



LA CALIDAD DE SERVICIOS DEL TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

THE QUALITY OF SERVICES AT THE ESMERALDAS BUS STATION

Pablo D. Vilela Mera

Universidad Técnica "Luis Vargas Torres" de Esmeraldas
Dirección: Ciudadela Universitaria, Nuevos Horizontes, Esmeraldas Ecuador

pd_vilela@hotmail.com

Enviado (17.09.2015)

Aceptado (27.11.2015)

RESUMEN

El desarrollo de la sociedad actual, exige que todas las actividades públicas y privadas entreguen servicios de calidad, considerando la diferencia entre la expectativa del cliente y su percepción de lo tangible, la confiabilidad, respuestas, seguridad y empatía con lo que recibe, por lo que paga un precio. El cliente es quien emite un juicio de valor sobre los servicios; así el transporte, en todos sus tipos, se ha modernizado, especialmente en los países que tienen una gran población, construyéndose terminales que facilitan la movilidad, como es el caso del transporte terrestre. El objetivo de este artículo es conocer la calidad de los servicios que ofrece el terminal terrestre de la ciudad de Esmeraldas, analizando el estado y potencialidades de mejora. Se utilizaron técnicas de investigación de las ciencias sociales, e instrumentos que permitieron realizar un diagnóstico de los servicios del terminal; se encuestó a empleados, trabajadores, usuarios, operadores de transporte y al administrador, se recopiló la información requerida, se procesó y analizó, para comprender la realidad situacional. Los resultados evidenciaron la insatisfacción de los usuarios con los servicios que ofrece el terminal, por escasa señalética e información, inseguridad y miedo por robos y asaltos, inadecuado mantenimiento de edificios e instalaciones, inequidad en las tarifas de servicios de operadores e, insuficiente capacitación del personal. La administración reconoció la necesidad de mejorar la calidad de los servicios, para lo cual se necesita optimizar los procesos operacionales.

PALABRAS CLAVE: *calidad de servicio, transporte terrestre, terminal terrestre, operadoras de transporte, satisfacción del cliente.*

ABSTRACT

The development of modern society requires all public and private activities to deliver quality services, considering the difference between customer expectations and their perception of tangible, reliability, response, security and empathy for what you get, so you pay a price. The client is the one who issues a judgment on services; the transport, all types has been modernized; especially in countries with a large population, building terminals to facilitate mobility, such as terrestrial transportation. The aim of this article is to know the quality of services offered by the bus station in the city of Esmeraldas, analyzing the status and potential for improvement. Techniques of social science research were used, as well as tools, which allowed a diagnosis of terminal services; we surveyed employees, workers, consumers, transport operators and the administrator, the information was collected, processed and analyzed to understand the situational reality. The results showed the user dissatisfaction with services offered by the terminal, poor signage and information, insecurity and fear of robberies and assaults, improper maintenance of buildings and facilities, unequal rates of operators and services, insufficient training personal. The administration recognized the need to improve the quality of services, which is necessary to optimize operational processes.

KEYWORDS: *bus station, client satisfaction, service quality, terrestrial transport, transport operators*

INTRODUCCIÓN

La calidad ha devenido en estrategia fundamental para la supervivencia de las empresas en el mercado. Los consumidores demandan productos y servicios cada vez más exigentes y sólo aquellas empresas que logren satisfacer sus expectativas podrán permanecer operando. El cliente se ha convertido en una fuente

de información estratégica sobre la calidad del producto y del servicio, en lugar de ser únicamente el objetivo de las campañas publicitarias de empresas productivas y de servicios^{1,2}. En consecuencia, las formas clásicas de dirigir a las organizaciones basadas en el análisis y la optimización de cada una de sus áreas funcionales, van perdiendo vigencia a favor de enfoques de dirección sistémicos que abogan por conseguir un funcionamiento del sistema, suficientemente satisfactorio para cada una de sus partes. La Dirección por Objetivos, el Marketing, la Logística y la Gestión de la Calidad Total, entre otros, constituyen formas y campos diferentes, métodos de gestión inspirados en un enfoque integrador y sistémico³.

