



---

# Análisis de la calidad de los servicios que ofrece el Terminal Terrestre de Guayaquil

## Analysis of the Quality of the Services Offered by the Guayaquil Land Terminal

Hellen Walleska Guamán Loza\*, Marcelo Javier Bastidas Jiménez\*

Received: June 10, 2025

Approved: July 20, 2025

Guamán, H., Bastidas, M. (2025) Análisis de la Calidad de los servicios que ofrece el Terminal Terrestre de Guayaquil. *Espirales. Revista multidisciplinaria de investigación científica*, Vol. 9, No. 3. 38-55

### Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la calidad de los servicios que ofrece la Terminal Terrestre de Guayaquil a los ciudadanos. El alcance del artículo es descriptivo, no experimental y de enfoque mixto, ya que se implementaron herramientas cuantitativas y cualitativas. Se recolectaron datos a través de encuestas a 385 ciudadanos que utilizan los servicios brindados por la terminal y se realizaron entrevistas a expertos en atención al cliente. Los resultados revelaron que en general los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios, aunque se identificaron áreas de mejoras, como mantenimiento y limpieza de los baños, puntualidad y seguridad de los buses, mejora de salas de espera. Aunque la mayoría de los servicios son considerados aceptables, se recomienda implementar mejoras específicas para cumplir completamente con las expectativas de los usuarios y fortalecer la reputación de la terminal.

**Palabras clave:** Servicio, Calidad, atención al cliente, satisfacción, terminal terrestre

---

\* Estudiante Universidad Politécnica Salesiana  
hguamanl2@est.ups.edu.ec, <https://orcid.org/0009-0007-6702-1032>

\* Doctor Universidad Politécnica Salesiana  
mbastidas@ups.edu.ec <https://orcid.org/0000-0001-6448-1286>

## Abstract

The objective of this research was to analyze the quality of the services offered by the Guayaquil land terminal to citizens. The scope of the article is descriptive, non-experimental and mixed-approach, since quantitative and qualitative tools were implemented. Data were collected through surveys of 385 citizens who use the services provided by the terminal and interviews were conducted with customer service experts. The results revealed that in general users are satisfied with the services, although areas of improvement were identified, such as maintenance and cleaning of bathrooms, punctuality and safety of buses, improvement of waiting rooms. Although most services are considered acceptable, it is recommended to implement specific improvements to fully meet user expectations and strengthen the terminal's reputation.

**Keywords:** Service, Quality, customer service, satisfaction, land terminal

## Introducción

En la actualidad debido a la globalización y la competencia en los mercados, la gestión de calidad es crucial para el éxito de cualquier empresa u organización a nivel mundial, ya sea en la industria o en el sector de servicios (Macias Villacreses, Martinez Llauca, & Lino Mero, 2022). En el mercado nacional e internacional, los consumidores actuales no solo buscan productos de calidad, sino que también demandan un servicio excelente, este requisito es fundamental para el éxito de muchas empresas y el progreso de numerosos países.

La calidad del servicio es un conjunto de estrategias y acciones diseñadas para mejorar el servicio al cliente y la relación entre consumidores y marcas (Peña Ponce, Sanchez Chancay, & Sancan Lopez, 2022); A su vez, se define como la diferencia entre las expectativas del cliente y sus percepciones tras haber experimentado un servicio (Silva Treviño, Macias Hernandez, Tello Leal, & Delgado Rivas, 2021). Así, se puede mencionar que la calidad del servicio se refiere a cuán efectivamente una empresa satisface y cumple con las expectativas del cliente, representando una valoración de la excelencia que los consumidores perciben al recibir dicho servicio.

La importancia de brindar un excelente servicio no es algo nuevo en el mundo empresarial, los clientes siempre han demandado un trato excepcional y atención al contratar un servicio, esto incluye factores como la confiabilidad, la calidad, cumplir con tiempos adecuados, ofrecer precios justos y mantener una constante innovación (López Parra, 2014). Por lo tanto, las empresas deben entender el proceso de la experiencia del cliente y su percepción del servicio utilizado para ofrecer una mejor calidad, satisfacer a los clientes actuales y poder atraer a nuevos (Moncayo Serrano & Pillacela Pillacela, 2021). Así, los clientes son esenciales para cualquier organización, ya que proporcionan ingresos y contribuyen al éxito al proporcionar retroalimentación valiosa.

