toda la vida.

A Gerardo Cabrera E., las palabras se quedarían muy cortas para poder expresar el agradecimiento eterno que tengo hacia usted a pesar de que no lleve su apellido o la sangre no nos haga familiares, es usted la persona que me dio la oportunidad de ser alguien en la vida.

A mi Enamorada Iveth Díaz por el amor, la paciencia, por su preocupación constante por mis estudios, por ser quien siempre está ahí dándome el apoyo, el empuje que necesito y dándome esas ganas de superarme cada día, te amo.

Le agradezco también a mi compañero de tesis y amigo Christian Chiriguayo por tenerme tanta paciencia, por nunca rendirse, por su preocupación y más que nada por su amistad.

A la Ing. Elsie Zerda y en especial a la CPA Laura Vera por compartir sus excelentes conocimientos conmigo.

A los maestros que he tenido a lo largo de los años porque que han aportado con sus conocimientos, experiencias y un sin número de cosas. A mis amigos y a las excelentes personas que he conocido en la U, ustedes hicieron de mi vida universitaria la mejor.

Pazmiño Cuesta Raúl Fernando

DEDICATORIA

Este proyecto de titulación es gracias al esfuerzo de días de arduo trabajo, lucha y el apoyo principal de mi familia y a mi madre aunque no esté conmigo este momento. Es por eso que a ellos les dedico quienes son un pilar importante y apoyo incondicional para mi vida.

Chiriguayo Cornejo Christian David

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación y todos mis años de esfuerzo a mi Madre, Abuelos, Hermano y a Gerardo Cabrera E., esta tesis y todo lo que logre en la vida siempre será gracias a ustedes, de cada uno he aprendido a aceptar las cosas buenas y a superar los momentos difíciles, Muchas Gracias.

Pazmiño Cuesta Raúl Fernando



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

CALIFICACIÓN

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Chiriguayo Cornejo, Christian David	
Pazmiño Cuesta, Raúl Fernando	

**Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs.
PROFESORA TUTORA**

Resumen

El presente trabajo trata de investigar de qué manera incide los factores de calidad de atención al cliente en la terminal terrestre Sumpa para promover el desarrollo turístico de la comunidad de Santa Elena.

Para obtener información sobre las condiciones de la Terminal Terrestre se realizaron varias actividades como la observación directa, salidas de campo, encuestas y entrevistas que permitirían conocer lo que ocurre en la Terminal Sumpa respecto a la atención de los usuarios de la misma. Importante fue la información de la propia administración y las medidas adoptadas para proporcionar servicios de calidad.

De los resultados obtenidos en esta aplicación de formularios se puede indicar que en este lugar la tendencia es similar a la de otras terminales en el país, orientar a las personas sobre las actividades que buscan en un nuevo lugar, prestar los servicios de orientación turística, facilidades de transporte, seguridad en traslados, servicios de gastronomía.

De los resultados obtenidos se presentan un plan de mejoras que ayudará a la Terminal Terrestre de Sumpa a contribuir con uno de los pilares de la economía nacional como es el desarrollo del turismo, mediante servicio de calidad.

Palabras claves: comuna, plan de mejora, terminal terrestre, proyecto, calidad

Abstract

This paper tries to investigate how factors affect the quality of customer service at the bus terminal Sumpa to promote tourism development in the community of Santa Elena.

For information on the conditions of the Terrestrial Terminal various activities such as direct observation, field surveys and interviews that allow us to know what happens in the Terminal Sumpa respect to the attention of users of the same they were made. Important information was the administration itself and the measures taken to provide quality services.

From the results obtained in this application form you can indicate here the trend is similar to that of other terminals in the country, guiding people on activities looking at a new place, provide the services of tourist information, transportation facilities, transportation security, food services. From the results obtained an improvement plan that will help the Earth Terminal Sumpa to contribute to one of the pillars of the national economy such as tourism development through quality service are presented.

Keywords: commune, improvement plan, terrestrial terminal, project, quality

TABLA DE CONTENIDO

Lista de Tablas	xviii
Lista de Figuras.....	xix
Introducción.....	1
Antecedentes	2
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del problema	4
Preguntas De Investigación	4
Justificación	5
Objetivos de la Investigación.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos	6
Capítulo I.....	7
Fundamentación Teórica.....	7
Turismo	7
Turismo como fuente de ingreso.....	8
Capacidad Turística.....	8
La planta turística	9
La Infraestructura.....	9
Terminal Terrestre	10
Características de los Terminales Terrestres.....	11
Responsabilidad sobre el funcionamiento de las Terminales de Pasajeros en el Ecuador	12
Calidad de servicio	12
Pasos para controlar la calidad.....	13

Clientes	14
Atención al Cliente.....	15
Triángulo del Servicio	16
Estrategia del servicio.....	16
Sistemas	16
Personas.....	17
Evaluación de Servicio	17
Marco Legal	17
Constitución del Ecuador	17
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización - COOTAD.....	19
Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Ecuador.....	19
Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros ..	20
Marco conceptual.....	22
Turismo	22
Turista	22
Infraestructura turística	22
Actividades turísticas	22
Capacidad de carga.....	23
Calidad turística	23
Transporte	23
Marco referencial	23
Terminal Terrestre de Cuenca	24
Terminal Terrestre de Durán.....	25
Capitulo II.....	28
Diagnóstico Situacional	28
Investigación de mercado y entorno	28

Características de la Población.....	28
Análisis PEST.....	30
Entorno Político.....	30
Entorno Económico.....	31
Entorno Social.....	33
Tecnológico.....	35
Terminal terrestre de Santa Elena.....	37
Ubicación.....	37
Cooperativas que operan en la terminal.....	39
Cantidad de pasajeros que llegan al Terminal Terrestre.....	39
Capitulo III.....	41
Metodología de la Investigación.....	41
Investigación de Campo.....	41
Enfoque de la Investigación.....	41
Investigación Cuantitativa.....	41
Investigación Cualitativa.....	42
Población.....	42
Muestra.....	42
Formula de muestra infinita.....	43
Datos.....	43
Análisis de las encuestas.....	44
Análisis de la Entrevistas.....	51
Entrevista #1.....	51
Entrevista #2.....	53
Entrevistado 3.....	54
Pregunta 3.....	54
Conclusiones de las Encuestas y Entrevistas.....	55

Capitulo IV.....	56
La propuesta	56
Mercado Objetivo.....	56
Beneficiarios directos del proyecto	56
Beneficiarios indirectos del proyecto:.....	56
Beneficios para la ciudad.....	56
Justificación de la propuesta.....	57
Objetivo de la propuesta	57
Objetivo general	57
Objetivos específicos	57
Análisis de las Fuerzas de Porter	58
Poder de negociación de los proveedores.....	58
Poder de negociación de los clientes	58
Productos sustitutos	59
Competidores potenciales	59
Formato de fichas para la capacitación del personal	60
Programa de mejora de las facilidades turísticas.....	60
Propuesta 1: Mejoramiento de centros de información turísticas.....	61
Propuesta 2: Capacitación de personal en general	61
Propuesta 3: Realización de eventos	63
Propuesta 4: Reubicación de vendedores informales.....	63
Propuesta 5: Uso de las tarjetas electrónicas en la terminal.....	63
Propuesta 6: Instalación de una Agencia Bancaria.	64
Conclusiones.....	64
Recomendaciones.....	66
REFERENCIAS.....	1
ANEXO	6

Lista de Tablas

Tabla 1: Resultados del Censo 2010.....	29
Tabla 2: Instituciones Públicas de Gobiernos Locales – Santa Elena	31
Tabla 3: Características de la Provincia de Santa Elena	32
Tabla 4: Producción Bruta de Santa Elena	32
Tabla 5: Infraestructura y Servicios Turísticos de la Región 5	33
Tabla 6: Indicadores de Desarrollo Humano de Santa Elena	34
Tabla 7: Dotación de Servicios Básicos en Santa Elena.....	34
Tabla 8: indicadores de uso del agua	35
Tabla 9: Estadísticas del uso del internet en el Ecuador	35
Tabla 10: Uso de teléfonos inteligentes en el Ecuador	36
Tabla 11: Análisis FODA	38
Tabla 12: Cantidad de pasajeros que salen de la Terminal Terrestre	39
Tabla 13: Distribución de frecuencia por género de las personas encuestadas	44
Tabla 14: Porcentajes de Procedencia turística.....	45
Tabla 15: Porcentaje de Razón de Llegada a Santa Elena.....	45
Tabla 16: Porcentajes de Destinos del usuario de la terminal	46
Tabla 17: Porcentaje de ¿Cómo calificaría el servicio de los Buses Interprovinciales del terminal de Sta. Elena?	47
Tabla 18: ¿Le gustaría contar con un Servicio de Información Turística de la Terminal de Santa Elena?	47
Tabla 19: ¿Qué servicio le gustaría que a terminal le brindara?	48
Tabla 20: ¿Le gustaría que las tarjetas electrónicas regresen para uso exclusivo de la terminal?.....	49
Tabla 21: ¿Estaría de acuerdo en pagar una tasa por el uso de la Terminal?	49
Tabla 22: ¿Cuánto pagaría por tasa de uso de la terminal?	50
Tabla 23: ¿Cómo calificaría el servicio de la terminal terrestre de Santa Elena?	51
Tabla 24: Contenido de los programas de capacitación.	62

Lista de Figuras

Figura 1: Circulo de control de Calidad.....	14
Figura 2: Triangulo de Servicios	16
Figura 3: Terminal Terrestre de Cuenca.....	25
Figura 4: Remodelación de la Terminal Terrestre de Cuenca.....	25
Figura 5: Terminal Terrestre de Duran	26
Figura 6: áreas de parqueo de la terminal terrestre de Duran	27
Figura 7: Actividades de la Población de Santa Elena.....	29
Figura 8: Ingreso de los turistas al País.....	30
Figura 9: Terminal Terrestre de Santa Elena Sumpa.....	37
Figura 10: Terminal Terrestre de Santa Elena Sumpa.....	38
Figura 11: Fórmula para calcular la muestra de población infinita	43
Figura 12: Distribución de frecuencia por género de las personas encuestadas	44
Figura 13: Procedencia turística	45
Figura 14: Razón de llegada a Santa Elena	46
Figura 15: Destino del usuario de la terminal.....	46
Figura 16: ¿Cómo calificaría el servicio de los Buses Interprovinciales del terminal de Sta. Elena?	47
Figura 17: ¿Le gustaría contar con un Servicio de Información Turística de la Terminal de Santa Elena?	48
Figura 18: ¿Qué servicio le gustaría que a terminal le brindara?	48
Figura 19: ¿Le gustaría que las tarjetas electrónicas regresen para uso exclusivo de la terminal?	49
Figura 20: ¿Estaría de acuerdo en pagar una tasa por el uso de la Terminal?	50
Figura 21: ¿Cuánto pagaría por tasa de uso de la terminal?	50
Figura 22: ¿Cómo calificaría el servicio de la terminal terrestre de Santa Elena?	51
Figura 23: Ficha de capacitación.....	60
Figura 24: Stand de información turística	61

Introducción

El 7 de Noviembre del año 2007 fue ascendida a Provincia, el hasta entonces, Cantón Santa Elena, que pertenecía a la Provincia del Guayas. Con esta designación se convirtió en la más joven de las provincias del Ecuador. Este territorio fue escenario de las más importantes culturas del Ecuador tales como Valdivia, Machalilla y Chorrera, cuya evolución data de hace más de diez mil años.

La Provincia de Santa Elena cuenta con más de 20 balnearios a lo largo de sus más de 100 km de playa. Entre estos balnearios, el cantón Salinas es el más importante del país por la cantidad de ingresos que genera y por ser una de las más visitadas; de la misma manera, el cantón la Libertad que cuenta con un excelente malecón siendo este su atractivo principal, Ballenita que cuenta con una belleza natural que es sinónimo de diversión y relajación, Montañita, que es rica en vida nocturna y en gastronomía por la influencia nacional y extranjera, Ayangué, Manglaralto, Olón, Libertador Bolívar, Cadeate entre otras forman y le dan vida a una provincia que se encuentra en constantes cambios positivos.

Santa Elena cuenta con un aproximado de 308 693 habitantes según el último censo de población y vivienda realizado en el 2010. Su principal actividad económica es la pesca contando con tres pequeños pueblos pesqueros: Ancón, Anconcito y Palmar. El turismo es su segunda actividad económica generadora de ingresos.

Para el Ecuador, este sector es una gran fuente de ingresos porque promueve el desarrollo de las comunidades y ayuda al crecimiento económico del país.

A medida de que han pasado los años la Municipalidad de Santa Elena junto con otras instituciones públicas y privadas han buscado alcanzar la superación constante de la provincia para generar el bien común de sus ciudadanos. El principal proyecto de la Agencia Nacional de Transito (ANT) fue la creación de La terminal Terrestre Regional de la Provincia de Santa Elena "SUMPA", que inició sus operaciones con éxito el 5 de Noviembre del 2013 bajo estrictos controles de calidad y con licencia otorgada por el Ministerio del Ambiente.

Este trabajo de investigación está desarrollado de la siguiente manera:

Capítulo I, lo constituye el marco teórico, conceptual, donde se presentan las teorías que fundamentan la investigación, se desarrolla un marco referencial considerando que existen en el país otras terminales terrestre, que ilustran y moldean los servicios y objetivos de cada una de ellas, también se incluyó el marco legal sobre temas del Buen Vivir así como normativas sobre transporte.

Capítulo II. Se caracterizan las condiciones en que opera el Terminal Terrestre Sumpa, condiciones para la transportación, centro de atención interna, servicios que brinda a los pasajeros.

Capítulo III. Está destinado a la presentación de la metodología implementada para la investigación, tipo de estudio, enfoques aplicados, métodos de recolección de información, técnicas de procesamiento de los datos y un análisis de resultados que fundamenten una propuesta.