La gestión de la calidad total es una filosofía de trabajo que promueve la mejora continua (no sólo el aseguramiento de un determinado estándar de calidad, sino su superación permanente) en todas las áreas de la organización (no exclusivamente en el ámbito productivo, como en los enfoques anteriores a ella) actuando fundamentalmente sobre las personas, los procesos y orientada principalmente a la satisfacción del cliente. En el contexto del sector del transporte un escenario importante para la mejora de la calidad lo constituyen las terminales terrestres que refieren ser lugares de ordenamiento del sistema de transporte que brindan servicios de calidad para bienestar de los clientes por tratarse de un servicio masivo de personas y cargas indispensables para la sociedad⁴.

En Ecuador las terminales terrestres en su mayoría no funcionan como un sistema integrado y eficiente de operaciones que satisfagan requerimientos de accesibilidad, capacidad y movilidad espacial, servicios complementarios confiables y seguros. En particular en la ciudad de Esmeraldas la terminal terrestre posee una importancia estratégica en lo que respecta a garantizar los servicios de entrada y salida de pasajeros hacia otros destinos nacionales a partir de una programación y servicios complementarios de calidad. Sin embargo, persisten insuficiencias que afectan la calidad de los servicios y la imagen de la organización. La investigación luego del diagnóstico correspondiente, a través de la observación de las actividades, encuestando a sus usuarios internos y externos y entrevistando a sus directivos, detectó las principales causas que generan insatisfacción a los clientes, tales como: insuficiente atención; escaso mantenimiento de bienes inmuebles, muebles y equipos; limitada señalización; escasa seguridad de persona, vehículos y carga, entre las más importantes.

Los elementos citados anteriormente refieren una importante contradicción a resolver entre el criterio generalizado sobre la necesidad de incrementar el nivel de calidad de los servicios de la terminal terrestre, y la no existencia de satisfacción de los clientes externos. Por tal motivo, el objetivo de este artículo es evaluar la calidad de los servicios de la terminal terrestre de Esmeraldas.

MATERIALES Y MÉTODOS

El trabajo de campo de esta investigación se basó en la teoría de la evaluación de la calidad del servicio, que es el proceso que se describe como la diferencia entre las expectativas y percepciones a través y en cada momento de vida del ciclo del servicio; permite realizar un diagnóstico del proceso de servicio, determinando las causas fundamentales que provocan los problemas encontrados y provee a la institución de las estrategias que contribuyen a la eliminación de esos problemas⁵.

La recolección, procesamiento y análisis de la información primaria se realizó con el siguiente orden: selección de la muestra y características de la población a investigar, elaboración de guía de observación y cuestionarios para encuestas, pilotaje de los cuestionarios, análisis y rediseño de los cuestionarios

validados, aplicación de la observación y encuestas, ordenación de los cuestionarios aplicados, tabulación de la información observada y encuestadas, elaboración de tablas que resumen la información, representación gráfica de los datos y análisis e interpretación de los resultados.

Para desarrollar este estudio se consideró una población integrada 4.065 personas, representada por empleados y clientes internos y externos, que fueron: 1 administrador, 7 empleados, 41 trabajadores, 16 representantes de operadoras de transporte y 4.000 usuarios; para los clientes externos se trabajó con una muestra calculada sobre la base un margen de confianza del 95% y una desviación estándar de 1,96; las probabilidades de éxito y fracaso 0,50; el tamaño de muestra calculada fue de 351 clientes.

Para determinar los aspectos a evaluar y diseñar los documentos a utilizar, se aplicó el Modelo SERVQUAL, que tiene como propósito mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización; utilizando cuestionarios tipo, que evalúa la calidad de servicio en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; con una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio; determinada la brecha entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo, se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad⁶.