Según (Pakurar , Hossam , Nagy, & Popp, 2019) las empresas que aspiran a competir, avanzar y expandirse dependen de calidad del servicio y satisfacción de los consumidores. Asegurar la calidad del servicio de una empresa no solo influye en el agrado del consumidor, sino que también tiene efectos positivos, como la reputación, la diferenciación respecto a otras empresas y un buen posicionamiento en el entorno económico (Sánchez, 2020).

Con el tiempo, las empresas que ofrecen un servicio han estado implementando y desarrollando enfoques, métodos y técnicas para garantizar la calidad. Sin embargo, todavía existen obstáculos en las empresas que limitan la implementación de un sistema de gestión de calidad, estos factores pueden ser internos o externos. (Macías Villacreses, Martínez Llauca, & Lino Mero, 2022)

En el sector del transporte, las terminales terrestres son esenciales para el movimiento masivo de personas y mercancías, lo cual es indispensable para la sociedad. Por lo tanto, es fundamental que estas terminales brinden servicios de alta calidad para el bienestar de los usuarios. En Ecuador la mayoría de las terminales terrestres no operan como un sistema integrado y eficiente que satisfaga los requisitos de accesibilidad, capacidad y movilidad, ni brindan servicios complementarios confiables y seguros. (Vilela Mera, 2015). En particular la Terminal Terrestre de Guayaquil es reconocida como la estación de autobuses más grande del Ecuador y el principal centro de transporte para quienes desean explorar el país y sus alrededores, su relevancia no solo radica en la cantidad de personas que transitan por sus instalaciones, sino también en la calidad de los servicios que ofrece a sus usuarios.

En este contexto, es fundamental evaluar la calidad de los servicios que ofrece, ya que esto tiene un impacto directo en la movilidad urbana, satisfacción de los usuarios y en la imagen de la ciudad, por lo tanto, el objetivo de este artículo es analizar la calidad de los servicios que ofrece la terminal terrestre de Guayaquil a los ciudadanos.

A lo largo del tiempo, numerosos autores han investigado la gestión de la calidad definiéndola con base en los hallazgos de sus estudios. Utilizan conceptos establecidos en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como una herramienta esencial para optimizar los procesos de planificación, control, aseguramiento y mejora en una organización empresarial. (Hernandez Palma, Barrios Parejo, & Martínez Sierra, 2018). Para autores como (Deming, 1986) la calidad implica convertir las necesidades y expectativas del cliente en algo medible y cuantificable, por lo cual el consumidor estaría dispuesto a pagar asegurando su satisfacción. Para (Juran, 1961) consiste en la ausencia de deficiencias o defectos, basándose en las necesidades de los clientes, por último (Crosby, 1994) considera que consiste en cumplir con los requerimientos, los cuales deben estar claramente especificados para evitar malentendidos, la detección de no conformidades indica una falta de calidad.

Hoy en día, la calidad se percibe como un principio ético globalmente aceptado, reflejado en casi todos los aspectos de la vida humana y las organizaciones. Como resultado, mejora la competitividad de las empresas, perfecciona los activos intangibles y detecta errores en los procesos productivos. (Flores Arocutipa, Machaca Mamani , &

Chauana Lipa, 2020). En cambio, el servicio es un ciclo de actividades que se forma en el momento de la interacción entre los recursos físicos de la empresa, organización que ofrece dicho servicio, y quien lo recibe, como solución a los problemas que el cliente necesite resolver. (Moncayo Serrano & Pillacela Pillacela , 2021)

Debido al aumento en la oferta de servicios y al reconocimiento de la calidad como un factor competitivo, surge el concepto de calidad del servicio, el cual se integra en las operaciones de la empresa y se consolida como una herramienta esencial de marketing. (Valencia Báez, 2022). Con el tiempo se ha convertido en algo esencial para que las empresas puedan competir en el ámbito global, se debe a las implicaciones positivas que tiene en los resultados financieros, beneficiando a las empresas que se comprometen con dichos procesos. Así, la calidad en los servicios se convierte en un elemento importante y estratégico para el éxito a largo plazo de una empresa, ya que proporciona una ventaja competitiva, independientemente del tipo de negocio o sector económico al que pertenezcan. Además, es un factor influyente en las compañías exitosas, ya que la percepción del cliente sobre los servicios de la empresa es de vital importancia.

