



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

EXPOSICIÓN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TEMA: "ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA EL TERMINAL TERRESTRE DE LATACUNGA"

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial

Autor: Revelo Sánchez Francisco Xavier

Director: Ing. Farid Mantilla

Sangolquí, Agosto 2017

ANTECEDENTES

- Inicia su funcionamiento en el año de 1990.
- Se ubica en la Avenida 10 de Agosto.
- En la actualidad ofrece servicio de transporte a través de 18 cooperativas
- Transporta alrededor de 144.000 pasajeros al año.
- Ofrece servicios de ventas de alimentos y otros productos que complementan el servicio principal.

ANTECEDENTES DEL
TERMINAL TERRESTRE DE
LATACUNGA

TEORÍAS DE SOPORTE

Cliente

Pareja (2016) Es toda aquella persona que adquiere un producto o un servicio.

Chávez (2013) indica que el cliente “es aquel individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etcétera)” .

Modelo SERVQUAL

Es una herramienta para medir la calidad del servicio ofrecido por una empresa en base a cinco dimensiones. Además de servir para evaluar, se utiliza como instrumento de mejora y de comparación con otras empresas.

FASE CUALITATIVA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Problema:

- Deficiente calidad del servicio en el terminal terrestre de Latacunga.

Marco Muestral:

- 9 Cooperativas que operen en la Terminal Terrestre

Población de estudio:

- Empresas de transporte del terminal terrestre de Latacunga.

Unidad Muestral:

- Empresas que llegan a la ciudad de Quito 3 cooperativas.

Unidad de observación:

- Se va a realizar en la cooperativa de Transportes Latacunga

Muestra:

- Empresas de transporte terrestre que van al norte del país desde el terminal terrestre de Latacunga.

Unidad de análisis:

- Encuesta y observación

FASE CUALITATIVA

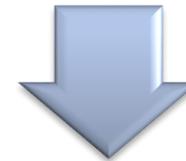
NECESIDAD:

En la actualidad se han incrementado las quejas por parte de los clientes, en cuestión de horarios de buses, condiciones de infraestructura, seguridad, y trato hacia los pasajeros



JUSTIFICACIÓN:

La presente investigación es para conocer los factores que están incidiendo directamente en las quejas de los clientes sobre el servicio de transporte del terminal



PROPÓSITO:

Analizar la calidad del servicio al cliente que se brinda en el terminal, e identificar los factores claves que influyen en la variación de dicha calidad, para establecer un plan de acción



DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Cuál es la percepción de los usuarios del terminal terrestre de Latacunga acerca de la calidad del servicio que se brinda?

FASE CUALITATIVA

Objetivo General

- Analizar la calidad del servicio al cliente que brinda el Terminal para establecer un plan de acción encaminado a eliminar las falencias detectadas.

Objetivos Específicos

- Determinar si los clientes están de acuerdo con los horarios, los precios y las frecuencias en las diferentes rutas.
- Establecer los elementos negativos que influyen en la calidad del servicio en los buses que brindan el servicio de transporte en el terminal.
- Identificar los aspectos que afectan la calidad del servicio dentro del terminal terrestre de Latacunga.
- Proponer medidas para eliminar las deficiencias detectadas en el servicio al cliente.

FASE CUALITATIVA

HIPÓTESIS

La calidad del servicio al cliente que brinda el Terminal Terrestre de Latacunga permitirá establecer un plan de acción encaminado a eliminar las falencias detectadas en el servicio que se ofrece.