Capítulo IV, en base a los resultados obtenidos, se propone un plan de mejoras para de implementarse la propuesta, beneficiaría a los usuarios de esta Terminal y toda la comunidad al darse soluciones a la problemática detectada.

Se culmina con conclusiones relacionadas con la información registrada en cada capítulo y también constan algunas recomendaciones.

Antecedentes

La inauguración de la Terminal Terrestre Sumpa se realizó en el 2013 a cargo del Ministerio de Obras Públicas. Se levantó sobre diez hectáreas de terreno, tiene 20 andenes de llegada y salida de buses, parqueo para 120 vehículos livianos, 40 buses, 15 motos, 48 bicicletas y nueve parqueaderos para personas de atención prioritaria. Además, incluye servicios complementarios como oficinas para la unidad administrativa de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), 21 locales comerciales, siete locales gastronómicos, seis espacios para islas, ocho espacios para kioscos.

Para la ejecución de esta obra, el Gobierno Nacional invirtió alrededor de siete millones de dólares en esta obra, con lo cual nuevos cambios se

establecieron y las comunas debían adaptarse a una nueva forma de transportarse más cómoda y fácil para ellos, que sea más accesible para el turista. Desde el lunes 23 de marzo del 2015 la única forma de pago en los buses de servicio urbano en los tres cantones peninsulares es con tarjeta de recarga electrónica, aspecto que fue rechazado por los habitantes.

A pesar de los esfuerzos realizados, son evidentes los problemas de insalubridad, desaseo, falta de mantenimiento, falta de información turística, falta de información sobre eventos y actividades, lo cual lleva a un estado general de inconformidad de los usuarios, tanto pasajeros como transportistas y arrendatarios de locales comerciales.

Planteamiento del problema

A pesar de que la terminal cuenta con la infraestructura necesaria para albergar miles de turistas de todas partes del Ecuador y el mundo, la gestión de calidad en el servicio no ha sido adecuada, generando la incomodidad a sus usuarios y reflejando la falta de profesionalismo de las autoridades a cargo de este gran proyecto.

Los inconvenientes que enfrenta la terminal son varios y desde el punto de vista de la investigación el problema más grande y que genera insatisfacción a mayor escala es la calidad de atención al cliente. A pesar de las excelentes instalaciones, no existe un lugar dentro de ella un counter o un local donde se dé información al turista. Se ha fomentado el cambio hacia la gestión tecnológica para proporcionar los boletos de transporte de forma rápida y segura, pero los usuarios internos no han dejado progresar esa tendencia para mejorar la atención.

Todo viajero busca seguridad, facilidad de transportación pero la terminal no lo brinda, las instalaciones en general, sistemas de climatización, baterías sanitarias se encuentran dañadas por falta de mantenimiento y limpieza. La terminal Sumpa, tiene un bonito diseño arquitectónico y tiene en su fachada plantas ornamentales, pero todo eso se ve desmejorado por el despliegue de vendedores ambulantes que impiden el tráfico normal de los pasajeros hacia el interior de la terminal.

Locales vacíos, apatía de los administradores del centro, cuya alta rotación deja a medio hacer actividades importantes para lograr recibir a los turistas, orientarlos hacia rutas de balnearios naturales, pero no cuenta con el personal profesional que oriente las necesidades de recreación, del disfrute de sol y playa que ofrece la península de Santa Elena.

El mejoramiento y desarrollo de la provincia nace de la misma población que acepten el desarrollo y se adapten a brindar servicio de turismo como una fuente de ingresos y además deja a Ecuador con buena imagen ante los extranjeros

Formulación del problema

¿De qué manera inciden los factores de calidad de atención al cliente en la satisfacción de los usuarios del Terminal Terrestre Sumpa?

Preguntas De Investigación

¿Cuáles han sido las consecuencias que ha generado los constantes cambios de administración en la terminal terrestre de Santa Elena?

¿Cuáles son los planes a futuro de la actual administración de la terminal terrestre?

¿Cuáles son los pasos para que la terminal otorgue un espacio físico dentro de la terminal?

¿Cuáles son las causas de que existan varios locales vacíos en la terminal?

¿Cómo se puede involucrar a la comunidad dentro de terminal?

¿Qué opinan los trabajadores de la terminal acerca de la calidad de atención al cliente que se brinda dentro de las instalaciones?

¿Cuál es el proceso de evaluación que se realiza a las empresas que brindan servicio dentro de la terminal?

¿Qué opinan los usuarios de la terminal sobre sus instalaciones?

Justificación

La Constitución del Ecuador establece los derechos de los ciudadanos y las obligaciones del Estado. Según determina esta norma máxima, en su artículo 377, el Estado debe promover el desarrollo de la infraestructura necesaria para la transportación de productos y personas, puesto que así se asegura la participación de los ciudadanos en la economía nacional y mundial.

El régimen del Buen Vivir es la política de estado y se conforma en un sistema articulado compuesto por los ámbitos de educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, seguridad humana, transporte, entre otros. En esta planificación de objetivos de estado se contempla la descentralización de los servicios públicos; en relación al transporte terrestre los municipios asumen la gestión de este importante servicio público. La Terminal Terrestre es el punto de partida de muchos turistas nacionales y extranjeros que viajan en rutas interprovinciales o intercantonales hacia varias partes de Ecuador. SUMPA cuenta con una excelente infraestructura, áreas verdes, una buena organización de las líneas provinciales e interprovinciales. Las amplias instalaciones de la terminal tienen un adecuado patio de comidas y locales con artículos varios.

Se hace necesario que la administración ahora a cargo de la Municipalidad de Santa Elena, de soluciones a problemas de logística y mantenimiento para mejorar la imagen de dicha terminal, que cumplan con su objetivo que es orientar al turista nacional y extranjeros sobre los destinos turísticos de la zona, facilidades turísticas, impulsados con asesoramiento técnico que cumplan con esa actividad que de acuerdo a estadísticas, el turismo se proyecta como un pilar importante de la economía nacional.

El Plan Nacional del Buen Vivir, que establece los objetivos constitucionales, contempla en su objetivo número tres, el mejorar las condiciones de vida de los ecuatorianos y propiciar la generación de fuentes de ingresos. Impulsar esta terminal y propiciar mejores condiciones dentro

de ella, justifica que los turistas nacional y extranjeros, cuenten con un lugar que les brinden asesoramiento, confort, seguridad con esto se impulsará el desarrollo turístico de Santa Elena.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Realizar un diagnóstico situacional de la calidad de servicio al cliente y su efecto en la satisfacción de los usuarios de la Terminal Terrestre Sumpa de la Provincia de Santa Elena, para proponer un plan de mejoras.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar las condiciones de la Terminal Terrestre Sumpa respecto a ubicación, servicios que ofrece al pasajero, infraestructura, seguridad a fin de diagnosticar la situación actual.
2. Identificar los factores que repercuten en la calidad de servicio al cliente de la Terminal Terrestre Sumpa.
3. Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios a través de una investigación de campo.
4. Proponer un plan de mejoras que permita elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Capítulo I

Fundamentación Teórica

Para analizar el problema de la calidad de atención al usuario y sus efectos sobre la satisfacción de los usuarios, es necesario identificar los principales referentes teóricos que dan soporte a la presente investigación.

Turismo

Para que el turismo se ejecute, las personas deben movilizarse desde el lugar de su residencia, para lo cual utilizan infraestructura y servicios que también forman parte de su experiencia turística.

Según Barreto (1996) Turismo, por definición, es una actividad voluntaria, que se realiza dentro del tiempo libre de las personas y que no debe tener ninguna finalidad lucrativa. En esto coinciden todas las definiciones de turismo desde la primera mitad de este siglo.

Según Sancho y Buhalis (1998) el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros. Ballesteros y Carrión (2007) señalaron que el Turismo es una actividad sustentable, que genera beneficios económicos para las comunidades involucradas, contribuye a la conservación de su patrimonio natural y fortalece su diversidad étnica y cultural.

Según Alvarez, Campana, Cirino y Uranga (2016), el Turismo es un fenómeno social por el cual las personas o grupos se desplazan de forma voluntaria por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de un lugar de residencia habitual a otro en el que no ejercen alguna actividad lucrativa ni remunerada. De esta manera se generan múltiples interacciones económicas y culturales.

Turismo como fuente de ingreso

Ecuador posee recursos naturales únicos en el mundo, es un país pluricultural y multiétnico, gracias a esto y muchos otros factores importantes el turismo es una de las fuentes de ingresos más importantes y que está en pleno crecimiento. Según Lamboglia (2015) el turismo permite generar exportaciones de bienes no transables, pudiendo ser una importante fuente de divisas para el país. Citando a Hazari y Sgro (1995) el autor indicó que por este motivo, los países promueven el turismo, conscientes de que el consumo de bienes y servicios no transables ocupa una elevada proporción en el gasto realizado por los turistas.

Según Brida, Pereyra, Such, y Zapata (2008) el ingreso de divisas, la generación de empleo y las oportunidades de negocios son otros de los beneficios que aporta el turismo en la economía de los países.

Los países son conscientes de que poseen recursos no renovables es por eso que según Altés (2006) el turismo ha despertado el interés de los gobiernos de países en desarrollo por su capacidad de generar divisas, favorecer la inversión privada, el desarrollo de empresas locales y la creación de empleo. La mayoría han sido exitosos desde el punto de vista comercial; pero ese modelo en el que primaban las grandes empresas, y se concedía prioridad a los aspectos cuantitativos del desarrollo –número de visitantes, número de camas–, contribuyó a difundir la idea de que el turismo debía dejarse en manos del sector privado y las fuerzas del mercado.

Según Benseny (2006) el turismo origina impactos sobre el comportamiento y los valores sociales. Los turistas extranjeros trasladan su poder adquisitivo e inducen a la creación de instalaciones para su uso, así como también un comportamiento diferente que puede transformar el hábito social local al modificar y perturbar las normas establecidas por la población anfitriona.

Capacidad Turística

Para que el turismo se desarrolle de una manera ordenada y los patrimonios no se vean afectados por la influencia descontrolada de turistas, es necesario tener conocimiento sobre la capacidad de carga es por eso que

Según Gupta y McIntosh (1990) la palabra capacidad sugiere, en sentido estricto, la posibilidad de contener o acomodar en un determinado espacio. Este autor, al citar a O'Reilly (1991) señala que, desde hace varias décadas, los investigadores del turismo han venido utilizando ésta para referirse al número máximo de turistas que puede albergar un área de destino.

Según Gupta y McIntosh (1990) el tipo específico de capacidad de carga es el físico: se refiere a la capacidad espacial de un lugar y de sus infraestructuras para acoger las actividades turísticas. La cantidad de espacio disponible es inalterable, sólo se puede mejorar su utilización mediante un aprovechamiento más racional del mismo. En cuanto a las infraestructuras, su capacidad y rendimiento es casi siempre mejorable en función del dinero que se destine a ello.

La planta turística

Para poder brindar un servicio se necesita un lugar donde se pueda ejercer esta actividad. Boullon (2016) menciona que los servicios que se venden a los turistas son elaborados por un subsistema al que se denomina "planta turística" que está integrada por dos elementos:

- El Equipamiento
- Las instalaciones.

Según Boullon (2016) el equipamiento incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública y privada que se dedican a prestar los servicios básicos. Mientras que, para que pueda funcionar los atractivos turísticos y la planta turística se requiere la infraestructura.

La Infraestructura

Un edificio o lugar construido para el uso de servicios, actividades se necesita de una infraestructura es por eso según Boullon, (2016) en la economía moderna se entiende por infraestructura a la dotación de bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas.

Transporte Turístico

Para poder entender que es un transporte turístico y usarlo para el proyecto se debe saber una breve historia sobre el transporte

A continuación se dará a conocer la historia del transporte:

Según Álvarez, et al (2016) el transporte nace como una necesidad del hombre de moverse o mover cargas de un lugar a otro de forma eficiente y rápida. Por lo tanto se puede decir que en el momento en el que nace cualquier medio de transporte las personas lo adoptan para realizar turismo.

A medida que se desarrollan las sociedades, el transporte se fue modificando de a poco hasta finales del siglo XVIII y comienzos del XIX donde tuvo una evolución exponencial gracias a la revolución industrial y la invención de nuevos materiales.

Además, el transporte fue influenciado por el turismo ya que la necesidad de moverse siempre estuvo y a medida de que la gente tuvo nuevas formas de hacerlo las aprovecho bien. El turismo también se vio influenciado por el transporte ya que los tiempos de viaje se acortaron considerablemente, las personas ahora pueden hacer viajes de unos pocos días y a penas preocuparse por el tiempo de viaje.

Para que los turistas puedan trasladarse desde y hacia los puntos de interés, es necesario que cuenten con vehículos. Conforme (2013) señala que el transporte es el modo de trasladar a personas por medio de vehículos automotores, a través de caminos que conducen a un lugar determinado. En el caso de transporte masivo, los buses deben llegar a un punto de destino específico, y es ahí donde se desarrollan las terminales terrestres, las cuales según son el punto final e inicial de recorridos largos. El autor señala que son instalaciones en donde se almacenan y se da mantenimiento a las unidades de auto, buses, al mismo tiempo, brinda diversos servicios a los usuarios.

Terminal Terrestre

Las terminales terrestres no solo en el Ecuador sino en el mundo son parte fundamental para que se desarrolle el turismo y se generen nuevas

ofertas turísticas. Según Bouillon, Viacava y Viera (2015) se define al Terminal Terrestre como aquellos espacios donde se realizan las funciones inherentes al arribo y salida de vehículos terrestres de transporte de pasajeros. Por lo tanto, un terminal terrestre es un punto de iniciación y término de servicios de transporte de pasajeros y/o encomiendas.

Características de los Terminales Terrestres

Sabiendo un concepto base de que significa terminal terrestre se debe saber cuáles son sus características primordiales, las especificaciones de lo dicho son primordiales para uso de este proyecto. Los terminales terrestres, en función del servicio que prestan a los usuario deben reunir las siguientes características, según Bouillon et al. (2015).