La Terminal ha pasado por diversas remodelaciones a lo largo del tiempo, evolucionando para adaptarse a las crecientes necesidades de los viajeros, y mantenerse al día con los avances tecnológicos y las tendencias en transporte (TTG, 2024). Es considerado como uno de los principales centros logísticos más importantes del Ecuador, desempeñando un papel esencial en la conectividad y movilidad del país, facilitando no solo el traslado de personas entre las distintas provincias, si no también actuando como un punto clave para el comercio y la economía (FTTG, Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, 2024). La terminal funciona como un eje esencial para el transporte y traslado de mercancías entre las provincias, lo cual es fundamental para el comercio, turismo y desarrollo económico del país, también representa un centro de servicios que mejora la calidad de vida de los ciudadanos proporcionando una variedad de comodidades en un solo sitio.

La Terminal cuenta con un centro comercial en el cual realizan operaciones 124 locales comerciales, 143 islas interiores y exteriores, 6 agencias bancarias, 2 supermercados y 2 megatiendas. El horario de atención de los locales comerciales es de 9:00 hasta las 20:00, mientras que el patio de comida atiende hasta las 22:00. Además, ofrece servicio de taxi seguro, 227 espacios de parqueo, puntos de información, seguridad interna y externa durante las 24 horas del día, con el respaldo de la Policía Nacional (FTTG, Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, 2023). Según (Norero Santos, 2024) director comercial del Terminal, la política de la terminal se orienta a funcionar como un outlet, permitiendo que las marcas puedan traer sus productos a precios más bajos y promuevan campañas de ventas masivas. La gestión comercial es fundamental para atraer más visitantes mediante campañas y estrategias de marketing, que optimicen la experiencia de los usuarios.

La Terminal ofrece rutas interprovinciales e internacionales mediante noventa cooperativas que operan hacia y desde todas las provincias del Ecuador. Entre las rutas

internacionales más populares se encuentran destinos como Lima, Bogotá y Santiago, mientras que las rutas interprovinciales más frecuentes son destinos como Quito, Cuenca, Manta y Loja. Los precios de los pasajes varían según el destino y se ofrecen descuentos para ciertos grupos de pasajeros (TTG, 2024).

La terminal brinda servicios esenciales a los viajeros para asegurar una experiencia segura, cómoda y eficiente.

- Salas de espera: Se encontrarán áreas que brindan una experiencia integral positiva para el usuario, brindando un entorno más confortable y cálido.
- Wifi gratuito: Proporciona acceso gratuito a internet para que los usuarios se mantengan conectados durante su estancia.
- Baños y duchas: Los usuarios pueden encontrar baños públicos en varias áreas del terminal, así como duchas disponibles para su uso.
- Centros de información: Este servicio ofrece información adicional sobre destinos y actividades turísticas en Guayaquil, hay personal capacitado que brinda asistencia y recomendaciones.
- Servicios asistidos: Ofrecen servicios de asistencia gratuitos a personas de grupos vulnerables, como personas de tercera edad y personas con discapacidades.
- Señalización: Dispone de las señalizaciones necesarias, que facilitan al usuario orientarse y encontrar fácilmente los servicios que requiere.

La seguridad y el orden son dos factores esenciales para asegurar un entorno seguro y confiable en cualquier terminal de transporte. Por esta razón, el Grupo de Inteligencia de la Terminal compuesto por 12 agentes de seguridad, se encargan de vigilar áreas específicas y proporcionar apoyo operativo y estratégico a organismos de control como la Policía Nacional, Segura EP, y en algunas ocasiones, a la Fuerzas Armadas. (FTTG, Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, 2024)

## Materiales y métodos

La presente investigación tiene un alcance descriptivo, ya que este tipo de estudio facilita el análisis de un fenómeno al examinar sus características y propiedades, así como los perfiles de las personas o comunidades en los que se manifiesta. (Armería Zavala & Arias Torres, 2019). Por otra parte, se trata de una investigación no experimental, dado que no se manipulan variables. El enfoque metodológico es mixto, ya que se implementaron herramientas tanto cuantitativas como cualitativas, que permitieron recopilar y analizar información. En términos generales se realizó una investigación descriptiva, no experimental y de enfoque mixto, en la cual se buscó analizar la calidad de los servicios que ofrece el terminal terrestre de Guayaquil a los ciudadanos.