FASE METODOLÓGICA

Tipo de investigación

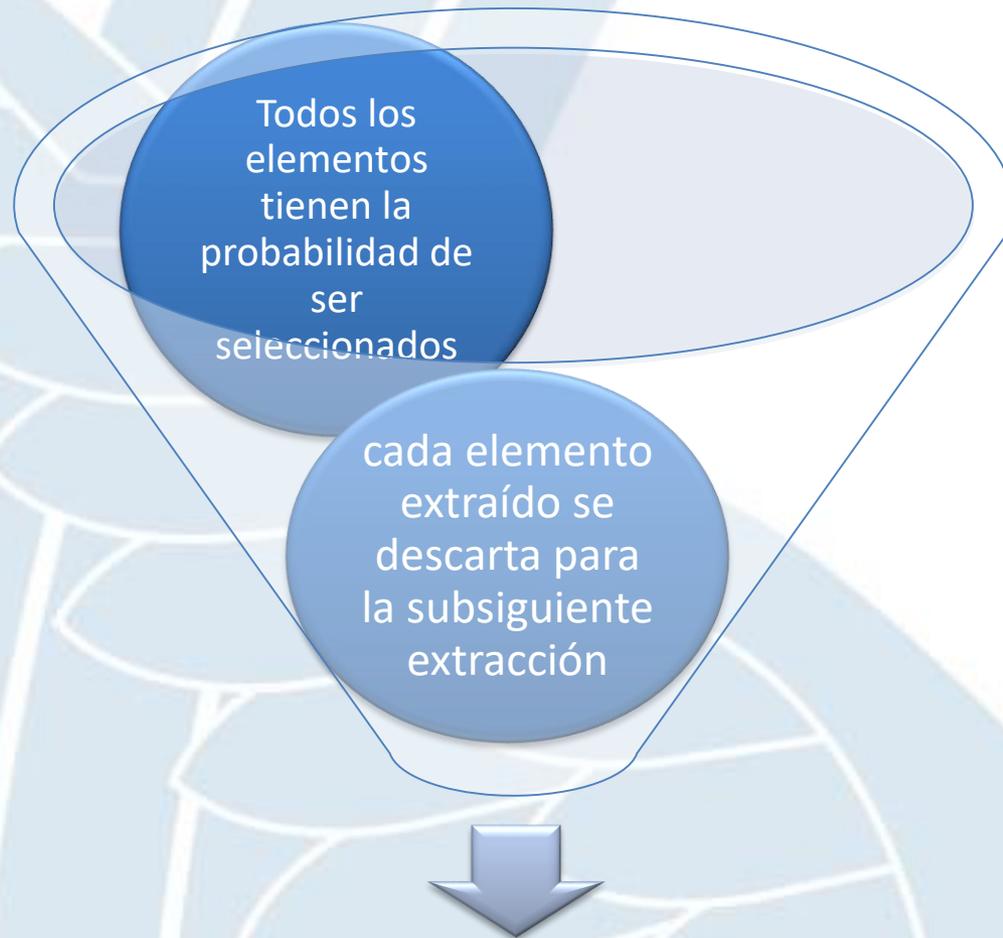
Investigación Descriptiva con las técnicas de encuesta y observación.

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas

Encuesta: secuencia de preguntas diseñadas para ser dirigidas a una muestra de población con el objetivo de conocer la opinión de la gente sobre determinadas cuestiones corrientes.

Observación: es la técnica de recogida de la información que consiste básicamente, en observar, acumular e interpretar las actuaciones de las personas tal y como las realizan habitualmente.

FASE METODOLÓGICA TÉCNICA DE MUESTREO



La **Técnica de muestreo** va a ser **probabilística** a través de un muestreo aleatorio simple sin reposición de los elementos

FASE METODOLÓGICA

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Nomenclatura:

n: Tamaño de la muestra

e: error de muestreo (e= 0,05)

p: probabilidad a favor (p= 0,7)

q: probabilidad en contra (q=0,3)

z: nivel de confianza ($Z_{0,95}=1.96$)

N= Población 4400 (usuarios del Terminal Terrestre de Latacunga)