- Edificaciones de grandes dimensiones.
- Comprenden espacios semi-abiertos y cerrados.
- Requieren espacios extensos para áreas exteriores (Estacionamientos, áreas de maniobra).
- Se define por cuatro zonas: zona pública, zona privada, zona exterior y zona deservicio.
- Edificaciones de actividad constante.
- Edificios que funcionan como hitos dentro de un área urbana y puntos de vinculación entre ciudades.
- Sirven de intercambio económico entre los centros poblados.

Clasificación urbana arquitectónica de los Terminales de Pasajeros

Según su función la terminal de pasajeros, Bouillon (2016) señala que este se clasifica en:

- **Central:** Es el punto final e inicial de los recorridos.
- **De Paso:** Punto en donde la unidad se detiene para recoger pasajeros.-

- **Local:** punto donde se establecen líneas que dan servicio a determinada zona, los recorridos no son largos.
- **Servicio directo o expreso:** Es aquel donde el pasajero aborda el vehículo en la Terminal de salida y éste no hace ninguna parada hasta llegar a su destino.

Responsabilidad sobre el funcionamiento de las Terminales de Pasajeros en el Ecuador

En el Ecuador, por mandato constitucional, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's) tienen entre sus competencias exclusivas el planificar, controlar y regular el tránsito y el transporte público dentro de su territorio, así como la competencia sobre la planificación construcción y mantenimiento de la infraestructura y espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo.

Calidad de servicio

La calidad de servicio se ve reflejada a través de la profesionalidad y preocupación en la que se prestan los servicios, a través de las normas de calidad en las que un producto es elaborado, los parámetros de una buena calidad son fundamentales. Según Ramírez (2000) en la actualidad la calidad del servicio al cliente es considerada una variable de gran importancia no solo para las empresas de producción sino también para las empresas de servicio, es decir, las empresas que ofrecen productos intangibles de consumo inmediato (Morillo, 2007). Ello implica que la calidad del servicio no solo depende de lo que el prestador de servicios pueda ofrecer sino que también depende de lo que el cliente perciba al momento de recibir el servicio.

Según Ishikawa y Cárdenas (1997) en su interpretación más estrecha, calidad significa calidad del producto. En su interpretación más amplia, calidad significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la división, calidad de las

personas incluyendo a los trabajadores, ingenieros, gerente y ejecutivos, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos, etc. Este enfoque básico es controlar la calidad del servicio en todas sus manifestaciones.

Según lo indicado por Ishikawa y Cárdenas (1997), desde el comienzo de la era de las grandes industrias la calidad del servicio ha evolucionado, busca la satisfacción personal de los consumidores y brindar un servicio con los más altos estándares de calidad, tratando de cumplir con normas y especificaciones nacionales y extranjeras lo cual es insuficiente en un mercado competitivo porque las exigencias de los consumidores varían.

El control de calidad, según Ishikawa y Cárdenas (1997) promueve a la educación y concluye con la educación, lo cual requiere participación de todos los miembros en la organización, requieren ser educados todos los empleados, desde el presidente hasta los obreros de línea.

Pasos para controlar la calidad

Los autores Ishikawa y Cárdenas (1997) señalaron que para controlar la calidad, deben seguirse los siguientes pasos:

1. Determinar metas y objetivos
2. Determinar métodos para alcanzar las metas
3. Dar educación y capacitación
4. Realizar el trabajo
5. Verificar los efectos de la realización
6. Empezar la acción apropiada

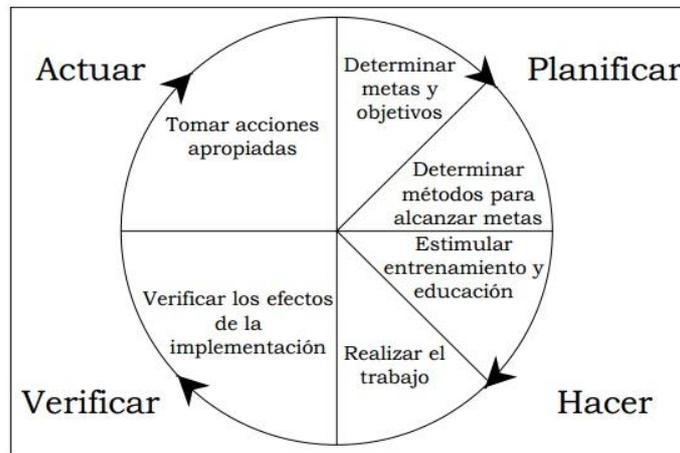


Figura 1: Círculo de Control de Calidad
Fuente: Ishikawa y Cárdenas (1997)

Para llevar a la práctica el Círculo de Control de Calidad, los autores Thomson y Philip (1984) describieron varios objetivos:

- Propiciar un ambiente de colaboración y apoyo recíproco en favor del mejoramiento de los procesos operativos y de gestión.
- Fortalecer el liderazgo de los niveles directivos y de supervisión.
- Mejorar las relaciones humanas y el clima laboral.
- Motivar y crear conciencia y orgullo por el trabajo bien hecho.
- Concientizar a todo el personal sobre la necesidad de desarrollar acciones para mejorar la calidad.
- Propiciar una mejor comunicación entre los trabajadores y los directivos o gerentes.
- Dar a conocer los avances y obstáculos a vencer para lograr una mejora constante.

En referencia a lo antes mencionado el Dr. Ishikawa impulsador del mejoramiento de la calidad en Japón y alrededor del mundo hace hincapié en que el control total de la calidad solo es posible cuando los altos mandos de una empresa y sus empleados se responsabilizan de sus acciones y eliminan la inspección

Clientes

Un cliente es fundamental para cada sitio turístico, saber cómo poder ver al cliente escuchar toda clase de reclamos, peticiones que deben ser atendidas de manera exitosa y ejerciendo lo que se esté solicitando. Martínez (2007) define a los clientes como aquellas personas que buscan

satisfacer una necesidad mayoritaria y fácilmente identificada, alimentación, transportación, sed, recreación, et. Ellos retribuyen sus necesidades satisfechas mediante un pago, el cual es superior al costo del producto. Cuando el cliente se siente insatisfecho con su proveedor, lo puede abandonar y buscar otro, ya que no existe un único proveedor de un producto o un servicio, y las diferencias entre los proveedores son cada vez menores.

Atención al Cliente

Según Martínez (2007) la atención al cliente alrededor del mundo se ha vuelto primordial en cada empresa pública y privada que ofrece cualquier tipo de servicios porque gracias a la globalización la oferta de productos es tan amplia que el cliente tiene una variada gama para elegir lo que satisfaga sus necesidades. De tal manera, la atención al cliente es el punto de partida para que una empresa obtenga ofertas y demandas y está relacionada directamente con el éxito de cualquier negocio. Este autor señala que el ciclo de prestación de un servicio resulta relativamente más corta, lo cual lo lleva a realizar una valoración de la calidad del producto o servicio recibido en función de la relación entre lo que obtuvo y lo que esperaba obtener.

Los aspectos esenciales que pueden caracterizar el concepto de cliente son, a criterio de Martínez (2007):

- Son las personas más importantes para cualquier organización
- Un cliente no depende de la empresa, es la empresa quien depende del cliente.
- Un cliente no interrumpe el trabajo, sino que es la finalidad del mismo.
- No le está haciendo ningún favor al servirle, sino que ese es su obligación.
- Son seres humanos llenos de necesidades y deseos. La labor de la empresa es satisfacerlos
- Merecen el trato más amable y cortés
- Representan el fluido vital de la organización, sin ellos la organización no tendría razón de ser.
- Las necesidades que satisfacen

Triángulo del Servicio

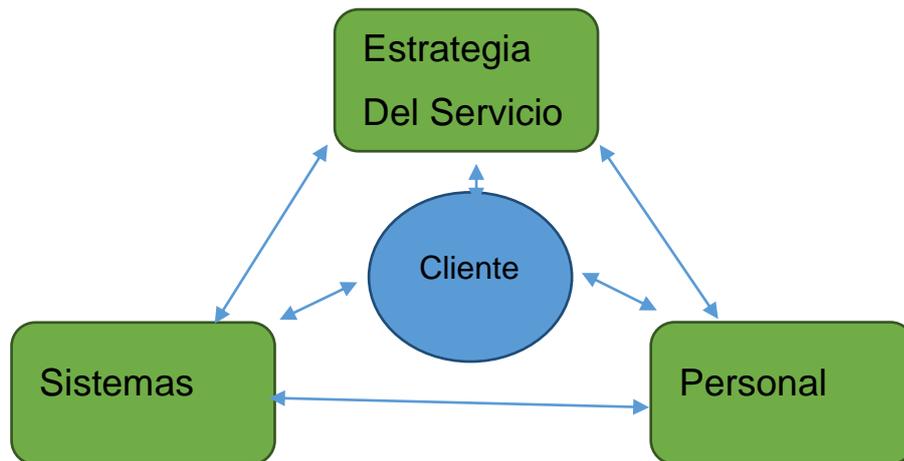


Figura 2: Triangulo de Servicios

Fuente: Adaptado de Restrepo, Ferro y Mejía (2006)

Según Restrepo, Ferro, y Mejía (2006) el triángulo del servicio permite concebir el servicio como un todo, que se encadena y que actúa alrededor del cliente, con relaciones entre la estrategia, la gente y el sistema.

Estrategia del servicio

Cada empresa o sitio donde se ejerza una actividad monetaria se debe tener una forma más fácil de realizar lo que es la estrategia es por eso que se está citando de manera se pueda entender cuál es su significado. La estrategia es la visión o filosofía que se utiliza para guiar todos los aspectos de la prestación del servicio. Dicha estrategia tiene que ser capaz de crear las condiciones que propicien que el cliente colabore y sea una fuente de incremento de la eficiencia (Martínez, 2007). Para que se cumpla el triángulo del servicio, se identifican los siguientes elementos:

Sistemas

Son las herramientas físicas y técnicas para la prestación del servicio, reglas y regulaciones de comportamiento para empleados y clientes, sistema humano representado en trabajo en equipo, cooperación,

solución de problemas, conflictos y recursos humanos direccionados al cliente, según Restrepo et al. (2006)

Personas

Es el elemento más importante en el suministro del servicio por ser portadores vivos de la imagen de la organización, lo que requiere el diseño de políticas específicas para su administración (Martínez, 2007).

Evaluación de Servicio

Una vez aplicadas las teorías de Calidad, Servicio y Atención al cliente es muy importante continuar con el proceso para poder definir los resultados y continuar con las mejoras que necesite la empresa.

Según Uribe (2010) la evaluación del servicio debe constituirse en un valor para la organización que genere acciones habituales en el trabajo del Día a día, pero enmarcado dentro de las definiciones estratégicas de la organización. En muchos casos el cliente se expresa mediante gestos, ademanes, palabras y expresiones que pueden decir mucho acerca de los servicios que ha recibido pero que pasan desapercibidas por los colaboradores de la organización pues no lo consideran importante o simplemente no han desarrollado la capacidad de percibirlo e interpretarlo.

Según Uribe (2010) se consideran los siguientes aspectos:

- Los clientes no son criaturas constantes
- Se debe hacer de la evaluación un hábito
- Conciencia Corporativa
- Antenas orientadas a Clientes Internos y Externos.

Marco Legal

Constitución del Ecuador

Los Gobiernos autónomos descentralizados (GAD's) no necesitan requisitos para la construcción de una terminal terrestre en el Ecuador. La constitución junto con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (Cootad) amparan a las autoridades de cada

Municipio para que tengan el permiso de poder administrar e iniciar las operaciones de una terminal terrestre cumpliendo cada artículo estipulado.

Según se indica en la Constitución del Ecuador, en el Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.

2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.

3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.

4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.

5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.

6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.

8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.

9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.

10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.

11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.

12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.

13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

14. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización - COOTAD

Las autoridades y organizaciones de tránsito del país llevan seguimientos de que todas las leyes se cumplan como estipula la ley, es por eso que el COOTAD es la mayor disposición legal que regula y organiza todos los permisos y autorización de las leyes de tránsito bajo la supervisión de la constitución del Ecuador. Las terminales de toda las ciudades del país se deben acoger a estos reglamentos para su funcionamiento y construcción.

Según el Cootad, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización establece las regulaciones específicas para cada uno de los gobiernos correspondientes a cada nivel territorial, al respecto se definen los órganos de gobierno, sus fines, composición, funciones, atribuciones y prohibiciones.

De la misma manera, según establece el Cootad se consolida la figura del gobierno municipal, ratificando su competencia en la organización y uso del suelo cantonal como elemento determinante para los planes de ordenamiento territorial que deben por mandato constitucional realizar los otros niveles de gobierno. Para las parroquias rurales, se crea un marco normativo más desarrollado que aquel que constaba en la ley que las regulaba.

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Ecuador

Las leyes de tránsito que tiene el país son primordiales para el funcionamiento de cualquier infraestructura con medios de transporte terrestres. A continuación se detallan los artículos más importantes de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Ecuador:

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

Art. 3.- El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

Art. 5.- El Estado promoverá la capacitación integral, formación y tecnificación del conductor profesional y no profesional e impulsará un programa nacional de aseguramiento para los conductores profesionales.

Art. 10.- Los extranjeros que condujeran vehículos, dentro del territorio nacional, se someterán a la Ley, sus reglamentos e instrumentos internacionales vigentes. El Estado reconoce la validez de los documentos, distintivos, permisos internacionales de conducción, identificación vehicular y pases de aduana, expedidos de conformidad con las normas y requisitos previstos en los instrumentos internacionales vigentes.

Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros

En virtud de las atribuciones de la Ley Orgánica de Tránsito y Transporte Terrestre, el directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, emitió en el año 2013, el Reglamento respectivo.

