



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO COMERCIAL**

**TÍTULO DEL PROYECTO**

**ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DE LA TERMINAL TERRESTRE  
“MARTHA ROLDÓS DE BUCARAM”, DEL CANTÓN MILAGRO Y SU  
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE SE OFRECE A LOS  
USUARIOS.**

**AUTORES:           JUDITHSA TATIANA MOSQUERA HIDALGO.  
                          LUIS ANTONIO PINCAY MENDEZ.**

**MILAGRO, ABRIL 2014**

**ECUADOR**

Milagro, 25 de febrero del 2014

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, Marek Michalski Michalska, en mi calidad de tutor de Investigación, nombrado por el consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

### CERTIFICO

Que he analizado el proyecto de Investigación cuyo tema es: **“Análisis de las condiciones físicas de la terminal terrestre “Martha Roldós de Bucaram” del cantón Milagro y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrecen a los usuarios”**, presentado por los egresados **Pincay Méndez Luis Antonio y Mosquera Hidalgo Judithsa Tatiana**, como requisito previo a la obtención del Título de **Ingeniero Comercial**.

El problema de la investigación se refiere a: **¿Cómo inciden las condiciones físicas en que se encuentra la terminal terrestre “Martha Roldós de Bucaram”, del cantón Milagro, en la calidad del servicio que se ofrecen a los usuarios?**, el mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del Tema.

Atentamente,

**Dr. Marek Michalski Michalska, PHD**

\_\_\_\_\_

**TUTOR**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Los autores de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado en una institución nacional o extranjera.

Milagro, Abril del 2014.

---

Mosquera Hidalgo Judithsa

C.I: 0928420918

---

Pincay Méndez Luis

C.I: 0929601987

## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIEROCOMERCIAL, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[ ]
DEFENSA ORAL	[ ]
TOTAL	[ ]
EQUIVALENTE	[ ]

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR SECRETARIO

## **DEDICATORIAS**

A mis padres:

Con todo mi cariño para las personas que se han esforzado en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, pilar fundamental en mi vida, mi fortaleza, ellos quienes me han dado su amor incondicional, su apoyo, y me enseñaron que con sacrificio y esfuerzo todo es posible.

Gracias por su amor.

A mi hija:

Tú quien has sido mi mayor motivación a través de estos años para no rendirme y luchar por mis sueños, espero ser un ejemplo para ti y que un día podamos celebrar juntas tus logros.

Te amo mi Titi.

**JUDITHSA TATIANA MOSQUERA HIDALGO.**

Dedico todo este esfuerzo y sacrificio principal e incondicionalmente a Dios, por permitirme culminar satisfactoriamente con este proyecto de tesis y por darme las fuerzas necesarias y sabiduría durante toda mi etapa universitaria, al mismo instante darles las gracias a mis padres y hermanos, quienes son la razón por la cual he luchado y he seguido adelante.

**LUIS ANTONIO PINCAY MENDEZ.**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios...por darme salud, fortaleza y guiarme a lo largo de mi camino y no dejarme sola en los momentos difíciles... gracias señor por todas tus bendiciones.

A mis amados padres por ser la fuerza que me impulsa a dar lo mejor para alcanzar mis metas, por su amor, bondad y dedicación por hacer de sus hijos mejores personas, gracias por su amor incondicional.

### **JUDITHSA TATIANA MOSQUERA HIDALGO.**

Agradezco infinitamente a Dios, en primer lugar por mantenerme estar con vida y por darme la oportunidad de llegar hacer quien soy hoy por hoy.

Mis padres quienes estuvieron presentes en todo momento, apoyándome moralmente y financieramente, para poder culminar con mis estudios universitarios.

Expreso mi gratitud a las personas, amigos y al administrador de la Terminal Terrestre de Milagro que colaboraron e hicieron posible que se lleve a cabo con el desarrollo de este proyecto.

A mis maestros de aula, que gracias a sus conocimientos inculcados e impartidos durante toda mi carrera universitaria han aportado sustancialmente en mi preparación y formación como futuro profesional.

### **LUIS ANTONIO PINCAY MENDEZ.**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Magister

Jaime Orozco Hernández

**Rector de la Universidad Estatal de Milagro**

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho de los Autores del Trabajo realizado como requisito previo a la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Análisis de las condiciones físicas de la terminal terrestre “Martha Roldós de Bucaram” del cantón Milagro y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios.”**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, Abril del 2014

---

Mosquera Hidalgo Judithsa

C.I: 0928420918

---

Pincay Méndez Luis

C.I: 0929601987

## PÁGINAS PRELIMINARES

Página de caratula o portada -----	i
Página de constancia de aceptación por el tutor-----	ii
Página de declaracion de autoria de la investigacion -----	iii
Página de certificacion de la defensa (calificacion) -----	iv
Página de dedicatoria-----	v
Página de agradecimiento -----	vi
Página de cesion de derechos del autor a la UNEMI -----	vii
Indice General -----	viii
Indice de cuadros -----	ix
Indice de figuras -----	x
Resumen-----	xi

## INDICE GENERAL

### CAPÍTULO I

<b>EL PROBLEMA</b>	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>1.1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1.1.1 Problematización-----	3
1.1.2 Delimitación del problema -----	6
1.1.3 Formulación del problema de investigación -----	6
1.1.4 Sistematización del problema de investigación -----	6
1.1.5Determinación del tema -----	7
<b>1.2 OBJETIVOS</b> -----	7
1.2.1 Objetivo General -----	7
1.2.2 Objetivos Específicos -----	7
<b>1.3 JUSTIFICACIÓN</b> -----	8



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

**Pág.**

<b>2.1 MARCO TEÓRICO</b> .....	10
2.1.1 Antecedentes historicos .....	10
2.1.2 Antecedentes referenciales .....	13
2.1.3 Fundamentacion .....	22
2.1.3.1 Fundamentacion Sociologica.....	22
<b>2.2 MARCO LEGAL</b> .....	30
<b>2.3 MARCO CONCEPTUAL</b> .....	33
<b>2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES</b> .....	36
2.4.1 Hipótesis General.....	36
2.4.2 Hipótesis particulares .....	36
2.4.3 Declaracion de variables.....	37
2.4.4 Operacionalizacion de las variables .....	38

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

**Pág.**

<b>3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION Y SU PERSPECTIVA GENERAL</b> .....	39
<b>3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA</b> .....	41
3.2.1 Caracteristicas de la Población.....	41
3.2.2 Delimitacion de la poblacion .....	42
3.2.3 Tipo de muestra .....	42
3.2.4 Tamaño de la muestra.....	42
3.2.5 Proceso de seleccion .....	44
<b>3.4 PROCESAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION</b> .....	45

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

	<b>Pág.</b>
<b>4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL</b> -----	46
<b>4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS</b> -	59
<b>4.3 RESULTADOS</b> -----	60
<b>4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.</b> -----	62

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

	<b>Pág.</b>
<b>5.1 TEMA</b> -----	64
<b>5.2 JUSTIFICACION</b> -----	64
<b>5.3 FUNDAMENTACIÓN</b> -----	65
<b>5.4 OBJETIVOS</b> -----	67
5.4.1 Objetivo general -----	67
5.4.2 Objetivos específicos -----	67
<b>5.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA</b> -----	67
<b>5.6 ESTUDIO FACTIBILIDAD</b> -----	68
<b>5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA</b> -----	69
5.7.1 Actividades -----	80
5.7.3Impacto-----	87
5.7.4Cronograma -----	87
5.7.5Lineamiento para evaluar la propuesta -----	88
<b>CONCLUSIONES</b> -----	89
<b>RECOMENDACIONES</b> -----	89
<b>BIBLIOGRAFIA</b> -----	91
<b>ANEXOS</b> -----	95

## INDICE DE CUADROS

<b>CUADRO 1</b>	
Declaración de Variables -----	37
<b>CUADRO 2</b>	
Matriz de Operacionalización de las variables -----	38
<b>CUADRO 3</b>	
Total de encuestas por género. -----	46
<b>CUADRO 4</b>	
Total de encuestas por límite de edad -----	47
<b>CUADRO 5</b>	
Las condiciones físicas de la terminal terrestre -----	48
<b>CUADRO 6</b>	
Opinión sobre calidad del servicio y satisfacción a usuarios -----	49
<b>CUADRO 7</b>	
Opinión sobre las condiciones físicas y la calidad del servicio -----	50
<b>CUADRO 8</b>	
Opinión sobre relación entre imagen institucional y apreciación negativa de usuarios. -----	51
<b>CUADRO 9</b>	
Relación entre la infraestructura y la imagen de la terminal terrestre. -----	52
<b>CUADRO 10</b>	
Nivel de eficiencia de la organización comercial -----	53
<b>CUADRO 11</b>	
El actual orden comercial incide en el ambiente interno -----	54

<b>CUADRO 12</b>	
Calificación del nivel de salubridad en la terminal -----	55
<b>CUADRO 13</b>	
Los factores de salubridad como elemento para el uso de la Terminal Terrestre ----	56
<b>CUADRO 14</b>	
Capacidad interna de la terminal terrestre -----	57
<b>CUADRO 15</b>	
Opinión sobre el nivel de incomodidad que generan los negocios presentes en la Terminal. -----	58
<b>CUADRO 16</b>	
Verificación de la hipótesis general y particulares. -----	62
<b>CUADRO 17</b>	
Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos) -----	71
<b>CUADRO 18</b>	
Matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos) -----	72
<b>CUADRO 19</b>	
Matriz MPC (Matriz de Posición Competitiva)-----	73
<b>CUADRO 20</b>	
Justificación de ponderaciones -----	73
<b>CUADRO 21</b>	
Matriz FO-FA-DO-DA-----	76
<b>CUADRO 22</b>	
Matriz de Actividades, Recursos, Costos y Responsables -----	77
<b>CUADRO 23</b>	
Indicadores de evaluación -----	78
<b>CUADRO 24</b>	
Costo del Plan-----	79
<b>CUADRO 25</b>	
Matriz de Actividades, Recursos, Costos y Responsables -----	77

## INDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b>	
Imágenes actuales del Terminal Terrestre (2013) -----	4
<b>FIGURA 2</b>	
Sistema del ferrocarril por la calle García Moreno, entre comerciantes -----	10
<b>FIGURA 3</b>	
Bus de transporte público “STATION WAGON” -----	11
<b>FIGURA 4</b>	
Total de encuestas por límite de edad -----	48
<b>FIGURA 5</b>	
Las condiciones físicas de la terminal terrestre -----	49
<b>FIGURA 6</b>	
Opinión sobre calidad del servicio y satisfacción a usuarios -----	50
<b>FIGURA 7</b>	
Opinión sobre las condiciones físicas y la calidad del servicio -----	51
<b>FIGURA 8</b>	
Opinión sobre relación entre imagen institucional y apreciación negativa de usuarios. -----	52
<b>FIGURA 9</b>	
Relación entre la infraestructura y la imagen de la terminal terrestre. -----	53
<b>FIGURA 10</b>	
Nivel de eficiencia de la organización comercial -----	54
<b>FIGURA 11</b>	
El actual orden comercial incide en el ambiente interno -----	55

<b>FIGURA 12</b>	
Calificación del nivel de salubridad en la terminal -----	56
<b>FIGURA 13</b>	
Los factores de salubridad como elemento para el uso de la Terminal Terrestre. ---	57
<b>FIGURA 14</b>	
Capacidad interna de la terminal terrestre -----	58
<b>FIGURA 15</b>	
Opinión sobre el nivel de incomodidad que generan los negocios presentes en la Terminal. -----	59
<b>FIGURA 16</b>	
Mapa de ubicación -----	68
<b>FIGURA 17</b>	
Organigrama estructural -----	70

## ANEXOS

<b>ANEXO 1</b>	
Arbol del problema -----	96
<b>ANEXO 2</b>	
Formato de encuesta de la poblacion del canton -----	97
<b>ANEXO 3</b>	
Foto con el administrador del terminal terrestre -----	98
<b>ANEXO 4</b>	
Fotos realizando las encuestas a ala ciudadanía -----	99
<b>ANEXO 5</b>	
Permiso de autorización -----	102
<b>ANEXO 6</b>	
Antiplagio -----	103

## RESUMEN

En el presente estudio de investigación, muestra las diversas incidencias que han implicado sistemáticamente dentro del servicio institucional de la terminal terrestre “MARTHA ROLDOS DE BUCARAM”, del cantón Milagro, donde se ha llevado a cabo una serie de actividades para corroborar las hipótesis planteadas, mediante el uso de encuestas, las mismas que fueron aplicadas a los habitantes de este cantón, para dar a conocer sobre las perspectivas del servicio puesto en su mayoría son los principales beneficiarios. La metodología utilizada para el proceso de investigación se dio mediante la aplicación del enfoque cuantitativo y del método histórico, analítico e hipotético. Puesto que este trabajo aportara de manera eficiente y eficaz, para mejorar el desempeño de las actividades, lo que permitirá en gran nivel optimizar el servicio que se ofrece a los usuarios. El propósito de este trabajo, es brindar soluciones correctivas, por ello de acuerdo al análisis de los resultados del instrumento investigativo se ha direccionado la solución a la elaboración de un Plan Estratégico enfocado en la calidad de servicio que se ofrece en la Terminal Terrestre “MARTHA ROLDÓS DE BUCARAM” del cantón Milagro, para lo cual se diseñó la filosofía corporativa de la Institución y su estructura organizacional, se analizó los aspectos internos y externos que están afectando al accionar institucional así como una matriz de posición competitiva en relación al terminal de Durán, Ambato y Riobamba, también se estableció los objetivos estratégicos, FODA, matriz FO-FA-DO-DA, culminando con los requerimientos para la Operacionalización del Plan y la especificación del costo, para muchas empresas es de vital importancia efectuar este tipo de actividades, con el fin de brindar un servicio calificado acorde a las expectativas y exigencias de los usuarios, esto permite anticiparse antes los posibles cambios que demanda este tipo de instituciones públicas.

**Palabra clave:** servicio de transporte

## **ABSTRACT**

The following research paper will reflect the diverse incidents that have developed in the institutional service at the transportation terminal called “MARTHA ROLDÓS DE BUCARAM” in the city-village of Milagro. It is here where a series of activities took place to support the addressed hypothesis through the use of surveys that were given to people that live in the area. These surveys were done to understand the user’s perspective of the service that is offered at this land-based transportation terminal. The methodology used for this investigation process was handled through the quantitative focus approach, and historical, analytical and hypothetical methods. This work will demonstrate how to improve the development of activities efficiently to allow for a greater level of optimized service for its users. The purpose of this work is to bring about corrective solutions according to the analysis of the results of the investigative materials that have directed the resolution of a Strategic Plan focused on the quality of service that is offered at the “MARTHA ROLDOS DE BUCARAM” terrestrial terminal here in Milagro. This plan was designed to show the corporative philosophy of the institution and its organizational structure through the analysis of both internal and external aspects that are affecting its institutional actions along with a competitive position as a leader with relation to other terminals such as Duran, Ambato, and Riobamba. It has also established strategic objectives, FODA and its matrix FO-FA-DO-DA, which culminate with the requirements for the realization of the Plan’s operation and cost specification. For many companies it is of vital importance to realize these types of activities with the goal of giving a quality service according to user expectations and demands. This allows for anticipation of possible changes that could occur with this type of public entity before such changes come about.

**Key Word:** transportation service



## INTRODUCCIÓN

El desarrollo de este trabajo se lo efectuó en la Terminal Terrestre de Milagro Martha Bucarán de Roldós, institución que se creó desde hace catorce años, brindando el servicio de transportación a los habitantes del cantón Milagro y su área de influencia, desde sus inicios hasta la presente fecha, esta entidad no cumple con las expectativas de los usuarios, debido a que su infraestructura no va acorde a las exigencia del medio.

Entre otros de los factores que hace que la ciudadanía se sienta inconforme es la desorganización que presenta la actual bahía que se encuentra ubicada dentro de esta institución pública, donde se dificultoso transitar, a esto se suma la insalubridad en la que se encuentra, causando un malestar a las personas que acuden a este terminal y hasta el personal que labora en dicha institución.

Milagro es un cantón que mantiene un crecimiento sostenido en cada uno de sus aspectos, donde las actuales instalaciones que posee esta entidad no va acorde al desarrollo del sector urbano, por ello se ha distribuido el contenido de este trabajo en cinco capítulos en los cuales se detalla lo siguiente:

**Capítulo I:** Se estableció la problematización en donde se describió el problema central, seguido de los sub-problemas, los cuales fueron representados a través de la formulación del problema y la sistematización, preguntas que se las convirtió en objetivos, culminado con la justificación.

**Capítulo II:** Dentro de este se detalló toda la información relacionada a las variables de la investigación de esta manera fundamentar el marco teórico, también se establecieron las respectivas hipótesis, las cuales responden a las preguntas planteadas en el capítulo anterior.

**Capítulo III:** La metodología de este trabajo cuenta con varios tipos de investigación, dentro de la población y muestra se consideró aplicar la muestra probabilística, debido a que se consideró una parte de la población del cantón Milagro. Entre las

técnicas e instrumentos escogidos fue la encuesta, herramienta que permitió la recolección de información.

**Capítulo IV:** Se encuentran los resultados de la aplicación de la encuesta, en donde se verificaron las hipótesis establecidas, llegando a la conclusión de que efectivamente las condiciones en las cuales se encuentra esta institución pública, influye negativamente en el servicio que presta a la comunidad.

**Capítulo V:** se procedió a establecer el tema de propuesta, que consiste en la elaboración “Plan Estratégico enfocado en la calidad de servicio que se ofrece en la Terminal Terrestre “Martha Roldós de Bucaram del cantón Milagro”, para el periodo 2014 – 2017, para lo cual se diseñó la Filosofía Corporativa de la Institución y su estructura organizacional, se analizó los aspectos internos y externos que están afectando al accionar institucional, en relación a la posición competitiva se efectuó una matriz de posición con los siguientes terminales de Durán, Terminal de Ambato y Terminal de Riobamba. También se determinaron objetivos Estratégicos que encaminarán el desarrollo de cada estrategia del plan. Así mismo se efectuó el análisis FODA y la Matriz FOFADODA, entre otros aspectos que formaron parte de esta propuesta, con la cual se busca fortalecer el servicio que ofrece a la ciudadanía Milagreña.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

“El cantón San Francisco de Milagro o más conocida como la tierra dulce del Ecuador, se encuentra situada a 45 kilómetros de la ciudad de Guayaquil, que enlaza entre el cantón Yaguachi y Jujan”. <sup>1</sup>(GUAYAS.GOB.EC, 2013)

Milagro está considerado como uno de los cantones con mayor afluencia turística y comercial. Con el pasar de los años y el desarrollo significativo que ha tenido el cantón ha generado un aumento en el volumen de ocupación de transporte terrestre tanto provincial, cantonal, como parroquial.

Actualmente Milagro cumple 100 años de cantonización. A pesar de existir un desarrollo significativo en el cantón, se logra determinar falencias en los servicios de carácter público, específicamente en las instalaciones de la Terminal Terrestre de Transporte Público Cantonal e Interprovincial “Martha Roldós de Bucaram”. Debido a varias irregularidades que se suscitan a diario e inconvenientes que sufre el usuario de este servicio.

La falta de administración en el lugar abarca un papel importante, al no establecerse disposiciones y medidas precautelarias que rijan el buen funcionamiento operativo e institucional para su óptimo desarrollo. De hecho las autoridades centralistas de este cantón, desde hace varios años, no han prestado las debidas consideraciones, que

---

<sup>1</sup>PREFECTURA DEL GUAYAS, Cantón Milagro: Información de ubicación. 2013. Extraído el 15 de enero del 2014.

ayuden a contrarrestar el grado de dificultad que presenta este centro institucional de transporte.

Es por ello que dentro de este estudio de investigación, se pudo constatar que a diferencia de otras terminales terrestres en la provincia del Guayas, la Terminal Terrestre del cantón Milagro presenta un déficit y bajo rendimiento en aspectos de calidad, control y seguridad en materia del servicio que ofrece a la comunidad.



**Figura. 1** Imágenes actuales del Terminal Terrestre (2013)

**Fuente:** Luis Pincay- Judithsa Mosquera

Existen muchos factores que han convertido a esta institución, en un lugar inseguro e insalubre tanto para la comunidad Milagreña como para quienes laboran dentro de la institución. Este hecho se ha venido generando sistemáticamente por el poco interés ejercido por las Autoridades en el lugar desde hace varios años. No se han efectuado medidas o cambios de ninguna índole que ayuden a fomentar el mejoramiento de este centro de transporte masivo. Sus mayores consecuencias han sido la desorganización de las distintas áreas de servicio y poca capacidad en sus instalaciones. Debido al alto crecimiento poblacional en el cantón, surge la imposibilidad de que la terminal terrestre pueda ampliar su área para llevar a efecto sus crecientes actividades.

La Terminal Terrestre se ha visto expuesta por la posible insalubridad ejercida dentro de sus actividades diarias. La presencia de los malos olores que suscitan constantemente, ha incidido en que los usuarios se sientan insatisfechos e inseguros con el servicio. Debido a este hecho la mayoría de los usuarios evita recurrir hacia la terminal.

La reciente aparición de los comerciantes autónomos e informales en la terminal, quienes a su vez fueron reubicados por orden y disposición de Autoridades del Gobierno Municipal del cantón, ha influido que se produzcan una serie de inconvenientes para la institución. Entre ellos se puede nombrar: el estado de congestión que presentan las actividades comerciales, la no consideración de los espacios libres y necesarios para el tránsito de las distintas unidades de transportes y la difícil circulación peatonal.

La capacidad de infraestructura en que opera la terminal, prevalece de una manera abstracta para las diversas áreas internas. Por lo que implica para la institución contar con un sitio poco seguro y manejable. Además, al no disponer de una estructura física en condiciones ajustables para las exigencias del servicio no se ha podido realizar el mantenimiento ni la reestructuración. La falta de la realización de ambos desde hace un largo tiempo, ha impedido la creación de una oportunidad de mejoramiento del sistema de servicio de transporte. Esta situación ha traído posteriores consecuencias negativas para la institución.

Por otra parte, existe una carencia dentro del sistema de supervisión y control vehicular, generalmente no se efectúan monitoreos de manera cotidiana para cada una de las unidades de transporte, el cual permita constatar que se cumpla con todas las disposiciones y medidas de seguridad evitando, riesgos contra posibles accidentes.

Mediante estos sucesos que se determinan en la terminal terrestre, ha implicado que dentro de su plataforma de trabajo, no se establezcan medidas o posibles estrategias que permitan corregir estas falencias, lo que ha influido en los niveles de desarrollo para la institución.