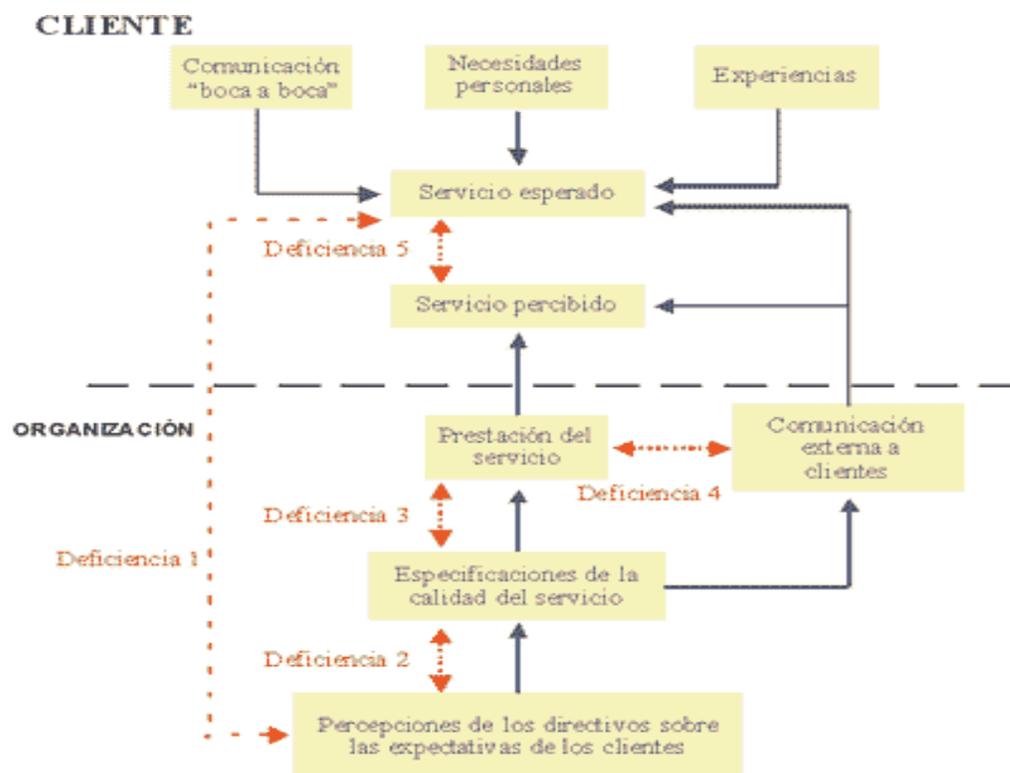


Figura 1. Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

El diseño del modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, indica la línea a seguir para mejorar la calidad de un servicio, que consiste en reducir determinadas discrepancias, asumiendo la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia.

La deficiencia 5, es la deficiencia de la discrepancia existente, desde el punto de vista del cliente, entre el servicio esperado y el servicio recibido; deficiencia fundamental que define la calidad del servicio. Las cuatro deficiencias restantes, se refieren al ámbito interno de la organización y serán las responsables de la aparición de la deficiencia 5.

Deficiencia 1, discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos.

Deficiencia 2, discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las especificaciones y normas de calidad.

Deficiencia 3, discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Deficiencia 4, discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

En la investigación se utilizó la observación directa a los servicios, instalaciones, equipos y vehículos (buses, taxis y camionetas), realizada con una guía de observación, del mismo modo se aplicaron las encuestas a los usuarios internos y externos relacionados con la calidad de los servicios. La guía de observación tuvo en cuenta los aspectos concretos a inspeccionar por parte del investigador, relacionados con la calidad de los servicios que ofrece la terminal; la misma que se elaboró priorizando las necesidades más sentidas de este servicio, luego de la visita *in situ* realizada, según se observa en la tabla I.

El cuestionario aplicado a los usuarios de la terminal, es el resultado de los requerimientos más significativos de un servicio de calidad que se debe brindar, los mismos que fueron determinados a partir de entrevistas directas con el personal de contacto de la terminal y con los usuarios, según se puede observar en la tabla II, de los resultados. El cuestionario aplicado a los usuarios se diseñó considerando primero: interrogar al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser; segundo: percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa y tercero: cuantificar o cualificar la evaluación de los clientes. Las prestaciones más significativas de la terminal que fueron incluidos en el análisis, como consecuencia de la importancia que tiene este tipo de servicio masivo de personas, en las actividades diarias de la comunidad, fueron las siguientes:

1. Estado de la infraestructura de edificios, parqueaderos y áreas verdes.
2. Comodidad de las salas de espera.
3. Estado de los equipos de puertas accesos de pasajeros.
4. Limpieza de pasillos, corredores y baños.
5. Atención de locales comerciales y de comida.
6. Atención en boleterías.
7. Estado y atención en los buses de transporte.
8. Atención de las camionetas y taxis.
9. Estado de la Información general y señalización.
10. Servicio bancario y cambio de monedas.
11. Seguridad interna y externa.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados más importantes de la observación realizada aparecen tabulados a continuación (Tabla I).