Art. 15.- **De la Prestación del Servicio.**- El Servicio de Transporte Interprovincial de Pasajeros, se prestará permanentemente tanto en los días ordinarios, como en los feriados, entre las ciudades de origen de una provincia a otra provincia de destino, con paradas intermedias, en las rutas, intervalos y frecuencias previamente autorizados por la Agencia Nacional de Tránsito, partiendo desde y hasta los terminales terrestres o puntos autorizados para ascenso/descenso de pasajeros en caso de no existir

terminales terrestres, servicio que incluirá además la venta de boletos de viaje o tickets. En el caso de no existir terminales terrestres en las jurisdicciones de origen o destino, éstos deberán prestar su servicio en los puntos debidamente autorizados por la Agencia Nacional de Tránsito.

Art. 21.- **De los Terminales Terrestres.**- Los terminales terrestres y estaciones de transferencia, se consideran servicios conexos de transporte terrestre, buscando centralizar en un solo lugar el embarque y desembarque de pasajeros en condiciones de seguridad. El funcionamiento y operación de los mismos, sean estos de propiedad de organismos o entidades públicas, G Autónomos Descentralizados o de particulares, están sometidos a las disposiciones de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, su Reglamento aplicativo y su reglamento específico. Todos los vehículos de transporte público interprovincial, que se encuentren dentro de un título habilitante otorgado por la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial deberán embarcar y desembarcar pasajeros únicamente en los terminales terrestres autorizados y estaciones de transferencia, de acuerdo a las rutas y frecuencias dispuestas en su contrato de operación.

Art. 24.- **El boleto de viaje del servicio de transporte Interprovincial.**- Todo transportista que presta el servicio de transporte Interprovincial de pasajeros, está obligado a entregar al usuario el boleto de viaje a cambio del pago de la tarifa autorizada para el servicio, el que debe ser emitido de acuerdo con las normas del Reglamento de Comprobantes de Pago, retención y documentos complementarios, conteniendo, además, la siguiente información.

a) Razón o denominación social, número de Registro Único de Contribuyentes y domicilio de la oficina principal del transportista y/o de la agencia y/o sucursal que emitió el boleto.

b) Nombres, apellidos y número del documento de identidad del pasajero.

c) Origen y destino del viaje y, de ser el caso, clase del servicio. d) Tarifa del pasaje.

e) Número de asiento asignado.

f) Fecha de expedición y caducidad del boleto de viaje, cuyo plazo debe estar expresado en las cláusulas generales de contratación.

g) Día y hora de viaje.

En el comprobante o etiqueta se deberá amparar al equipaje y en caso de pérdida al pago del valor declarado por el pasajero, además, las cláusulas generales de contratación, las mismas que estarán contenidas en el reverso del documento con caracteres claros y legibles.

Marco conceptual

Turismo

Según OMT (2011) el turismo se describe como las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado).

Turista

Visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país visitado. Esta definición parte de lo que señala la OMT (Landi,2010) .

Infraestructura turística

Todos aquellos componentes físicos necesarios para el desarrollo de la actividad turística, ya sean públicos o privados (Ghinis,2009).

Actividades turísticas

Según la OMT (2011) corresponde a los procesos de producción que realizan los establecimientos homogéneos o empresas que están estrechamente relacionadas con el turismo.

Las actividades turísticas se dividen en: alojamiento, restaurantes y bares, manufacturas incluyendo la producción artesanal, transporte de

pasajeros, servicios de esparcimiento (centros nocturnos, exposiciones de pintura, museos, etc.), comercio y otros servicios como revelado de fotografía, renta de automóviles y autobuses, apoyo al transporte, servicios de administración y promoción turística, etcétera. Al conjunto de ese tipo de unidades económicas se le denomina industria turística, determinándose los indicadores más importantes de la misma.

Capacidad de carga

La capacidad de acogida o capacidad de carga es el nivel de explotación turística que una zona puede soportar asegurando una máxima satisfacción a los visitantes y una mínima repercusión sobre los recursos. Supone en muchos atractivos el punto de partida para controlar el flujo de visitantes y orientar la gestión hacia la sostenibilidad (OMT, 2011).

Calidad turística

Según Ruiz y Díaz (2015) define un concepto de calidad turística como aquello que los clientes perciben que es, ellos son quienes advierten y determinan si un servicio es o no de calidad.

Transporte

Transporte es un sistema de medios para conducir personas y cosas de un lugar a otro. (RAE,2016).

Marco referencial

Las costas del Ecuador son una de las ventajas más sobresalientes a nivel turístico que posee el país debido a que miles de turistas llegan cada año a las hermosas playas, llenas de diversión, aventura y relax. Una de las principales fuentes de ingreso económico del país es la provincia de Santa Elena, porque turísticamente genera más ingresos que cualquier otro sitio turístico.

La Provincia de Santa Elena, consta con un nuevo terminal terrestre al cual llegan miles turistas de diferentes países del mundo, es por eso que para el marco referencial se ha decidido tomar como referencia a los Terminales de la ciudad de Cuenca y la Terminal Terrestre de la ciudad de Durán.

Terminal Terrestre de Cuenca

Uno de los primeros puntos de referencia es la Terminal Terrestre de Cuenca, ya que es considerada como una de las mejores del Ecuador y una de las terminales que más turistas extranjeros recibe ya que su ciudad es considerada, según revistas internacionales, como un paraíso para vivir.

La terminal de Cuenca después de 37 años de funcionamiento se le otorga finalmente el “certificado de habilitación técnica” según la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte Terrestre (Emov, 2015), por haber cumplido con los requisitos exigidos por el “Reglamento para la creación, certificación de habilitación técnica, autorización de funcionamiento y homologación de las terminales de transporte terrestre de pasajeros por carretera”, emitido por la ex Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en marzo del 2010.

Con la entrega de este certificado la terminal terrestre de Cuenca tiene como obligación de un servicio que brinde una terminal prestar los servicios propios de la terminal y que están relacionados con la actividad transportadora en condiciones de equidad, oportunidad, calidad y seguridad; así como permitir el despacho de vehículos con pasajeros a las operadoras de transporte debidamente habilitadas, en las rutas y frecuencias autorizadas por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

Las autoridades describen lo bueno de este certificado que el mejoramiento de la terminal, porque primero se está cumpliendo con lo que exige la ley y por otro lado asegura que la Terminal Terrestre es reconocida legalmente, siguen sus operaciones de forma normal, gracias a esto el seguimiento de la ATM es primordial para seguir con todo lo que rige la ley y mejorar la calidad del servicio a los turistas.



Figura 3: Terminal Terrestre de Cuenca
Fuentes: Diario El Tiempo (2015)



Figura 4: Remodelación de la Terminal Terrestre de Cuenca
Fuente: Diario El Tiempo (2015)

Terminal Terrestre de Durán

Como segundo punto de referencia se escogió la Terminal Terrestre de Duran ya que al igual que la Terminal Terrestre de Santa Elena, es una de las ultimas construidas en el país.

Con la nueva creación de la terminal de Duran los usuarios tienen un nuevo lugar para movilizarse de manera segura debido a su ubicación está ubicada en el km 3,5 de la vía Durán Boliche.

Usando como referencia a Mendoza (2013) la edificación, Construida sobre una extensión de 17.708 metros cuadrados, esta cuenta con 24 andenes para la entrada y salida de buses, el mismo número de boleterías, áreas verdes y un estacionamiento con 65 parqueos para carros particulares. Finalmente, una sala de espera, un óptimo sistema de audio con cámaras en circuito cerrado, pantallas de TV y baños públicos con baterías sanitarias para personas con capacidades especiales. En su exterior existe un paradero para servicio de taxi y el apoyo de maleteros.

La terminal tiene todos los permisos adecuados para su funcionamiento leyes de tránsito, Para mejorar la conectividad en la zona, el MTOP en convenio con la Prefectura del Guayas inició la ampliación a 10 carriles de la vía principal de Durán 5 para cada sentido y de un intercambiador de tráfico, de esa manera la facilidad de acceso es más indicada para que el turista y usuarios de Duran y de la ciudades cercanas lo usen.



Figura 5: Terminal Terrestre de Duran
Fuente: Ecuador Colores (2013)



Figura 6: áreas de parqueo de la terminal terrestre de Duran
Fuente: Ecuador Colores (2013)

Capítulo II

Diagnóstico Situacional

La República del Ecuador es un país situado en el hemisferio sur del continente Americano, limita al Norte con Colombia, al sur y al este con Perú mientras que oeste limita con el Océano Pacífico. Ecuador es un país rico en biodiversidad, cultura e historia y según la Constitución, en su Art 4. El territorio comprende el espacio continental y marítimo, las islas adyacentes, el mar territorial, el Archipiélago de Galápagos, el suelo, la plataforma submarina, el subsuelo y el espacio suprayacente continental, insular y marítimo. Su capital es Quito.

Ecuador se divide en 24 Provincias, siendo Santa Elena la última creada constitucionalmente el 7 de Noviembre del 2007, anteriormente este territorio perteneció a la Provincia del Guayas.

Investigación de mercado y entorno

El siguiente análisis del entorno busca caracterizar las condiciones de la Terminal Terrestre Sumpa respecto a ubicación, población, infraestructura, a fin conocer la situación actual e identificar los factores que repercuten en la calidad de servicio para elaborar una propuesta y diseñar un plan de mejoras. A continuación se detalla.

Características de la Población

En el siguiente gráfico se detalla la cantidad de personas que laboran en la provincia de Santa Elena y sus principales labores incluyendo personal administrativo, ocupaciones elementales entre otras que son necesarias dentro de la Terminal Terrestre de Santa Elena.

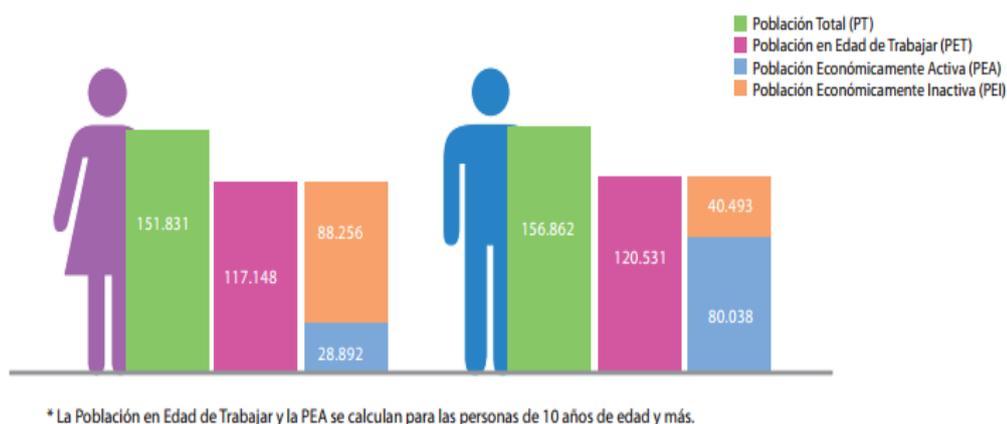


Figura 7: Actividades de la Población de Santa Elena
Fuente: Ecuador en Cifras (2010)

A continuación refleja el total de la población de la provincia de Santa Elena desde el último censo realizado en el 2010

Tabla 1: Resultados del Censo 2010

Cantones	Hombres	%	Mujeres	%	Total
La Libertad	48.030	30,6%	47.912	31,6%	95.942
Salinas	35.436	22,6%	33.239	21,9%	68.675
Santa Elena	73.396	46,8%	70.680	46,6%	144.076
Total	156.862	100%	151.831	100%	308.693

Fuente: Ecuador en Cifras(2010)

La llegada de turistas a la provincia de Santa Elena es un gran ingreso de dinero y turismo para los comuneros y el país

A continuación se presenta una figura donde se muestra la entrada de turistas al país



Ecuador registra por **21vo trimestre consecutivo** un crecimiento sostenido en la llegada de visitantes extranjeros al país.



LLEGADAS POR TIPO DE TRANSPORTE:



» **61%**
 252.993 visitantes



» **34%**
 142.334 visitantes



» **5%**
 20.710 visitantes

Figura 8: Ingreso de los turistas al País
Fuente: Optur (2015)

Análisis PEST

Para realizar un estudio del entorno y mercado de la provincia de Santa Elena donde se analiza todo lo que rodea, para realizar dicho estudio se utilizará la herramienta de análisis de PEST: entorno económico, político, social y tecnológico a continuación se detallará cada punto de esta herramienta analítica.

Entorno Político

La provincia de Santa Elena se rige bajo leyes otorgadas por el estado. Según Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011) se consideran instituciones públicas locales que promueven el desarrollo productivo presentes en la provincia, a los actores públicos representantes de los gobiernos seccionales y locales que en Santa Elena están constituidos por: un Prefecto Provincial, tres alcaldías municipales cantonales, y once juntas parroquiales, cuatro urbanas y siete rurales, totalizando quince actores públicos locales.

Tabla 2: Instituciones Públicas de Gobiernos Locales – Santa Elena

INSTITUCION	PROVINCIA	REGION 5	% DE REGION 5
COSEJOS PROVINCIALES	1	4	25%
MUNICIPIOS CANTONALES	3	48	6%
JUNTAS PARROQ. URBANAS	4	105	4%
JUNTAS PARROQ. RURALES	7	74	9%
TOTAL	15	231	6%

Fuente: Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011)

La provincia de Santa Elena está conformada por tres cantones que son: Santa Elena, Libertad y Salinas haciendo un total de 308.693 habitantes según el último censo realizado en el año 2010.

Santa Elena es una de las provincias más visitadas del Ecuador por poseer las playas más bellas y por ser turísticamente muy atractivo para turistas nacionales y extranjeros.

Entorno Económico

De acuerdo al último censo del año 2010, Santa Elena tiene 308 693 habitantes, lo que representa el 6% de la población de esta Región y solo el 2% de los habitantes del Ecuador. El 64% de las personas vive en zonas rurales, y el 36% en zonas urbanas, según la división observada en el censo poblacional del 2010.