La población considerada para este estudio fue de aproximadamente 15,106,080 personas, correspondiente al número estimado de usuarios que tuvo el Terminal Terrestre de Guayaquil en el año 2022. (FTTG, Fundación Terminal Terrestre de

Guayaquil, 2023). Para el tamaño de la muestra ajustada se aplicó un margen de error del 5% y una confianza del 95%, aplicando la fórmula de la población infinita lo que resultó en una muestra de 385 personas.

$$n: \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}$$

$$n: \frac{1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{0.05^2} = 385$$

Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios que brinda la Terminal Terrestre de Guayaquil, se emplearon encuestas las cuales fueron aplicadas a los ciudadanos que utilizan dichos servicios. Los cuestionarios fueron conformados por 8 preguntas cerradas, compartidas a través del formato de Google Forms. Las encuestas fueron fundamentales para obtener información valiosa, identificar áreas de mejora, saber la percepción del usuario y su satisfacción con el servicio brindado.

Adicional a esto se realizaron entrevistas a tres expertos en la calidad del servicio, lo que proporcionó información especializada desde un ámbito profesional, brindó varias perspectivas acerca del tema, a su vez estos datos ayudaron a identificar los factores que pueden influir en la percepción de los ciudadanos y a proponer estrategias para mejorar la calidad de los servicios en la Terminal Terrestre de Guayaquil.

## Resultados

Se aplicó encuestas a ciudadanos que utilizan los servicios del Terminal Terrestre de Guayaquil, para determinar su nivel de satisfacción. El grupo de edad predominante es el de 18-25 años representando el 47,01%, seguido por el grupo de 26-35 años con el 36,88%, sumando en conjunto el 83,89% del total. El grupo de 36-50 años representa el 10,13%, seguido del grupo de más de 50 años por el 4,16% y por último el grupo de menos de 18 años con el 1,82%. Esto indica que la mayoría de los encuestados son jóvenes adultos (18-35 años), lo que sugiere que es el grupo demográfico que más utiliza los servicios, o el que estuvo más dispuesto a participar en la encuesta, se puede observar que el 51,95% de los encuestados es del género femenino, lo que indica una ligera mayoría en la participación, en comparación al género masculino que representa el 48,05%.

Un 32,73% de los encuestados utilizan los servicios de forma diaria por sus actividades laborales o de estudio. Además, un 28,05% hace uso de los servicios una o dos veces a la semana, mientras que el 20% los utiliza una o dos veces al mes, y un 19,22% en ciertas ocasiones. Esto refleja que la mayoría de los usuarios recurren a los servicios con bastante regularidad.

Pregunta: Califique los siguientes aspectos relacionados con los servicios generales en el Terminal Terrestre de Guayaquil.

**Tabla 1:** Percepción de los usuarios de los servicios del TTG (servicios generales)

	Muy Satisfecho (1)	(2) Satisfecho	(3) Neutral	(4) Insatisfecho	Muy insatisfecho (5)	Total
Limpieza general del Terminal	8,05%	51,69%	32,47%	7,27%	0,52%	100,00%
Iluminación en las áreas comunes	13,51%	48,83%	32,21%	5,45%	0,00%	100,00%
Comodidad de las áreas de espera	5,19%	27,27%	43,90%	22,60%	1,04%	100,00%
Claridad de la señalización del Terminal	19,74%	43,64%	30,13%	5,97%	0,52%	100,00%
Limpieza y mantenimiento de los baños	6,23%	20,26%	36,36%	31,95%	5,19%	100,00%
Seguridad en el terminal	4,94%	40,26%	38,70%	15,06%	1,04%	100,00%
Disponibilidad de parqueos	7,53%	35,06%	45,45%	10,65%	1,30%	100,00%

La tabla 1 presenta los resultados sobre la percepción de los usuarios en relación con los servicios generales. Se destaca que la claridad de la señalización del terminal es el aspecto mejor valorado, con un 63,38% sumando los niveles de satisfecho y muy satisfecho. Le sigue la iluminación de las áreas comunes con un 62,34%, la limpieza general del terminal obtuvo un 45,19% y la disponibilidad de parqueos un 42,60%. Los aspectos con menor satisfacción son la comodidad de las áreas de espera y el mantenimiento y limpieza de los baños, con un 32,47% y 26,49% respectivamente, lo que sugiere la necesidad de mejora en estas áreas.