### **Pronóstico**

De mantenerse la situación problemática, la institución no lograría optimizar su nivel de capacidad y desarrollo dentro de los estándares de control y calidad con el servicio de transportación.

## **Control de pronóstico**

Para dar énfasis con la situación, es necesario establecer un plan estratégico institucional.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

El siguiente estudio se lo realizará:

**País:** Ecuador

**Región:** Costa

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** San Francisco de Milagro.

**Sector local:** Terminal terrestre.

**Campo:** Administrativo

**Área:** Desarrollo institucional

**Tiempo:** Año 2013

**Universo:** El plan de estudio de esta investigación, se enfocará mediante los datos proporcionados por la comunidad Milagreña, así como por administradores de la institución.

### **1.1.3 Formulación del problema**

¿Cómo inciden las condiciones físicas en que se encuentra la Terminal Terrestre “Martha Roldós de Bucaram”, del Cantón Milagro, en la calidad de servicio que se ofrecen a los usuarios?

### **1.1.4 Sistematización del problema**

¿Cómo influye la infraestructura en la imagen institucional que refleja la Terminal Terrestre?

¿De qué manera afecta la deficiente organización comercial en el ambiente interno institucional?

¿De qué manera afecta la salubridad que caracteriza a la Terminal Terrestre, en la presencia diaria de pasajeros?

¿Cómo incide el crecimiento del sector urbano en las actuales instalaciones de la Terminal Terrestre?

¿De qué manera afecta la ubicación de negocios de carácter comercial e informal, al acceso a la Terminal Terrestre por parte de los usuarios?

### **1.1.3 Determinación del tema**

Análisis de las condiciones físicas de la Terminal Terrestre “Martha Roldós de Bucaram del cantón Milagro y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar cómo inciden las condiciones físicas en que se encuentra la Terminal Terrestre “Martha Roldós de Bucaram”, del Cantón Milagro, en la calidad de servicio que se ofrecen a los usuarios, a través de la aplicación de herramientas de investigación, para contribuir con propuestas de mejora que fortalezcan los servicios de la institución.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Establecer cómo influye la infraestructura en la imagen institucional que refleja la Terminal Terrestre.
- Examinar de qué manera afecta la deficiente organización comercial en el ambiente interno institucional.
- Determinar de qué manera afecta la salubridad que caracteriza a la Terminal Terrestre, en la presencia diaria de pasajeros.
- Indagar cómo incide el crecimiento del sector urbano en las actuales instalaciones de la Terminal Terrestre.
- Analizar de qué manera afecta la ubicación de negocios de carácter comercial e informal, al acceso a la Terminal Terrestre por parte de los usuarios.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La terminal terrestre de transporte público, se ha convertido para muchas ciudades, cantones o pueblos un elemento de gran importancia por la necesidad y uso de este servicio.

En el cantón Milagro, existe una demanda significativa de este servicio, pues debido al alto crecimiento poblacional y necesidad gran parte de la población Milagreña, acude hacia esta estación de transporte terrestre.

Debido a las varias irregularidades existentes en la Terminal Terrestre de Milagro, ha generado inconvenientes tanto para los usuarios del medio, como para la institución en general.

Determinando de esta manera, que todos estos hechos se han originado, por la mala administración que ha sido efectuada en esta institución pública de transporte, al no establecerse medidas de control que permitan priorizar el buen funcionamiento y desarrollo institucional.

La presente investigación tendrá como punto principal brindar a la institución, mejoras en la calidad de sus servicios, mediante fuentes de información que ayuden a proporcionar una mayor amplitud y conocimiento con el caso de estudio, a través del uso de diarios, libros, reglamentos, repositorios y otros medios de información que servirán como aporte y base fundamental para el planteamiento de este proyecto, así como también la información dispuesta por la comunidad Milagreña y administradores de la terminal.

Para fundamentar el trabajo investigativo se hace necesario recurrir a fuentes primarias y secundarias, las cuales estarán relacionadas a las variables de investigación y de esta manera tener una mayor comprensión del estudio planteado.

Posteriormente con estos datos, establecer medidas correctivas que permitan fomentar el desarrollo institucional. El objetivo de este estudio, será en disminuir el grado de debilidad que presenta la terminal terrestre y fortalecer el nivel de capacidad para esta institución.

Este proyecto de investigación, tiene como propósito aportar de manera eficiente y eficaz, al desarrollo institucional de la terminal terrestre para su mejor desempeño



dentro de sus operaciones tanto funcionales como administrativas. Lo que permitirá en gran nivel optimizar el servicio que se ofrece a los usuarios. Mediante los análisis efectuados se pudo detallar varias irregularidades existentes en este centro de operación.

## CAPÍTULO II

### MARCO REFERENCIAL

#### 2.1 MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1 Antecedentes Históricos

Por muchos años los dos únicos medios de transporte con que contaba Milagro fueron el tren y el fluvial.



**Figura. 2** Sistema del ferrocarril por la calle García Moreno, entre comerciantes.

El tren cumplió una importante labor en la transportación de pasajeros que venían de Guayaquil y la sierra, a nuestra ciudad. El caudaloso río Milagro era otras de las vías por donde navegaban las canoas y balsas procedentes de Samborondón, Babahoyo, Yaguachi, Mariscal sucre y Bucay, trayendo productos agrícolas y mariscos.<sup>2</sup>(MILAGRO.BLIGOO.EC, 2011)

---

<sup>2</sup>MILAGRO.BLIGOO.EC: Historia del tren en la calle García moreno del cantón Milagro. 2011. Extraído el 15 de enero del 2014. <http://milagro.bligoo.ec/en-milagro-asi-era-el-panorama-del-tren-en-calle-garcia-moreno>

En 1947, con la carretera Milagro Boliche surge un incipiente medio de transporte terrestre para la movilización de pasajeros, tipo mixto, de propiedad de Adolfo Proaño que tenía por nombre “RAPIDO DE PLATA”, que luego sufrió un accidente y paso a llamarse “EL TIGRE PAMPERO”. Desde simón bolívar también se movilizaba otra “chiva” conocida como “BELLO ACAPULCO”.



**Figura. 3** Bus de transporte público “STATION WAGON”

A los inicios de los años 50 y una vez que se mejoraron las carreteras hace su aparición un nuevo modelo de vehículos STATION WAGON, cuyo mentalizador fue Mario Ayoub A. Brindaba un servicio diario de colectivos en la ruta Milagro – Duran y viceversa y que fue apoyado por Francisco Vela y Alcibíades Rodas, quienes el 6 de febrero de 1957 formaron la Cooperativa de Transporte Milagro para pasajeros, a un costo de 10 sucres que incluían servicio a domicilio; la estación quedaba en el parque central.

Al poco tiempo de eso surge Flota Internacional Milagro (FIM), organizada por Julio Viteri Gamboa, siendo sus primeros socios Segundo Alvarado, Odalia López, Orlando Quinteros, Héctor Oviedo Sandoval, Modesto Estrella, Marco Enrique, entre otros.

Se inicia con camionetas tipo costa que contaban con 6 filas de asientos, luego fueron transformadas en carrocerías de madera forradas con lata.

No había pasado mucho tiempo de eso, cuando se organiza la Cooperativa de Transporte Milagro (CTM), siendo sus gestores Chelo Carrera, Horacio Maridueña, Román Astudillo, Jorge Guevara, entre otros; y , casi de manera inmediata, aparece la Cooperativa San Francisco, cuyo máximo dirigente era Moisés Chusán Freire y su Juana Palacios Torres.

Estas cooperativas con el propósito de mantener la hegemonía del transporte a Duran, crean la Asociación de Transporte Transvitour que la forman dos delegados de cada cooperativa: Jorge Guevara y Horacio Maridueña (CTM); Víctor Toral Arévalo y Daniel Coronel (FIM); Víctor Sevilla Carrera y Paulino Chusán (SAN FRANCISCO).

Al fusionarse las tres cooperativas con el grupo Transvitour, se creó una oficina que paso a funcionar en la casa de la familia Chusán Palacios, (hoy Banco del Pacifico). De aquella empresa aún perviven algunas unidades con las siglas de CTM.

Hubo otra flota de transporte que existió por varios años y se llamó San Vicente, organizada y dirigida por la familia Buenaño de la parroquia Roberto Astudillo, que luego, con la participación de los Hermanos Palacios Chumaña, Ricardo Vélez Andrade, Andrés Vélez y otros, dio paso a la formación de Expreso Milagro en 1978, que en sus inicios conto con furgonetas.

En 1980 nace Rutas Milagreñas y 1986 17 de septiembre, que ahora se llama el Ejecutivo Express.

Resumiendo este importante y necesaria actividad y en lo que atañe a Milagro, existe 11 cooperativas que cumplen sus recorridos por las rutas que unen a la ciudad y en ellas laboran: Cooperativas de Transporte Mariscal Sucre (CTMS), que viene desde Simón Bolívar; Cooperativa Intercantonal Transporte Inés María (CITIM), que tiene sus centros de operaciones en Naranjito; Marcelino Maridueña, en el cantón con el mismo nombre; Transporte Unidos Milagro (TUM) que se moviliza hasta El Triunfo; Santa Elisa, que une Milagro con Babahoyo en la provincia de los Ríos; CTM, que llega hasta el puerto principal; 21 de julio, que realiza sus trabajos desde Yaguachi; km. 26, que cubre la ruta Milagro - Virgen de Fátima y las tradicionales Expreso Milagro, Rutas Milagreñas y Ejecutivo Express que transitan la ruta Milagro – Milagro y viceversa.

Existían 2 estaciones una de ellas ubicada en las calles 9 de Octubre y Juan Montalvo y otra en las calles José Joaquín de Olmedo y Maruri.

Para el año 2000 el Ing. Jacobo Bucaram alcalde del cantón en ese entonces, inicio con la construcción de una terminal terrestre, donde varias cooperativas de

transportes como usuarios de este medio puedan acogerse y beneficiarse para su mejor atención y comodidad.

Al pasar del tiempo la terminal terrestre de este cantón, ha permanecido con las mismas condiciones, las cuales han influido en su estado actual, debido a que gran parte de su infraestructura no ha tenido cambio alguno, dándole mal aspecto para la institución como para el cantón.

La terminal terrestre de Milagro, ha presentado muchos inconvenientes en sus niveles de capacidad, por la mala coordinación y control de esta institución, puesto que luego de la reubicación de los comerciantes autónomos en dichas instalaciones, ocasiona estragos para esta institución y para las personas quienes transitan en este punto.

Milagro tiene previsto la inauguración su nueva terminal para el 2014, según informes establecidos por el gobierno Municipal de este cantón.

En el Ecuador, las terminales terrestres de transporte han sido consideradas como una de las instituciones con mayor representación dentro del sector público, lo que ha generado grandes beneficios sociales para los diversos pueblos del país.

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

Se han tomado como referencias varios estudios que están relacionados con las variables de investigación del presente análisis, esto con el objetivo de tener una base teórica más amplia sobre la problemática, metodología investigativa y los objetivos de investigación que permitieron trabajar con mayor grado de precisión.

**“Tipo de investigación:** Tesis de pregrado.

**Tema:** “La calidad en el servicio y su incidencia en la atención al cliente en el Departamento Comercial de la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato”.

**Autora:** Graciela de las Mercedes Villacís Barriga

**Año:** 2012

**Situación problemática:**

En Ambato, el aspecto al que las personas le dan más importancia sobre los servicios públicos es el modo en que los funcionarios tratan y atienden a la

ciudadanía. Se recuerda, así, que una de las respuestas más frecuentes respecto de los problemas reportados por los ciudadanos al momento de realizar trámites era la deficiente calidad en el servicio (trato grosero de los funcionarios). Las empresas deben poner mayor atención para contrarrestar los inconvenientes que están enfrentando y mucho más si se mira a un futuro lleno de retos y los acelerados cambios del entorno, en donde las entidades que no cuentan con los elementos que le permitan vender mejor su producto o servicio, no serán competitivas ni tener éxito en un mercado que se caracteriza por un rápido crecimiento y una dura competencia, de tal manera que debe ser un reto para las organizaciones la búsqueda constante de niveles superiores de calidad para la atención al cliente tanto para garantizar su supervivencia como para cumplir con las exigencias del desarrollo de la sociedad.

La razón fundamental de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, es desarrollar y entregar un servicio garantizado. Pero en la actualidad no se ha podido cumplir con los objetivos planteados ya que el problema que enfrenta hoy en día es la deficiente calidad en el servicio al cliente, que es la parte esencial de la institución, por lo tanto es indispensable que la misma sea más empresarial, más orientada hacia el cliente. Los directivos deben establecer como políticas de la empresa, ofrecer una atención al cliente con calidad sostenible en los servicios que ofrece a la población, que trabaje con más eficiencia y calidez en todos sus departamentos y en las funciones que desarrollan los mismos, trabajando en equipo y que sean comprometidos con los objetivos de la institución, ya que el mundo empresarial de hoy se basa en la competitividad, innovación y respuesta a la necesidad del cliente, el cual es el principal objetivo de las organizaciones.

**Objetivo de investigación:** El propósito de esta investigación es mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente en el Departamento Comercial de la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, debido a la importancia que tiene la satisfacción del mismo para el porvenir de la organización. Por lo tanto, los resultados obtenidos a través de esta investigación permitirán gestionar sus actividades con mayor eficiencia, mejorar las políticas referentes al servicio que la institución ofrece a sus clientes pilares fundamentales

para lograr los objetivos y metas constituyéndolo de esta manera al logro efectivo de la calidad de atención al cliente.

**Metodología de investigación:** esta investigación se realizará dentro del enfoque cuali – cuantitativo, ya que nos permitirá identificar, analizar y entender con claridad el problema planteado “la deficiente calidad en el servicio afecta la atención al cliente”, por medio de la recolección de información, apoyándonos en métodos de análisis, procedimientos y técnicas, para finalmente plantear soluciones adecuadas a la empresa.

### **Conclusiones:**

El servicio de calidad de cualquier organización se basa fundamentalmente en el factor humano, es decir, en el compromiso firme y activo de todos los funcionarios y empleados en el objetivo de la calidad. Es preciso establecer una dinámica de calidad que monopolice la capacidad y actitud de las personas que componen la organización hacia la misma.

Dentro del Departamento Comercial de la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable de Ambato, se realizó las encuestas a los clientes en la cual se determinó que el principal problema del Departamento Comercial es la calidad del servicio que los funcionarios brindan a los usuarios, se propuso la necesidad de implementar un plan de mejoramiento de la calidad del servicio al cliente, las cuales en el caso de efectuarse, serán de utilidad para esta empresa, ya que sobre todo ayudan a identificar la interrelación que existe entre el empleado – cliente que son parte principal para el desarrollo de la organización.

En la medida en la que los empleados de la empresa estén conscientes y reconozcan los ciclos de servicio que involucra a cada cliente, en esa medida podrán colaborar de mejor forma a satisfacer las necesidades del mismo y tendrán una visión completa de lo que su cliente necesita y espera.

En los resultados de la encuestas se observa que el empleado no posee las características adecuadas en el área de atención al cliente, son aspectos específicos en los cuales se debe poner mayor atención, ya que este Departamento es la

imagen de la empresa, considerando que es en éste lugar donde la mayoría de los clientes realizan varios trámites.

La evaluación del desempeño debe convertirse en nuestras organizaciones en un instrumento de vital importancia en manos de los directivos organizacionales en función de la mejora continua del desempeño del trabajador y de la organización en general. Así como, debe contribuir necesariamente a la mejora de todo el sistema de relaciones psicosociales en que trabaja nuestro principal recurso.

Para que la calidad en el servicio pueda ser percibida por el cliente, es necesario desarrollar una cultura de servicio en todos los niveles del organigrama organizacional.<sup>3</sup>(VILLACÍS BARRGA, Graciela, 2012)

Éste trabajo de tesis nos ayuda a entender la importancia que tiene el brindar un buen servicio al usuario, enseñándonos que este se basa principalmente en el recurso humano, y mediante la evaluación del desempeño podemos medir el nivel en que se realizan a cabalidad las tareas y responsabilidades de los subalternos y posteriormente contribuir con estrategias de mejora que permitan desarrollar las habilidades para el buen desenvolvimiento del personal, esto nos proporciona múltiples beneficios ya que al brindar un óptimo servicio a nuestros clientes nos posiciona con una buena imagen de la institución, mayor eficacia en la ejecución de tareas y el desarrollo de la institución.

**“Tipo de investigación:** Tesis de posgrado

**Tema:** El marketing interno como factor impulsador de la calidad del servicio en las entidades públicas

**Autora:** Silvana Alejandra Cuadrado Alvear

**Año:** 2010

**Situación problemática:** El presente trabajo monográfico, realiza una investigación sobre uno de los fenómenos que han sido apuntados por el Marketing de Servicios: esto es, el Marketing Interno. El Marketing Interno incluye una diversidad de actividades internas que, como tales, no son nuevas, pero que ofrecen en la actualidad, un renovado enfoque para que los empleados desarrollen una

---

<sup>3</sup>VILLACÍS BARRIGA, Graciela: LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE LA EMPRESA PÚBLICA-EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AMBATO.2012. Extraído el 23 de enero del 2014. <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/2121>



orientación a los servicios y un mayor interés por el cliente y el marketing. El Marketing Interno se basa en la noción de que el personal es el primer mercado interno de la empresa. Si los productos, servicios y demás campañas de marketing externo no se centran en este grupo interno, como primer objetivo, el marketing dirigido a los clientes externos no dará sus frutos. Varios estudios de investigaciones que sirvieron de base para el presente trabajo, demuestran la correlación inexorable entre satisfacción de clientes y satisfacción de los empleados.

El Marketing Interno brinda una serie de beneficios para la empresa tales como: alto rendimiento, éxito permanente, calidad, excelencia, innovación, competencia, adaptación, eficiencia, involucración del capital humano con la gerencia, trabajadores activos y comprometidos, mejor trabajo en equipo. Con todo lo expuesto a lo largo de esta monografía se puede afirmar que la puesta en práctica del marketing interno en las instituciones públicas constituye una prioridad para lograr resultados eficientes y eficaces que se ven reflejados en un mejoramiento de la calidad del servicio que ofrece la institución. Los recursos humanos constituyen una ventaja competitiva siempre que se encuentren motivados.

**Objetivo de investigación:** El presente trabajo monográfico, realiza una investigación sobre el Marketing Interno como factor impulsador de la Calidad del Servicio en las Entidades Públicas. El objetivo general que guió esta investigación fue: analizar cómo puede contribuir el marketing interno al mejoramiento de la calidad del servicio en las entidades públicas.

**Metodología de investigación:** La metodología utilizada en este trabajo consistió en: revisión bibliográfica, selección adecuada de las fuentes de consulta, extracción de datos e información que sirvieron para redactar el contenido de la monografía.

### **Conclusiones:**

Las grandes diferencias que existen entre el marketing de bienes y el de servicios suelen atribuirse a cuatro características distintivas: la intangibilidad, que se refiere a que los servicios carecen de sustancia material y, por ende no podemos evaluarlos como hacemos con los bienes; la heterogeneidad, que se relaciona a la variabilidad inherente al proceso de prestación del servicio; la inseparabilidad que refleja la interrelación existente entre los prestadores de servicios y sus clientes; y la

percibibilidad que se refiere a la imposibilidad de que el prestador de un servicio almacene o tenga inventarios de servicios.

Las cuatro características de los servicios ofrecen suficientes pruebas de que las partes visibles e invisibles de la institución, el personal de contacto, el entorno material y la entidad y sus clientes están unidos por un conjunto de relaciones muy complejas, siendo necesario que el marketing guarde con el resto de la organización de servicios, una relación mucho más estrecha de la que se acostumbra en una empresa de bienes.

Las variables trato al cliente y competencia técnica permiten definir cuatro tipos de servicios: el ineficaz y desagradable, el ineficaz y agradable, el eficaz y desagradable y el eficaz y agradable, éste último es el que debe buscar alcanzar una empresa de servicios, para lo cual es necesario lograr un equilibrio perfecto entre sus competencias técnicas y su estrategia de servicio al cliente.

Tanto los principios del servicio, los diez mandamientos de atención al cliente, los diez componentes básicos del buen servicio, así como las estrategias del servicio al cliente, ponen énfasis entre otros puntos: a la satisfacción de los empleados, a la comunicación, al cumplimiento de las promesas que se ve reflejada en un incremento de la productividad, de la calidad en el servicio, lo que impulsa la satisfacción de los empleados.

Los resultados de varias investigaciones concluyen que los clientes evalúan el servicio que reciben a través de la valoración que realizan a cinco diferentes factores: los elementos tangibles, el cumplimiento de una promesa, la actitud de servicio, la competencia del personal, la empatía; de los cuales tienen mayor importancia en su valoración los que tienen relación con el capital humano, éstos son: cumplimiento de promesa, actitud de servicio y competencia del personal.

El Marketing tradicional es un conjunto de herramientas para vender un producto a un mercado (clientes externos) de forma que logren la satisfacción de sus necesidades y deseos, en cambio que el marketing interno es el conjunto de técnicas que permiten vender la idea de la empresa, con sus objetivos, estrategias, estructuras, dirigentes y demás componentes, a un mercado constituido por los

trabajadores (clientes internos), que desarrollan su actividad en ella, con el objetivo último de incrementar su motivación y, como consecuencia directa, su productividad.

Entre los beneficios del marketing interno están en hacer posible el cumplimiento de las promesas, tener trabajadores activos y comprometidos, alto rendimiento, calidad, lo que concuerda con los principios del servicio, con los diez mandamientos de atención al cliente y los diez componentes básicos del buen servicio.

Una institución sólo podrá prestar servicios de calidad si sus colaboradores se sienten involucrados, motivados y comprometidos con la atención al cliente, correspondiendo a la empresa ayudar a que las personas de la institución satisfagan sus propias necesidades y puedan emplear su potencial para satisfacer a los clientes internos.

Gestionar el marketing interno constituye una necesidad para una institución pública en pos de lograr mejorar la calidad de su servicio, puesto que si se tiene satisfecho al personal, automáticamente esta satisfacción se va a traducir en el cliente, esto es innegable y fácilmente comprobable.

La aplicación del marketing interno en una institución pública proporciona una mejor satisfacción del cliente interno, un alto rendimiento, una interrelación dinámica Jefe-subordinado, que repercute en una mejor calidad de los servicios.

Para que el objetivo de alcanzar la satisfacción del cliente sea compartido por toda la institución y llegue al personal de contacto, es necesario que exista una cultura de servicio, en la cual la prestación de un buen servicio a los clientes internos, así como a los clientes finales externos, sea considerada como la forma de comportamiento natural y una de las normas más importantes.

La participación activa de los directivos y mandos de la empresa, cumple un papel fundamental en la correcta aplicación del marketing interno, deben demostrar una actitud de apoyo activo a este proceso.