Según Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011) esta provincia aporta a la Población Económicamente Activa – PEA con el 5% de la Región 5 y el 2% de la fuerza laboral del país, según datos del Censo 2001, y económicamente es la tercera de la Región 5 con el 4% del Producto Nacional Bruto, en promedio 2004 – 2007, y el 1% a nivel nacional en el mismo período.

Tabla 3: Características de la Provincia de Santa Elena

VARIABLE	DATO	% REGION 3	% NACIONAL
EXTENSION (Km ²)	3.762	12%	1%
POBLACION (Personas)	301.168	6%	2%
PEA 2001 (Personas)	78.128	5%	2%
ESTABLECIMIENTOS ECONOMICOS (#)	9.446	6%	2%
PNB (miles US\$ 2000)	440.820	4%	1%

Fuente: Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011)

La productividad de la provincia de Santa Elena se basa en más la mano de obra de la población dando un gran ingreso a las ciudades principales del lugar los ingresos son debidos a varias actividades económicas tales como la ganadería, agricultura y pesca a continuación se presenta una tabla mostrando los datos tomados por fuente del gobierno

Tabla 4: Producción Bruta de Santa Elena



Fuente: Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011)

Los servicios de hotelería, turismo y restaurantes, como se mencionó tiene un buen desarrollo en Santa Elena, especialmente en Salinas, y las playas turísticas de la parte nororiental de esta provincia.

Según el Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011) de acuerdo al último Registro Catastral Turístico

llevado a cabo por el Ministerio de Turismo, se determina que Santa Elena cuenta con el 8% de establecimientos la Región (570 establecimientos), de los cuales 191 son alojamientos de diverso tipo y categoría (hoteles, hosterías, hostales, pensiones, refugios, residenciales y moteles), 333 son establecimientos que expenden comidas y bebidas entre los que cuentan bares, cafeterías, fuentes de soda y restaurantes, 17 son agencias de viajes y operadores turísticos, tres son casinos y salas de juego, y 26 son establecimientos de recreación y diversiones, como se puede apreciar en el siguiente cuadro resumen.

Tabla 5: Infraestructura y Servicios Turísticos de la Región 5

PROVINCIA	ALOJAMIENTO	COMIDAS Y BEBIDAS	AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORES	CASINOS Y SALAS DE JUEGO	RECREACION Y DIVERSIONES	TRANSPORTE TURISTICO	TOTAL
LOS RIOS	112	203	6	3	19	-	343
GUAYAS	453	5.041	282	13	202	103	6.094
SANTA ELENA	191	333	17	3	26	-	570
BOLIVAR	25	36	1	-	1	-	63
TOTAL REGION 5	781	5.613	306	19	248	103	7.070
SANTA ELENA: % DE LA REGION	24%	6%	6%	16%	10%	0%	8%

Fuente: Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011)

Como conclusión las actividades turísticas de la provincia son consideradas ingresos económicos para el mejoramiento de condiciones de vida para los habitantes los principales atractivos turísticos son naturales (ecoturismo, turismo de aventura, turismo de playa), la sostenibilidad y sustentabilidad de la actividad turística es fundamental gracias a esto se recibe un gran cantidad de turistas en los diferentes cantones generando una fuente importante de ingresos económicos.

Entorno Social

La provincia de Santa Elena es la tercera más poblada del Ecuador, con alrededor de 308 693 habitantes según los datos del último Censo del año 2010. A continuación se presentan varios cuadros que dan cuenta de la situación social de esta Provincia.

Según el Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011) la indigencia o incidencia de pobreza extrema es del 23%, más alta en 4 puntos que el promedio de la Región 5 que es de 19%, y 10 puntos sobre el promedio nacional de 13%, es decir el 23% de la población de la provincia está bajo la línea de pobreza extrema, tiene ingresos per-cápita menores al costo mínimo de una canasta básica alimenticia que permitiría la satisfacción de sus necesidades de alimentación vitales. Según

Tabla 6: Indicadores de Desarrollo Humano de Santa Elena

	SANTA ELENA	PROMEDIO ZONA 5
POBREZA	59%	50%
INDIGENCIA	23%	19%
DESIGUALDAD (GINI)	0,36	39%
DESNUTRICION CRONICA *	62%	39%
ESCOLARIDAD PRIMARIA	93%	94%

Fuente: Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011)

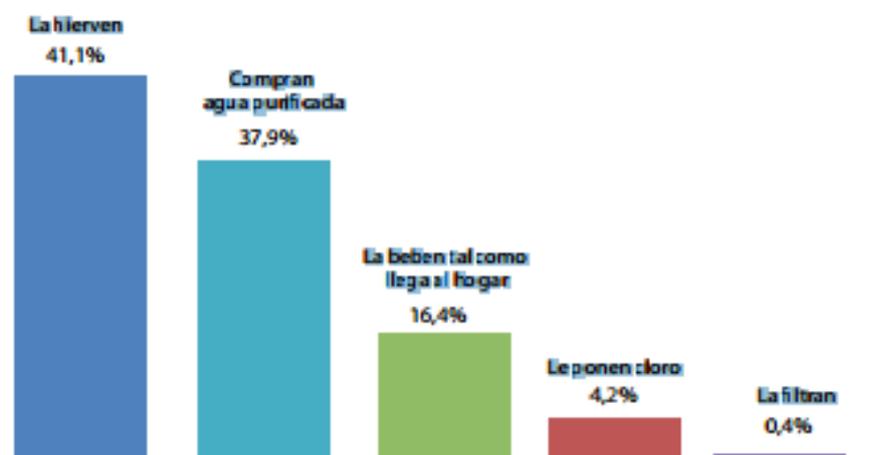
Es derecho de todos los ecuatorianos acceder a los servicios básicos ya que está estipulado en la constitución es por eso que el uso de estos servicios ha incrementado, tal como lo señalan los datos estadísticos en donde se observan los valores y cifras en relación a la cobertura de servicios básicos en Santa Elena.

Tabla 7: Dotación de Servicios Básicos en Santa Elena

SERVICIO	SANTA ELENA	PROMEDIO ZONA 5
AGUA ENTUBADA DE RED PUBLICA	80%	71%
SISTEMA ADECUADO DE ELIMINACION DE EXCRETAS	91%	86%
PISO DE VIVIENDA ADECUADO	95%	92%
SERVICIO ELECTRICO	93%	92%

Fuente: Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011)

Tabla 8: indicadores de uso del agua



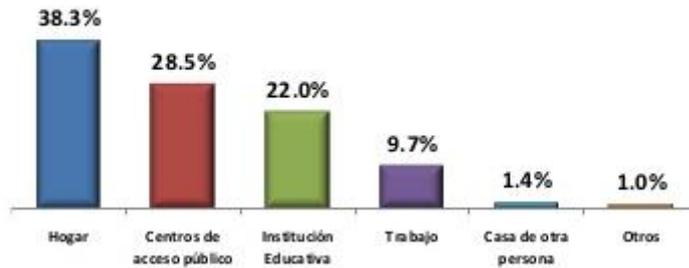
Fuente: Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011)

Tecnológico

En el entorno tecnológico, los habitantes de la provincia de Santa Elena tienen acceso a los servicios básicos como telefonía local, celulares, internet fijo y por medio de Wifi. Según INEC (2010) la utilización de Internet en Ecuador se incrementó en 3,3 puntos con un 29% de ecuatorianos que utilizaron Internet en el 2010 frente al 25,7% del 2008, informaron el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

Según la última encuesta de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC'S realizada por el INEC, en el sector urbano el uso de Internet subió de 34% a 37,7%, mientras que en el sector rural pasó del 9% al 12%.

Tabla 9: Estadísticas del uso del internet en el Ecuador



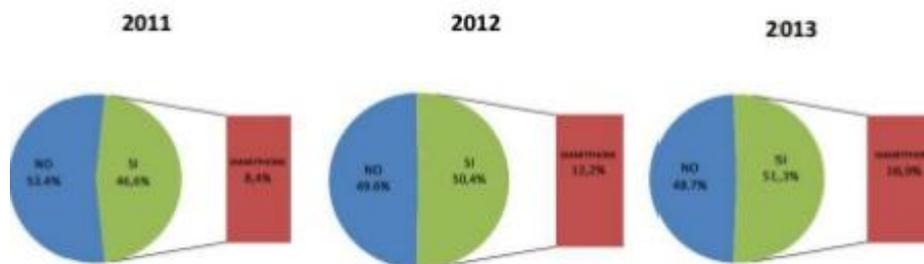
Fuente : (INEC, 2010)

La provincia que mayor crecimiento registró en el uso de Internet fue El Oro con un 7,5, seguida por Bolívar con 6 puntos y Manabí con 5,8 puntos.

Para los ecuatorianos, la razón más importante para utilizar el Internet es la educación y el aprendizaje con un 40% de los encuestados. Mientras el 27,2% lo hace para obtener información y el 22,4% lo hace para comunicarse.

Dentro de los datos de telefonía, el 80,1% de los hogares ecuatorianos posee celular, 10,2 puntos más de lo registrado en el 2008, en el que el porcentaje de tenencia era de 69,9%.

Tabla 10: Uso de teléfonos inteligentes en el Ecuador



Fuente: (INEC, 2010)

La encuesta también revela que, aproximadamente 8 de cada 10 empleados del sector público cuenta con un celular (85,9%, año 2010), versus 6 de cada 10 empleados privados (66,0% año 2010).

Generalizando en datos anteriores la provincia de Santa Elena tiene un abastecedor de internet, pues quien le ofrece el servicio de telefonía fija e

internet es la empresa pública CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones) ya que tiene cobertura a nivel nacional. En la telefonía móvil hay proveedores a nivel nacional, los cuales son: Claro, Movistar y CNT.

Terminal terrestre de Santa Elena

Ubicación

La terminal se encuentra ubicada en la avenida Francisco Pizarro, ciudadela Los Caracoles del cantón Santa Elena. En la parte frontal de la terminal se encuentra una área recreativa llamado el “Playazo” con áreas verdes, áreas recreativas para los adolescentes cuenta con parqueaderos y una pequeña iglesia, en la parte diagonal de la terminal se encuentra un centro comercial con locales variados de entretenimiento, en las partes laterales de la terminal se encuentra urbanizaciones de casas y en la parte izquierda se encuentran la cooperativa de taxis para uso de los turistas, la parte trasera de la terminal se encuentra terrenos vacíos para el futuro uso de la terminal.



Figura 9: Terminal Terrestre de Santa Elena Sumpa
Fuente: Agencia Nacional de Tránsito (2013)



Figura 10: Terminal Terrestre de Santa Elena Sumpa

Tabla 11: Análisis FODA

F.O.D.A	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La terminal se encuentra ubicada en sitio estratégico para el turista. ✓ La infraestructura es amplia y accesible para el turista. ✓ Fácil acceso a la transportación con buses provinciales e interprovinciales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poca atención al turista. ✓ No existe información turística para los usuarios. ✓ Falta de capacitación al personal a los integrantes de la terminal en temas de servicios. ✓ Bajo desempeño por parte de la empresas de seguridad y mantenimiento. ✓ Comercio informal alrededor de la terminal.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Predisposición por parte de grandes empresas para ubicarse en los espacios libres que tiene la terminal. ✓ Desarrollar en la comuna una nueva forma de promocionar el turismo. ✓ Alianzas estratégicas con hoteles, con cooperativas de taxi. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las cooperativas de buses no brindarían el apoyo necesario. ✓ Cambios de administración de la terminal terrestre. ✓ Cese de apoyo gubernamental.

Cooperativas que operan en la terminal

La terminal terrestre de la provincia de Santa Elena cuenta con un total de veinte cooperativas de transporte de pasajeros y encomiendas, las cuales pagan un valor por arrendamiento. A continuación se da a conocer las cooperativas que operan en la terminal: CIA. Verderiosa, Cooperativa Rutas Peninsulares, Trans. Esmeraldas, Coop. San Agustín, Trans. Manglaralto, Coop. 2 de Noviembre, Coop. Reales Tamarindo, Alianza de Transportistas Peninsulares (ALTRAPEN), Coop. Palmar, Translisansa, Manantial de Guangala, Cooperativa de Trans. En Microbuses Unidos Peninsulares (CITUP), Coop. Santa Rita, Coop. Trans. Baños y Coop Chanduy. De todas estas, tres cooperativas son las más solicitadas por los usuarios y turistas que son: Liberpesa S.A., Cooperativa de Transporte Libertad Peninsular (CLP) y Cooperativa de Transporte Interprovincial Costa Azul (CICA).

Cantidad de pasajeros que llegan al Terminal Terrestre

Como parte de la investigación realizada, los encargados de la administración de las tres cooperativas de transporte mencionadas en el punto anterior, informaron lo siguiente, en relación a la cantidad de pasajeros que llegan diariamente.

Tabla 12: Cantidad de pasajeros que salen de la Terminal Terrestre

Cooperativa	Temporada Alta (pasajeros por día)	Temporada Baja (pasajeros por día)
Liberpesa	3 500	1 100
CLP	3 500	1 500
CICA	5 000	2 500
Total	12 000	5 100

Es necesario señalar que las cooperativas de transporte no mantienen un registro que permita conocer con exactitud la cantidad de pasajeros que abordan las unidades. Se muestran los datos de las tres cooperativas que mantienen registros de actividad. Las otras cooperativas no mantienen estos registros.

Capítulo III

Metodología de la Investigación

Para verificar el análisis del lugar y las formas de servicio que ofrece la terminal de Santa Elena y los factores que inciden en la falta de servicio al cliente y calidad de dicha terminal, se realizó un estudio experimental previo al inicio de este trabajo de titulación.

A continuación se diseña la sistemática a ser implementada para recopilar información, el enfoque del estudio y la forma de procesar dichos datos que permitan analizar y presentar resultados.

La modalidad en la cual se desarrolló la investigación:

Investigación de Campo

Es la investigación aplicada para interpretar y solucionar alguna situación, problema o necesidad en un momento determinado. Las investigaciones son trabajadas en un ambiente natural en el que están presentes las personas, grupos y organizaciones científicas las cuales cumplen el papel de ser la fuente de datos para ser analizados.