Pregunta: Califique los siguientes aspectos relacionados con los servicios de comida en el Terminal Terrestre de Guayaquil.

**Tabla 2:** *Percepción de los usuarios de los servicios del TTG (servicios de comida)*

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Diversidad de opciones de comida	17,14%	50,91%	29,87%	1,82%	0,26%	100%
Calidad de la comida	9,35%	58,96%	28,31%	3,38%	0,00%	100%
Atención del cliente	8,05%	54,81%	33,25%	3,64%	0,26%	100%
Limpieza de mesas	8,05%	50,39%	35,32%	5,71%	0,52%	100%
Ambiente de los locales de comida	5,45%	53,51%	36,36%	4,42%	0,26%	100%
Tiempo de espera de ser atendido	6,23%	37,66%	45,45%	9,87%	0,78%	100%

La tabla 2 presenta los resultados sobre la percepción de los usuarios en relación con los servicios de comida. Analizando los porcentajes de nivel de satisfacción, los criterios se ordenan de la siguiente forma; la calidad de la comida con un 68,05% siendo el aspecto mejor valorado, le sigue la diversidad de opciones de comida con el 68,31%, la atención al cliente obtuvo un 62,86%, mientras que el ambiente de los locales un 58,96%, el 58,44% consideran que la limpieza de las mesas es aceptable. Sin embargo, el tiempo de atención es el aspecto menos valorado, con un 43,90%, lo que sugiere que las demoras varían según el local.

Pregunta: Califique los siguientes aspectos relacionados con los servicios de buses y viajes en el Terminal Terrestre de Guayaquil.

**Tabla 3:** Percepción de los usuarios de los servicios del TTG (servicios de buses y viajes)

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total
Claridad de la información de horarios y destinos	8,57%	40,00%	39,48%	11,43%	0,52%	100%
Señalización dentro del terminal	9,09%	58,96%	27,79%	4,16%	0,00%	100%
Atención de los vendedores de boletos	7,53%	53,77%	34,81%	3,64%	0,26%	100%
Amabilidad de los choferes	4,94%	47,79%	42,34%	4,94%	0,00%	100%
Puntualidad de los buses	7,27%	24,68%	42,34%	23,90%	1,82%	100%
Seguridad durante el viaje	4,16%	27,53%	43,90%	21,82%	2,60%	100%
Precio del pasaje en relación con la calidad del servicio	4,42%	31,17%	51,17%	11,95%	1,30%	100%

La tabla 3 presenta los resultados sobre la percepción de los usuarios en relación con los servicios de buses y viajes. Al analizar los porcentajes de satisfacción, los criterios se ordenan de la siguiente manera; la señalización del terminal es el aspecto mejor valorado con un 68,05%, seguido por la atención de los vendedores de boletos con un 61,30%, la amabilidad de los choferes con el 52,73% y la claridad de la información de horarios y destinos con un 48,7%. Por otro lado, los aspectos menos valorados, son el precio del pasaje en relación con la calidad del servicio con un 45,58%, la puntualidad de los buses con el 31,95% y por último la seguridad del viaje con el 31,96%, lo que indica que estas áreas requieren mejoras significativas.

Pregunta: Califique los siguientes aspectos relacionados con los servicios de atención al cliente en el Terminal Terrestre de Guayaquil.

**Tabla 4:** *Percepción de los usuarios de los servicios del TTG (servicios de atención al cliente)*

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Amabilidad del personal	5,97%	41,82%	49,35%	2,86%	0,00%	100%
Atención y ayuda brindada por el personal administrativo	7,01%	37,14%	52,47%	3,38%	0,00%	100%
Eficiencia del personal de seguridad	3,90%	33,77%	58,70%	3,38%	0,26%	100%
Rapidez en la respuesta a solicitudes o quejas	4,68%	24,94%	58,96%	10,91%	0,52%	100%
Disponibilidad de personal en horarios nocturnos	7,01%	35,84%	48,05%	8,31%	0,78%	100%

La tabla 4 presenta los resultados sobre la percepción de los usuarios en relación con la atención del cliente. Al analizar los porcentajes de satisfacción, los criterios se ordenan de la siguiente manera; la amabilidad del personal con el 47,79% siendo el aspecto mejor calificado, seguido por la atención y ayuda brindada por el personal administrativo con el 44,16%, la disponibilidad de personal en horarios nocturnos con el 42,86%, la eficiencia del personal de seguridad con el 37,66%, mientras que la rapidez en la respuesta de solicitudes y quejas con el 29,61% siendo el aspecto con menos satisfacción por parte de los usuarios.