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

$$n = \frac{4400 (1,96)^2(0,7)(0,3)}{0,05^2 (4400 - 1) + 1.96^2(0,7)(0,3)}$$

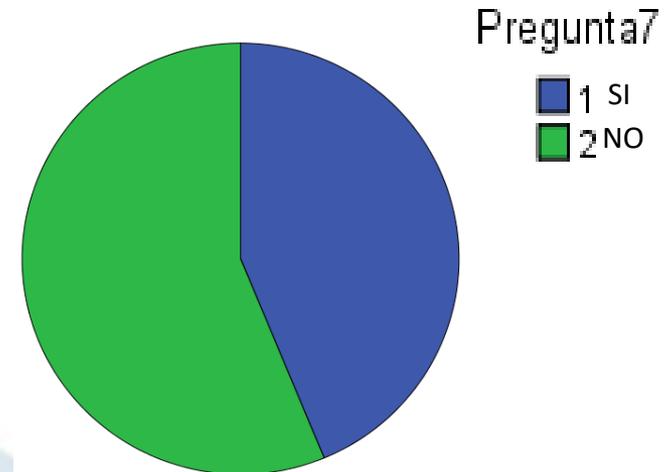
$$n = 300$$

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Resultado de la pregunta 7

Existe un incentivo, o un servicio adicional para el pasajero

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	35	43.8	43.8	43.8
2	45	56.3	56.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	



Como se puede observar en la tabla y la figura se obtiene que el **56.3%** de los buses no brindan un incentivo ni un servicio adicional para los pasajeros. A pesar de que este resultado pueda parecer negativo no lo es pues en los **tramos cortos** no está establecido que se le brinde ningún servicio extra a los pasajeros.

En comparación con otras ciudades se obtiene por ejemplo que ciudades como Esmeraldas, los buses que salen del terminal terrestre de dicha ciudad y que realizan viajes largos poseen servicios adicionales(higiénicos, comida) para los pasajeros

ENCUESTA A LOS USUARIOS

Pregunta 1: ¿El trayecto que inicia cuando la persona se baja del transporte urbano hasta la entrada de la terminal, es cómodo para transitar con maletas y niños?

En el caso de la pregunta 1 el análisis estadístico mediante el SPSS arrojó que el **96.4%** de los encuestados presenta expectativas entre **6 y 7**, mientras que solo el **26.4%** tiene una percepción real de **6** por lo cual hay un alto grado de inconformidad con la comodidad para moverse con maletas y niños debido a que las rampas son muy estrechas.

Pregunta 13: ¿Los trabajadores de la terminal (portero, vigilancia, personal de aseo, ventanilla etc.) brindan un servicio satisfactorio?

En el caso de la pregunta 13 el análisis estadístico arrojó que el **98.2%** de los encuestados presenta expectativas entre **6 y 7** mientras que solo el **36.4%** tiene una percepción real de **6** por lo cual hay un alto grado de inconformidad con el servicio que brindan los trabajadores del terminal debido a que no prestan la atención necesaria a la hora de atender a los clientes, motivo por el cual muchas veces no ofrecen la información requerida por el cliente.

ENCUESTA A LOS USUARIOS

Pregunta 16: ¿Los empleados muestran una actitud de colaboración y de ayuda a los clientes?

El análisis estadístico de la pregunta 16 arrojó que el **96.4%** de los encuestados presenta expectativas entre **6 y 7** mientras que solo el **27.3%** tiene una percepción real de **6** por lo cual hay un alto grado de inconformidad con la actitud de colaboración y ayuda de los empleados para con los clientes.



ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

Elementos Tangibles

No tienen suficientes asientos para espera de los usuarios.

Existen pocas señaléticas y no hay oficina o garita para este servicio

Los baños del terminal muchas veces se encuentran con agua en los pisos y sin descargar.

Los buses interparroquiales ofrecen confort pero los intercantonales en gran parte del parque están deteriorados y sucios

Fiabilidad

Los baños funcionan de manera adecuada.

Existen muchas unidades modernas, pero también hay reparadas y adaptadas.

Muchos locales están cerrados por alto costo de arriendos.

Capacidad de respuesta

Los trabajadores muchas veces no ofrecen todas las informaciones requeridas y, además, pocas veces el gerente está disponible para atender a los usuarios.