El procedimiento para potenciar el marketing interno en las instituciones públicas se centra en un análisis del entorno y del cliente interno, un proceso de adecuación y elaboración de decisiones estratégicas y puesta en práctica de su plan de acción, para alcanzar un mejoramiento de la satisfacción del cliente interno.

Un exitoso programa de marketing interno forma a los empleados en sus comportamientos y actitudes y les ayuda a comprender sus responsabilidades y roles para representar activamente a la organización y generar valor, porque sin empleados satisfechos no es posible tener clientes satisfechos.”<sup>4</sup>(CHIMBO, Diana & LOZANO, CAROLINA, 2012)

Este trabajo de tesis nos muestra que existen cuatro tipos de servicios: ineficaz-agradable, ineficaz-desagradable, eficaz-agradable, eficaz-desagradable, esto nos permite analizar y catalogar el tipo de servicio que se brinda por medio de variables que se detallaran para según el nivel de importancia que le otorgue el usuario y definir así, cuál es el ideal de servicio que se debería entregar. También habla de la importancia de los 10 mandamientos del servicio al cliente que puede utilizarse como una herramienta ventajosa para potencializar las competencias de cada subordinado y así crear una cultura que le permita a la institución buscar nuevas estrategias y mejorar la calidad de servicio que se ofrece al usuario, elevando así el prestigio y creando renombre para la institución.

**“Tipo de investigación:** Tesis de pregrado

**Tema:** Estrategias de calidad en el Servicio de atención al cliente del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-Bolívar periodo 2011-2012

**Autor:** Mosquidt Ramos, Cristina Guadalupe

**Año:** 2012

**Situación problemática:** La calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, es el punto final de todos los esfuerzos organizacionales que generará ganancias a cada uno de sus integrantes. Es por eso que se requiere la implementación de estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente ya que muchas instituciones no cuentan con modelos, reglamentos u otros documentos que les permitan tener un seguimiento claro de lo que se requiere para una atención de calidad, quedando así de esta manera en un primer plano la implementación de estrategias que le permitan dar un óptimo

---

<sup>4</sup>CHIMBO, Diana & LOZANO, CAROLINA: “PROPUESTA DE PANIFICACIÓN ESTRATEGICA BASADA EN EL BALANCED ECORECARD, PARA LA EMPRESA ELECTRICA CORREOS DEL ECUADOR CDEEP- IN THE METROPOLITAN DISTRICT OF QUITO”. 2012. Extraído el 23 de enero del 2014. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/407/1/T-UCE-0005-61.pdf>

desarrollo y rentabilidad a la institución, siendo beneficiarios tanto usuarios como funcionarios del MIES.

**Objetivo de investigación:** Implementación de estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente ya que muchas instituciones no cuentan con modelos, reglamentos u otros documentos que les permitan tener un seguimiento claro de lo que se requiere para una atención de calidad, quedando así de esta manera en un primer plano la implementación de estrategias que le permitan dar un óptimo desarrollo y rentabilidad a la institución, siendo beneficiarios tanto usuarios como funcionarios del MIES.

**Metodología de investigación:** El presente trabajo de investigación utilizo los métodos de investigación como método deductivo, inductivo y transversal.

### **Conclusiones:**

Que la elaboración de estrategias dará mayor realce y aceptación por parte de los usuarios para con la institución.

Que cada una de las áreas tendrá su propio aporte para la implementación de estrategias de calidad.

El trato que se brinda de ahora en adelante a los usuarios tiene que ser adecuado, garantizando una buena comunicación a través de las estrategias planteadas.”

<sup>5</sup>(MOSGUIDT, Cristina, 2012)

La tesis “Estrategias de calidad en el Servicio de atención al cliente del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-Bolívar periodo 2011-2012” nos muestra la importancia de las instituciones gubernamentales ya que dentro de estas se dedican a favorecer con sus servicios a la ciudadanía que requiere beneficiarse tal prestación, por lo que en estos sentidos la institución debería tener un ideal de calidad en la entrega de todos beneficios para los usuarios. En el Ecuador no existe una cultura de servicio al cliente por esta razón tanto instituciones públicas como privadas reciben quejas y reclamos por el deficiente servicio que reciben, este

---

<sup>5</sup>MOSGUIDT, Cristina: “ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL MIES-BOLÍVAR PERIODO 2011-2012”. 2012. Extraído el 23 de enero del 2014. <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/1508/1/TESIS.pdf>

debería ser un factor fundamental en las entidades gubernamentales ya que de esta forma se gana credibilidad y confianza por parte del usuario, así como también mejora la calidad de trabajo que desempeña el subordinado al mejorar el ambiente en que se desenvuelven y ejecutan sus tareas, incrementando la eficiencia y el nivel de desempeño. Para lograr mejorías en el trato con el usuario se pueden emplear herramientas de desarrollo que permitan ejecutar planes de acción para afianzar la relación con el usuario aportando mayor valor al servicio obteniendo una alta calidad en el servicio.

### **2.1.3 FUNDAMENTACIÓN**

#### **2.1.3.1 Fundamentación sociológica**

El presente estudio, estará direccionado en la parte operativa/funcional de la terminal terrestre de servicio público, para ello, se debe especificar ciertos aspectos importantes, que permitan una mayor comprensión dentro del proyecto de investigación.

Un servicio público, se considera como aquel acto de inclusión o de interés social que las entidades u organismos públicos como privados, constituyen para satisfacer las necesidades colectivas que requiere la sociedad como derecho, siendo estas sujetas ante el régimen de la ley orgánica del servicio público LOSEP.

Para las organizaciones, la calidad del servicio es un factor indispensable dentro de cualquier ámbito de desarrollo o actividad, por lo que el cliente es el pilar fundamental para cualquier empresa, donde el cliente tiene la potestad de determinar si el servicio está o no acorde con sus exigencias, las organizaciones deben gestionar y evaluar de manera sistemática, si se está cumpliendo con los objetivos esperados.

Para tener bien en claro la importancia que genera la calidad para las organizaciones prestadoras de servicio público, es necesario discernir ciertos aspectos fundamentales acerca de la calidad.

Según European Fundación for Quality Management (EFQM), “Define el concepto de calidad como: “todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, su personal, las entidades implicadas

financieramente y toda la sociedad en general”. Obsérvese que es una definición de mayor complejidad que el que podría asociarse en principio al término calidad”.<sup>6</sup>(UPCOMMONS.UPC.EDU, 2012)

Cuando se habla de calidad, para las empresas se convierte como sinónimo de estrategia. La calidad no solo abarca el servicio en sí, sino que también comprende los aspectos organizacionales y gerenciales.

La calidad, es una herramienta asociada a la planificación estratégica de una organización, donde requiere la participación activa de todos los agentes involucrados para hacerla efectiva, es decir, desde el nivel jerárquico más alto hasta el más bajo.

“Los compromisos de calidad deben asumirse mediante los siguientes componentes:

- Tiempo
- Confort
- Información
- Accesibilidad
- Seguridad
- servicio ofertado
- Atención al cliente e impacto ambiental.”<sup>7</sup>(AENOR.COM, 2012)

### **La Calidad de servicio público**

Se determina como aquel requerimiento u obligación constitucional de la administración pública, que las instituciones deben aportar o ejercer ante la comunidad.

“Dentro de esta aplicación, se determina ciertos parámetros:

- La calidad es fácil de lograr, porque la hacemos cada uno de nosotros.
- La calidad debe estar presente en todas las actividades de una organización.
- La mejora constante es la base de la calidad en una organización.

---

<sup>6</sup>UPCOMMONS.UPC.EDU: CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO. 2012. Extraído el 24 de enero del 2014.<http://upcommons.upc.edu/pc/bitstream/2099.1/5960/8/06.pdf>

<sup>7</sup>AENOR.COM: CERTIFICACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO. 2012. Extraído el 25 de enero del 2014.

[http://www.aenor.com/aenor/certificacion/calidad/calidad\\_transporte](http://www.aenor.com/aenor/certificacion/calidad/calidad_transporte)

- Trabajar con calidad implica trabajar con simpleza, agilidad y eficiencia.
- La cooperación dentro de un trabajo en equipo es el mejor camino para avanzar en la gestión de la calidad.
- Es muy importante tener en cuenta la capacidad de innovar en la búsqueda de una mayor calidad en los servicios públicos.
- El pilar fundamental de una gestión de calidad es la reducción de los costos.”<sup>8</sup>(CASERMEIRO, Maria, 2011)

El mejorar la calidad del servicio, para las organizaciones es un reto muy importante que deben asumir, los pequeños detalles, el estilo de las grandes cosas, todos aquellos marcan diferencias con respecto a la atención que se brinda al usuario, lo que convierte al servicio en un producto eficiente.

La satisfacción del usuario puede medirse a través de los diversos ámbitos con el servicio, por ejemplo:

- Atención oportuna.
- Calidad en los procesos.
- Tiempo y precisión con el servicio.
- Información ofrecida.
- Cortesía y amabilidad de los servidores públicos.
- Instalaciones adecuadas.
- Servicios prestados.

Donde las organizaciones deberán cumplir con ciertos parámetros, para poder generar confianza y fidelidad con el cliente o usuario.

### **Análisis del servicio y su perspectiva**

Muchos ciudadanos, consideran que el servicio que ofrece el sector privado es mucho más rápido, eficiente y oportuno. Muchos también esperan que el sector público actúe de la misma manera. Para que las empresas de servicio público puedan perfeccionar su modalidad de trabajo, deben gestionar la calidad del mismo y puedan ejercer sus funciones entregando un servicio mucho más apropiado, oportuno, transparente, personalizado, adaptándose a las necesidades del individuo.

---

<sup>8</sup>CASERMEIRO, María: CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO, pág. 14. 2011. Extraído el 25 de enero del 2014. <http://www.salta.gov.ar>



La ciudadanía en general necesita indiscutiblemente de los servicios de carácter públicos. Cuando no se establecen medidas o mejoras con el sistema del servicio público, una organización no tendría futuro alguno.

“Para evaluar el servicio que se va disponer, es necesario hacerse las ciertas interrogantes:

- ¿Cuáles son nuestros servicios?
- ¿Cómo le ofrecemos y como el usuario los recibe?
- ¿Qué es lo que el usuario recibe?
- ¿Qué es lo que realmente necesita el usuario?”<sup>9</sup>(CASERMEIRO, Maria, 2011)

Todas aquellas interrogantes, realzan una la importancia del servicio que se vaya a ofrecer, donde muchas empresas caen en el grave error de que al contar con los recursos necesarios, no quiere decir que tengan la potestad de ganar, por lo que considerablemente deben analizar, si realmente la empresa cubre con las exigencias que el cliente requiere del servicio.

### **Servicio de transporte publico**

Los servicios de transporte, cumplen un papel o rol muy importante dentro del ámbito público, donde muchos de los ciudadanos se benefician del mismo.

A lo largo de las últimas décadas, se ha pretendido estudiar la calidad en el transporte público donde permita discernir mejoras con el sistema de servicio. Los centros de operación vehicular o más conocidas como terminales terrestres han permitido potenciar mecanismos con el medio de transportación, donde permite al usuario contar con un servicio adicional, para su mejor atención y comodidad al momento de viajar.

Las terminales terrestres o centros de operación vehicular se considera como aquellas entidades públicas o privadas con o sin fines de lucro, que desarrolla sus actividades de manera integral y complementaria, para la prestación de servicios de transporte terrestre ya sea de pasajeros o mercancías, que dispone con áreas

---

<sup>9</sup>CASERMEIRO, María: CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO, pág. 14. 2011. Extraído el 25 de enero del 2014. <http://www.salta.gov.ar>

habilitadas para la posterior recepción y salida de las diversas unidades de transporte.

### **Clases de terminales terrestres**

“De acuerdo al ámbito de los servicios de transporte, existen tres clases de Terminales Terrestres:

- Terminales para el servicio de transporte nacional de pasajeros, permiten la recepción y distribución de los vehículos en los servicios, Inter e intra departamentales y la distribución local de los pasajeros, a través de servicios de transporte urbano.
- Terminales para el servicio de transporte urbano de pasajeros, que sirven un determinado número de rutas urbanas, para redistribuir los viajes y dar servicios comunes a los usuarios de este servicio.
- Terminales para el servicio de transporte de mercancías, actúa en calidad de recibir y distribuir vehículos de transporte de carga y descarga de mercancía.

El Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, norma y fiscaliza el funcionamiento de los terminales de transporte para el servicio nacional de pasajeros y para el servicio de transporte de mercancías.”<sup>10</sup>(TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2011)

La Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el organismo quien gestiona y establece para aquellas instituciones de servicio de transporte, las debidas normas y disposiciones generales que deben ejercer dichas entidades, para fin de mejorar el funcionamiento, operación y control.

### **Clases de servicio de transporte terrestre**

Para los fines consiguientes de la presente ley de transporte terrestre, se considera las siguientes clases de servicio:

Público;

---

<sup>10</sup>TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL: Ley orgánica de transporte terrestre. 2011. Extraído el 25 de enero del 2014.  
<http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Ley-Transporte-Terrestre-Transito-Seguridad-Vial-1.html>

Comercial;  
Por cuenta propia; y  
Particular

En el Ecuador las instituciones de transporte han abordado de manera estratégica dentro del sistema vial, su importancia ha contribuido de manera sustancial en el desarrollo de la urbe, abarcando de manera sostenible en los aspectos sociales y económicos.

### **Imagen institucional**

La imagen es el fundamento clave para toda organización, donde se logra identificar, las cualidades que atribuye frente a un público objetivo, siendo de dicha manera su carta de presentación.

La imagen institucional se relaciona como aquella brecha de comunicación que existe entre el cliente y la empresa. Prácticamente, la imagen abarca aspectos mucho más allá que una simple lectura visual, ya que compromete de manera integral, los comportamientos de la organización.

### **¿Por qué es importante la imagen para una empresa?**

La imagen conlleva a una empresa a ser reconocida minuciosamente por el cliente como por sus competidores, ya que la imagen es el elemento crucial para la supervivencia de cualquier negocio, sea por su tamaño o capacidad.

### **¿Objetivos que se persiguen?**

El objetivo es de transmitir confianza con los clientes potenciales, donde se pueda distinguir los beneficios que el mismo le proporciona y a su vez permitir estar a un paso más allá que los competidores.

### **Ventajas de una buena imagen**

Una buena imagen trae consigo, los siguientes beneficios para una empresa:

- ✓ Incrementa la cartera de clientes.
- ✓ Permite consolidar con una identidad sólida (contar con gente apropiada, clientes, socios, proveedores).

- ✓ Permite optimizar el nivel de rentabilidad y solvencia para la empresa.
- ✓ Promueve la continuidad y el éxito total.
- ✓ Conlleva a una estrategia diferenciadora de la competencia.

### **“Componentes de la imagen institucional**

La imagen institucional abarca de tres componentes principales:

- La misión organizacional
- La identidad organizacional
- Los valores organizacionales

Donde al fusionarse, conforman la imagen institucional para una entidad, es decir, **MO + IO + VO = imagen institucional**<sup>11</sup>(BOOKS.GOOGLE.COM, 2012)

### **Ambiente interno**

En las organizaciones, el ambiente interno prácticamente la constituyen los miembros quienes la integran, lo que se considera como clima organizacional. Donde los aspectos y emociones psicológicas, expresan el funcionamiento interno para la organización, puesto que el ambiente interno puede abarcar confianza, progreso o hasta veces inseguridad.

La manera de comportamiento del individuo dentro de su espacio laboral, no depende relativamente de sus características personales, sino que también depende de la forma como el detecta sus condiciones de trabajo y de los mecanismos que complementa la organización.

A continuación se dará un breve concepto de lo que significa el ambiente interno dentro del ámbito laboral.

*El ambiente interno o clima organizacional es aquel grupo de interés interno, que influyen de manera directa con las actividades de la organización, puesto que depende recíprocamente de la responsabilidad del director y/o sus gerentes.*

---

<sup>11</sup>IMAGEN INSTITUCIONAL: Libro de proyección institucional, pág. 8. 2012. Extraído el 26 de enero del 2014.

<http://books.google.com.ec/books?id=R1PABSt5w7cC&pg=PA8&dq=imagen+institucional&hl=es-419&sa=X&ei=pSgRU-qIH9KskAezsoCwAg&ved=0CC4Q6AEwAQ#v=onepage&q=imagen%20institucional&f=false>

Este medio ambiente tiende a ser cambiante y nunca permanece de manera estática, por lo que es necesario que las organizaciones empleen con tiempos indispensables para prever con los ciertos cambios internos como externos, donde permita optar con nuevas directrices en que deberá inclinarse ante el mercado.

“Los recursos que se disponen dentro de este medio son lo siguiente:

- Humanos
- Financieros
- Materiales
- Técnicos

### **Importancia**

Es importante efectuar un breve análisis, respecto al ambiente interno de una organización, por lo que a continuación se detalla:

- El análisis interno permitirá mejoras en la organización, gestión y control para la empresa.
- Permite obtener un diagnóstico de la situación actual que provee la organización.
- Permite detectar cuáles son las fortalezas y debilidades dentro de una organización.

El análisis interno se basa sobre el estudio de diferentes factores elementales que se dan dentro de una empresa, para ello poder:

- Evaluar los recursos que dispone una empresa y poder determinar el nivel de capacidad con que cuenta.
- Detectar las fortalezas y debilidades, de tal manera poder diseñar con estrategias que ayuden a potenciar las fortalezas y a neutralizar las debilidades.”<sup>12</sup>(QUISPE, Edgar, 2011)

---

<sup>12</sup>QUISPE, Edgar: AMBIENTE INTERNO. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014.  
<http://es.scribd.com/doc/55662751/AMBIENTE-INTERNO>

## 2.2 MARCO LEGAL

De acuerdo a lo establecido en la sección VI de los terminales terrestres, del Reglamento Nacional de Administración de Transportes del Ecuador, determina:

### **Artículo 76º.- Requisitos Técnicos para Terminales Servicio Público Nacional**

Los Terminales Terrestres para el servicio de transporte nacional de pasajeros y para el servicio de transporte de mercancías, contarán necesariamente con áreas o instalaciones adecuadas para las operaciones propias de dichos servicios y las necesarias para la seguridad, comodidad e higiene de los pasajeros.

Estos terminales terrestres deberán cumplir con los siguientes requisitos técnicos:

- a). Contar con áreas e instalaciones adecuadas para el desplazamiento de los usuarios dentro del Terminal y salas comunes con espacios suficientes para la comodidad de los mismos.
- b). Contar con zonas para las actividades administrativas de las empresas donde efectúen labores de atención a clientes, recepción de equipajes y encomiendas, áreas de espera para el embarque y desembarque de pasajeros, equipajes y encomiendas y de mercancías cuando corresponda; y áreas para la venta de boletos de viaje
- c). Contar con áreas de estacionamiento para vehículos de reten y arcenes para la ubicación de los vehículos dispuestos para la recepción de los pasajeros y equipajes que transportan.
- d). Estar ubicados en áreas que cuenten con vías que permitan el acceso, y estacionamiento de los usuarios y servicios de transporte local.
- e). Contar con sistemas de comunicaciones.
- f). Contar con accesos al sistema circulatorio del tránsito local que permitan separar los vehículos que ingresan o salen del Terminal, del resto de vehículos del tránsito ciudadano.
- g). Servicios sanitarios para el personal y público en general
- h). Cafetería y otros servicios, para atención de los usuarios.

i). Todos los servicios deberán ser calculados para la hora punta o de mayor afluencia al Terminal.

#### **Artículo 78º.- Ubicación de Terminales Servicio Público Nacional**

Los Terminales Terrestres para el servicio de transporte nacional de pasajeros y para el servicio de transporte de mercancías debe ubicarse en lugares de fácil acceso a la red nacional de carreteras para su salida o ingreso a las ciudades, evitando congestiones y contaminaciones, preferentemente en áreas o núcleos urbanos que permitan fluidez en el transbordo y distribución de los pasajeros y pueda tener una adecuada complementación con otros medios de transporte.

**“RESOLUCIÓN N° 053 – DIR – 2010 – COMISIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL. ESTABLECE:**

#### **CAPITULO IV**

##### **Requisitos mínimos para el funcionamiento y operación de una terminal terrestre.**

**Art. 17.- Autorización de funcionamiento de una terminal terrestre.-** para el funcionamiento de la terminal de transporte terrestre de pasajeros y la terminal de satélite, la comisión provincial del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial emitirá la autorización de funcionamiento correspondiente, comprobado que se cumplen las condiciones técnicas indicadas en los estudios definitivos presentados, previo a la entrega de la certificación de habilitación técnica, que cuenta con los manuales de operación y el personal administrativo y operativo requerido, de acuerdo con las normas vigentes.

#### **CAPITULO IX**

##### **Obligaciones de las terminales de transporte de pasajeros**

**Art. 21.- Obligaciones.-**son obligaciones de las empresas encargadas de administrar las terminales de transporte terrestre de pasajeros las siguientes:

Operar las terminales de transporte, de conformidad con los criterios establecidos en el presente reglamento y normas que lo complementen o adicionen.

Prestar los servicios propios de la terminal relacionados con la actividad transportadora, en condiciones de equidad, oportunidad, calidad y seguridad.

Aplicar los manuales de operación que se expidan para tal fin, o en su defecto elaborar y aplicar los mismos de conformidad con las disposiciones vigentes.

Permitir el despacho únicamente a las operadoras de tránsito debidamente habilitadas, en las rutas y frecuencias autorizadas por la comisión nacional del transporte terrestre y seguridad vial para el transporte interprovincial o internacional de pasajeros y de la comisión provincial de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, para el servicio de transporte intraprovincial de pasajeros.

Definir de conformidad con la necesidad del servicio y la disponibilidad física la distribución y asignación de sus áreas operativas.

Coordinar al interior de la terminal, el desempeño de sus funciones a las autoridades de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y del municipio correspondiente, respecto del control de operación en general de la actividad transportadora.

Expedir oportunamente el documento que acredita el pago de la tasa de uso al vehículo despachado desde la terminal de transporte terrestre de pasajeros.

Suministrar a la comisión provincial de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y al municipio correspondiente, de manera oportuna la información relacionada con la operación del transporte de pasajeros de acuerdo con los formatos, plazos y medios que para este fin establezca la comisión nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

Cobrar las tasas y tarifas de uso determinadas por la comisión nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en los terminales del presente reglamento.

No permitir bajo ninguna consideración, dentro de las instalaciones de las terminales, que los voceadores anuncien los servicios o rutas que prestan las operadoras de transporte.