El 28,8% de los usuarios considera que, en una escala del 0 al 10, el servicio merece una calificación de 7, mientras que el 27,8% lo valora con un 8, el 15,1% lo valora con un 9, por otro lado, el 14,3% con una calificación de 6, el 6,2% con un 5 y solo el 3,6% consideran que los servicios brindados son perfectos, el 24,68% de los encuestados son clientes detractores, que son aquellos que no se sienten satisfechos, tuvieron experiencias negativas con los servicios y no recomendarían los servicios. El 18,70% son usuarios promotores lo cual indica que son leales y ofrecen comentario de los servicios. Por otro lado, el 56,62% son usuarios pasivos es decir que usan los servicios que realmente necesitan.

Según el análisis de los resultados cuantitativos, pese a que la mayoría de los factores fueron evaluados de manera positiva, se evidencia que hay áreas que deben ser mejoradas. Entre los resultados más impactantes se encuentra que hay un descontento por parte de los usuarios con respecto al mantenimiento y limpieza de los baños,

indicando que a pesar de que hubo una remodelación, la limpieza no sigue siendo la adecuada. Por otro lado, en los servicios de buses y viaje, con respecto a la seguridad y puntualidad de los buses, los ciudadanos indicaron tener una posición neutral, sin embargo, son factores que se deben reforzar, para poder brindar un mejor servicio. Por el lado de los servicios de comida, fueron los mejores evaluados, mostrando una satisfacción en los ciudadanos. Se concluyó también que el 56,52% son usuarios pasivos, que utilizan los servicios de la Terminal porque los requieren en su vida diaria, ya sea por trabajo o estudios.

Un estudio realizado por (Revelo Sanchez, 2017) en la Terminal Terrestre de Latacunga acerca de los servicios ofrecidos, destaca que la calidad de los servicios es deficiente, por la resistencia al cambio por parte de los colaboradores, falta de seguridad en los buses, falta de señalización, infraestructura y falta de mantenimiento en los servicios sanitarios. Por otro lado (Ulloa Vanegas, 2019), en su investigación sobre la percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios en la Terminal Terrestre de Cuenca, resalta que los servicios ofrecidos son aceptables, sin embargo, se destacaron tres factores a mejorar; los servicios sanitarios, la seguridad dentro del terminal y la infraestructura. (Esparza Paz, Villalva Guanga, Mendoza Olmedo, Huilca Herrera , & Mendez Olan, 2018) Mencionan que el usuario puede experimentar una satisfacción deficiente debido a la falta de personal capacitado y de condiciones óptimas, ya sea por razones organizacionales, administrativas o de infraestructura. En base a las investigaciones citadas y los resultados obtenidos, los factores que más afectan en la calidad del servicio en las terminales son el estado de los baños, zonas de espera, falta de información seguridad, el nivel de atención al usuario y la infraestructura. De esta forma el enfoque en el cliente, la definición de roles, responsabilidades en la organización, así como la evaluación y mejora de los aspectos negativos, son necesarios para garantizar la calidad del servicio (Quiroz Ramos, 2019).

## Conclusiones

Los factores que influyen en la calidad del servicio incluyen tanto aspectos físicos, como la seguridad, limpieza de las áreas comunes, infraestructura, como aspectos relacionados con la prestación del servicio, tales como la claridad de la información, tiempos de respuesta a quejas y consultas, y la atención al cliente. Asimismo, la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de sus necesidades son fundamentales para evaluar la calidad del servicio.