Seguridad

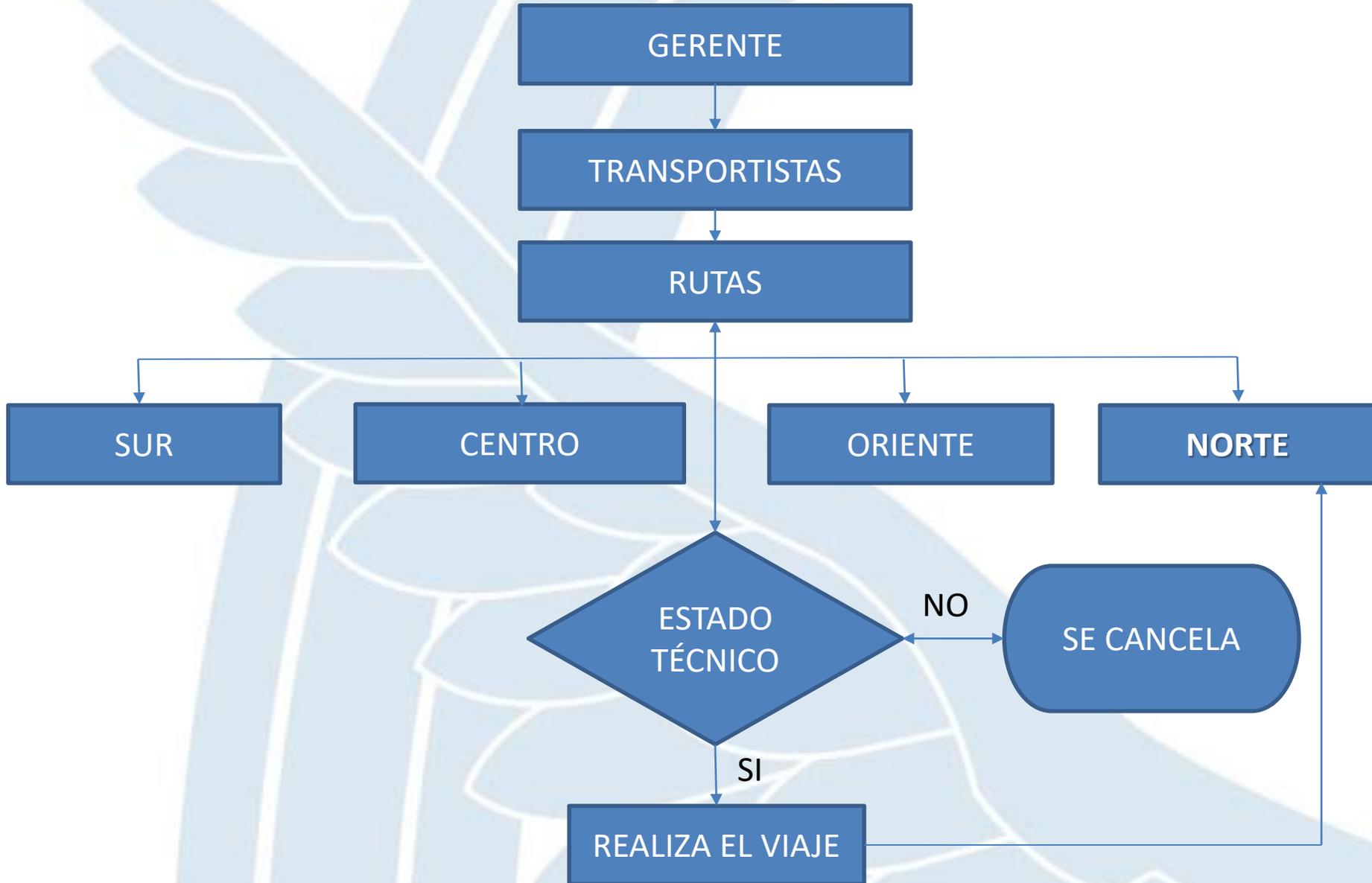
Existen muy pocos agentes de seguridad.

Los buses se caracterizan por su seguridad y en un porcentaje elevado los buses llegan de forma segura a su destino.

Empatía

Los trabajadores muestran muy poca empatía con los usuarios ya que atienden descortésmente y muy pocas veces muestran amabilidad a la hora de responder las preguntas que realizan los usuarios.