No permitir la venta ni el consumo de bebidas alcohólicas en el interior de las terminales.”<sup>13</sup>(COMISION NACIONAL DE TRANSITO, 2012)

---

<sup>13</sup>COMISION NACIONAL DE TRANSITO: Resolución. 2012. Extraído el 26 de enero del 2014. file:///C:/Users/Home/Downloads/resolucion%20n%20053-dir-2010-cntttsv%20(2).pdf



## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**Administración Pública.-** Comprende al conjunto de organizaciones o entes públicos de personería jurídica que cumplen con la función administrativa, legislativa y de gestión del Estado nacional.<sup>14</sup> (BIBLIOTECAVIRTUALUT.SUAGM.EDU, 2011)

**Ciudadino.-**se considera como aquel individuo o persona que habitualmente reside en un área estratégica o específica de la urbe de una ciudad o cantón.<sup>15</sup>(BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU, 2010)

**Comerciantes autónomos.-**se describe a un grupo de comerciantes, que desarrollan sus actividades de manera informal, en áreas de desplazamiento peatonal, sea este dentro de los puntos estratégicos de la urbe, plazas o centros comerciales.<sup>16</sup>(BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU, 2011)

**Concesión.-** es prácticamente el consentimiento del derecho de aplicación, dentro de un periodo determinado, tanto de bienes como servicios, por parte de la administración pública o de dicha empresa hacia otra.<sup>17</sup>(BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU, 2012)

**Déficit.-** cuando se refiere en materia del servicio, esto representa la capacidad mínima que considera una empresa u organización frente a las actividades que desarrolla, en relación con los recursos tanto humanos como materiales.<sup>18</sup>(BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU, 2011)

**Edificación.-** Estructura de grandes dimensiones fabricada con materiales resistentes, destinada para servir de espacio físico para el desarrollo de actividades humanas.<sup>19</sup>(BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU, 2012)

---

<sup>14</sup>BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de administración pública. 2010. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>15</sup>BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de ciudadano. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>16</sup>BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de comerciantes autónomos. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>17</sup>BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de concesión. 2012. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>18</sup>BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de déficit. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>19</sup>BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de edificación. 2012. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

**Fuentes de información primarias.**-son aquellas que proveen con informaciones que evidencian de manera directa, sobre el tema de investigación o evento que se pretende estudiar.<sup>20</sup>(BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU., 2010)

**Fuentes de información secundarias.**-constituye con aquellas informaciones que han sido analizadas e interpretadas por otros autores, los cuales se basan mediante fuentes primarias, como por ejemplo resúmenes, enciclopedias, comentarios, críticas entre otros.<sup>21</sup>(BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU, 2010)

**Inductivo.**-Es aquel estudio de carácter científico que permite analizar, observar y clasificar los hechos que se pretende investigar y con ello poder plantear hipótesis de manera que pueda brindar posibles soluciones al problema del caso.<sup>22</sup>(BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU, 2010)

**INEC.**- (Instituto Nacional de Estadística y Censo), es la entidad encargada de los datos estadísticos de información nacional, para conocer el desarrollo y crecimiento social que tienen los habitantes.<sup>23</sup>(BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU., 2011)

**Insalubridad.**-constituye una serie de factores negativos que dispone la terminal terrestre de servicio particular, lo cual influye de manera indirecta en la salud y seguridad tanto de los usuarios como para quienes laboran, debido a la falta de higiene que abarca en el lugar, donde se desarrollan determinadas actividades.<sup>24</sup>(BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU., 2011)

**Instituciones Gubernamentales.**- son todas aquellas instituciones estatales, las cuales son administradas por el gobierno nacional o de turno, quienes cumplen con la función de brindar con un servicio público social y democrático. <sup>25</sup>(BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU., 2010)

---

<sup>20</sup>BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de fuentes de información 1. 2010. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>21</sup>BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de fuentes de información 2. 2010. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>22</sup>BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de inductivo. 2010. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>23</sup>BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de INEC. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>24</sup>BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de Insalubridad. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>25</sup>BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de Instituciones gubernamentales. 2010. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

**Marketing interno.**-también considerado como endomarketing, puesto que comprende la relación que existe entre empresa – personal, donde la empresa se orienta en conocer y satisfacer las necesidades que requiere su personal de contacto, puesto que son el aporte fundamental que contribuye en la satisfacción con el cliente.<sup>26</sup>(BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU., 2010)

**Monopolizar.**- Es conseguir o tener en exclusiva el derecho al beneficio de un producto o servicio.<sup>27</sup>(BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU, 2011)

**Organigrama.**- se entiende como aquella representación gráfica y estructural en que está compuesta las diversas áreas internas de una organización, donde se establecen líneas de autoridad para los miembros quienes la integran, los cuales permiten establecer comunicaciones mucho más directas entre jefes y sus subordinados.<sup>28</sup>(BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU., 2012)

**Reestructuración.**-se refiere a los ciertos cambios o modificaciones que se efectúan dentro de terminal terrestre para mejorar sus procesos internos al igual que la capacidad física que sostiene el lugar, lo que permite de manera oportuna y eficaz optimizar el servicio, así como de su respectivo funcionamiento.<sup>29</sup>(BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU., 2011)

**Relaciones psicosociales.**-comprende los aspectos emocionales y de conducta, en que un individuo interactúa socialmente frente a otras personas, ya sea dentro de su ámbito laboral o familiar.<sup>30</sup>(BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU., 2010)

**Transbordo.**-Traslado de persona u objetos hacia un lugar de destino.<sup>31</sup>(BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU., 2011)

---

<sup>26</sup>BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de marketing interno. 2010. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>27</sup>BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de monopolizar. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>28</sup>BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de organigrama. 2012. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>29</sup>BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de reestructuración. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>30</sup>BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de relación psicosociales. 2010. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>31</sup>BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de transbordo. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

**Transporte público masivo.-** se considera como aquel medio de uso común que proporcionalmente, permite transportar a un número limitado de personas en rutas de largo trayecto, pero en tiempos cortos. <sup>32</sup>(BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU., 2012)

**Transporte Interprovincial.-**se conoce como aquel medio de transporte de carga de pasajeros que se dirige de una provincia a otra dentro de los límites nacionales. <sup>33</sup>(BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU., 2011)

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis General**

Las condiciones físicas en que se encuentra la Terminal Terrestre “Martha Roldós de Bucaram”, del Cantón Milagro afectan a la calidad de servicio que se ofrecen a los usuarios.

### **2.4.2 Hipótesis particulares**

La infraestructura influye en la imagen institucional que refleja la Terminal Terrestre.

La deficiente organización comercial de la Terminal Terrestre afecta en el ambiente interno institucional.

La salubridad que caracteriza a la Terminal Terrestre afecta a la cantidad diaria de pasajeros que acude por los servicios de trasportación.

El crecimiento del sector urbano incide en las actuales instalaciones de la Terminal Terrestre.

La ubicación de negocios de carácter comercial e informal afecta al acceso a la Terminal Terrestre por parte de los usuarios.

---

<sup>32</sup>BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de transporte público masivo. 2012. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

<sup>33</sup>BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de transporte interprovincial. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

#### 2.4.4 Declaración de Variables

**Cuadro 1.** Declaración de Variables

<b>Variables Independientes</b>	<b>Variables Dependientes</b>
Condiciones físicas	Calidad de servicio
Infraestructura	Imagen institucional
organización comercial	Ambiente interno institucional
Salubridad	cantidad diaria de pasajeros que acude por los servicios de trasportación
crecimiento del sector urbano	Instalaciones
Ubicación de negocios	Acceso

**Elaborado por:**Luis Pincay – Judithsa Mosquera

## 2.4.4 Operacionalización de las Variables

**Cuadro2.**Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLE	CONCEPTO	INDICADOR	INSTRUMENTO
<b>Variable Independiente</b> Condiciones físicas	Características específicas que demuestran el estado o capacidad de un lugar ya sea por su ambiente u objetos que le rodean.	Grado de seguridad en que opera las diversas áreas internas.	Encuesta
<b>Variable Dependiente</b> Calidad de servicio	Conjunto de actividades o beneficios que una parte entrega para satisfacer la necesidad de la otra parte.	Satisfacción del servicio.	Encuesta
<b>Variable Independiente</b> Infraestructura	Construcción o base física en el cual opera una entidad para sus posteriores actividades ya sea un bien o servicio.	Tiempo de construcción de la terminal terrestre.	Encuesta
<b>Variable Dependiente</b> Imagen institucional	Forma de percibir o visualizar las cualidades que un cliente le atribuye a una empresa.	Grado de percepción de la comunidad.	Encuesta
<b>Variable Independiente</b> Organización comercial	Es la manera coordinada en que están dispuestas las áreas comerciales.	Plan estratégico	Encuesta
<b>Variable Dependiente</b> Ambiente interno institucional	Condiciones u atribuciones en las que una persona realiza sus actividades.	Nivel de apreciación en el ordenamiento comercial.	Encuesta
<b>Variable Independiente</b> Salubridad	Estado de bienestar físico, mental o social de una persona o lugar.	Satisfacción del servicio	Encuesta
<b>Variable Dependiente</b> Cantidad diaria de pasajeros que acude por los servicios de trasportación.	Número de usuarios que habitualmente recurren hacia un centro o estación de transporte vehicular de pasajeros, para hacer uso de sus servicios.	% de personas que hacen uso del servicio de transporte.	Encuesta
<b>Variable Independiente</b> crecimiento del sector urbano	Es el nivel de crecimiento de población y vivienda que surge dentro del punto principal de un cantón o ciudad.	Índice de crecimiento sectorial en la urbe del cantón Milagro.	Datos del INEC
<b>Variable Dependiente</b> Instalación	Área donde se encuentra situada una estructura física de construcción.	Dimensión del área local	Encuesta
<b>Variable Independiente</b> Ubicación de negocios comerciales	Punto estratégico donde se efectúan actividades comerciales.	# De locales comerciales situados dentro de la terminal terrestre.	Encuesta
<b>Variable Dependiente</b> Acceso	Es la disponibilidad que cuenta un lugar específico para su fácil ingreso o salida.	Entradas para los transeúntes a la terminal.	Encuesta

**Elaborado por:** Luis Pincay – Judithsa Mosquera

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL**

Para el diseño del proyecto se aplicó varios tipos de metodología investigativa, las mismas que sirvieron como herramienta fundamental para el campo de desarrollo de este estudio, puesto que a continuación se detalla los siguientes elementos:

**“Investigación Aplicada.-**A la investigación aplicada se la denomina también activa o dinámica y se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Aquí se aplica la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación a una utilización inmediata y no al desarrollo de teorías.”<sup>34</sup>(HERNANDEZ ROBERTO, 2010)

Para la presente investigación se utilizó la investigación aplicada, ya que esta busca la aplicación de los conocimientos adquiridos, preguntas específicas para encontrar posibles acciones que den solución a un problema específico.

**“Investigación Descriptiva.-**Esta investigación comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. La tarea del investigador en este tipo de investigaciones tiene las siguientes etapas:

---

<sup>34</sup>HERNÁNDEZ, Roberto. Investigación de mercados. Extraído el 29 de enero del 2014.

Descripción del problema  
Definición y formulación de hipótesis  
Supuesto en que se basan las hipótesis  
Marco teórico y conceptual  
Selección de técnicas de recolección de datos (muestreo)  
Categorías de datos a fin de facilitar  
Verificación y validez de instrumentos  
Recolección de datos  
Descripción, análisis e interpretación  
Conclusiones”

Se hizo uso de la investigación descriptiva, ya que esta describe las características de una situación gracias a la recolección de datos, que le permite estudiar y analizar a fondo la situación para así llegar a tener una percepción detallada sus rasgos más peculiares.<sup>35</sup>(HERNANDEZ ROBERTO, 2010)

**“Investigación de Campo.-**Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación de carácter documental se recomienda que primero se consulten fuentes de la de carácter documental a fin de evitar duplicidad de trabajos.”

Se utilizó ésta investigación, debido a que proporciona datos reales por medio de encuestas que se realizara directamente al principal grupo de interés de la investigación que son los habitantes del Cantón Milagro dentro del sector urbano.

**“Investigación no experimental.-** Es el tipo de investigación en la que no se hacen variar intencionalmente las variables independientes. En la investigación no experimental se observan fenómenos tal y como se presentan en un contexto natural, se obtienen datos y después estos se analizan. En la investigación no experimental el control es menos riguroso que en la experimental.”<sup>36</sup>(HERNANDEZ ROBERTO, 2010)

---

<sup>35</sup>HERNÁNDEZ, Roberto. Investigación de mercados. Extraído el 29 de enero del 2014.

<sup>36</sup>HERNÁNDEZ, Roberto. Investigación de mercados. Extraído el 29 de enero del 2014.



Para la realización de este proceso de investigación se empleó la investigación no experimental, llegando así a comprobar hipótesis, que no afectara a la variable dependiente.

**“Investigación Histórica.-** La investigación histórica relaciona los sucesos del pasado con otros acontecimientos de la época o con sucesos actuales. Básicamente la información histórica (Historiográfica) contesta la pregunta: ¿Cuál es la naturaleza de los acontecimientos que han ocurrido en el pasado? Una diferencia significativa entre la investigación histórica y otros tipos de investigación está en el tipo de datos recabados y el método de recopilarlos.

Quienes se dedican a la investigación Histórica a menudo logran sus fines empleando fuentes primarias (documentos originales o personas que han experimentado personalmente un suceso) y fuentes secundarias (documentos de segunda mano o personas que podrían tener cierto conocimiento acerca del suceso pero no estaban presentes cuando ocurrió). No obstante, aunque tales fuentes estén fácilmente accesibles uno de los mayores retos para la realización de tales investigaciones están en saber que tanto el investigador puede confiar en la veracidad y exactitud de las fuentes.”<sup>37</sup>(HERNANDEZ ROBERTO, 2010)

Se aplicó la investigación histórica ya que recaba todos los eventos que se suscitaron desde su origen, evolución y situación actual de un tema interés para el investigador, que nos ayuda a develar los hechos captando su significado para una mejor comprensión del investigador.

**Investigación cuantitativa.-** El uso de la investigación cuantitativa nos permitió analizar los datos anteriormente recabados, con la implementación de instrumentos de recolección de información como la encuesta y de esta manera poder corroborar las hipótesis.(HERNANDEZ ROBERTO, 2010)

## **3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA**

### **3.2.1 Características de la Población**

La presente investigación se llevó a cabo dentro del área urbana del cantón Milagro, con los moradores de este sector al igual de quienes acuden de manera cotidiana a

---

<sup>37</sup>HERNÁNDEZ, Roberto. Investigación de mercados. Extraído el 29 de enero del 2014.

las instalaciones de la terminal terrestre, para dar a conocer su punto de vista frente a las condiciones que habitualmente recibe el servicio en este centro de operación.

“La principal característica que distingue al cantón Milagro, se deriva por su nivel poblacional, puesto que según los datos proporcionados por el INEC, durante el último censo de población y vivienda, efectuado el 28 de noviembre del año 2010, Milagro cuenta con una extensión de 166.634 habitantes en todo el sector, de los cuales 83.241 corresponde a los hombres y 83.393 a las mujeres.

### **3.2.2 Delimitación de la Población**

De acuerdo al planteamiento del problema, se procedió a delimitar a la población de manera finita, puesto que el presente estudio estará dirigido a las personas cuyos límites de edades sean mayores de 20 y menores de 60 años, los cuales corresponderían dentro de un total de 67.545 personas en todo el sector urbano del cantón Milagro”.<sup>38</sup>

### **3.2.3 Tipo de Muestra**

El tipo de muestra con que conto la investigación, fue de carácter probabilístico, de manera que se procedió elegir al azar a las personas quienes habitan dentro del punto estratégico del cantón, siendo estas a la vez entre las edades de 20 a 60 años.

### **3.2.4 Tamaño de la Muestra**

Para el presente proyecto, se contó con un tamaño poblacional de 67.545 habitantes, pertenecientes dentro del sector urbano del cantón, según cifras establecidas por el INEC, además se aplicó un margen de error del 5% de manera que el tipo de tamaño será finito, pues a continuación se determina el número total de personas a quienes se le aplicaran las encuestas:

## **POBLACIÓN FINITA**

---

<sup>38</sup>INEC 2010, cifra poblacional del cantón Milagro. [www.ecuadorencifras.com](http://www.ecuadorencifras.com)

$$n = \frac{Npq}{\frac{N-1 E^2}{Z^2} + pq}$$

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la poblacional.

p: posibilidad de que ocurra un evento, p=0,5

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, q=0,5

E: error, se considera el 5%; E=0,05

Z= nivel de confianza, que para el 95%, Z=1,96

$$n = \frac{67.545 \cdot 0.5 \cdot (0.5)}{\frac{67.545-1 \cdot 0.05^2}{1.96^2} + (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{16.886,25}{\frac{67.545-1 \cdot 0.0025}{3.84} + (0.25)}$$

$$n = \frac{16.886,25}{\frac{168.86}{3.84} + (0.25)}$$

$$n = \frac{16.886,25}{43.97 + 0.25}$$

$$n = \frac{16.886,25}{44.22}$$

$$n = 381.87$$

### **3.2.5 Proceso de Selección**

Para la selección de la muestra, se procedió a contar con pasos que son fundamentales, a continuación se definió los siguientes ítems:

- 1.- Para tener éxito en la encuesta se procedió a delimitar la población quienes nos proporcionarán la información requerida.
- 2.- La población a quien se encuestó son mayores de 20 años de edad, y que viven dentro del área urbana del Cantón Milagro.
- 3.- Para contar con información no sesgada, se procedió a definir datos del encuestado como la edad y género.

### **3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

Dentro del proceso de investigación, se aplicó el método empírico, debido a que se efectuó una observación de las diferentes situaciones que están ocurriendo en la Terminal Terrestre de transporte público de Milagro.

**Método Histórico.**-se aplicó dentro del proceso de investigación, para obtener una visión clara de cómo se originó el hecho de estudio que se pretende analizar y de qué manera ha influido con el paso de los años.

**Método analítico – sintético.**-se puso en práctica la utilización de este método investigativo, para el cual se pudo emplear dentro de las encuestas aplicadas a los habitantes oriundos del cantón Milagro, siendo los mismos el punto clave de la investigación, quienes a su vez nos darán a conocer si los aspectos tanto físicos como funcionales que compone la terminal terrestre, satisfacen las exigencias de los usuarios del servicio público de transporte.

**Método hipotético.**- se utilizó para determinar las causas y consecuencias del problema que se pretendió investigar.

Entre las técnicas que se aplicó en la investigación fue mediante la utilización de encuestas, la cual se les realizó a los usuarios que hacen uso del transporte del cantón Milagro, quienes son los beneficiarios de este servicio.

### **3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

El presente trabajo de investigación, consistió con el proceso de recolectar y de evidenciar con datos de información necesaria sobre el campo de estudio, las mismas que fueron aplicadas a la población Milagreña, siendo la base prioritaria y fundamental para llevar a cabo con el desarrollo investigativo, puesto que con los resultados obtenidos se procedió a procesar y analizar la información, de tal manera que para ello se utilizó técnicas aplicadas para el levamiento de la información, a través del programa de Excel, lo que permitió con los datos proporcionados efectuar su respectiva tabulación y a su vez representarla mediante cuadros estadísticas y figuras gráficas, como barras, pasteles y columnas, que proporcionó una mejor comprensión de los resultados y de otra manera comprobar las hipótesis que se ha planteado.

Para la presentación de los resultados obtenidos, se utilizará herramientas de soporte para su aplicación, que a continuación lo detalla:

**Encuesta.-**mediante esta técnica permitió certificar las hipótesis planteadas, dentro del plan de desarrollo, para este caso la encuesta estará conformada por un cuestionario con preguntas cerradas que de otra manera será para su fácil tabulación.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Hoy en día la terminal terrestre del cantón Milagro, se ha visto afectada por los incidentes anteriormente mencionados. Con el pasar de los años estos hechos, han influido de manera negativa para quienes hacen uso del servicio.

Mediante esta situación ha impedido que la terminal terrestre tenga un desarrollo tanto físico como administrativo, siendo las repercusiones para la comunidad que recibe este servicio de transporte, es así que mediante la aplicación de las encuesta buscamos validar las hipótesis anteriormente planteadas.

A continuación se detalla la información, con los resultados estadísticos obtenidos por las encuestas aplicadas a los habitantes oriundos del cantón Milagro, en base a las condiciones que presta actualmente la terminal terrestre y su influencia en la calidad del servicio.

#### Encuesta aplicada a la ciudadanía Milagreña

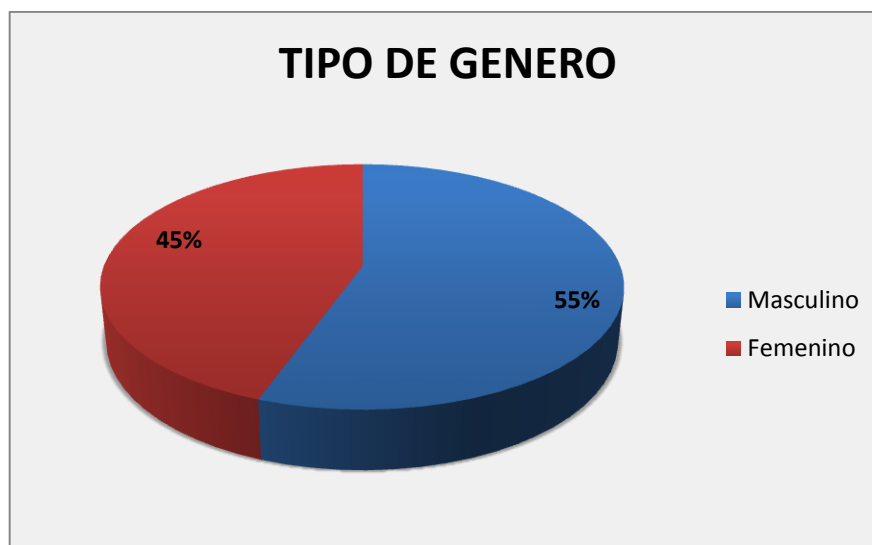
#### PROCESO DE TABULACIÓN MEDIANTE GÉNERO Y EDAD

Cuadro 3. Total de encuestas por género.

GENERO	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Masculino	212	55%
Femenino	170	45%
TOTAL	382	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población urbana del cantón Milagro.