Los resultados de las encuestas revelaron que un 32,73% de los usuarios utilizan los servicios de forma diaria por sus actividades laborales o de estudio, por ende, es de importancia brindar servicios de calidad. Se destaca que la mayoría de los usuarios están satisfechos con los servicios generales, sin embargo, sugieren que debería de existir un área de espera cerca de las boleterías. Además, algunos mencionan que durante las horas pico, la limpieza de los baños no es la mejor, lo que indica la necesidad de fortalecer el mantenimiento, especialmente en periodos de alta concurrencia. Los usuarios valoran la variedad de opciones de comida y están satisfechos con la calidad y la atención, aunque esto varía mucho entre los diferentes

locales, con respecto al tiempo de espera es algo que debe mejorarse, ya que muchos usuarios señalan que, en las horas de alta demanda, suele demorar mucho. En relación con los servicios de buses y viajes, los usuarios comentan que la señalización dentro del terminal es en su mayoría clara, lo que les permite orientarse fácilmente entre los diferentes establecimientos. Sin embargo, algunos encuestados señalan que la puntualidad y la seguridad de los buses necesitan mejoras, sugiriendo que cada cooperativa debería enfocarse en optimizar estos aspectos para que el precio y la calidad del servicio resulten más competitivos. Los usuarios que tienen interacción con el personal fuera de las áreas previamente mencionadas aprecian notablemente la amabilidad y la disposición para brindar ayuda. Con respecto al nivel de recomendación de los servicios de la Terminal Terrestre de Guayaquil, un 56,52% son considerados usuarios pasivos, es decir que están satisfechos, aunque no entusiasmados. Se puede afirmar que la mayoría de los servicios ofrecidos por la terminal son satisfactorios y de buena calidad, aunque existen áreas que requieren mejoras. Por ello, se sugiere implementar acciones específicas para cumplir plenamente con las necesidades y expectativas de los usuarios, lo que también contribuiría a reforzar la reputación de la terminal como un referente en el transporte

.....

## Referencias

- Silva Treviño, J., Macias Hernandez, B., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. CienciaUAT. Obtenido de <https://revistaciencia.uat.edu.mx/index.php/CienciaUAT/article/view/1369>
- Peña Ponce, D., Sanchez Chancay, M., & Sancan Lopez, L. (2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*. reciMundo. Obtenido de <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626/2085>
- López Parra, M. (2014). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. El Buzón de Pacioli. Obtenido de

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>

Macias Villacreses, T. L., Martinez Llauca, G., & Lino Mero, H. (2022). *La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador*. Jipijapa: Polo del Conocimiento. Obtenido de file:///C:/Users/LABORATORIO%20D1/Downloads/Dialnet-LaCalidadEnElServicioYSatisfaccionDelClienteEnElSe-8399856.pdf

Vilela Mera, P. (2015). *La calidad de servicios del terminal terrestre de la Ciudad de Esmeraldas*. Esmeraldas: Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes.

Flores Arocutipa, J., Machaca Mamani, J. C., & Chauana Lipa, R. (2020). *Percepción de la calidad y satisfacción en discentes de la escuela de Administración de la UNAJMA-APURÍMAC*. Revista Ciencia y Tecnología. Obtenido de <https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/173/155>

Hernandez Palma, H., Barrios Parejo, H., & Martinez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 179-195. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidad-6676025.pdf

Deming. (1986). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology.

Juran, J. (1961). *Quality Control Handbook*. New York.

- Crosby, P. (1994). *La calidad no cuesta. El arte de ceriorarse de la calidad* . Compañía Editorial Continental.
- Guayaqlick. (22 de Agosto de 2023). *Guayaqlick*. Obtenido de Servicios de la Terminal Terrestre de Guayaquil: <https://guayaqlick.com/servicios-de-la-terminal-terrestre-de-guayaquil/>
- FTTG. (Enero de Abril de 2024). *Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil*. Obtenido de Informe de Redición de Cuentas: <https://www.ttg.ec/wp-content/uploads/2024/04/Informe-Rendicion-Cuenta-FTTG-2023.pdf>
- Armería, L. (2020). Estudio descriptivo sobre el uso de la tecnología educativa en el nivel de primaria para acceder a la sociedad del conocimiento. *Revista electrónica de investigación e innovación educativa*, 5(1).
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3).
- Ramos, C. (2020). Los Alcances de una investigación. *Revista de divulgación científica de la Universidad Indoamérica*, 9(3), 1-6.
- Hernández, A., & Soza, C. (2022). Diseño de Metodologías Mixtas una revisión de las estrategias para combinar. *Revista electrónica Humanas*(3).
- INEC. (2021). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Obtenido de

[https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2021/Trimestre-enero-marzo-2021/Trimestral%20enero-marzo%202021\\_Mercado\\_Laboral.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2021/Trimestre-enero-marzo-2021/Trimestral%20enero-marzo%202021_Mercado_Laboral.pdf)