La investigación llevada a cabo en este proyecto de titulación ha sido de campo, debido a que se comenzó realizando un diagnóstico de la situación actual de la terminal terrestre de Santa Elena, para comprobar su calidad de servicio y así cumplir con los objetivos planteados.

Enfoque de la Investigación

Una vez determinado en este proyecto de titulación la investigación descriptiva, debe conceptualizarse el diseño cuantitativo, es por eso que a continuación se muestra su definición:

Investigación Cuantitativa

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de

la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Sampieri, Collado y Lucio, 2003)

A su vez es preciso recalcar el concepto de la investigación cualitativa, como parte de la terminología del diseño de investigación, definiéndola así:

Investigación Cualitativa

Se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable (Taylor y Bogdan, 1987). La investigación cualitativa es inductiva. Los investigadores desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos.

Población

La población escogida para este análisis son los usuarios de la terminal de Santa Elena tanto nacionales como extranjeros de la ciudad de Santa Elena, cantidad que de acuerdo asciende a 5100 usuarios diarios que llegan a la terminal.

Muestra

Luego de haber establecido la población para el cálculo de la muestra se utilizará la fórmula de población finita, ya que se cuenta con una población estimada de 5100 usuarios, por lo tanto los parámetros a considerar son los siguientes:

Formula de muestra infinita

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

n = Tamaño de la muestra.

Z= Margen de seguridad (entre 95 y 100%).

N= Número de universo o población total a investigarse.

P= Probabilidad pertinente del hecho que se investiga (0,5).

Q=Probabilidad no pertinente frente al hecho a investigar (0,5).

E² = 5% margen de error (entre 5 y 10 %) ².

Figura 11: Fórmula para calcular la muestra de población infinita

Datos

Población: 5 100

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 0,05

Probabilidad de éxito: 50% = 0,50

Probabilidad de fracaso: 0,50

Valor Z: 1,96

$$1,962 * 5100 * 0,5 * 0,5$$

$$0,05 * (5100 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5$$

$$n = \frac{3,8416 * 5100 * 0,5 * 0,5}{0,0025 * (5100) + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{166.701,43}{433,935 + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 166.701,43$$

$$433,935 + 3,8416 * 0,5 * 0,5$$

n= 166.701,43

434,8954

n= 358 encuestas

Al llevar a cabo el cálculo de la muestra para población infinita, se muestra como resultado que el número de encuestas a desarrollar son de 358.

Análisis de las encuestas

Sexo:

Tabla 13: Distribución de frecuencia por género de las personas encuestadas

Masculino	176	49.2%
Femenino	182	50.8%

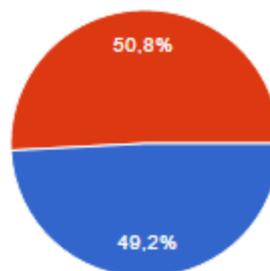


Figura 12: Distribución de frecuencia por género de las personas encuestadas

El gráfico se puede considerar que las respuestas son equitativas porque en similares porcentajes se han obtenido opiniones de hombres y

mujeres. Información importante para conocer el punto de vista de los dos géneros para el uso de la tesis.

Tabla 14: Porcentajes de Procedencia turística

Nacional	320	89.9%
Extranjero	36	10.1%

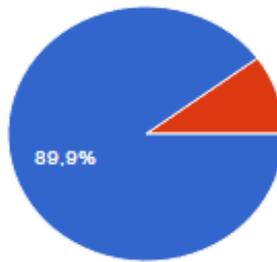


Figura 13: Procedencia turística

En el grafico se observa que el porcentaje de turistas nacionales es muy amplio a diferencia de los turistas extranjeros dando a conocer valiosa información para dar un análisis en nuestra propuesta.

Tabla 15: Porcentaje de Razón de Llegada a Santa Elena

Trabajo	24	6.8%
Turismo	232	65.4%
Estudios	31	8.7%
Residente	52	14.6%
Otros	16	4.5%

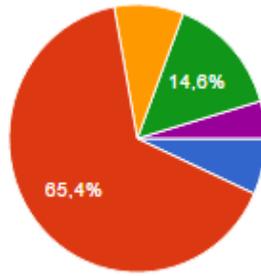


Figura 14: Razón de llegada a Santa Elena

Luego de realizar la recopilación de datos, demuestra este grafico la principal razón de llegada a la Provincia de Santa Elena es por turismo lo que beneficia el objetivo de la propuesta.

Tabla 16: Porcentajes de Destinos del usuario de la terminal

Salinas	136	38.1%
Olon	45	12.6%
Montañita	95	26.6%
Otros	81	22.7%

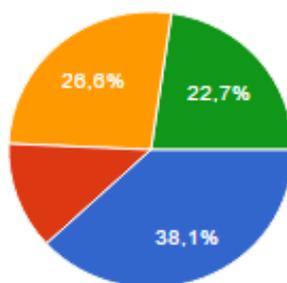


Figura 15: Destino del usuario de la terminal

A través del gráfico estadístico se muestra que el destino más seleccionado por el turista es Salinas seguido por Montañita, destinos más solicitados para realizar distintas actividades turísticas.

Tabla 17: Porcentaje de ¿Cómo calificaría el servicio de los Buses Interprovinciales del terminal de Sta. Elena?

Excelente	14	3.9%
Muy Bueno	83	23.4%
Bueno	231	65.1%
Malo	27	7.6%

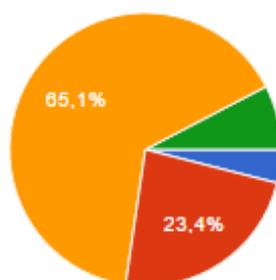


Figura 16: ¿Cómo calificaría el servicio de los Buses Interprovinciales del terminal de Sta. Elena?

Un gran porcentaje indica que el servicio de los Buses interprovinciales es bueno y no presenta muchos inconvenientes dando nuevas facilidades para dar una propuesta diferente.

Tabla 18: ¿Le gustaría contar con un Servicio de Información Turística de la Terminal de Santa Elena?

Si	339	95%
No	18	5%

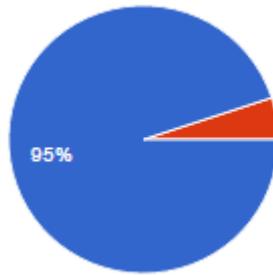


Figura 17: ¿Le gustaría contar con un Servicio de Información Turística de la Terminal de Santa Elena?

La mayoría de personas encuestadas está de acuerdo con que más centros de información turista se encuentre en la terminal, dando apertura a proponer nuevos y mejorados centro de información turística.

Tabla 19: ¿Qué servicio le gustaría que a terminal le brindara?

Transporte	52	14.6%
Contactos con Hoteles	122	34.2%
Seguridad	116	32.5%
Patio de Comidas	43	12%
Otros	24	6.7%

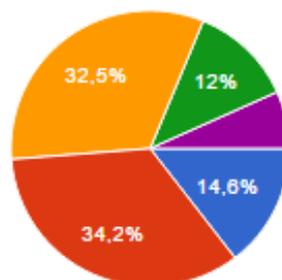


Figura 18: ¿Qué servicio le gustaría que a terminal le brindara?

Los datos reflejan que una gran cantidad de turistas desean que la terminal brindara información sobre hoteles de la Provincia de Santa Elena, el segundo punto más importante y que refleja un alto porcentaje sea la seguridad, dando la opción de brindar nuevas ideas y soluciones.

Tabla 20: ¿Le gustaría que las tarjetas electrónicas regresen para uso exclusivo de la terminal?

Si	130	36.4%
No	143	40.1%
Tal Vez	84	23.5%

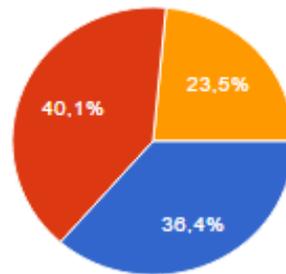


Figura 19: ¿Le gustaría que las tarjetas electrónicas regresen para uso exclusivo de la terminal?

En el siguiente gráfico se puede observar que cada respuesta posee poco porcentaje de distancia otorgándonos la opción de volver a utilizar las tarjetas electrónicas solo para uso exclusivo de la terminal.

Tabla 21: ¿Estaría de acuerdo en pagar una tasa por el uso de la Terminal?

Si	272	76.2%
No	85	23.8%

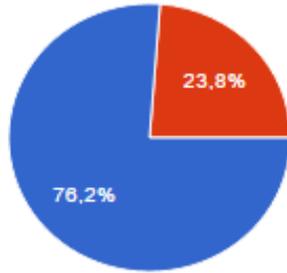


Figura 20: ¿Estaría de acuerdo en pagar una tasa por el uso de la Terminal?

En este cuadro estadístico podemos observar que el turista está totalmente de acuerdo en pagar una tasa por el uso de los servicios de la terminal.

Tabla 22: ¿Cuánto pagaría por tasa de uso de la terminal?

\$0.10	119	36%
\$0.25	101	30.5%
\$0.30	39	11.8%
\$0.40	38	11.5%
\$0.50	34	10.3%

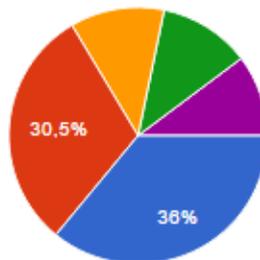


Figura 21: ¿Cuánto pagaría por tasa de uso de la terminal?

En el siguiente grafico podemos observar que las personas se sienten más a gusto pagando una baja tasa por uso de la terminal lo cual tiene lógica por la baja calidad de atención que se les brinda.

Tabla 23: ¿Cómo calificaría el servicio de la terminal terrestre de Santa Elena?

Excelente	13	3.7%
Muy Bueno	55	15.5%
Bueno	245	69%
Malo	42	11.8%

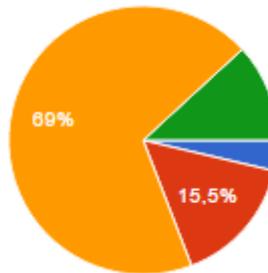


Figura 22: ¿Cómo calificaría el servicio de la terminal terrestre de Santa Elena?

Finalmente la pregunta más importante que ayudará con la propuesta de la tesis, muestra como es el servicio de la terminal es buena, con esta información se puede realizar la compilación de datos y valores para relajar una sola conclusión y llegar a la excelencia en el servicio.

Análisis de la Entrevistas

Entrevista #1

Realizada a: Sr. Víctor Soria – **Administrador de la terminal terrestre Santa Elena**

Como parte de la investigación de campo que se realizó en Santa Elena se efectuaron unas entrevistas, una de ella fue al administrador del terminal señor Víctor Soria, la persona más indicada para aclarar dudas

sobre los cambios que se ha llevado a cabo dentro de la nueva administración.

El señor Víctor Soria pese que no es residente de la provincia de Santa Elena en la entrevista comentó cómo han sido los cambios que ha tenido la terminal y a su vez como han afectado estos cambios de administración en la calidad de servicio a los turistas también nos comentó sobre las mejoras de la terminal tales como: los nuevos prestadores de servicio de la terminal (Seguridad, Limpieza, Centro de información Turística).

Continuando con la entrevista, una de nuestras inquietudes era que objetivos específicos tiene la administración de la terminal y cuáles serían sus proyectos para el presente año, los objetivos de la administración sirve para resolver varios inconvenientes tal como problemas con los arrendatarios, problemas técnicos, problemas de transportación, problemas con vendedores ambulantes y hacer cumplir las ordenanzas municipales, otras de las cosas que nos dijo fueron los planes o proyectos que tienen para este año.

El alcalde con sus diferentes directivos y personal de la terminal acuerdan en sesiones del cabildo:

- Realizar una limpieza general de las instalaciones que brinde calidad y seguridad para su uso.
- Hacer seguimiento a temas de seguridad por cambio de la empresa prestadora de servicios y además control mediante las cámaras de seguridad recién implementadas.
- Mantenimiento continuo de los aires acondicionados de toda la terminal.
- Se implementará el cobro la tasa de uso como en todas las terminales del país.
- La empresa Municipal de Turismo (Emuturismo) se hace cargo del stand de información a los usuarios nacionales y extranjeros.
- Colocación de pantalla Led a la entrada de la terminal para promocionar el turismo de la Provincia.
- Incremento de Cajeros automáticos
- Receptar denuncias y resolverlas.

Finalmente, explicó por qué existían locales vacíos ya que era por motivos de falta de ideas de los mismos que deseaban obtener un local ya que la terminal desea algo novedoso, talvez innovador, nada repetitivo y que sea llamativo para el turista, además se había realizado un nuevo contrato de arrendamiento donde la tarifa de paga se había reducido, finalmente con los vendedores de las afueras de la terminal se tiene en un proceso de reubicación para que no estén a las afueras de la terminal y puedan continuar con sus labores.

En conclusión: después de haber realizado la entrevista al administrador de la terminal, se recopiló toda la información necesaria para realizar los cambios y propuesta a presentarse, los proyectos que tiene la terminal nos da la facilidad de saber que se pueden realizar cambios necesarios referente a la calidad de servicio y centro de información turística como algo primordial además se da amplitud para mejorar el servicio en otras áreas como lo son la seguridad e higiene de la terminal.

Al ser un lugar de llegada y salida de turistas existe una demanda en crecimiento que se podría aprovechar, estas declaraciones sustentan nuestra propuesta y dan a conocer que se puede ejercer el cambio para un futuro más rentable.

Entrevista #2

Pregunta 1

¿Requisitos para adquirir un local en la terminal?

Entrevistado 1

Requisitos más importantes estos son papeles en orden tales como permiso de funcionamiento.

Entrevistado 2

Permiso de bomberos y en una carpeta unir todo junto con la propuesta.

Entrevistado 3

Proyecto innovador y que no sea nada repetitivo para la terminal.