**Autores:** Luis Pincay – Judithsa Mosquera.



**Figura 4.** Total de encuestas por género

#### **Análisis e interpretación:**

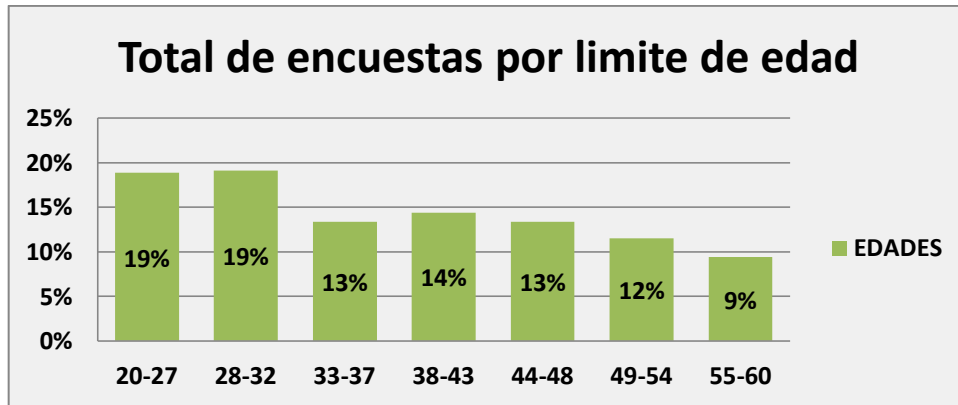
De acuerdo a los resultados obtenidos en base a las encuestas aplicadas, muestra que el 55% de la población Milagreña representa a los hombres y en un 45% representa a las mujeres, determinando que gran parte de la información proporcionada y dispuesta por los moradores del sector fueron los hombres, siendo este superior a un 10% que la información dispuesta por las mujeres.

**Cuadro4.** Total de encuestas por límite de edad

INTERVALO	EDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	20-27	72	19%
2	28-32	73	19%
3	33-37	51	13%
4	38-43	55	14%
5	44-48	51	13%
6	49-54	44	12%
7	55-60	36	9%
<b>TOTAL</b>		382	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población urbana del cantón Milagro.

**Autores:** Luis Pincay – Judithsa Mosquera.



**Figura 4.** Total de encuestas por límite de edad

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a los datos obtenidos, se puede interpretar que la mayoría de las personas encuestadas, corresponden entre las edades de 20 a 27 años, mediante un rango porcentual del 19%, seguido de otro grupo de edades que mantiene el mismo margen porcentual que la anterior, el cual corresponde entre las edades de 28 a 32 años, mientras que otro grupo de personas correspondiente entre las edades de 33 a 37 años es del 13% , seguido de otro grupo de personas siendo este superior al 1% que corresponde entre las edades de 38 a 43 años, además se pudo observar un porcentaje inferior del 9% ,el cual corresponde entre las edades de 55 a 60 años del total de las encuestas aplicadas. Mediante el proceso de tabulación se pudo evidenciar que gran parte de los datos proporcionados en la aplicación de las encuestas, fueron de las personas de 20 a 32 años de edad.



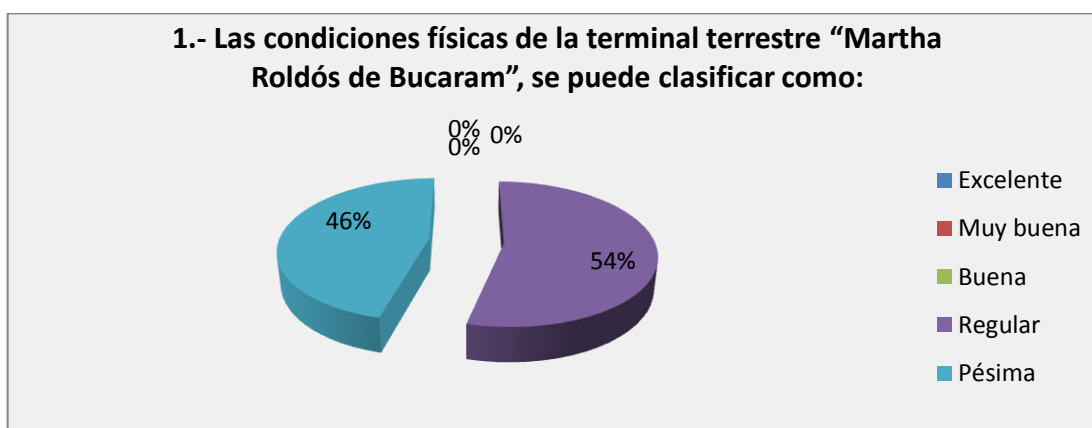
**1.- Las condiciones físicas de la terminal terrestre “Martha Roldós de Bucaram”, se puede clasificar como:**

**Cuadro 5.** Las condiciones físicas de la terminal terrestre

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	RESULTADOS
Excelente	0	0%
Muy buena	0	0%
Buena	0	0%
Regular	205	54%
Pésima	177	46%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población urbana del cantón Milagro.

**Autores:** Luis Pincay – Judithsa Mosquera.



**Figura 5.** Las condiciones físicas de la terminal terrestre

**Análisis e Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos en base la pregunta #1 de la encuesta, demuestran que el 52% de las personas califican las condiciones en que opera la terminal como regular, mientras que el 46% restante valora como pésimo, teniendo mayor relevancia la opción 4.

Se establece que 10 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran que el estado físico en que opera la terminal es desfavorable, por sus instalaciones en deterioro y su mal aspecto, ocasiona que la terminal terrestre no sea eficiente en el desarrollo de sus actividades como para quienes hacen uso del servicio.

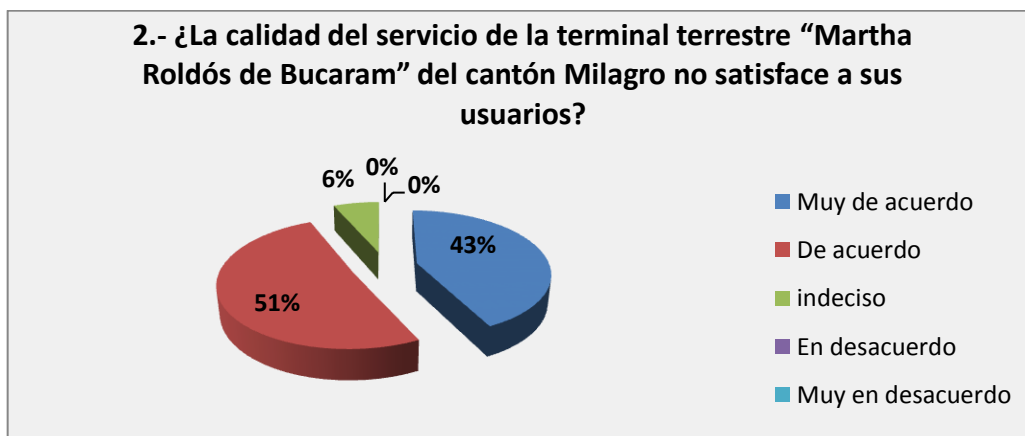
**2.- ¿La calidad del servicio de la terminal terrestre “Martha Roldós de Bucaram” del cantón Milagro no satisface a sus usuarios?**

**Cuadro 6.** Opinión sobre calidad del servicio y satisfacción a usuarios

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	RESULTADOS
Muy de acuerdo	163	43%
De acuerdo	194	51%
Indeciso	25	6%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población urbana del cantón Milagro.

**Autores:** Luis Pincay – Judithsa Mosquera.



**Figura 6.** Opinión sobre calidad del servicio y satisfacción a usuarios

**Análisis e Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos en base la pregunta #2 de las encuestas, demuestran que el 51% de las personas opinan estar muy de acuerdo que el servicio que ofrece la terminal no satisface a sus usuarios, mientras que el 46% comenta que están de acuerdo en que no existe una satisfacción en el servicio que reciben y el 6% restante están indeciso con las demás opciones, teniendo mayor grado de relevancia la opción 2.

Se puede determinar que 9 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran que el servicio que entrega la terminal terrestre no cubre con las exigencias necesarias para satisfacer a sus usuarios.

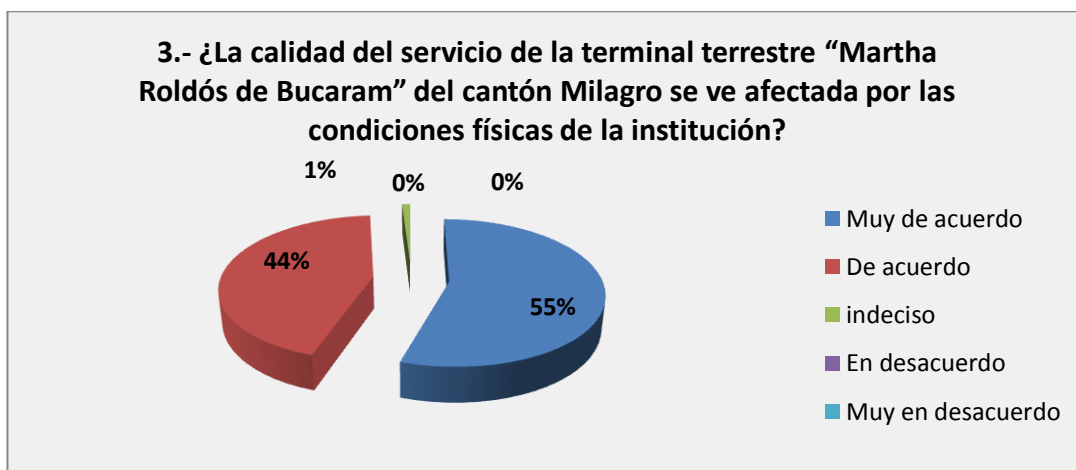
**3.- ¿La calidad del servicio de la terminal terrestre “Martha Roldós de Bucaram” del cantón Milagro se ve afectada por las condiciones físicas de la institución?**

**Cuadro 7.** Opinión sobre las condiciones físicas y la calidad del servicio

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	RESULTADOS
Muy de acuerdo	210	55%
De acuerdo	167	44%
Indeciso	5	1%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población urbana del cantón Milagro.

**Autores:** Luis Pincay – Judithsa Mosquera



**Figura 7.** Opinión sobre las condiciones físicas y la calidad del servicio

**Análisis e Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos en base la pregunta #3 de la encuesta, demuestran que el 55% de las personas consideran que están muy de acuerdo en que las condiciones físicas de la terminal influye en la percepción de la calidad del servicio que reciben, mientras que 44% comenta que están de acuerdo con lo planteado y el 1% restante está indeciso con las demás opciones, teniendo mayor relevancia la opción 1.

Se establece que 9 de cada 10 de las personas encuestadas, manifestaron que las condiciones físicas que posee la terminal, afecta de manera directa en la calidad del servicio que la institución ofrecen a los usuarios.

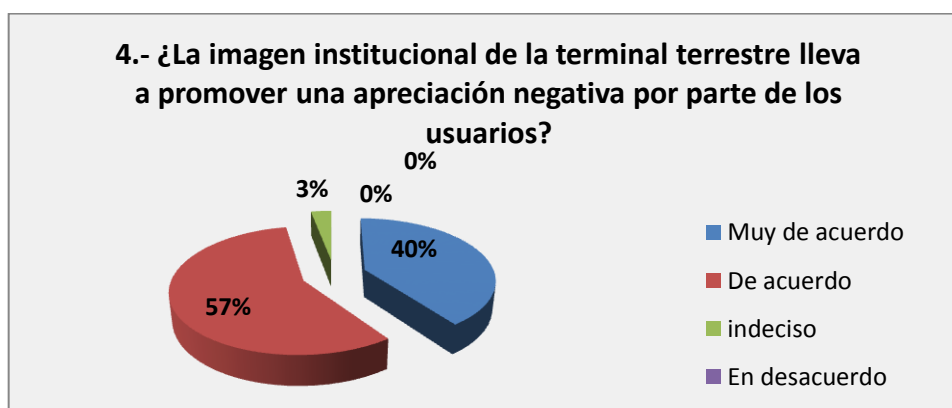
#### 4.- ¿La imagen institucional de la terminal terrestre lleva a promover una apreciación negativa por parte de los usuarios?

**Cuadro 8.** Opinión sobre relación entre imagen institucional y apreciación negativa de usuarios.

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	RESULTADOS
Muy de acuerdo	153	40%
De acuerdo	218	57%
Indeciso	11	3%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población urbana del cantón Milagro.

**Autores:** Luis Pincay – Judithsa Mosquera.



**Figura 8.** Opinión sobre relación entre imagen institucional y apreciación negativa de usuarios.

**Análisis e Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos en base la pregunta #4 de la encuesta, demuestran que el 57% de las personas opinan que están de acuerdo en que la imagen de la terminal conlleva a una apreciación negativa para los usuarios, mientras que el 40% comenta que están muy de acuerdo y el 3% restante está indeciso con las demás opciones. Teniendo mayor relevancia la opción 2.

Se logró determinar que 10 de cada 10 de las personas encuestadas, manifestaron que efectivamente la imagen que representa la institución promueve una apreciación negativa para sus usuarios.

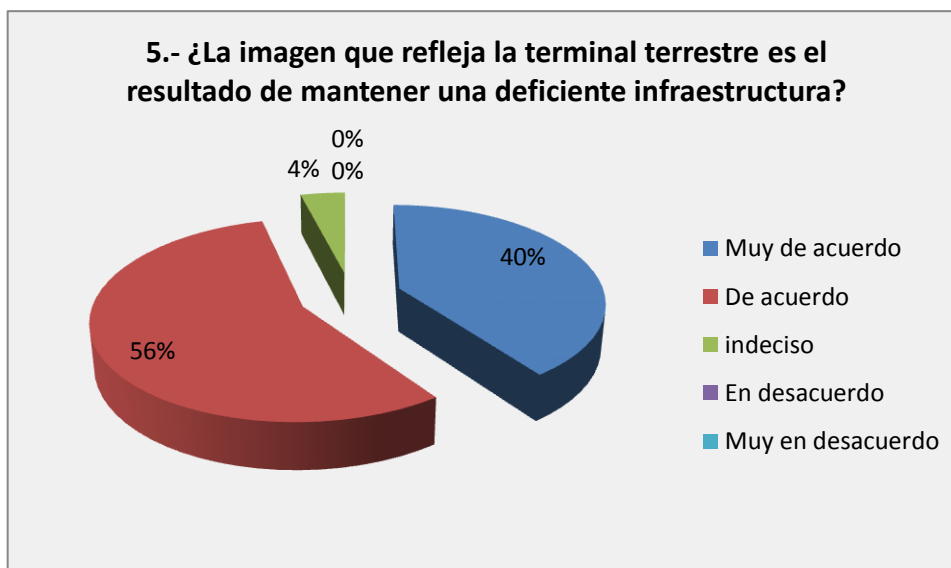
**5.- ¿La imagen que refleja la terminal terrestre es el resultado de mantener una deficiente infraestructura?**

**Cuadro 9.** Relación entre la infraestructura y la imagen de la terminal terrestre.

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	RESULTADOS
Muy de acuerdo	154	40%
De acuerdo	213	56%
Indeciso	15	4%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a la población urbana del cantón Milagro.

Autores: Luis Pincay – Judithsa Mosquera.



**Figura 9.** Relación entre la infraestructura y la imagen de la terminal terrestre.

**Análisis e Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos en base la pregunta #5 de la encuesta, demuestran que el 56% de las personas están de acuerdo en que la imagen de la terminal incide en la deficiente infraestructura, mientras que el 40% comenta que están muy de acuerdo y el 4% está indeciso, teniendo con mayor grado de relevancia la opción 2.

Se establece que 6 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran que la deficiente infraestructura de la terminal, conlleva a ejercer una apreciación negativa de la imagen que refleja la terminal.

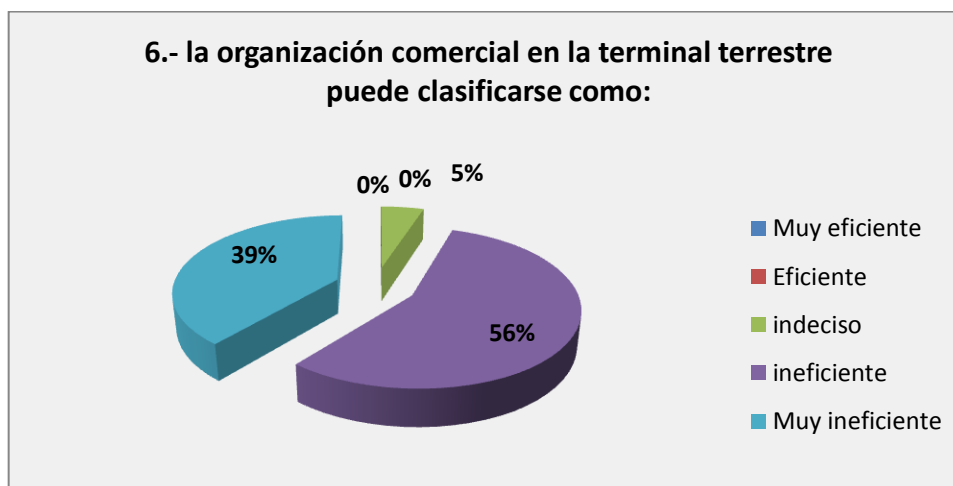
**6.- la organización comercial en la terminal terrestre puede clasificarse como:**

**Cuadro 10.** Nivel de eficiencia de la organización comercial

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	RESULTADOS
Muy eficiente	0	0%
Eficiente	0	0%
indeciso	18	5%
ineficiente	215	56%
Muy ineficiente	149	39%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población urbana del cantón Milagro.

**Autores:** Luis Pincay – Judithsa Mosquera.



**Figura 10.** Nivel de eficiencia de la organización comercial

**Análisis e Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos en base la pregunta #6 de la encuesta, demuestran que el 56% de las personas opinan que la actual organización comercial de la terminal, la califican como ineficiente, mientras que el 39% la califican como muy ineficiente, teniendo mayor grado de relevancia la opción 4.

Se determina que el 6 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran ineficiente las actuales disposiciones comerciales, en torno a la coordinación del sitio, por lo que dificulta proveer de espacios libres para el fácil acceso y salida, tanto peatonal como de los respectivos transportes.

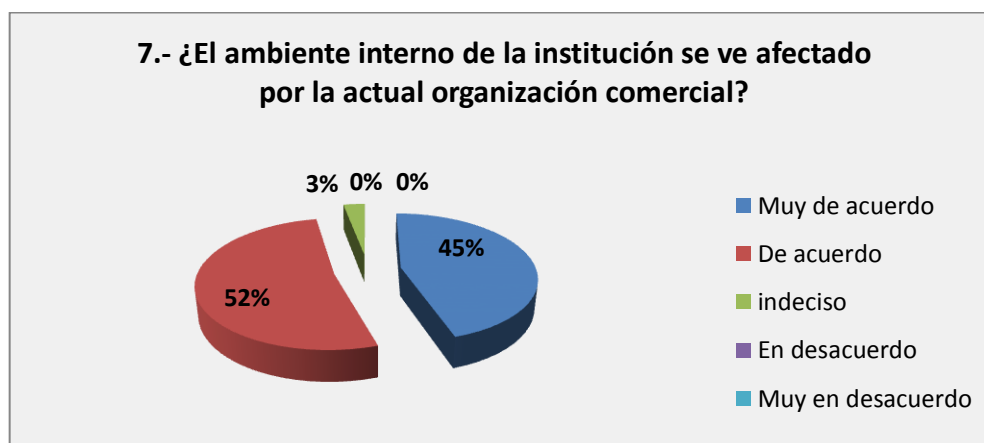
**7.- ¿El ambiente interno de la institución se ve afectado por la actual organización comercial?**

**Cuadro 11.** El actual orden comercial incide en el ambiente interno

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	RESULTADOS
Muy de acuerdo	174	45%
De acuerdo	198	52%
Indeciso	10	3%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población urbana del cantón Milagro.

**Autores:** Luis Pincay – Judithsa Mosquera.



**Figura 11.** El actual orden comercial incide en el ambiente interno

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población urbana del cantón Milagro.

**Autores:** Luis Pincay – Judithsa Mosquera.

**Análisis e Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos en base la pregunta #7 de las encuestas, demuestran que el 52% de las personas opinan que están de acuerdo en que el actual orden comercial incide en el ambiente interno institucional, mientras que el 45% comenta que están muy de acuerdo y el 3% restante se encuentra indeciso, teniendo como mayor relevancia la opción 2.

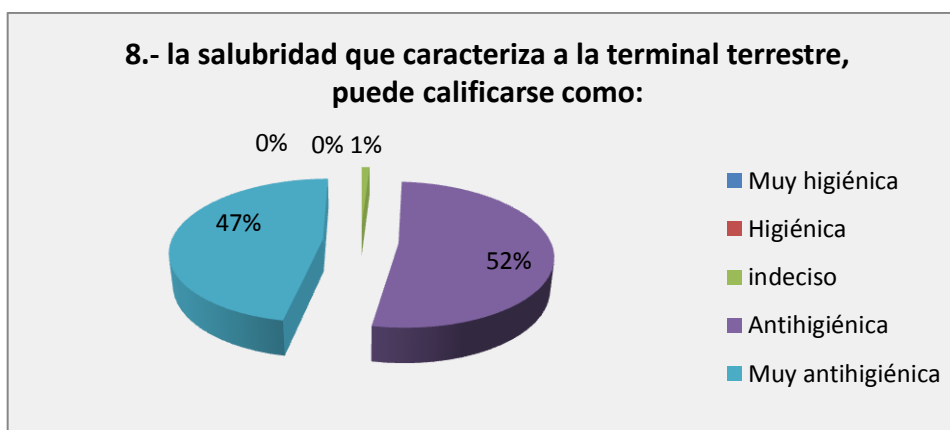
Se establece que el 9 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran que la presente organización comercial en la terminal, induce a la existencia de un ambiente interno desfavorable para quienes laboran en la institución.

**8.- La salubridad que caracteriza a la terminal terrestre, puede calificarse como:**

**Cuadro 12.**Calificación del nivel de salubridad en la terminal

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	RESULTADOS
Muy higiénica	0	0%
Higiénica	0	0%
indeciso	5	1%
Antihigiénica	197	52%
Muy antihigiénica	180	47%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población urbana del cantón Milagro.  
**Autores:** Luis Pincay – Judithsa Mosquera.



**Figura 12.** Calificación del nivel de salubridad en la terminal

**Análisis e Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos en base la pregunta #8 de las encuestas, demuestran que el 52% de las personas consideran que la salubridad de la terminal es antihigiénica, mientras que el 47% comenta que la salubridad es muy antihigiénica y el 1% restante se encuentra indeciso, teniendo con mayor relevancia la opción 4.

Se logra determinar que el 10 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran que la salubridad de la terminal es muy antihigiénica, por lo representa una mala imagen hacia esta institución, viéndose afectada, por la falta de control y prevención, generando incomodidad para los usuarios.