TTG. (2024). *Terminal Terrestre de Guayaquil*. Obtenido de Terminal Terrestre de Guayaquil:  
<https://terminalterrestredeguayaquil.com/>

FTTG. (10 de Marzo de 2023). *Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil*. Obtenido de Informe de redición de cuentas 2022:  
<https://ttg.ec/Transparencia/pdf/2023/RDC2023/Informe%20de%20Gestion%20FTTG%202022-signed%201.pdf>

Norero Santos, J. (19 de Febrero de 2024). *Alcaldía de Guayaquil*. Obtenido de Centro Comercial Terminal Terrestre mejora su infraestructura y logra que nuevas empresas ofrezcan sus servicios a los 140.000 visitantes diarios:  
<https://www.guayaquil.gob.ec/centro-comercial-terminal-terrestre-mejora-infraestructura-logra-nuevas-empresas-ofrezcan-servicios-visitantes-diaros/>

Guayaqlick. (5 de Abril de 2024). *Guayaqlick*. Obtenido de El Grupo de Inteligencia de la Terminal (GIT) de Guayaquil, puntal en seguridad: <https://guayaqlick.com/el-grupo-de-inteligencia-de-la-terminal-git-de-guayaquil-puntal-en-seguridad/>

García Morocho, J., & Martillo Pilay, G. (2024). *Análisis de la ley organica para el fortalecimiento de la economía familiar*

*en la ciudad de Guayaquil.* Guayaquil:  
Dspace. Obtenido de  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/28001/1/UPS-GT005432.pdf>

Armería Zavala, L., & Arias Torres, D. (2019). *estudio descriPtivo sobre el uso de la tecnología educativa en el nivel de Primaria Para acceder a la sociedad del conocimiento.* Revista electronica de investiagcion e innovacion educativa. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/343295349\\_Estudio\\_descriptivo\\_sobre\\_el\\_uso\\_de\\_la\\_tecnologia\\_educativa\\_en\\_el\\_nivel\\_de\\_primaria\\_para\\_acceder\\_a\\_la\\_sociedad\\_del\\_conocimiento](https://www.researchgate.net/publication/343295349_Estudio_descriptivo_sobre_el_uso_de_la_tecnologia_educativa_en_el_nivel_de_primaria_para_acceder_a_la_sociedad_del_conocimiento)

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2005). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.

Valencia Báez, J. (2022). *Estudio exploratorio sobre la calidad del servicio de los supermercados en línea de la ciudad de Quito.* Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34585/1/018%20MT.pdf>

Moncayo Serrano, D., & Pillacela Pillacela, R. (2021). *Percepción de los usuarios acerca de la calidad de servicios que brinda la empresa de internet Gonet de la ciudad de Cuenca.* Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21469/1/UPS-CT009444.pdf>

Macías Villacreses, T., Martínez Llauca, G., & Lino Mero, H. (2022). *La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el*

sector ferretero Ecuador. Jipijapa:  
Dialnet.

Miguel Davila, J., & Florez Romero, M. (2009). *Calidad de servicio percibida por clientes de entidades bancarias de Castilla y León y su repercusión en la satisfacción y la lealtad a la misma*. Dialnet. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3104702>

Huamani Arone, J., & Bejar Callañaupa, I. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4834-4848. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3783>

Ulloa Vanegas, D. (2019). *Percepcion d elos usuarios acerca de la calidad de los servicios que brinda la terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca*. Cuenca: Dspace. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17476/1/UPS-CT008341.pdf>

Revelo Sanchez, F. (2017). *Analisis de la calidad del servicio al cliente que brinda el Terminal Terrestre de Latacunga*. Sangolqui: ESPE. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/13561>

Esparza Paz, F., Villalva Guanga, M., Mendoza Olmedo, P., Huilca Herrera, I., & Mendez Olan, L. (2018). *Medicion de la calidad del servicio de terminales de transporte terrestre de pasajeros*. Riobamba: Revista Caribeña de Ciencias Sociales.

doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9623190>

Quiroz Ramos, S. (2019). *Calidad de servicio brindado en el Terminal Terrestre de Bagua*. Obtenido de <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/1830/Quiroz%20Ramos%20Sheyla%20Belissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>