PREGUNTA 2

¿Qué beneficios le otorga la terminal?

Entrevistado 1

Son dos cosas simples espacios donde trabajar y publicidad

Entrevistado 2

Beneficios de publicidad de parte de la terminal.

Entrevistado 3

Publicidad que daría la terminal y espacio del local que se adquirido.

Pregunta 3

¿Qué sugerencias le daría a la administración de la terminal?

Entrevistado 1

Mejor climatización lo que es toda la terminal ya que los aires no funcionan.

Entrevistado 2

Arreglo de imagen de los baños ya que son muy expuestos a las partes principales de la terminal

Entrevistado 3

Mejor presentación de la terminal nuevos convenios con empresas famosas para mejorar la publicidad de la terminal.

Además se puede concluir que a través de esta encuesta se pudo conocer un poco más acerca de lo que piensan los dueños de los locales, lo que está mal y lo que les parece bueno de la administración. Gracias al

permiso que se concedió se recogió la información necesaria para copilar datos necesarios para la realización del tema principal de la tesis donde se puede dar a conocer cuáles serán nuestros puntos estratégicos para llegar un objetivo específico y general.

Conclusiones de las Encuestas y Entrevistas

De acuerdo a las investigaciones aplicadas a la muestra seleccionada tanto en la Terminal Terrestre Sumpa como a los dueños de los locales comerciales que brindan diferentes servicios a las personas que usan la terminal, llegamos a la conclusión de que los datos recopilados en todo el proceso realizado en el estudio de campo se basan en diferentes puntos importantes que serán de ayuda para nuestra propuesta de tesis, uno de los objetivos principales es de llegar a cumplir con un mejor servicio y que se refleje en la calidad de los actos de cada trabajador de la terminal.

Otras de las conclusiones a las que hemos llegado, es a mejorar el servicio para los propietarios de los locales ya que ellos son fuente de ingresos de la terminal y a su vez aportarían con excelentes ideas para mejorar la terminal.

Por todo lo explicado se concluye que la elaboración de las encuestas y la realización de entrevistas lograron abarcar todos los campos establecidos y conseguir el sustento necesario para la realización exitosa de la propuesta.

Capitulo IV

La propuesta

En base a las conclusiones en el capítulo anterior conseguidos en la terminal Sumpa de la provincia de Santa Elena lugar escogido para esta propuesta, la misma que está en un mercado lleno de opciones turísticas como soporte para el uso y la constante mejora de la terminal se plantea:

“Análisis de los factores de la calidad de atención al cliente en la Terminal Terrestre Sumpa para promover el desarrollo turístico de la comunidad de Santa Elena”

Mercado Objetivo

Está dirigido a los turistas extranjeros, nacionales promoviendo el desarrollo de la comunidad.

Beneficiarios directos del proyecto

Los habitantes de la provincia de Santa Elena, porque tendrán fuentes de empleo donde podrán demostrar las costumbres y gastronomía de la provincia, lograrán tener un ingreso económico mejor debido a un impacto social y económico positivo, beneficios para los hoteles de todo el perfil costanero, se impulsara el turismo en el Ecuador.

Beneficiarios indirectos del proyecto:

Las personas que están de paso es decir, los turistas extranjeros que tendrán un buen recibimiento al llegar a la terminal, los turistas nacionales que llegaran para realizar sus compras dentro de la terminal o de degustar de deliciosos platos de comida en los patios de comida y la comuna.

Beneficios para la ciudad

Gracias al mejoramiento del terminal habrán cambios, la afluencia de turista será mayor y eso llegara a los cantones de provincia donde

aumentaran las ventas, más turistas se hospedarán en los hoteles no solamente en temporadas altas sino también en temporadas bajas, locales de objetos varios, restaurantes y negocios turísticos tendrán también sus beneficios.

Justificación de la propuesta

En la provincia de Santa Elena se encuentra ubicada la terminal terrestre Sumpa, la cual ha sido objeto de estudio de este trabajo de investigación, así mismo como beneficios de las propuestas sobre cambios del mismo lugar que se ha escogido, a su vez ciertos puntos que deben tener un mejoramiento de inmediato.

Partiendo de esta problemática se propone un plan de mejoras que se dan a conocer en los siguientes puntos donde se muestra cuáles serán los sitios estratégicos para mejorar el servicio al cliente en la terminal analizada.

Objetivo de la propuesta

Objetivo general

Mejorar las condiciones de servicio al cliente en la terminal tanto servicio turístico como servicio local de los diferentes locales de la terminal.

Objetivos específicos

- Mejorar los puntos de centro de información turística con los debidos parámetros donde se dará información sobre hoteles, restaurantes, sitios turísticos de la Ruta del Spondylus y del Ecuador.
- Capacitar cada semestre el personal de los puestos turísticos con el aval del municipio y la administración de la terminal:
- Capacitar los idiomas principales, al personal de los centros de información Turística.
- Capacitar sobre el servicio al cliente al personal de ventanillas, administradores y buses de la terminal.

- Reubicar los vendedores informales en nuevos puestos dentro de la terminal en el área de andenes similar a la Terminal terrestre de Guayaquil.
- Promocionar las tarjetas electrónicas para facilitar el uso de los buses provinciales e interprovinciales y evitar largas filas e incomodidad a los usuarios.

Análisis de las Fuerzas de Porter

Poder de negociación de los proveedores

En la Provincia de Santa Elena existen proveedores calificados de bienes y servicios, tales como:

- Servicios de limpieza
- Servicios de seguridad
- Servicios básicos: energía eléctrica, agua potable, telefonía, internet.
- Servicios de mantenimiento de instalaciones: aires acondicionados, instalaciones eléctricas, áreas verdes, etc.

En caso de no encontrar proveedores disponibles en la Provincia, es muy fácil para el GAD solicitar a otros proveedores de sitios aledaños.

Poder de negociación de los clientes

Como se expuso en líneas anteriores, los clientes y usuarios deciden acudir y permanecer en la terminal terrestre. En este sentido, los clientes sí tienen un poder importante:

- Los arrendatarios de locales pueden decidir permanecer o retirarse. Es importante que perciban calidad en los servicios. Su poder de negociación es alto.
- Las cooperativas actúan como arrendatarios, sin embargo, por efectos de la Ley, están obligados a llegar a la Terminal Terrestre. Su

poder de negociación es bajo, lo cual no significa necesariamente que se descuidará su atención.

- Los usuarios de la Terminal Terrestre, están obligados a acudir a estas instalaciones, no pueden abordar sus transportes en otro lugar. Su poder de negociación es bajo.

Como se observa, a pesar de que los usuarios y las cooperativas deben acudir por obligación al Terminal Terrestre, es necesario darles un servicio de calidad, puesto que, al tratarse de un servicio público, el GAD debe rendir cuentas a la población.

Productos sustitutos

Las cooperativas de transporte pueden con el pasar del tiempo desarrollar sus propias infraestructuras para llegada y salida de vehículos. En el corto y mediano plazo, no existen productos o servicios sustitutos.

Competidores potenciales

Aunque no es una competencia directa del Terminal Terrestre, la presencia de vendedores informales en las afueras, disminuye las ventas de los establecimientos arrendatarios, los que podrían ocasionar que éstos se retiren de las instalaciones y con ello, se disminuya la calidad percibida por parte de los usuarios que actualmente pueden realizar compras mientras esperan abordar su unidad.

Formato de fichas para la capacitación del personal

FICHA DE INSTRUCTORES

ÁREA: _____ **AÑO:** _____
Nombres y Apellidos: _____
No. C. Identidad: _____ **Telf. Partic.** _____
Dirección Particular: _____
Correo Electrónico: _____
Nombre del Centro de Trabajo: _____
Dirección: _____ **Telf.** _____
Años de Experiencia: _____ **Años de Experiencia como instructor:** _____
Nivel de Escolaridad: _____ **Especialidad:** _____

Estos datos pueden resumirlos para el control general de los instructores de forma tal que de un golpe de vista pueda conocer el potencial con que cuenta por áreas

REGISTRO DE INSTRUCTORES DE LA INSTITUCION

CENTRO DE TRABAJO: _____ AÑO _____

No.	Apellidos	Nombres	Área	Años Exp como tutor	Nivel de Esc	Especialidad

Figura 23: Ficha de capacitación

Programa de mejora de las facilidades turísticas

A continuación se presenta detallado cada punto de los proyectos que se propone para la mejora de la terminal, las más importantes son las siguientes:

Propuesta 1: Mejoramiento de centros de información turística

Se presenta como propuesta el cambio de imagen de los centros de información que se encuentran a cargo de Empresa Municipal de Turismo (EmuTurismo) para que el turista a partir de las 7h00 hasta las 15h00 y desde las 15h00 hasta las 23h00 obtenga información primordial acerca de lugares de actividades turísticas, ubicación de hoteles, restaurantes, mapas de destinos y valores que en un futuro la terminal utilice como tasas para el mejoramiento de sus instalaciones.



Figura 24: Stand de información turística

Propuesta 2: Capacitación de personal en general

Se capacitará al personal de los stands turísticos y al personal administrativo dos veces al año para refrescar y obtener nuevos conocimientos acerca de la atención al cliente.

Tabla 24: Contenido de los programas de capacitación.

Tema	Contenido	Dirigido a	Horas
Taller de Entrenamiento en Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención Personalizada. ✓ Manejo de clientes con dificultades, quejas y reclamos 	Personal administrativo	Tres horas al día Tres veces a la semana. Dos veces al año
Programa de Desarrollo de Habilidades Gerenciales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo Personal. ✓ Comunicación Efectiva. ✓ Teorías de Liderazgo. ✓ Definición Estratégica del Desempeño. 	Personal Administrativo	Dos horas al día Dos días a la semana. Dos veces al año
Capacitación en Idioma Ingles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingles intermedio ✓ Ingles avanzado 	Personas del Stand Turístico	Una hora al día los primeros días de la semana. Dos veces al año.

Taller de Entrenamiento en Servicio al cliente, tendrá un valor aproximado de \$25 por persona en donde se incluye el material que se utilizara durante el tiempo de capacitación

Programa de desarrollo de habilidades gerenciales, tendrá un valor aproximado de \$35 por persona por la cantidad de módulos que presenta.

La Capacitación en Idioma Ingles, tendrá un costo de \$25 por persona y servirá para actualizar los conocimientos que ya posee el personal de los stands turísticos.

Propuesta 3: Realización de eventos

Realizar eventos cada mes donde se brinden convenios con empresas para presentaciones de marcas importantes, obras artísticas como conciertos en las áreas exteriores, participación de la misma comuna y campañas turísticas patrocinadas por la Empresa Municipal de Turismo (Emuturismo).

Las fechas de la realización de los eventos estarían destinadas a los días festivos y temporadas altas.

Propuesta 4: Reubicación de vendedores informales

Otro punto importante de la propuesta es la reubicación de vendedores informales que se encuentra en las afueras de la terminal dando mala imagen a la entrada principal, se les ofrecerá el alquiler de 16 pequeños quioscos ubicados en el área de andenes similares a los puestos que están ubicado en el área de andenes de la terminal terrestre de Guayaquil para mejorar el comercio interno y mejorar la imagen.

Propuesta 5: Uso de las tarjetas electrónicas en la terminal

La provincia de Santa Elena contaba con tarjetas electrónicas, pero debido a la mala información, poca capacitación para el buen uso de las tarjetas se anuló este proyecto. Se propone volver a utilizar este servicio para uso exclusivo de la terminal terrestre, dando la información necesaria y enseñando el buen uso de las tarjetas a las personas que tengan inconvenientes.

Las tarjetas se pueden obtener en la terminal y su costo sería de 50 centavos la primera vez, la segunda vez que la misma persona compre esta

tarjeta el costo será de \$3, la recarga de las tarjetas se podrá realizar en las instalaciones de la terminal.

Propuesta 6: Instalación de una Agencia Bancaria.

Uno de los proyectos que se propone es la ubicación de un banco para el uso general de turistas y de los comuneros. Esto optimiza la circulación de personas en la terminal y será de gran ayuda para evitar viajar grandes distancias ya que los bancos principales, solo se encuentran en Salinas y Libertad, la ubicación de este banco será un factor primordial para que las personas visiten la terminal. Para esto, deberán realizarse negociaciones con los administradores de las entidades bancarias de la localidad.

Además de los beneficios en cuanto a la calidad del servicio, el alquiler del espacio para la agencia bancaria le representaría un ingreso adicional al GAD. Actualmente cada local grande es alquilado en un aproximado de \$700 mensuales.

Conclusiones

La provincia de Santa Elena es rica en actividades turísticas, es punto de llegada y de salida de miles de turistas nacionales y extranjeros que recorren el Ecuador y gracias a la terminal Regional Sumpa que posee una excelente infraestructura y cuenta con una capacidad de carga muy valiosa, ahora es posible que más turistas utilicen y pueda organizar sus rutas de una mejor manera, pero para que esto suceda se necesita mejorar la calidad de servicio al cliente mediante propuestas claras, sencillas en las que la comunidad sea participe con el fin de mejorar y facilitar de gran manera su calidad de vida.

Es por eso que con la realización de este proyecto se proponen las mejoras necesarias gracias a los conocimientos de la rama, que es el turismo. Se realizaron varios procesos tales como un estudio de campo

sobre la situación actual de la terminal terrestre Sumpa, entrevistas con los administradores, dueños de locales y los mismos empleados de la terminal, se realizó una reestructuración de varios puntos negativos que posee la terminal tales como lo son la calidad de servicio al turista debido a que lo ofrecido es de muy baja eficacia, la falta de capacitación es el principal punto débil, es por eso que en las conclusiones detallaremos lo que se va a proponer.

Las autoridades del turismo no han hecho una gestión adecuada provocando un severo problema que se puede cambiar con los debidos cambios y mejor administración desde la creación de la terminal en el 2012 no habido un cambio que brinden mejor servicio proyectos sin realizar.