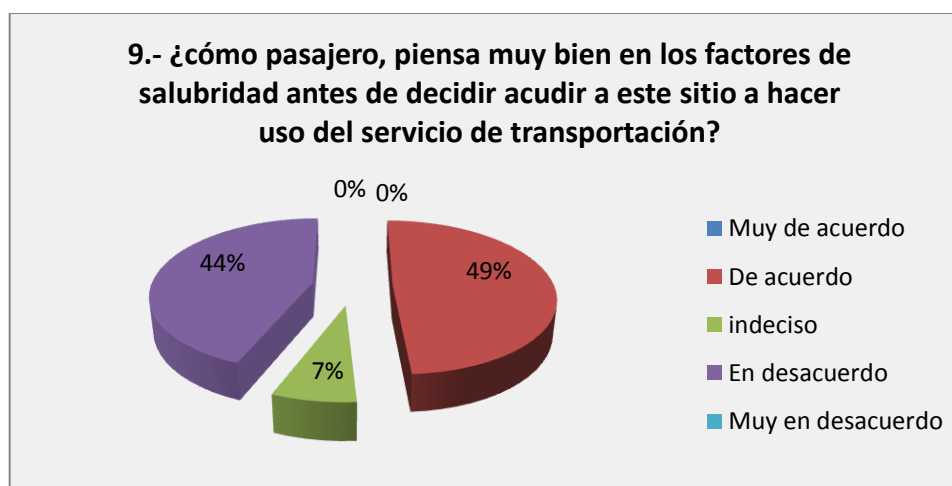


**9.- ¿cómo pasajero, piensa muy bien en los factores de salubridad antes de decidir acudir a este sitio a hacer uso del servicio de transportación?**

**Cuadro 13.** Los factores de salubridad como elemento para el uso de la Terminal Terrestre.

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	RESULTADOS
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	189	49%
Indeciso	25	7%
En desacuerdo	168	44%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población urbana del cantón Milagro.  
**Autores:** Luis Pincay – Judithsa Mosquera.



**Figura 13.** Los factores de salubridad como elemento para el uso de la Terminal Terrestre.

**Análisis e Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos en base la pregunta #9 de las encuestas, demuestran que el 49% de las personas opinan que antes de dirigirse a la terminal toman en consideración la salubridad del lugar, mientras que el 44% comenta que no toma conciencia antes de acudir a la terminal y el 7% se encuentra indeciso, teniendo con mayor grado de relevancia la opción 2.

Se establece que 5 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran antes de acudir hacia las instalaciones de la terminal toman conciencia sobre los factores y medidas de salubridad del lugar.

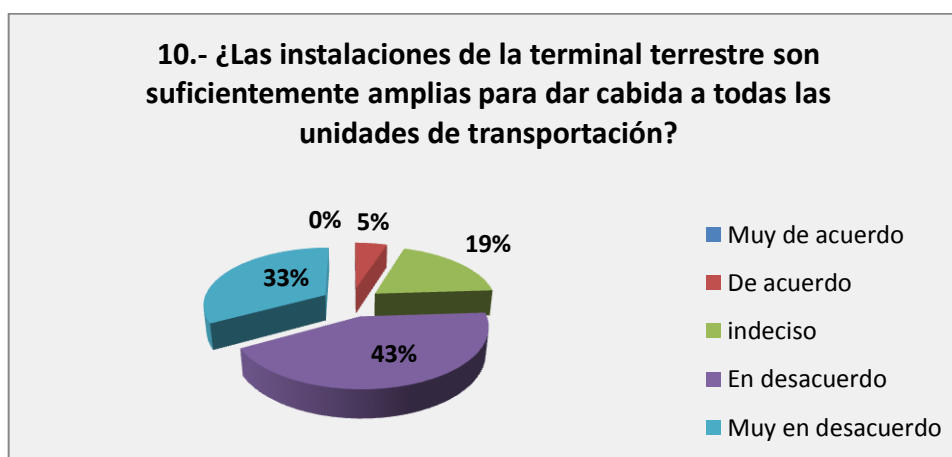
**10.- ¿Las instalaciones de la terminal terrestre son suficientemente amplias para dar cabida a todas las unidades de transportación?**

**Cuadro14.** Capacidad interna de la terminal terrestre

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	RESULTADOS
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	18	5%
Indeciso	74	19%
En desacuerdo	165	43%
Muy en desacuerdo	125	33%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población urbana del cantón Milagro.

**Autores:** Luis Pincay – Judithsa Mosquera.



**Figura 14.** Capacidad interna de la terminal terrestre

**Análisis e Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos en base la pregunta #10 de las encuestas, demuestran que el 43% de las personas no cree que la terminal tenga capacidad para cubrir con el espacio requerido para todas las unidades de transporte, mientras que el 33% comenta que están muy en desacuerdo, en cambio el 19% se encuentra e indeciso y el 5% restante están de acuerdo, teniendo mayor relevancia la opción 4.

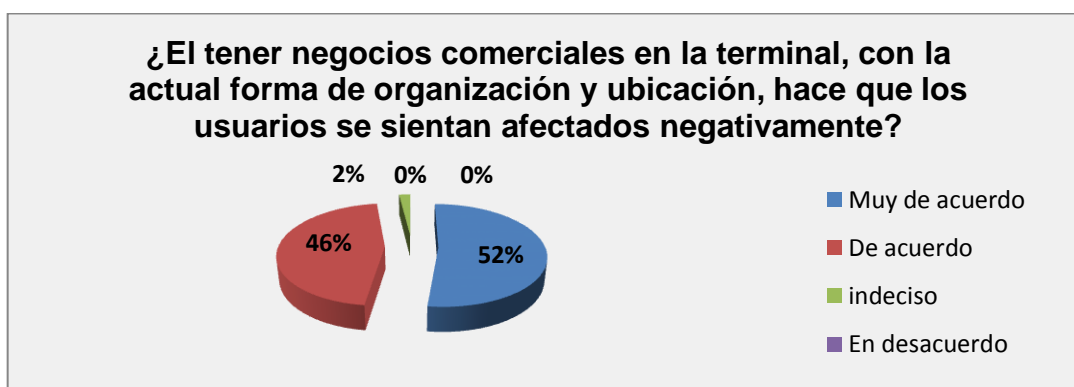
Se establece que 4 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran que la terminal terrestre, no cuenta con la capacidad necesaria para dar cabida a las diversas unidades de transportes, lo que a su vez ocasiona congestionamientos, al verse acotada por el reducido espacio en dichas instalaciones.

**11.- ¿El tener negocios comerciales en la terminal, con la actual forma de organización y ubicación, hace que los usuarios se sientan afectados negativamente?**

**Cuadro 15.** Opinión sobre el nivel de incomodidad que generan los negocios presentes en la Terminal.

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	RESULTADOS
Muy de acuerdo	197	52%
De acuerdo	176	46%
Indeciso	9	2%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población urbana del cantón Milagro.  
**Autores:** Luis Pincay – Judithsa Mosquera.



**Figura 15.** Opinión sobre el nivel de incomodidad que generan los negocios presentes en la Terminal.

**Análisis e Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos en base la pregunta #11 de la encuesta, demuestran que el 52% de las personas opinan que están muy de acuerdo en que los usuarios se sientan afectados por el actual ordenamiento comercial, mientras que el 46% comenta que están de acuerdo con esta situación y el 2% restante se encuentra indeciso, teniendo mayor relevancia la opción 1.

Se puede determinar que 10 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran que la actual ubicación de los locales comerciales, ocasionan posibles disturbios a los usuarios del servicio, debido al congestionamiento y poca coordinación de dichas actividades, dificulta la circulación peatonal en los interiores de la terminal.

## **4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.**

### **Análisis comparativo**

En el año de 2000 el alcalde Jacobo Bucaram, fundó la primera terminal del cantón Milagro. Actualmente se ha descuidado notoriamente la imagen de esta institución, tanto en sus instalaciones físicas así como en el ambiente en que se desenvuelven las actividades, a diferencia de otros terminales (Ambato, Riobamba y Duran) esta institución no se muestra competitiva, por lo cual no se satisface con las expectativas y exigencias de los usuarios.

### **Evolución**

Con el pasar de los años Milagro ha ido crecido tanto en su población, comercio y turismo, lo cual genera una mayor afluencia de gente que sale y entra al cantón. Dichos cambios han ocasionado que las instalaciones de la terminal se vuelvan obsoletas por su reducido espacio físico en relación al gran número de usuarios que concurren hasta esta, el ambiente de inseguridad, las deterioradas instalaciones, añadiendo a esto la desorganización de las cooperativas de buses, La falta de señalética, el congestionamiento vehicular hace que este se convierta en un problema de gran magnitud no solo para la institución sino para el cantón al ser esta la carta de presentación de la ciudad.

### **Tendencia y Perspectiva**

Dentro de este medio existen algunos terminales que han tenido que pasar por varios procesos para convertirse en instituciones de categoría ante la alta demanda de usuarios, tal es el caso de la terminal de Guayaquil la cual fue fundada el 11 de octubre de 1985 con el pasar del tiempo la terminal fue deteriorándose, agregando a esto la mala distribución de locales comerciales, la inseguridad, en el año 2002 se empezó con los trabajos de remodelación, los cuales concluyeron en el año 2007 con la entrega de la nueva terminal terrestre, luego de 6 años la terminal es considerada una de las más modernas con grandes espacios, bien organizada y funcional, la cual es visitada por alrededor de 43 millones de usuarios anuales que entran y salen de la ciudad. Para que esta institución (terminal terrestre de Milagro) pueda brindar un excelente servicio es necesario que empiece una reestructuración

tanto interna como externa y así ponerse a la par con terminales que brindar a las personas una atención de calidad.

### **4.3 RESULTADOS**

**En la primera pregunta:** Se establece que 10 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran que el estado físico en que opera la terminal es desfavorable, por sus instalaciones en deterioro y su mal aspecto, ocasiona que la terminal terrestre no sea eficiente en el desarrollo de sus actividades como para quienes hacen uso del servicio.

**En la segunda pregunta:** Se puede determinar que 9 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran que el servicio que entrega la terminal terrestre no cubre con las exigencias necesarias para satisfacer a sus usuarios.

**En la tercera pregunta:** Se establece que 9 de cada 10 de las personas encuestadas, manifestaron que las condiciones físicas que posee la terminal, afecta de manera directa en la calidad del servicio que la institución ofrece a los usuarios.

**En la cuarta pregunta:** Se logró determinar que 10 de cada 10 de las personas encuestadas, manifestaron que efectivamente la imagen que representa la institución promueve una apreciación negativa para sus usuarios.

**En la quinta pregunta:** Se establece que 6 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran que la deficiente infraestructura de la terminal, conlleva a ejercer una apreciación negativa de la imagen que refleja la terminal.

**En la sexta pregunta:** Se determina que el 6 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran ineficiente las actuales disposiciones comerciales, en torno a la coordinación del sitio, por lo que dificulta proveer de espacios libres para el fácil acceso y salida, tanto peatonal como de los respectivos transportes.

**En la séptima pregunta:** Se establece que el 9 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran que la presente organización comercial en la terminal, induce a la existencia de un ambiente interno desfavorable para quienes laboran en la institución.

**En la octava pregunta:** Se logra determinar que el 10 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran que la salubridad de la terminal es muy antihigiénica, por lo que representa una mala imagen hacia esta institución, viéndose afectada, por la falta de control y prevención, generando incomodidad para los usuarios.

**En la novena pregunta:** Se establece que 5 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran antes de acudir hacia las instalaciones de la terminal toman conciencia sobre los factores y medidas de salubridad del lugar.

**En la décima pregunta:** Se establece que 4 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran que la terminal terrestre, no cuenta con la capacidad necesaria para dar cabida a las diversas unidades de transportes, lo que a su vez ocasiona congestionamientos, al verse acotada por el reducido espacio en dichas instalaciones.

**En la décimo primera pregunta:** Se puede determinar que 10 de cada 10 de las personas encuestadas, consideran que la actual ubicación de los locales comerciales, ocasionan posibles disturbios a los usuarios del servicio, debido al congestionamiento y poca coordinación de dichas actividades, dificulta la circulación peatonal en los interiores de la terminal.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

**Cuadro 16.** Verificación de la hipótesis general y particulares.

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<p>Hipótesis general: Las condiciones físicas en que se encuentra la Terminal Terrestre “Martha Roldós de Bucaram”, del Cantón Milagro afectan a la calidad de servicio que se ofrecen a los usuarios.</p>	<p>Efectivamente, hemos comprobado que al verse la terminal en condiciones inapropiadas, esto influirá de carácter general e indirecta en la calidad del servicio, al no contar con la capacidad necesaria, que permita proveer un mejor desenvolvimiento para las diversas áreas de la institución. Esta información se la puede justificar en la pregunta 1, 2 y 3 de la encuesta.</p>

<p>Hipótesis particular 1</p> <p>La infraestructura influye en la imagen institucional que refleja la Terminal Terrestre.</p>	<p>En la Hipótesis planteada, hemos comprobado que la terminal al tener capacidad mínima en su infraestructura esto influirá de forma negativa, en la imagen que presenta la institución. Esta información se la puede evidenciar en la pregunta 4 y 5 de la encuesta.</p>
<p>Hipótesis particular 2</p> <p>La deficiente organización comercial de la Terminal Terrestre afecta en el ambiente interno institucional.</p>	<p>Definitivamente, la terminal terrestre se ha visto afectada considerablemente por los posibles disturbios comerciales, incidiendo de manera negativa para quienes acuden hacia los interiores de la institución. Esta información se la puede comprobar en la pregunta 6 y 7 de la encuesta.</p>
<p>Hipótesis particular 3</p> <p>La salubridad que caracteriza a la Terminal Terrestre afecta a la cantidad diaria de pasajeros que acude por los servicios de trasportación.</p>	<p>Queda demostrado que la insalubridad dentro de las instalaciones de la terminal, afecta directamente en la demanda de transportación, por lo que perjudica en la salud y seguridad de los usuarios. Esta información se la puede comprobar en la pregunta 8 y 9 de la encuesta.</p>
<p>Hipótesis particular 4</p> <p>El crecimiento del sector urbano incide en las actuales instalaciones de la Terminal Terrestre.</p>	<p>En la Hipótesis planteada, hemos comprobado que la capacidad que dispone la terminal afecta en las diversas actividades internas, ocasionando inconvenientes para las unidades de transporte al igual para quienes hacen uso del servicio donde el incremento de la urbe incide considerablemente. Esta información se la puede comprobar en la pregunta 10 de la encuesta.</p>
<p>Hipótesis particular 5</p> <p>La ubicación de negocios de carácter comercial e informal afecta al acceso a la Terminal</p>	<p>Se pudo determinar que las actuales ubicaciones de los negocios comerciales dentro de las instalaciones de la terminal congestiona la circulación de los usuarios.</p>

Terrestre por parte de los usuarios.

Esta información se la puede comprobar en la pregunta 11 de la encuesta.

**Elaborado por:** Luis Pincay - Judithsa Mosquera



## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Elaboración de un Plan Estratégico enfocado en la calidad de servicio que se ofrece en la Terminal Terrestre “Martha Roldós de Bucaram”, del cantón Milagro para el periodo 2014-2017

#### **5.2 JUSTIFICACIÓN**

De acuerdo a los resultados de la encuesta se pudo conocer el criterio de la ciudadanía sobre las condiciones físicas de la terminal terrestre Martha Rodos de Bucaram donde ellos indicaron que su infraestructura es regular, por lo que un buen porcentaje manifestó que el estado en que se encuentra es pésima, por lo tanto no se brinda un servicio de calidad, lo cual no satisface las expectativas de los usuarios, situación que lleva a promover una apreciación negativa por parte de los usuarios. Además la organización comercial en la terminal terrestre de acuerdo a los datos obtenidos es ineficiente, por lo tanto el ambiente interno de la institución se ve afectado.

En vista de todo lo antes dicho se justifica el tema planteado “Elaboración de Un plan estratégico para mejorar la imagen institucional de la terminal terrestre del cantón Milagro, en el cual se creara la misión, visión de esta empresa pública, procesos, estrategias que permitan brindar un servicio de calidad a los ciudadanos,

de esta manera mejorar la imagen de esta organización, que presta servicio a la comunidad Milagreña y su área de influencia.

La publicidad es una herramienta necesaria en el desarrollo de esta institución, sin embargo es una actividad que no es muy utilizada por la entidad, por lo tanto muchos ciudadanos desconocen de los servicios y beneficios que ofrece, con ello se busca fortalecer la competitividad de la terminal terrestre.

### **5.3 FUNDAMENTACION**

La fundamentación se la fundamenta en base al tema propuesto “Plan Estratégico enfocado en la calidad de servicio que se ofrece en la Terminal Terrestre “Martha Roldós de Bucaram del cantón Milagro”

#### **Plan estratégico**

Podemos mencionar que consiste en un programa de actuación lo que pretendamos conseguir y como nos proponemos conseguirlo, se conoce que esta programación se plasma en un documento de consentimiento donde se planifican las decisiones que van a ser ejecutadas para alcanzar una óptima gestión.(UNEFA2.BLOGSPOT.COM, 2013)

#### **Objetivo del plan estratégico**

- Como trazar un mapa de la organización, que nos señala los pasos para alcanzar nuestra visión. (GUIA DE LA CALIDAD.COM, 2013)
- Convertir los proyectos en acciones (tendencias, metas, objetivos, reglas, verificación y resultados).

Se realiza un plan estratégico para:<sup>39</sup>(UNEFA2.BLOGSPOT.COM, 2013)

- **Para afirmar la organización:** Fomentar la vinculación entre los “órganos de decisión” (ED.) y los distintos grupos de trabajo. Buscar el compromiso de todos.
- **Para descubrir lo mejor de la organización:** Para poder realizar el objetivo es hacer participar a las personas en la valoración de las cosas que hacemos

---

<sup>39</sup>GUIA DE CALIDAD: Plan estratégico y objetivos para la elaboración. 2013. Extraído el 25 de febrero del 2014. <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>

mejor, ayudándonos a identificar los problemas y oportunidades.(UNEFA2.BLOGSPOT.COM, 2013)

**Aclarar ideas futuras:** Es necesario que muchas veces, las cuestiones cotidianas, el día a día de nuestra empresa, nos absorben tanto que no nos dejan ver más allá del mañana.(GUIA DE LA CALIDAD.COM, 2013)

Para descubrir que este proceso nos va a obligar a hacer una pausa necesaria para que nos examinemos como organización y si verdaderamente tenemos un futuro que construir.

- ¿Que contiene el plan estratégico? ¿A qué preguntas responde?
- ¿Cuál es nuestra razón de ser? ¿Qué nos da vida y sentido?: declaración de la Misión.
- ¿A dónde deseamos ir?: visión estratégica.
- ¿Qué hacemos bien? ¿Qué deseamos hacer?: Propositiones; Objetivos estratégicos.
- ¿Cómo llegamos a ese futuro?: Plan de acción; Reglamento de evaluación.

### **Como redactar el plan estratégico**

Mencionando que en los pasos anteriores era imprescindible contar con la participación y con la mayor totalidad posible de las personas interesadas y la ejecución de plan estratégico debe encargarse a una persona o a un grupo muy reducido, que recoja la información generada, la sistematice y la presente de forma ordenada.<sup>40</sup>(UNEFA2.BLOGSPOT.COM, 2013)

### **Para presentarlo**

Tenemos que delimitar las prioridades estratégicas, definición de escenario, estructura de objetivos.

Conociendo la introducción, Misión y Visión y por último el análisis de la situación actual.

---

<sup>40</sup>GUIA DE CALIDAD: Plan estratégico y objetivos para la elaboración. 2013. Extraído el 25 de febrero del 2014. <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>

## **Diagnostico**

- Formular estrategias
  
- Priorizar

## **Plan de acción**

- Plan operativo<sup>41</sup>(UNEFA2.BLOGSPOT.COM, 2013)

## **5.4 OJETIVOS**

### **5.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un Plan Estratégico enfocado en la calidad de servicio que se ofrece en la Terminal Terrestre “Martha Roldós de Bucaram del cantón Milagro, considerando aspectos de condiciones físicas, organización comercial e higiene y salubridad, para contribuir con medidas que fortalezcan los servicios de la institución.

### **5.4.2 OBJETIVO ESPECIFICO**

- Diseñar la Filosofía Corporativa de la Institución y su estructura organizacional.
- Analizar los aspectos internos y externos que están afectando al accionar institucional.
- Elaborar la Matriz de Posición Competitiva en relación a: Terminal de Durán, Terminal de Ambato y Terminal de Riobamba.
- Determinar los Objetivos Estratégicos que encaminarán el desarrollo de cada estrategia del plan.
- Establecer un Análisis FODA y la Matriz FOFADODA, respetando los objetivos estratégicos.
- Determinar las actividades y requerimientos para la operacionalización del Plan.
- Especificar el Costo del Plan, enfocándose en que este se diseñó para tres años.

---

<sup>41</sup>GUIA DE CALIDAD: Plan estratégico y objetivos para la elaboración. 2013. Extraído el 25 de febrero del 2014. <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>

## 5.5 UBICACIÓN

El Terminal Terrestre del cantón Milagro, provincia del Guayas, se encuentra ubicado en las calles Víctor Emilio Estrada, Azogues y Otto Arosemena, esta infraestructura cuenta con una sola planta, en donde están ubicadas las oficinas administrativas, en las cuales laboran los funcionarios de esta organización. También se encuentran situadas las diferentes oficinas de las cooperativas de transporte, baños y a sus alrededores la actividad comercial, compuesta por locales de comida, ropa, zapatos, bisutería entre otros negocios.

**Figura 16.** Mapa de ubicación.



**Fuente:** [www.google.maps](http://www.google.maps)

## 5.6 FACTIBILIDAD

### Factibilidad administrativa

Para la obtención de la información se contó con la disponibilidad de información del administrador del Terminal Terrestre, por lo tanto desde el punto de vista administrativo, esta propuesta se muestra factible, puesto que se cumplirá con lo establecido en los objetivos propuestos enfocándonos en el fortalecimiento del servicio que ofrece esta entidad pública.

### **Factibilidad legal**

En lo que respecta a la parte legal no presenta ningún impedimento, por ende se puede efectuar la implementación de esta propuesta, siempre atendiendo a las normas, políticas establecidas por este ente público.

### **Factibilidad presupuestaria**

Estos no se generan contratiempos, existe capital disponible para la implementación de esta propuesta, sabiendo que esto le dará resultados rentables a esta entidad que brinda un servicio necesario a la ciudadanía milagreña y su área de influencia.

### **Factibilidad Técnica**

Desde el punto de vista técnico se acogerán todas las observaciones, en relación al mejoramiento del servicio, para lo cual se necesitara varios materiales, y herramientas administrativas y de marketing, las cuales se desarrollaran en los siguientes puntos.