FLUJOGRAMA DEL ANÁLISIS TÉCNICO



ESTRATEGIAS

<u>Estrategia</u>	<u>Análisis</u>
Estrategia de mercado del líder	Es beneficiosa para la empresa ya que a pesar de la existencia de varias cooperativas que realizan viajes a otras ciudades, todas salen del terminal de Latacunga y por tanto dicho terminal regula los precios, horarios y recorridos de los buses que prestan el servicio de transporte.
Experiencia única para el cliente o consumidor	Es de utilidad para el terminal ya que el cliente busca siempre satisfacer sus necesidades de la manera más efectiva posible y si de paso sale beneficiado con algún servicio promocional, lo encuentra muy provechoso y hace que la percepción de la calidad del servicio ofrecido por el terminal aumente.
Ofrecer máxima calidad en el producto	La aplicación de esta estrategia es de vital importancia para el terminal ya que si los clientes no perciben una calidad adecuada del servicio pueden optar por no utilizar el servicio de transporte que ofrece el terminal.

METODO GAP

OBJETIVO DE MARKETING

PASO	EMPRESA
¿Dónde Estamos?	La empresa hoy solo ingresa 200 dólares o más en el 8,8% de los viajes.
¿A dónde deberíamos llegar?	Unidades de calidad con espacios, ventilación, buen servicio, manejando un clima organizacional eficiente en el terminal
Objetivo	Desarrollar un clima organizacional eficiente para un trato acorde con el pasajero

METODO GAP

OBJETIVO DE INNOVACIÓN

PASO	EMPRESA
¿Dónde Estamos?	En la empresa solo el 43,8% de los buses se ofrecen servicios adicionales en las rutas que van al norte
¿A dónde deberíamos llegar?	Implementación de una nueva tecnología para que el pasajero se sienta a gusto en todo el proceso de ingreso y salida del terminal
Objetivo	Desarrollar el comercio internacional con el fin de traer nuevas máquinas de entrega de ticket, para poder agilizar y dar un mejor servicio a los pasajeros

METODO GAP

OBJETIVO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

PASO	EMPRESA
¿Dónde Estamos?	Existe muy poca seguridad ya que existen muy pocos guardias en el terminal
¿A dónde deberíamos llegar?	Implementación de un seguro para todo el personal del terminal que permita tener seguridad en todo momento tanto en el terminal, como a los usuarios en las unidades de transporte.
Objetivo	Contratar un sistema de seguros tanto para los empleados como pasajeros para permitir el bienestar de todo el personal que este en el terminal, y en las diferentes rutas.

CONCLUSIONES

- Las **teorías, conceptos y referencias revisadas** sientan las bases para la correcta realización de la investigación y aportan un modelo que delimita los aspectos a tener en cuenta a la hora de evaluar la calidad del servicio al cliente.
- A partir de la aplicación de la **encuesta a los trabajadores** se determina que existe un gran número de empleados para los cuales la **calidad del servicio que brindan no es importante** ya que se retrasan en el tiempo de salida, no ofrecen servicios adicionales en rutas largas y no les interesa capacitarse para mejorar el servicio que ofrecen.
- Sobre la base de los resultados obtenidos del procesamiento de las **encuestas a los usuarios** se determina que los principales problemas que afectan la calidad del servicio al cliente se encuentran relacionados a los aspectos de los **elementos tangibles y la empatía** del modelo seleccionado para realizar la investigación.
- Sobre la base de las **deficiencias detectadas** se propone un grupo de **estrategias, objetivos y acciones** que mediante su implementación contribuyen a **eliminar** los problemas existentes en el terminal y mejorar así la calidad del servicio al cliente que ofrece dicho terminal.

RECOMENDACIONES

- Continuar utilizando el **modelo** seleccionado de la revisión bibliográfica para **evaluar sistemáticamente** la calidad del servicio al cliente que ofrece el terminal terrestre.
- Tener en cuenta las **deficiencias detectadas** en las encuestas a los trabajadores para los **procesos de selección y capacitación del personal**.
- Aplicar las **estrategias, objetivos y acciones** propuestas con el fin de eliminar las problemáticas resultantes del procesamiento de las encuestas aplicadas a los usuarios.
- **Actualizar la propuesta de estrategias, objetivos y acciones** sobre la base de los resultados obtenidos cada vez que se realice la evaluación de la calidad del servicio al cliente.



MUCHAS
GRACIAS