La propuesta basada en el análisis de los factores sobre que afecta en la calidad del servicio al cliente llevó a plantear diferentes puntos primordiales para cambiar esa falacia, al realizar un breve estudio sobre la situación actual de la provincia de Santa Elena en su situación social y económico el turismo es una mayor fuente de ingresos de la península llevando en segundo lugar al turismo como unas de esas fuentes es por eso que la terminal es el eje primordial de llegada de turistas tanto como extranjeros y nacionales.

Al realizar las encuesta unas de las mejores fuentes para verificar que cambios hacer, se llega a la conclusión de cambios como la seguridad en la terminal ya que es importante seguido de una capacitación de personal de servicios de transportes, el mantenimiento y adecuación de cámaras de seguridad limpieza y cambios de sistemas de climatización, limpieza y fachada de la terminal y baños su limpieza adecuada, el centro de información turística será modificado de manera que sea un lugar al que el turista quiera llegar preguntar y tener la información que requiere.

Los turistas y dueños de locales de la terminal están conformes que se tenga un punto donde se pueda llegar y mover de manera más fácil ya que la provincia de Santa Elena es centro turístico del Ecuador, pero recalcan que deben tener en cuenta que la capacitación de los servicios es primordial y urgente. Los arrendatarios de los locales comerciales desean

que la publicidad y convenios sean necesarios para tener una mejor fuente de ingresos.

La facilidad de acceso es lo que se debe sacar a relucir ya que las carreteras están en buen estado por todo el perfil costanero. Es necesario aprovechar estas vías de acceso de manera de identificar por donde el turista pueda llegar su punto de destino, la buena infraestructura y señalización para llegar a cualquier destino la ubicación y áreas verdes hacen que sea un proyecto para poder ejecutar para un mejor desarrollo del turismo en el país.

Recomendaciones

Se recomienda que se haga un análisis de este plan de mejoramiento para la terminal terrestre de Santa Elena para corregir los factores que influyen que son: la falta de servicio al cliente ya que las propuestas que se declararon en puntos anteriores son las primordiales para realizar un cambio durante todo un año hasta llegar al objetivo de una mejor terminal.

También se recomienda el apoyo de las autoridades principales tales como el Municipio y el Ministerio de Turismo ya que se plantea un gran apoyo para sacar adelante la terminal, el presupuesto adecuado y un seguimiento de lo propuesto debe ser llevado a cabo con responsabilidad para evitar cualquier inconveniente a través del transcurso de lo dicho.

Es fundamental el seguimiento de las empresas de limpieza, seguridad y centro de información turística ya que estos son pilares principales de la terminal. La mala administración llevara a una mala imagen, la falta de aseo es algo que no debe ocurrir en ningún lugar turístico o que ejerza el turismo, se recomienda que dichas empresas capaciten a su personal para que siga un proceso estandarizado y lleve a cabo con su objetivo, también de la misma manera que los centro de información tenga un orden y horarios de atención para evitar ausencias de personal en los puntos.

REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Transito. (2013). La primera terminal terrestre regional de Santa Elena inicia sus operaciones. Recuperado a partir de http://www.ant.gob.ec/index.php/noticias/552-la-primer-terminal-terrestre-regional-de-santa-elena-inicia-sus-operaciones#.VtnnW_197IU
- Altés, C. (2006). *El turismo en América Latina y el Caribe y la experiencia del BID*. Inter-American Development Bank. Recuperado a partir de <https://publications.iadb.org/handle/11319/6284>
- Alvarez, A., Campana, A., Cirino, L., & Uranga, G. (2016). Transporte Turístico. Recuperado a partir de http://www.academia.edu/9768442/Transporte_Tur%C3%ADstico
- Ballesteros, E., & Carrión, D. (2007). *Turismo comunitario en Ecuador: desarrollo y sostenibilidad social*. Editorial Abya Yala. Recuperado a partir de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=7YCV1rBUxx0C&oi=fnd&pg=PA7&dq=solis+2007+turismo&ots=1WqpJHhqQr&sig=32jtFVEE_lgwu9luu99m07xFTVA
- Barreto, M. (1996). Turismo 'de negocios': un concepto polémico. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 5(3), 207–221.
- Benseny, G. (2006). El espacio turístico litoral. *Aportes y transferencias*, 10(2), 102–122.
- Bouillon, Viacava, & Viera. (2015). Desarrollo de un modelo de simulación para terminales terrestres. Caso: Mejoramiento o reubicación de los terminales terrestres nacional e internacional de la ciudad de Arica. *Horizontes Empresariales*, 3(1), 9–27.

- Boullon, R. (2016). El sistema turístico. Recuperado a partir de <http://biblioteca.wwf.org.ec/handle/123456789/324>
- Brida, J., Pereyra, J., Such, M., & Zapata, S. (2008). La contribución del turismo al crecimiento económico. *Cuadernos de Turismo*, (22), 35–46.
- Conforme, L. (2013). *Análisis del nivel de higiene y control de servicios públicos en la terminal terrestre del cantón portoviejo y su incidencia en la actividad turística*. Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.
- Cootad. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2016).
- Diario el tiempo. (2015). Mejoran seguridad en Terminal Terrestre. Ecuador.
- Ecuador Colores. (2013). Revista digital internacional de turismo y eventos.
- Ecuador en Cifras. (2010). Resultados del Censo 2010 de población y vivienda en el Ecuador. Recuperado a partir de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/santa_elena.pdf
- Emov. (2015). Empresa Pública Municipal de movilidad tránsito y transporte decuencia.
- Ghinis, G. (2009, marzo 25). Teoría General del Turismo: Infraestructura, Estructura, Superestructura / Organismos. Recuperado a partir de <http://greciarules.blogspot.com/2009/08/infraestructura-estructura.html>
- Gupta, S., & McIntosh, R. (1990). *TURISMO planeación, Administración y Perspectivas*. México. Editorial Limusa SA. Recuperado a partir de <http://dspace.ucbscz.edu.bo/dspace/handle/123456789/2587>
- INEC. (2010). 3 de cada 10 ecuatorianos utilizan Internet, en dos años la cifra aumento en más de medio millón de personas. Recuperado 17 de marzo de 2016, a partir de

http://www.inec.gob.ec/inec/index.php?option=com_content&view=article&id=42%3A3-de-cada-10-ecuatorianos-utilizan-internet-en-dos-anos-la-cifra-aumento-en-mas-de-medio-millon-de-personas&catid=63%3Anoticias-general&lang=es

Ishikawa, K., & Cárdenas, M. (1997). *Que es el control total de calidad: la modalidad japonesa*. Colombia: Norma.

Lamboglia, J. (2015). Análisis del turismo y su importancia en el crecimiento económico en América Latina: el caso del Ecuador. Recuperado a partir de <http://67.192.84.248:8080/handle/10469/7460>

Landi, C. (2010, miércoles, de abril de). Problemática turística por Carlos Rafael Landi: Turista, Viajero, Visitante, Excursionista. Recuperado a partir de <http://problematicaturistica.blogspot.com/2010/04/turista-viajero-visitante-excursionista.html>

Martinez, L. (2007). Consideraciones teóricas sobre atención al cliente" en *Contribuciones a la Economía*.

Mendoza, M. (2013, agosto 21). *Análisis de la afluencia de pasajeros al terminal terrestre de duran con la propuesta de la creación de un hotel posada*. Universidad de Guayaquil. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/1206>

Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad. (2011). *Agendas para la transformación productiva territorial: provincia de Santa Elena*. Recuperado a partir de <http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/AGENDA-TERRITORIAL-SANTA-ELENA.pdf>

- OMT. (2011). Manual sobre branding de destinos turísticos: Glosario de terminos utilizado para la promocion del turismo.
- Optur. (2015). Llegada de extranjeros al Ecuador. Recuperado a partir de <http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>
- RAE. (2016). Diccionario de la lengua española - Edición del Tricentenario. Recuperado 4 de marzo de 2016, a partir de <http://dle.rae.es/?id=aMhvxXP>
- Ramírez, F. (2000). Calidad del Servicio. Recuperado a partir de http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s10/s10_art05.pdf
- Restrepo, C., Ferro, L., & Mejía, S. (2006). Enfoque estratégico del servicio al cliente. *Scientia et Technica*, 3(32). Recuperado a partir de <http://200.21.217.140/index.php/revistaciencia/article/view/6317>
- Ruiz, A., & Diaz, A. (2015). La calidad percibida del servicio en establecimientos hoteleros de turismo rural. *Papers de Turisme*, (19), 17–33.
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2003). *El proceso de investigacion y los enfoques cuantitativo y cualitativo: hacia un modelo integral*. Mexico.
- Sancho, A. (1998). *Introducción al turismo*. Organización Mundial del Turismo Madrid. Recuperado a partir de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-06/semana1/obligatorio/OMTIntroduccionalTurismo.pdf>
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Recuperado a partir de <http://201.147.150.252:8080/xmlui/handle/123456789/1216>
- Thomson, & Philip. (1984). *Círculos de Calidad. Cómo hacer que funcionen*. Colombia: Norma.

Uribe, M. (2010). *Gerencia del servicio: alternativa para la competitividad*.

Recuperado a partir de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=843662>

ANEXO

Exteriores de la Terminal Terrestre Regional de Santa Elena



Entrada Principal a la terminal



Instalaciones internas de la Terminal Terrestre



Área de Andenes



Anexo 2

Formato de la encuesta



La siguiente encuesta es realizada por alumnos de la Universidad Católica De Santiago de Guayaquil para reforzar el Análisis de los factores de la calidad de atención al cliente en la Terminal Terrestre Sumpa para promover el desarrollo turístico de la comunidad,

1. Sexo:

Masculino

Femenino

2. Edad:

3. Procedencia del turista:

Nacional

Extranjero

4. Razón de la llegada a Sta. Elena

Trabajo

Turismo

Otro: _____

Estudios

Residente

5. Destino del Usuario de la terminal

Salinas

Olón

Montanita

Otro: _____

6. ¿Cómo calificaría el servicio de Bus Interprovincial?

Excelente Muy Bueno
Bueno Malo

7. ¿Le gustaría contar con un Servicio de Información Turística de la Terminal?

Excelente Muy Bueno
Bueno Malo

8. ¿Qué servicio le gustaría que la terminal le brindara?

Transporte Contactos con los hoteles
Seguridad Patio de comidas
Otros: _____

9. ¿Le gustaría que las tarjetas electrónicas regresen para uso exclusivo de la terminal?

Si
No
Tal vez

10. ¿Estaría de acuerdo en pagar una tasa por el uso de la Terminal?

Si
No

11. ¿Cuánto pagaría por tasa de uso de la terminal

\$ 0.10 \$ 0.25
\$ 0.30 \$ 0.50
\$ 0.55

12. ¿Cómo calificaría el servicio de la terminal?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Malo



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Pazmiño Cuesta Raúl Fernando, con C.C: #0922921911 autor del trabajo de titulación: "Análisis de los factores de la calidad de atención al cliente en la Terminal Terrestre Sumpa para promover el desarrollo turístico de la comunidad de Santa Elena" previo a la obtención del título de **INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** 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, 11 de marzo del 2016

f. _____

Pazmiño Cuesta Raúl Fernando

C.C: 0922921911



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Chiriguayo Cornejo Christian David, con C.C: #0928875848 autor del trabajo de titulación: "Análisis de los factores de la calidad de atención al cliente en la Terminal Terrestre Sumpa para promover el desarrollo turístico de la comunidad de Santa Elena" previo a la obtención del título de **INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** 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, 11 de marzo del 2016

f. _____

Chiriguayo Cornejo Christian David

C.C: 0928875848



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Titulación "Análisis de los factores de la calidad de atención al cliente en la Terminal Terrestre Sumpa para promover el desarrollo turístico de la comunidad de Santa Elena"		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Chiriguayo Cornejo Christian David, Pazmiño Cuesta Raúl Fernando		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Elsie Ruth Zerda Barreno		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Escuela de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:		No. DE PÁGINAS:	67
ÁREAS TEMÁTICAS:	<p>Tendencias actuales del mercado turístico</p> <p>Estudio y caracterización del turismo receptivo</p> <p>Caracterización del perfil cultural del turismo receptivo</p> <p>Fortalecimiento de la industria de la hospitalidad en la Región Costa: Estudio y caracterización del sector hotelero, segmentación del sector hotelero: geográfica, tiempo de funcionamiento, categorías de servicios.</p> <p>Conocimiento y preparación del personal del sector de las operadoras de turismo en la ciudad de Guayaquil en los dos últimos años</p>		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	comuna, plan de mejora, terminal terrestre, proyecto, calidad		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo trata de investigar de qué manera incide los factores de calidad de atención al cliente en la terminal terrestre Sumpa para promover el desarrollo turístico de la comunidad de Santa Elena.</p> <p>Para obtener información sobre las condiciones de la Terminal Terrestre se realizaron varias actividades como la observación directa, salidas de campo, encuestas y entrevistas que permitirían conocer lo que ocurre en la Terminal Sumpa respecto a la atención de los usuarios de la misma. Importante fue la información de la propia administración y las medidas adoptadas</p>			



para proporcionar servicios de calidad.

De los resultados obtenidos en esta aplicación de formularios se puede indicar que en este lugar la tendencia es similar a la de otras terminales en el país, orientar a las personas sobre las actividades que buscan en un nuevo lugar, prestar los servicios de orientación turística, facilidades de transporte, seguridad en traslados, servicios de gastronomía.

De los resultados obtenidos se presentan un plan de mejoras que ayudará a la Terminal Terrestre de Sumpa a contribuir con uno de los pilares de la economía nacional como es el desarrollo del turismo, mediante servicio de calidad.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0999127172-0998469427	E-mail: chiri18@hotmail.es Raul_junior6@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Guzmán Barquet Eduardo Andrés	
	Teléfono: +593-4-2206950 ext 5027; 0997202912	
	E-mail: eduardo.guzman01@cu.ucsg.edu.ec	