## **5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA**

La descripción de la propuesta se enfoca en la elaboración de un Plan estratégico, en el cual se realizan varios componentes como la misión visión valores entre otros que ayudaran a fortalecer la imagen institucional de esta entidad pública. Cabe mencionar que este trabajo propuesto contribuirá al desarrollo de esta organización de servicio a la comunidad.

A continuación se detallan cada uno de los parámetros que forman parte del Plan Estratégico diseñado para la Terminal Terrestre Martha Roldós de Bucaram, ubicado en el cantón Milagro, considerando el período 2014 – 2017.



**PLAN ESTRATÉGICO ENFOCADO EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE SE OFRECE EN LATERMINAL TERRESTRE “MARTHA ROLDÓS DE BUCARAM” DEL CANTÓN MILAGRO. PERÍODO 2014 – 2017**

**I.- FILOSOFÍA CORPORATIVA DE LA INSTITUCIÓN Y SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

**A.- Misión:**

Administrar y operar el funcionamiento del Terminal Terrestre del cantón Milagro, brindando lo mejor a los usuarios internos y externos, bajo un claro sentido de servicio de calidad a la sociedad.

**B.- Visión:**

Proyectar a la Terminal Terrestre de Milagro como institución multifuncional que ofrezca los mejores servicios a la sociedad.

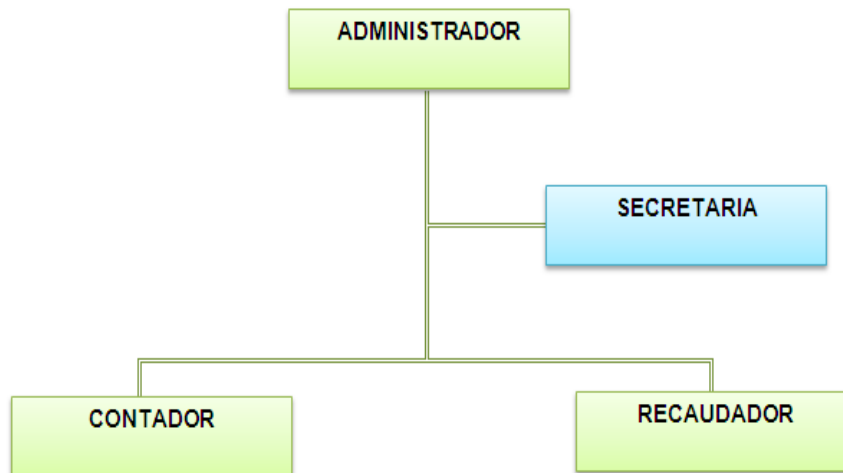
**C.- Valores Corporativos:**

- Transparencia
- Honestidad
- Experiencia
- Lealtad
- Compromiso
- Involucramiento
- Responsabilidad
- Compañerismo

**METAS**

- Ofrecer servicios de mejor calidad, que brinden satisfacción total a los usuarios.
- Disminución de proceso para los transportistas y usuarios
- Brindar comodidad, seguridad y buen ambiente a los usuarios internos y externos del Terminal Terrestre de Milagro.
- Descongestionamiento vehicular al interior del Terminal.

**Figura 17. Organigrama estructural**



**II.- ANÁLISIS DEL ENTORNO INSTITUCIONAL**

**A.- Aspectos internos y externos que están afectando al accionar institucional:**

**Cuadro 17. Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos):**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>PONDERACIONES</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
Suficiente personal para atención al público	1,0	4	4,0
Adecuado plan de marketing	1,0	4	4,0
Ubicación geográfica	1,0	3	3,0
Alta densidad demográfica en la zona de influencia	1,0	4	4,0
Pago de tarifas y tasas de cobro inmediato.	1,0	4	4,0
<b>DEBILIDADES</b>	<b>PONDERACIONES</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
Carecen en plan de seguridad industrial.	1,0	1	1,0
No cuentan con un plan de capacitación, para el personal administrativo.	1,0	1	1,0
Carencia de una ambulancia privada.	0,5	2	1,0
Tecnología obsoleta	1,0	1	1,0
Falta de equipos automatizados	0,6	2	1,2

De acuerdo al cuadro 17, se observa que la empresa es poseedora de una fuerte posición interna, por lo cual las debilidades que tiene pueden ser solucionadas sin ningún problema



en pro del desarrollo de esta institución pública.

**Cuadro 18. Matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos):**

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>PONDERACIONES</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
Empresas publicitarias ofrecen asesorías con precios accesibles	1,0	3	3
Expansión de la estructura	1,0	4	4
Alianza con instituciones de igual magnitud	0,3	4	1,3
Apoyo de instituciones públicas (Cuerpo de bombero, CTG, Policía Nacional)	1,0	4	4
Elaboración de políticas y procedimientos internos.	0,9	3	2,6
<b>AMENAZAS</b>	<b>PONDERACIONES</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
Inestabilidad económica del país.	0,29	4	1,16
Incremento de la competencia.	0,33	3	0,99
Etapas invernales	0,25	4	1
Aumento de la venta informal en la zona de influencia del terminal terrestre	0,78	4	3,12
Aumento del índice de delincuencia en el área de influencia del terminal terrestre	1,00	4	4

Analizando el siguiente cuadro podemos observar que esta institución compite dentro de medio ampliamente competitivo, por lo tanto, hace que sus oportunidades externas se hagan efectivas a favor de esta entidad, aspectos que ayudarían a disminuir las amenazas que se presentan dentro de la matriz MEFE.

**B.- Evaluación de la Posición Competitiva en relación a: Terminal de Durán, Terminal de Ambato y Terminal de Riobamba.**

**Cuadro 19. Matriz MPC (Matriz de Posición Competitiva):**

FACTOR CLAVE DE ÉXITO	PONDERADO	TERMINAL TERRESTRE DE MILAGRO		TERMINAL DE DURÁN		TERMINAL DE AMBATO		TERMINAL DE RIOBAMBA	
GAMA DE SERVICIOS	0,17	2	0,34	1	0,17	4	0,65	4	0,68
CALIDAD EN EL SERVICIO	0,23	3	0,69	4	0,92	3	0,33	4	0,92
TECNOLOGÍA	0,11	1	0,11	3	0,33	1	0,36	3	0,33
EXPERIENCIA	0,29	4	1,16	4	1,16	1	0,86	4	1,16
COMPETITIVIDAD	0,20	1	0,20	4	0,80	2	0,35	3	0,6
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>2,50</b>		<b>3,38</b>		<b>1,84</b>		<b>3,69</b>

El máximo competidor para el terminal terrestre de Milagro (2,50) es el terminal de Riobamba(3,69) que esta seguido del terminal de Durán (3,38), por lo tanto así están las cosas:

En gama de servicios el terminal de Ambato y Riobamba empatan, en calidad del servicio, experiencia y competitividad, El terminal de Durán y el de Riobamba empatan, por lo tanto esto demuestra que el Terminal de Milagro tiene que fortalecer en cada uno de los factores claves de éxito, para así brindar a la ciudadanía un servicio calificado.

**Cuadro 20. Justificación de ponderaciones**

FACTOR CLAVE DE ÉXITO	TERMINAL TERRESTRE DE MILAGRO	TERMINAL DE DURÁN	TERMINAL DE AMBATO	TERMINAL DE RIOBAMBA
	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
GAMA DE SERVICIOS	No cuenta con una variedad de servicios.	Tiene como variedad una gama de servicios	Tiene una variedad de servicios de por lo menos 15	Brinda muchos servicios.
	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
CALIDAD EN EL SERVICIO	La calidad del servicio no es muy aceptable	Calidad aceptable a través de los años	Calidad aceptable a través de los años	Calidad aceptable a través de los años
	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
TECNOLOGÍA	Tecnología obsoleta	Tecnología actual	Utiliza tecnología de vanguardia	Tecnología Estándar
	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

EXPERIENCIA	Cuenta con experiencia (14)	Experiencia mínima pero conocen el mercado	Experiencia razonable en el mercado	Experiencia en el mercado
COMPETITIVIDAD	Precios acorde a los servicios que ofrece	Precios acorde a las disposiciones del GAD Municipal	Precios acorde a las disposiciones del GAD Municipal	Precios acorde a las disposiciones del GAD Municipal

De acuerdo al cuadro 20 es necesario fortalecer la posición del terminal terrestre de Milagro en el mercado y concretamente en los factores que marca la M.P.C., donde se muestra la desventaja de la institución objeto de estudio (terminal de Milagro).

### **III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS QUE ENCAMINARÁN EL DESARROLLO DE CADA ESTRATEGIA DEL PLAN.**

#### **A.- Objetivos Estratégicos:**

OE1.- Mejorar las condiciones físicas de la Terminal Terrestre, a través de reacondicionar los sitios de espera de usuarios, las baterías sanitarias, los puestos comerciales y las oficinas de las compañías de transporte, para contribuir con un servicio de confort.

OE2.- Reorganizar a los comerciantes de la Bahía Mi Lindo Milagro, considerando la actividad que cada uno realiza y la presentación de locales y personal de atención, para promover una imagen de confiabilidad.

OE3.- Mantener higiene y salubridad en los baños, contando con personal encargado de efectuar la limpieza, así se evitarán enfermedades.

**B.- Análisis FODA y la Matriz FOFADODA, respetando los objetivos estratégicos.**

**ANÁLISIS FODA IMPLEMENTADA LA PROPUESTA**

**FORTALEZAS**

Suficiente personal para atención al público

Adecuado plan de marketing

Ubicación geográfica

Alta densidad demográfica en la zona de influencia

Pago de tarifas y tasas de cobro inmediato.

**OPORTUNIDADES**

Empresas publicitarias ofrecen asesorías con precios accesibles

Expansión de la estructura

Alianza con instituciones de igual magnitud

Apoyo de instituciones públicas (Cuerpo de bombero, CTG, Policía Nacional)

Elaboración de políticas y procedimientos internos.

**DEBILIDADES**

Carecen en plan de seguridad industrial.

No cuentan con un plan de capacitación, para el personal administrativo.

Carencia de una ambulancia privada.

Tecnología obsoleta

Falta de equipos automatizados

**AMENAZAS**

Inestabilidad económica del país.

Incremento de la competencia.

Etapas invernales

Aumento de la venta informal en la zona de influencia del terminal terrestre

Aumento del índice de delincuencia en el área de influencia del terminal terrestre

**Cuadro 21. Matriz FO-FA-DO-DA**

<b>MATRIZ FO-FA-DO-DA DEL TERMINAL TERRESTRE "MARTHA ROLDÓS DE BUCARAM" DEL CANTÓN MILAGRO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	Suficiente personal para atención al público	Carecen en plan de seguridad industrial.
	Adecuado plan de marketing	No cuentan con un plan de capacitación, para el personal administrativo.
	Ubicación geográfica	Carencia de una ambulancia privada.
	Alta densidad demográfica en la zona de influencia	Tecnología obsoleta
	Pago de tarifas y tasas de cobro inmediato.	Falta de equipos automatizados
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
Empresas publicitarias ofrecen asesorías con precios accesibles	Ubicar en lugares estratégicos medios publicitarios en donde se de a conocer la filosofía corporativa del terminal terrestre del Cantón Milagro.	Capacitar al personal sobre normas de seguridad y salud ocupacional, para de esta manera evitar incidentes y accidentes.
Expansión de la estructura		
Alianza con instituciones de igual magnitud		
Apoyo de instituciones públicas (Cuerpo de bombero, CTG, Policía Nacional)	Diseñar políticas y procedimientos internos que permitan una adecuada operatividad.	Emplear equipos tecnológicos de alta tecnología, para mejor control de las áreas operativas.
Elaboración de políticas y procedimientos internos.		
<b>AMENAZAS</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
Inestabilidad económica del país.	Realizar un plan organizacional para los comerciantes de la bahía Mi Lindo Milagro, para una mejor atención a los ciudadanos del cantón Milagro y de sectores aledaños.	Implementar buzones de sugerencia en puntos estratégicos, que permitan conocer la opinión de la ciudadanía, sobre el servicio que brinda esta terminal.
Incremento de la competencia.		
Etapas invernales		
Aumento de la venta informal en la zona de influencia del terminal terrestre	Realizar un plan de señalización y señáleticas dentro y fuera del terminal terrestre Martha Bucaram de Roldós	Ante la inseguridad delincriminal solicitar el aumento del personal de guardian para salvaguardar los bienes del terminal terrestre como la ciudadanía en general que asiste a este terminal.
Aumento del índice de delincuencia en el área de influencia del terminal terrestre		

#### IV.- OPERACIONALIZACIÓN DEL PLAN.

**Cuadro 22. Matriz de Actividades, Recursos, Costos y Responsables**

Estrategias	Actividades	Recursos	Costos	Responsables
Ubicar en lugares estrategicos medios publicitarios en donde se de a conocer la filosofia corporativa del terminal terrestre del Cantón Milagro.	1.- Solicitar presupuesto para la realización de los medios publicitarios. 2.- Contactar a una empresa o profesional en diseño y marketing.	. Infografías. . Gigantografías. . Letreros. . Hojas volantes.	\$ 250,00	Administración del terminal Terrestre Martha Roldós de Bucaram
Diseñar políticas y procedimientos internos que permitan una adecuada operatividad.	1.- Analizar el reglamento interno de la institución pública. 2.- Establecer los procesos administrativos y operativos.	. Suministros.	\$ 200,00	Administración del terminal Terrestre Martha Roldós de Bucaram
Capacitar al personal sobre normas de seguridad y salud ocupacional, para de esta manera evitar incidentes y accidentes.	1.- Informar a la administración la capacitación de los trabajadores. 2.- Determina los temas a tratar. 3.- Elección del lugar, fecha y hora de la capacitación.	. Folletos ilustrativos. . Suministros. . Proyector. . Break	\$ 600,00	Administración del terminal Terrestre Martha Roldós de Bucaram
Emplear equipos tecnologicos de alta tecnología, para mejor control de las áreas operativas.	1.- Identificar los equipos que se necesitarán. 2.- Cotizar el costo de cada uno de ellos. 3.- Realiza informe de solicitud de los equipos.	. Internet. . Suministro	\$ 1.200,00	Administración del terminal Terrestre Martha Roldós de Bucaram
Realizar un plan organizacional para los comerciantes de la bahía Mi Lindo Milagro, para una mejor atención a los ciudadanos del cantón Milagro y de sectores aledaños.	1.- Clasificar a los comerciantes por actividad comercial. 2.- Se realiza informe de clasificación a la administración, para su aprobación.	. Documentación	\$ 0,00	Administración del terminal Terrestre Martha Roldós de Bucaram
Realizar un plan de señalización y señaleticas dentro y fuera del terminal terrestre Martha Bucaram de Roldós	1.- Identificar las áreas que deben contar con las debidas señalizaciones. 2.- Realización de informe de solicitud de señalizaciones a la administración.	. Señaleticas	\$ 500,00	Administración del terminal Terrestre Martha Roldós de Bucaram
Implementar buzones de sugerencia en puntos estratégicos, que permitan conocer la opinión de la ciudadanía, sobre el servicio que brinda esta terminal.	1.- Realizar informe para la creación de buzones de sugerencias a la administración. 2.- Establecer lugares estrategicos para implementacion de buzones	. Planchas galvanizadas de metal de 1/40 g ½ litro de pintura esmalte color blanco 1 Bisagra para puerta 1 bisagras para seguridad 1 candados con llaves 3 soldaduras 2Lija	\$ 35,00	Administración del terminal Terrestre Martha Roldós de Bucaram
Ante la inseguridad delincuencial solicitar el aumento del personal de guardian para salvaguardar los bienes del terminal terrestre como la ciudadanía en general que asiste a este terminal.	1.- Analizar las necesidades de personal de seguridad. 2.- Solicitud a la administración de personal de seguridad (2).	. Documentación	\$ 680,00	Administración del terminal Terrestre Martha Roldós de Bucaram

**B.- Indicadores de Evaluación:**

**Cuadro 23.** Indicadores de evaluación.

Estrategias	Objetivos Estratégicos	Indicadores
Diseñar políticas y procedimientos internos que permitan una adecuada operatividad.	OE1.- Mejorar las condiciones físicas de la Terminal Terrestre, a través de reacondicionar los sitios de espera de usuarios, las baterías sanitarias, los puestos comerciales y las oficinas de las compañías de transporte, para contribuir con un servicio de confort.	. Planificación.  . Organización.
Realizar un plan organizacional para los comerciantes de la bahía Mi Lindo Milagro, para una mejor atención a los ciudadanos del cantón Milagro y de sectores aledaños.	OE2.- Reorganizar a los comerciantes de la Bahía Mi Lindo Milagro, considerando la actividad que cada uno realiza y la presentación de locales y personal de atención, para promover una imagen de confiabilidad.	. Evaluación.  . Seguimiento
Capacitar al personal sobre normas de seguridad y salud ocupacional, para de esta manera evitar incidentes y accidentes.	OE3.- Mantener higiene y salubridad en los baños, contando con personal encargado de efectuar la limpieza, así se evitarán enfermedades.	. Aplicación de normas de seguridad e higiene

### C.- Costo del Plan (3 años)

**Cuadro 24.** Costo del Plan (proyección anual)

<b>Estrategias</b>	<b>Costos</b>
Ubicar en lugares estratégicos medios publicitarios en donde se dé a conocer la filosofía corporativa del terminal terrestre del Cantón Milagro.	\$ 250,00
Diseñar políticas y procedimientos internos que permitan una adecuada operatividad.	\$ 200,00
Capacitar al personal sobre normas de seguridad y salud ocupacional, para de esta manera evitar incidentes y accidentes.	\$ 600,00
Emplear equipos tecnológicos de alta tecnología, para mejor control de las áreas operativas.	\$ 1.200,00
Realizar un plan organizacional para los comerciantes de la bahía Mi Lindo Milagro, para una mejor atención a los ciudadanos del cantón Milagro y de sectores aledaños.	\$ 0,00
Realizar un plan de señalización y señaléticas dentro y fuera del terminal terrestre Martha Bucaram de Roldós	\$ 500,00
Implementar buzones de sugerencia en puntos estratégicos, que permitan conocer la opinión de la ciudadanía, sobre el servicio que brinda esta terminal.	\$ 35,00
Ante la inseguridad delincinencial solicitar el aumento del personal de guardián para salvaguardar los bienes del terminal terrestre como la ciudadanía en general que asiste a este terminal.	\$ 680,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.465,00</b>

**Elaborado por:** Judithsa Mosquera - Luis Pincay.

**Aprobado por:** Administración



### 5.7.1 Actividades.

## PLAN DE EVACUACIÓN DE EMERGENCIA, SIMULACROS Y CONTROL DE INCENDIOS Y EXPLOSIONES

<b>Plan de evacuación de emergencia</b>
Las actividades específicas para la implementación de planes de evacuación de emergencia son las siguientes.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración del plan de evacuación de emergencia general y específico que abarque cada área.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Definir y elaborar el mapa de riesgo, incluir los recursos y zonas de evacuación.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Definir el perfil del brigadista (evacuación, incendio y primeros auxilios), previo a la selección del personal.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar la convocatoria a todo el personal para la conformación de brigadas de la Terminal Terrestre.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Selección del personal que formara parte de las brigadas de acuerdo al perfil definido.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitar a las brigadas (incendio evacuación y primeros auxilios) y resto del personal, sobre el plan de evacuación de emergencia, en los siguientes temas:</li></ul>
1. Procedimientos de actuación durante la evacuación ante la ocurrencia de riesgo naturales y antrópicos y/o tecnológicos.(VARGAS, Julio y JINES Ronald, 2013)
2. Conocimientos de los mapas de riesgo, recurso y reconocimiento de las zonas de evacuación.
3. Capacitar en los temas definidos en el cronograma anual de capacitaciones.
4. Señalizar las rutas y zonas de evacuación.
5. Registrar de cada una de las actividades realizadas.

<b>Implementación de simulacros</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para realizar los simulacros anuales (mínimo 2 al año) del plan de evacuación de emergencias.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debemos Capacitar y adiestrar al personal de la Terminal terrestre., sobre los planes específicos de control de emergencias.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar el documento donde se describe el simulacro. Definir los grupos participantes (personal interno y externo) y áreas que participaran.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal responsable deberá planificar el simulacro (fecha, hora).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar las comunicaciones respectivas a las áreas involucradas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar los implementos, materiales, equipos, EPIs, para la ejecución del simulacro (extintores de incendio, trajes de bomberos, etc.).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución del simulacro.(VARGAS, Julio y JINES Ronald, 2013)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el simulacro.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar a los participantes al simulacro.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar el informe y dar seguimiento a los aspectos identificados como no conformes, en dichas actividades.</li> </ul>
<b>Implementación del plan de control de incendios y explosiones.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la organización de la emergencia (funciones y responsabilidades).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En lo referente al recurso humano con el que el Terminal Terrestre deberá conformar las brigadas de emergencia las cuales tendrán una capacitación continuada: Pueden ser considerados los siguientes temas:</li> </ul>
Agentes extintores – extintores portátiles – tipos
Técnicas de desplazamiento, emplazamiento y ataque
Medidas de seguridad para los brigadistas.
Combate para distintos tipos de fuego.
Plan de contingencia frente a un siniestro.
Plan de evacuaciones parciales y totales.