Tabla I. Resultados de las observaciones realizadas por el investigador.

| Aspecto observado | Resultado de lo observado |
|---|---|
| 1. Afluencia de usuarios. | Todo el día llegan y salen pasajeros en los vehículos de transportes. Se entregan y retiran encomiendas en las oficinas de las cooperativas. |
| 2. Estado de las instalaciones (Edificios, Locales, áreas verdes y jardines). | Poco mantenimiento de edificios y locales, limitada limpieza de áreas verdes, parqueaderos y jardines. |
| 3. Estado de los vehículos de transporte de pasajeros. | Existen muchas unidades modernas pero también hay reparadas y adaptadas. |
| 4. Servicio de taxis. | El servicio de taxis se realiza ordenadamente en la parte externa principal del terminal con sistematicidad. Este servicio está relacionado con el itinerario de arribo de los ómnibus a la terminal. |
| 5. Estado de salas de espera. | No tienen suficientes asientos para espera de los usuarios, son pocos confortables y algunos están en mal estado. |
| 6. Estado de los equipos de las puertas de acceso. | Están en malas condiciones, sucios con falta de pintura. |
| 7. Limpieza de los pasillos, corredores y baños. | No hay empleados que limpien permanentemente estas áreas. |
| 8. Atención de locales comerciales y de comida. | Muchos locales están cerrados por alto costo de arriendos, en otros se ofertan productos de poca calidad para los viajeros. |
| 9. Atención en las boleterías. | Se realizan filas de espera para la adquisición de pasajes. |
| 10. Atención en los vehículos de transporte. | Se hace pasar a los usuarios a los vehículos previa revisión y entrega de maletas y cargas por y al responsable de la unidad. |
| 11. Servicio de información general y señalización. | Existen pocas señalética y no hay oficina o garita para este servicio. |
| 12. Servicio bancario y cambio de monedas. | No se cuenta con esta clase de servicio generando insatisfacción en los clientes. |
| 13. Seguridad interna y externa. | Existen muy pocos guardias y cámaras de control internas y externas. En horarios nocturnos la situación es peor. |

Los resultados de las encuestas se presentan en la tabla II (Figura 2).

Tabla II. Resultados de encuestas a los clientes externos

| Pregunta | Si | No | NC | Total |
|--|-------------|------------|----------|-------------|
| 1. ¿Las instalaciones del terminal están cuidadas y aptas para brindarle un buen servicio? | 174 50% | 165 47% | 12 3% | 351 100% |
| 2. ¿Cuándo Ud. requiere información en el terminal se le entregada oportunamente? | 154 44% | 185 53% | 12 3% | 351 100% |
| 3. ¿Se siente Ud. seguro en las instalaciones del terminal? | 119 34% | 217 62% | 15 4% | 351 100% |
| 4. ¿Existe equidad en las tarifas que paga por los servicios de taxi en el terminal? | 138 39% | 207 59% | 6 2% | 351 100% |
| 5. ¿Existe suficiente señalización en el terminal para indicarle dónde obtener el servicio que requiere? | 42 12% | 297 85% | 12 3% | 351 100% |
| 6. ¿Le gustaría que el terminal brinde otros servicios que requiere la sociedad actual? | 351 100% | 0 0% | 0 0% | 351 100% |
| 7. ¿Debería la administración del terminal realizar convenios con bancos, para que existan estos servicios en sus instalaciones? | 335 95% | 0 0% | 16 5% | 351 100% |
| 8. ¿Le gustaría que los vehículos que prestan el servicio de taxi desde y hacia el terminal y su domicilio sean seguro? | 324 92% | 0 0% | 17 8% | 351 100% |
| 9. ¿Cree Ud. que se está reinvertiendo los valores recaudados en el terminal, para mejorar sus instalaciones? | 34 10% | 311 88% | 6 2% | 351 100% |
| 10. ¿Cree Ud. que se puede mejorar la calidad de los servicios del terminal? | 267 76% | 68 19% | 10 5% | 351 100% |

Nota: NC, No conoce.

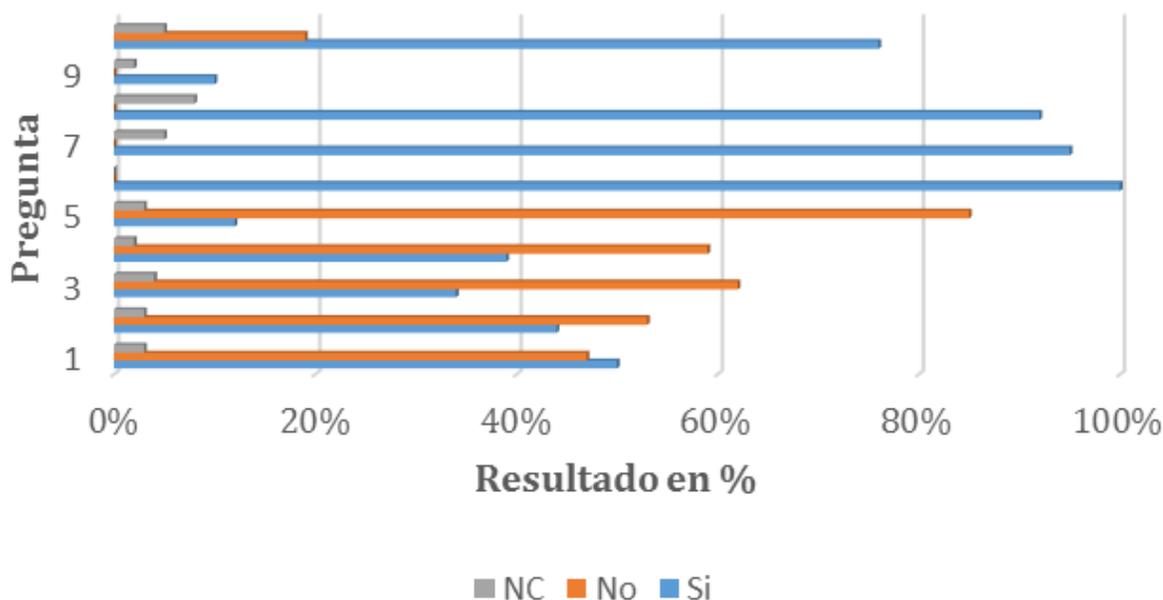


Figura 2. Resultados de encuestas a los clientes externos

En correspondencia con los resultados evaluados a través de la encuesta, los requisitos de mayor insatisfacción fueron:

1. El estado de las instalaciones, parqueaderos y áreas verdes que refiere falta de mantenimiento adecuado, provocan una mala imagen ante los clientes.
2. La no disponibilidad de información oportuna generada por la inexistencia de una ventanilla de atención al cliente, medios técnicos y personal para el efecto.
3. La falta de seguridad provoca incertidumbre en los clientes y ciudadanía por la cantidad de delitos denunciados.
4. La insuficiente señalización produce desconcierto en los clientes al momento de localizar un servicio.
5. La ausencia de servicios bancarios generan molestias y riesgos por el uso y manejo de dinero en efectivo.

Para solucionar las insatisfacciones en los servicios de la terminal se presentó a la administración de la empresa un plan de acción, dirigido a mejorar la calidad de los servicios (Tabla III).

Tabla III: Plan de acción para mejorar la calidad de los servicios de la terminal terrestre de la ciudad de Esmeraldas (Propuesta).

| DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN | | | | | | | | |
|--------------------------------|---|---|-------------|----------|------------|------------|--------------------|------------|
| No | ACCIONES | INDICADORES | PRESUPUESTO | | FECHA | | RESPONSABLE | VERIFICADO |
| | | | Recursos | Valor \$ | Inicio | Fin | | |
| 1 | Diseñar y ejecutar un cronograma de capacitaciones en atención al cliente para el talento humano que labora en el terminal (empleados, trabajadores, personal de boleterías, dueños de locales y transportistas). | 2 eventos de capacitación entre abril y septiembre 2015 | Logísticos | 500.00 | 01/04/2015 | 30/09/2015 | Adminis- trador | Gerencia |
| | | | Humanos | 2.000.00 | | | | |
| 2 | Contratar auxiliares de servicio para limpieza permanente de pasillos, corredores y baños mejorar este servicio en el terminal. | 4 4 auxiliares de servicio contratados y laborando en el mes de abril 2015. | Humanos | 6.000.00 | 01/04/2015 | 30/04/2015 | Adminis- trador | Gerencia |