Cortes de suministro de fluidos.
Provisión de agua, reserva de incendio, presión.
Control de emergencias (incendio, Rescate de personas, explosión, derrames, fugas). (VARGAS, Julio y JINES Ronald, 2013)
Equipos de respiración auxiliares.
Procedimiento ante intervención de bomberos: Jurisdiccionales, Comunicaciones.
Puntos de reunión para casos de evacuación.
Derrames, control, zona caliente, tibia, fría.
Distribución de energía eléctrica, gas, agua, de incendio, (Accidentes Eléctricos). Planificación de mantenimiento Preventivo.
Las medidas generales a tomar Frente a un accidente.
El accionar general frente a un Accidente: Fracturas – inmovilizaciones, Hemorragias – hemostasias, Accidentes eléctricos, Quemaduras, por calor, eléctricas, Químicas, Asfixias, por obstrucción, inmersión, Gases tóxicos,
<b>Primeros auxilios</b>
Compresión.
Rescates en espacios confinados.
Rescates en altura.(VARGAS, Julio y JINES Ronald, 2013)
R.C.P. (Resucitación cardio-Pulmonar).
Técnicas de transportes de Heridos.
P.H.T.L.S. (Apoyo vital al Poli traumatizado pre-Hospitalariamente).
<b>Establecer los procedimientos de actuación para el control de la emergencia:</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debemos de notificar la emergencia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de atención de la emergencia</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de actuación para después de la emergencia(VARGAS, Julio y JINES Ronald, 2013)</li> </ul>

## PROGRAMA DE ROTULACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

<p><b>Actividades a desarrollar:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un inventario y planos de la señalización acústica, luminosa, panel y tarjetas) existente en la empresa, tipo de señal lugar y estado de la señalización.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los lugares que requieren colocar señalización de seguridad (prohibitivas, obligación, prevención o advertencia y de información), en donde se indique: tipo de señalización, lugar de colocación, especificaciones de la señalización de seguridad requerida, de acuerdo a las Normas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTE INEN 2266: 2009 Transporte, Almacenamiento, y manejo de productos químicos. Requisitos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTE INEN 2291 Transito y Señalización.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTE 0440: 84 Colores de identificación de tuberías.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTE 0139: 81 Colores, señales y símbolos de seguridad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTE INEN 2240 Símbolos Gráficos, Características generales.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NTE INEN 2288: 2002 Productos Químicos industriales Peligrosos. Etiquetado de precaución. Requisitos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener el criterio de la señalización horizontal y vertical.(VARGAS, Julio y JINES Ronald, 2013)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la señalización de seguridad, establecer una fecha en el cronograma de actividades en el caso preventivo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal de toda la institución sobre la señalización de seguridad, mediante inducciones periódicas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el registro de las capacitaciones.</li> </ul>

## PROGRAMA PARA LA INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS Y SISTEMAS CONTRA INCENDIOS

<ul style="list-style-type: none"><li>• Preservar el buen estado de funcionamiento de los equipos y sistema contra incendio, se deberá tener un control permanente y continuo de los mismos, siendo estos:</li></ul>
Sistemas automáticos de detección de alarmas de incendios
<ul style="list-style-type: none"><li>• Extintores portátiles</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mangueras y accesorios(VARGAS, Julio y JINES Ronald, 2013)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Red de Contraincendios (hidrantes, monitores)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bombas contra incendios eléctricas</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas fijos de agua contra incendios</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tanques de almacenamiento de agua</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Duchas y lavabos de emergencia</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener registro de cada una de estas actividades,</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incluir en el cronograma de actividades la frecuencia del mantenimiento de acuerdo a las especificaciones técnicas establecido por la empresa que provee el sistema contra incendio.(VARGAS, Julio y JINES Ronald, 2013)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer responsables del control y operación de esta actividad.</li></ul>

## **MARKETING MIX**

TERMINAL TERRESTRE DE MILAGRO presenta como componentes del Marketing Mix los siguientes:

- Precio
- Producto
- Plaza

Estos elementos anteriormente mencionados están interrelacionados entre ellos con la finalidad de beneficiar a los consumidores:

### **PRODUCTO/SERVICIO**

Podemos conocer que un producto o servicio es un medio en el cual se satisface las necesidades de los consumidores. Existen políticas que constituyen el punto de partida de las estrategias comerciales para cualquier empresa constituida

En el Terminal terrestre se le va a ofrecer a los usuarios un segmento de mercado de mejor servicio, de lo que permitirá elevar la imagen institucional del terminal.

En la actualidad las personas exigen una atención y servicio de calidad que satisfaga sus necesidades para lo cual la terminal terrestre ponen a disposición los siguientes servicios

#### **Entre los servicios que brinda la terminal terrestre están:**

- Alquiler de oficinas.
- Supervisión del tráfico.

### **PRECIO**

El precio no tiene relación con ninguno de los costos que van de la mano al servicio que se va a fijar, sino de fijar la cuantificación de los beneficios directos que el producto/servicio significa en el mercado, y están dispuestos a pagar todos los beneficios.

Toda empresa debe considerar en poner un precio inicial cuando se desarrolla un nuevo producto o se ofrece un nuevo servicio sin perjuicio de lo anterior, para la fijación de los precios se debe tomar en cuenta los precios de la competencia y los requerimientos de la empresa.

Existen varios convenios donde el paciente no paga sino la institución en la que se encuentra asegurado, estos precios están establecidos por dicha institución y para pacientes particulares los precios están creados rigiéndose a los de la competencia.

### **Mezcla con la comunicación**

También los medio de comunicación se los utiliza para que el mercado sea reconocido con mayor precisión de la existencia del producto o servicio como es la publicidad y las relaciones públicas.

### **Publicidad**

Podemos acotar que la publicidad se la realizara por medio de contratación de espacios comerciales tales como radio, periódicos, tarjetas de presentación, volantes y dípticos, ofreciendo a nuestros clientes estas clases de medios de comunicación

### **5.7.3 Impacto**

Con la implementación de la propuesta se logrará los siguientes beneficios:

#### **Impacto social**

La implementación del plan estratégico permitirá que el Terminal terrestre de Milagro proyecte una mejor imagen corporativa, esto le permitirá a la institución incrementar sus niveles de rentabilidad, para así abastecer del personal suficiente para cubrir con la alta demanda de usuarios, satisfaciendo las necesidades y expectativas de la ciudadanía Milagreña y de sectores aledaños.

#### **Impacto institucional**

La empresa pública podrá suplir con sus necesidades administrativas y operativas, de esta forma crear un buen clima organizacional, tanto para el personal que labora en la institución como el que se encuentra laborando de forma indirecta.

### **5.7.4 Cronograma**

ACTIVIDADES	2013		2014			
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Revisión del anteproyecto						
Correcciones del anteproyecto						
Elaboración del modelo de encuesta						
Aplicación de encuesta						
Análisis e interpretación de los resultados						
Planteamiento de la propuesta						
Elaboración del plan estratégico						
Correcciones pertinentes						
Presentación final de la tesis						

### 5.7.5 Lineamientos de la propuesta

Entre los lineamientos que se siguieron para posibilitar la propuesta son los siguientes:

- Planteamiento del problema central y sus sub-problemas.
- Determinación de los objetivos.
- Aplicación de una encuesta.
- Análisis de los resultados obtenidos.
- Planteamiento de la propuesta.

Estos lineamientos permitirán que la terminal terrestre alcance lo siguiente:

- Mejoramiento de la infraestructura del Terminal Terrestre de Milagro. (pintura del edificio) Dotar de un sistema de automatización de recaudación de frecuencias.
- Desarrollar estudios de mercado para dar un valor agregado a los servicios ya existentes que permitan aumentar la recaudación.
- Realizar mantenimientos preventivos de servicios básicos y de operación.
- Combatir la delincuencia dentro con seguridad ciudadana y policía nacional.
- Capacitar al personal e Implementar equipos de seguridad (radios motorolas, alarmas).



## **CONCLUSIONES**

La credibilidad y confianza impartida por los miembros de la Terminal Terrestre de Milagro, permitió gestionar los cambios de manera adecuada, minimizando el impacto de los mismos y tomando decisiones ágiles en el día a día de la operación en general, incluso con apoyo de los diferentes públicos claves identificados por la propia entidad.

Con la definición de las funciones y responsabilidades correspondientes los miembros de la Terminal Terrestre de Milagro, se mejoraría la productividad en los diferentes procesos y permitirá la descentralización de las decisiones del día a día.

El terminal no cuenta con el personal suficiente para controlar las diferentes actividades que deriva un buen servicio, motivo por el cual se ha creado un alto nivel de insatisfacción en los usuarios.

## **RECOMENDACIONES**

Se deberá a futuro racionalizar y optimizar los recursos que se utilizan en las Operaciones del área Comercial y de Tráfico, buscando seguir tecnificando las operaciones que ejecuta la terminal.

Es de vital importancia proyectar a la Terminal Terrestre como el mejor complejo de servicios de transporte terrestre y comercial, por lo que se deberá establecer un programa anual de mantenimiento preventivo y predictivo, para evitar que suceda lo mismo que en el pasado, como es el deterioro progresivo de la Terminal Terrestre.

Convendría desarrollar un programa de educación en comportamientos deseados, valores y uso de la nueva Terminal Terrestre de Milagro a todos los usuarios y públicos claves de la entidad pública.

Ante el escaso conocimiento por parte de la población Milagreña acerca de los servicios y convenios que brinda la organización se recomienda mejorar la difusión de las mismas para de esta manera incrementar el número de usuarios.

Mejorar los procesos de toma de decisiones para agilizar los procedimientos y mejorar la atención por parte de los empleados de la Institución hacia los pacientes.

## BIBLIOGRAFIA

- AENOR.COM. (2012). *CERTIFICACION EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO*. Recuperado el 25 de 01 de 2014, de [http://www.aenor.com/aenor/certificacion/calidad/calidad\\_transporte](http://www.aenor.com/aenor/certificacion/calidad/calidad_transporte)
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2010). *Definición de ciudadano*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2010). *Definición de fuentes de información 2*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2010). *Definición de inductivo*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2011). *Definición de monopolizar*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2011). *Definición de comerciantes autonomos*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2011). *Definición de déficit*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2012). *Definición de concesión*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2012). *Definición de edificación*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2010). *Definición de fuente de informacion primarias*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2010). *Definición de Instituciones gubernamentales*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>

- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2010). *Definición de marketing interno*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2010). *Definición de relación psicosociales*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2011). *Definición de INEC*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de INEC. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2011). *Definición de Insalubridad*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2011). *Definición de restructuración*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2011). *Definición de transbordo*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2011). *Definición de transporte interprovincial*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de transporte interprovincial. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2012). *Definición de organigrama*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECA VITUALUT.SUAGM.EDU. (2012). *Definición de transporte público masivo*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BIBLIOTECAVIRTUALUT.SUAGM.EDU. (2011). *DEFINICION DE ADMINISTRACION PUBLICA*. Recuperado el 28 de 01 de 2014, de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm>
- BOOKS.GOOGLE.COM. (2012). *IMAGEN INSTITUCIONAL DEL LIBRO DE PROYECCION INSTITUCIONAL*. Recuperado el 26 de 01 de 2014, de <http://books.google.com.ec/books?id=R1PABSt5w7cC&pg=PA8&dq=imagen+institucional&hl=es-419&sa=X&ei=pSgRU->

qIH9KskAezsoCwAg&ved=0CC4Q6AEwAQ#v=onepage&q=imagen%20institucional&f=false

- CASERMEIRO, Maria. (2011). *CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO*. pAG. 14. Recuperado el 25 de 01 de 2014, de <http://www.salta.gov.ar>
- CHIMBO, Diana & LOZANO, CAROLINA. (2012). *PROPUESTA DE PANIFICACIÓN ESTRATEGICA BASADA EN EL BALANCED ECORECARD , PARA LA EMPRESA ELECTRICA CORREOS DEL ECUADOR CDEEP- IN THE METROPOLITAN DISTRICT OF QUITO*. Recuperado el 23 de enero de 2014, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/407/1/T-UCE-0005-61.pdf>
- COMISION NACIONAL DE TRANSITO. (2012). *RESOLUCION DE LEY*. Recuperado el 26 de 01 de 2014, de [file:///C:/Users/Home/Downloads/resolucin%20n%20053-dir-2010-cntttsv%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Home/Downloads/resolucin%20n%20053-dir-2010-cntttsv%20(2).pdf)
- ELIECER PRIETO HERRERA, J. (2010). *GERENCIA DEL SERVICIO*. MEXICO: SALVAT.
- GUAYAS.GOB.EC. (2013). *Informacion de la ubicacion del canton milagro*. Recuperado el 15 de 01 de 2014, de <http://www.guayas.gob.ec/cantones/milagro>
- HERNANDEZ ROBERTO. (2010). *INVESTIGACION DE MERCADOS*. Recuperado el 18 de 08 de 2012
- MILAGRO.BLIGOO.EC. (2011). *Milagro asi era el panorama del tren en calles garcia moreno*. Recuperado el 15 de 01 de 2014, de <http://milagro.bligoo.ec/en-milagro-asi-era-el-panorama-del-tren-en-calle-garcia-moreno>
- MOSGUIDT, Cristina. (2012). *“ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL MIES-BOLÍVAR PERIODO 2011-2012”*. Recuperado el 23 de enero de 2014, de <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/1508/1/TESIS.pdf>
- PLANES ESTRATEGICO. (s.f.). [http://planestrategico.ufro.cl/index.php/component/docman/doc\\_download/11-etapas-para-la-formulacion-de-un-plan-estrategico-participativo](http://planestrategico.ufro.cl/index.php/component/docman/doc_download/11-etapas-para-la-formulacion-de-un-plan-estrategico-participativo).
- QUISPE, Edgar. (2011). *ambiente interno*. Recuperado el 27 de 01 de 2014, de <http://es.scribd.com/doc/55662751/AMBIENTE-INTERNO>
- TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL. (2011). *LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE*. Recuperado el 25 de 01 de 2014, de [93](http://www.derecho-</a></p></div><div data-bbox=)

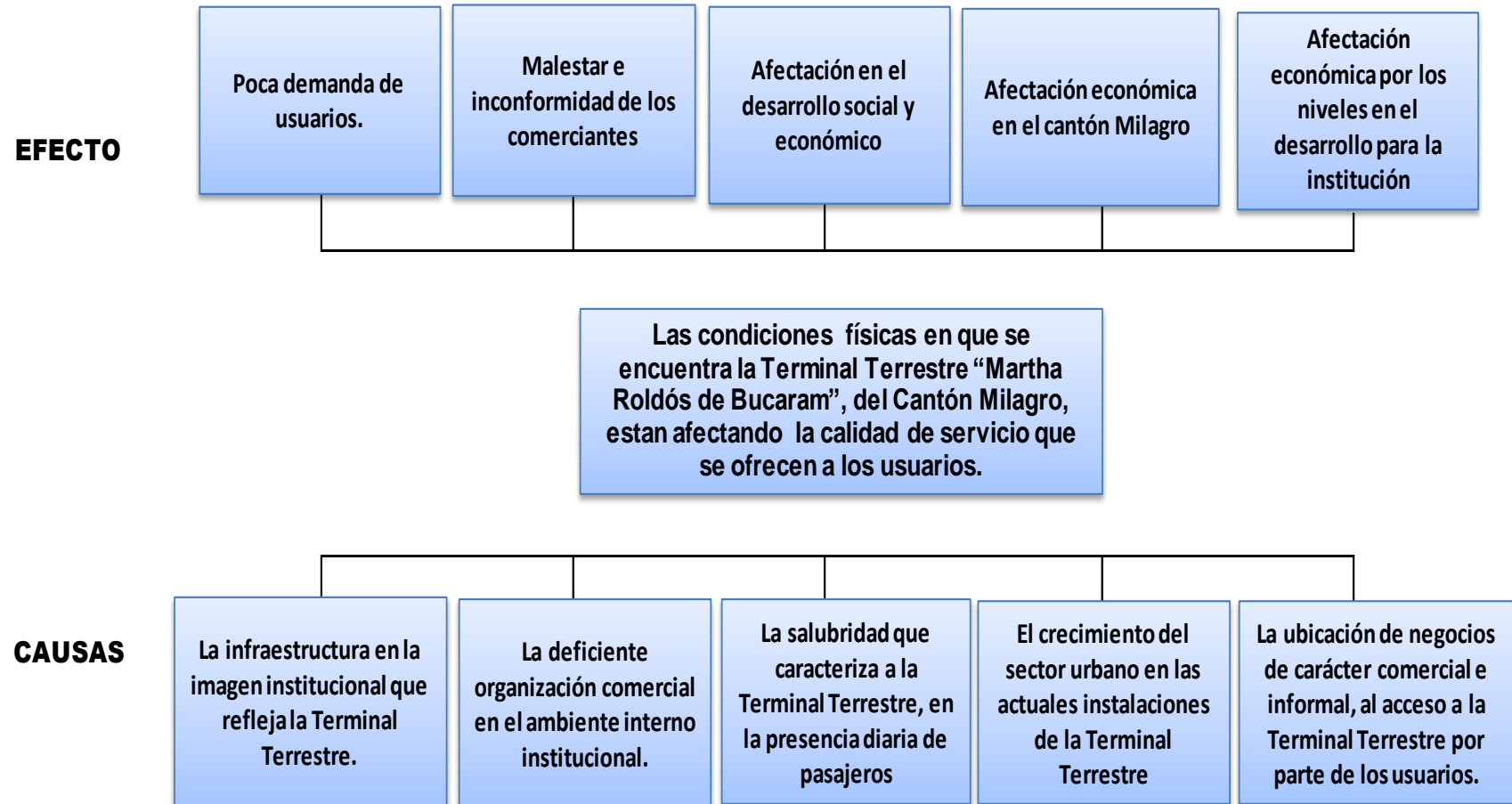
ambiental.org/Derecho/Legislacion/Ley-Transporte-Terrestre-Transito-Seguridad-Vial-1.html

UPCOMMONS.UPC.EDU. (2012). *CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO*. Recuperado el 24 de 01 de 2014, de <http://upcommons.upc.edu/pc/bitstream/2099.1/5960/8/06.pdf>

VILLACÍS BARRIGA, Graciela. (Mayo de 2012). *La Calidad en el Servicio y su incidencia en la Atención al Cliente en el departamento comercial de la Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato*. Recuperado el 23 de enero de 2014, de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/2121>

# ANEXOS

## ANEXO 1







## ANEXO 2

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DEL CANTÓN MILAGRO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**OBJETIVO:** Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Milagro, con el objetivo de recolectar información útil para determinar cómo influye la mala imagen de la Terminal Terrestre “Martha Roldós de Bucaram” en la calidad del servicio que reciben los usuarios.

**COOPERACIÓN:** Le agradecemos por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuestas de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto.

SEXO   EDAD

1.- Las condiciones físicas de la Terminal Terrestre “Martha Roldós de Bucaram”, del Cantón Milagro se pueden calificar como:

Excelentes	
Muy Buenas	
Buenas	
Regulares	
Pésimas	

2.- ¿La calidad del servicio de la Terminal Terrestre “Martha Roldós de Bucaram”, del Cantón Milagro, no satisface a los usuarios?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

3.- La calidad de servicio de la Terminal Terrestre “Martha Roldós de Bucaram”, del Cantón Milagro se ve afectada por las condiciones físicas de la institución

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

4.- La imagen institucional de la terminal Terrestre lleva a promover una apreciación negativa por parte de los usuarios

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

5.- ¿La imagen que refleja la Terminal terrestre es el resultado de mantener una deficiente infraestructura?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

6.- La organización comercial en la Terminal Terrestre, puede calificarse como:

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

7.- ¿El ambiente interno de la institución se ve afectado por la actual organización comercial?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

8.- La salubridad que caracteriza a la terminal terrestre puede calificarse como:

Muy higiénica	
Higiénica	
Indeciso	
Antigénica	
Muy Antigénica	

9.- ¿Cómo pasajero, piensa muy bien en los factores de salubridad antes de decidir acudir a este sitio a hacer uso del servicio de transportación?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

10.- ¿Las instalaciones de la terminal son suficientemente amplias para dar cabida a todas las unidades de transportación?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**ANEXO 3**

**FOTO CON EL ADMINISTRADOR DEL TERMINAL TERRESTRE ING. RODOLFO  
BARCIA MOREIRA.**



## ANEXO 4

### FOTOS E IMÁGENES CON LAS PERSONAS ENCUESTADAS







## ANEXO 5. PERMISO DE AUTORIZACIÓN

Milagro, 27 de Marzo del 2014

Ing. Rodolfo Barcia Moreira.

**ADMINISTRADOR**

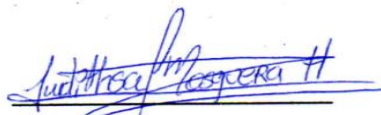
**TERMINAL TERRESTRE DE MILAGRO.**

Presente.-


**De nuestra consideración:**

Por medio de la presente le solicitamos muy comedidamente nos permita acceso a la información para desarrollar nuestra de tesis de grado, previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial, el tema seleccionado es **"Análisis de las condiciones físicas de la Terminal Terrestre "MARTHA ROLDÓS DE BUCARAM" del cantón Milagro y su incidencia en la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios"**.

Esperando tener una respuesta favorable quedamos de usted agradecidos.



Judithsa Mosquera Hidalgo  
C.I:092842091-8



Luis Pincay Méndez  
C.I: 092960198-7

Gobierno Autónomo Descentralizado  
Municipal del Cantón  
"SAN FRANCISCO DE MILAGRO"  
TERMINAL TERRESTRE  
RECIBIDO: Luis  
FECHA: 27-03-2014 HORA: 14:20

## ANEXO 6. ANTIPLAGIO

Firefox

Universidad Estatal de Mi... x Universidad Rey Juan Car... x Correo :: Entrada: Fwd: A... x U list x D10454831 - PROYECTO ... x U list x

https://secure.orkund.com/view/10281686-446239-315682#FcgjBDcAgDAPAXq7QUwggVWqjsCzrbq710g+2fjH9IPWZZWwqHK6S8DSrOXsBKmoWbOXcbo=1/YO

URKUND

List of sources

Document: [PROYECTO FINAL - Luis y Judiths.docx](#) (D10454831)

Submitted: 2014-04-02 17:32 (-05:00)

Submitted by: mmichalskim@unemi.edu.ec

Receiver: mmichalskim.unemi@analysis.orkund.com

Message: [Show full message](#)

3% of this approx. 46 pages long document consists of text present in 6 sources.

- <http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2010.ago...>
- <http://dspace.uos.edu.ec/bitstream/123456789/597/1/indice.pdf>
- <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1649/1/Incursion%20en%20el%20sect...>
- <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1330/1/TESIS%20DE%20GRADO.pdf>
- [Tesis completa31-03-2014.docx](#)
- <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/handle/15001/1508>
- <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/1508/1/TESIS.pdf>

Definición de restructuración. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm> 30 BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de relación psicosociales. 2010. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm> 31 BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de transbordo. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm> 32 BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de transporte público masivo. 2012. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm> 33 BIBLIOTECA VIRTUALUT.SUAGM.EDU.: Definición de transporte interprovincial. 2011. Extraído el 27 de enero del 2014. <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instrucción/fuentes.htm> 34 Hernández, Roberto. Investigación de mercados. Extraído el 29 de enero del 2014. 35 Hernández, Roberto. Investigación de mercados. Extraído el 29 de enero del 2014. 36 Hernández, Roberto. Investigación de mercados. Extraído el 29 de enero del 2014. 37 Hernández, Roberto. Investigación de mercados. Extraído el 29 de enero del 2014. 38 INEC 2010, cifra poblacional del cantón Milagro. [www.ecuadorencifras.com](http://www.ecuadorencifras.com) 94

hdphoto1.wdp

WMPHOTO v Z]d= \_Vklj@f-s mi-DQct]=l-4q H!SuE#W Bu4M-#;6TV V OG\*(du 3D\*UJ JN6(CIT TB%\$0 40V&\_ AV1YX

>b>H]

M8Sg

zV#=#w;Njfg&C.J340TO2%Z8"bl Te C#Nhus \*(@)8)Je w2lP=4b -scj]cZ &UJhAq]HZg8R' + z]@a

ES 14:48 04/04/2014