| | | | | | | | | | |
|--------------|--|---|-------------------------------------|------------------------------|--|------------|------------|--------------------------------|----------|
| 3 | Establecer 2 convenios con la Policía Nacional y el ECU911 para reforzar la seguridad interior y exterior del terminal, dotando 10 policías diarios e instalando 4 cámaras más de seguridad. | 2 convenios de seguridad con la Policía Nacional y el ECU911 firmados y en funcionamiento en el mes de abril 2015 | | 1.000.00 | | 01/04/2015 | 30/04/2015 | Administrador | Gerencia |
| 4 | Diseñar y colocar la señalización apropiada que permita a los clientes la ubicación rápida del servicio deseado en el terminal. | 50 señaléticas elaboradas y colocadas en el mes de abril 2015 | Financieros Humanos | 1.000.00 200.00 | | 01/04/2015 | 30/04/2015 | Administrador Supervisores | Gerencia |
| 5 | Diseñar y ejecutar un cronograma de mantenimiento de edificios, locales, parqueaderos y áreas verdes del terminal. | 1 mantenimiento de instalaciones diseñado y ejecutado en el mes de abril 2015 | Financieros Humanos | 25.000.0 0 4.000.00 | | 01/04/2015 | 30/04/2015 | Administrador Supervisores | Gerencia |
| 6 | Ampliar la cobertura del sistema de Circuito Cerrado de Televisión instalado en el terminal actualmente, a los lugares denominados puntos ciegos. | 5 cámaras adicionales adquiridas e instaladas entre abril y septiembre 2015 | Logísticos Materiales Humanos | 1.000.00 500.00 400.00 | | 01/04/2015 | 30/09/2015 | Administrador Supervisores. | Gerencia |
| 7 | Adquirir los muebles, equipos y enseres necesarios para adecuar puertas de accesos, salas de espera, ventanilla de información, oficinas, garitas, etc. para mejorar estos servicios. | 2 adquisiciones de muebles, equipos y enseres, instalados y en ejecución entre Abril y Septiembre 2015 | Logísticos | 10.000.0 0 | | 01/04/2015 | 30/09/2015 | Administrador | Gerencia |
| | | | Humanos | 1.500.00 | | | | | |
| TOTAL | | | | 53.100,0 0 | | | | | |

CONCLUSIONES

Los requisitos de calidad de los servicios más deteriorados que afectan a los clientes externos de la terminal terrestre de Esmeraldas son: insuficiente limpieza, poco mantenimiento, escasa agilidad, exigua seguridad y control. Los servicios que los clientes externos demandan de la terminal terrestre de la ciudad de Esmeraldas son: seguridad, información, higiene, limpieza de edificios y buen trato (calidez). La implementación del plan de acción propuesto, refiere por parte de la administración de la terminal terrestre de la ciudad de Esmeraldas, alcanzar la mejora continua de la calidad de los diferentes servicios que se le prestan a la comunidad.

REFERENCIAS

- [1] Arbós, L. C. (2010). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. Profit Editorial, pág. 20.
- [2] Sadikoglu, E., & Zehir, C. (2010). Investigating the effects of innovation and employee performance on the relationship between total quality management practices and firm performance: An empirical study of Turkish firms. *International Journal of Production Economics*, 127(1), 13-26.
- [3] Benavides Velasco, Carlos A., Quintana García Cristina. (2003). Gestión del Conocimiento y Calidad Total. Editorial Díaz de Santos S. A. Madrid España. pág. 128.
- [4] Pico, J. (2009). Proceso de Planificación de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil para la Gestión de la Remodelada Terminal Multicomercio de Transporte y Servicios “Dr. Jaime Roldós Aguilera”, Escuela Superior Politécnica del Litoral. pág. 54
- [5] Pérez José Antonio. (1994). Gestión de la Calidad Empresarial: Calidad en los servicios de atención al Cliente. ESIC Editorial. Madrid España. Pág. 94.
- [6] Parasuraman, Zeithaml, Berry (1998). SERVQUAL, Entregar servicio de calidad: opiniones y expectativas del cliente que balancean, 70 (3). 201 – 230.