



**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA
TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA”**

JENIFFER LEÓN PALOMO

EILINÉS PITALUA PINEDO

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARTAGENA, D. T. Y C.

2011



**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA
TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA”**

JENIFFER LEÓN PALOMO

EILINÉS PITALUA PINEDO

Proyecto de Grado presentado como requisito para optar el título de Administrador
de Empresas

ASESOR:

EMPERATRIZ LONDOÑO

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARTAGENA, D. T. Y C.

2011

ACEPTACIÓN

AGRADECIMIENTOS

Primero agradecemos a Dios por todos los dones entregados y que nos dieron las luces para entender y comprender los temas aprendidos.

A nuestros padres, hermanos, familia y amigos por dar siempre un consejo oportuno y guiarnos en el transcurso de nuestras vidas.

Agradecemos a la Universidad de Cartagena y sus profesores por las enseñanzas que nos permitieron llevar a cabo esta investigación, eslabón final con lo cual nos daría el orgullo de ser profesionales de la Administración de Empresas.

A la Profesora Emperatriz Londoño por sus acertadas tutorías y guías para emprender este trabajo de investigación

A los empleados administrativos, personal operativo y usuarios de la Terminal de Transporte de Cartagena de Indias, que nos dieron las respuestas a esta investigación.

A todos ellos un millón de gracias.

JENIFFER LEÓN PALOMO
EILINÉS PITALUA PINEDO

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	13
INTRODUCCIÓN	14
0. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
0.2 OBJETIVOS	19
0.2.1 OBJETIVO GENERAL	19
0.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
0.3 JUSTIFICACIÓN	19
0.4 CONCEPTUALIZACIÓN	20
0.5 MARCO TEORICO	22
0.5.1 CONTEXTO	22
0.5.2 CALIDAD EN EL SERVICIO	30
0.5.3 MODELO SERVQUAL	33

0.5.3.1	CATEGORÍA 1: ELEMENTOS TANGIBLES	34
0.5.3.2	CATEGORÍA 2: FIABILIDAD	35
0.5.3.3	CATEGORÍA 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	35
0.5.3.4	CATEGORÍA 4: SEGURIDAD	36
0.5.3.5	CATEGORÍA 5: EMPATÍA	37
0.6	ASPECTOS METODOLÓGICOS	38
0.6.1	TIPO DE ESTUDIO	38
0.6.2	FUENTE DE INFORMACIÓN	39
0.6.3	DELIMITACIÓN DEL TEMA	39
0.6.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	39
0.6.5	HERRAMIENTAS	42
0.6.6	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	43
0.6.7	FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	45
0.7	ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO	46
0.7.1	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	46
0.7.2	PRESUPUESTO	47
1	GENERALIDADES	48
1.1	TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA: SERVICIOS	49

1.1.1	Arriendo de locales por parte de la Terminal de Transporte para la operación de las diferentes empresas transportadoras.	50
1.1.2	Puesto de Información	56
1.1.3	Zonas de espera en ambos módulos.	57
1.1.4	Guarda Equipaje o Maletero	57
1.1.5	Servicio de encomiendas	58
1.1.6	Servicio sanitario (baños).	58
1.1.7	Restaurantes y Cafeterías.	59
1.1.8	Artesanías y Dulces Típicos de la región	60
1.1.9	Estación de taxis y autobuses	61
1.1.10	Cajero automático y seguridad.	62
1.1.11	PRUEBA DE ALCOHOLIMETRIA	63
1.1.12	Servicio de Hospedaje	63
1.2	Usuarios de la terminal de transporte de Cartagena: caracterización.	65
1.2.1	Características sociodemográficas	65
	Composición por género y edad	65
	Composición por género y ocupacion	67

	Composición por género y preparación académica	69
1.3	COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	71
1.3.1	Motivo de visita a la terminal de transporte de cartagena	71
1.3.2	Frecuencia de visita a la terminal de transporte de cartagena	73
1.3.3	Preferencia de empresa transportadora	75
1.3.4	Medio utilizado para llegar a la terminal	77
2.	PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA	80
2.1	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DEL TRAYECTO HACIA LA ENTRADA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE	80
2.2	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA AMPLITUD DE LOS PASILLOS	86
2.3	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA SALIDA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA	88
2.4	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA COMODIDAD DE LAS ZONAS DE ESPERA	91
2.5	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS CONDICIONES DE HIGIENE DE LOS PISOS DE LA TERMINAL	94
2.6	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA APARIENCIA E HIGIENE DE LOS BAÑOS	96
2.6.1	APARIENCIA DE LOS BAÑOS	97

2.6.2	CONDICIONES DE HIGIENE DE LOS BAÑOS	99
2.7	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LAS TAQUILLAS DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL UBICADAS EN LA TERMINAL	101
2.8	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA APARIENCIA Y COMODIDAD DE LOS BUSES	102
2.8.1	APARIENCIA DE LOS BUSES	104
2.8.2	COMODIDAD EN LOS BUSES	106
2.9	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SEÑALIZACIÓN EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE	108
2.10	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PRESTADO POR LOS TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE	111
2.11	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PRESTADO POR LOS EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS	113
2.12	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS EMPLEADOS DE LA TERMINAL	115
2.13	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ACTITUD DE COLABORACIÓN Y AYUDA DE LOS EMPLEADOS DE LA	117

	TERMINAL	
2.14	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PERSONAL QUE AYUDA CON EL EQUIPAJE	119
2.15	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL INTERÉS DE LOS EMPLEADOS DE LA TERMINAL POR CONOCER SUS NECESIDADES	122
2.16	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SEGURIDAD OFRECIDA POR LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA	124
2.16.1	Seguridad de las pertenencias de los usuarios	124
2.16.2	Seguridad al momento de pagar el tiquete	126
2.16.3	Seguridad en cajeros electrónicos	128
3.	EXPECTATIVAS DEL SERVICIO EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA	132
3.1	EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS ACERCA DE SI LES GUSTARIA QUE LA TERMINAL DE TRANSPORTE REALIZARA UNA ZONA PEATONAL DESDE LA CALLE HASTA LA ENTRADA DE LA TERMINAL	133
3.2	EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS ACERCA DE LAS CONDICIONES HIGIENICAS DE LOS PISOS	135
3.3	EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS ACERCA	137

	CONDICIONES DE LOS BAÑOS	
3.4	EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DE LA COMODIDAD DE LOS BAÑOS PARA ADULTOS, NIÑOS Y DISCAPACITADOS.	139
3.5	EXPECTATIVA QUE TIENE LOS USUARIOS DE MEJORAR LA APARIENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA TERMINAL	141
3.6	EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS ACERCA DE CAPACITAR A LOS EMPLEADOS DE LA TERMINAL.	143
3.7	EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS ACERCA DE LAS PERSONAS QUE AYUDAN CON EL EQUIPAJE	145
3.8	EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DE LA SEÑALIZACION EN LA TERMINAL	147
3.9	EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO DE TAXI EN LA TERMINAL	149
3.10	EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DEL TIQUETEADO DE TAXI EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA	151
3.11	EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DE UNA SALA VIP EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA	154
3.12	MEJORAS URGENTES A LA TERMINAL DE TRANSPORTE A CONSIDERACIÓN DE LOS USUARIOS	156
4.	NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA	160
4.1	CALIFICACION PROMEDIO DE RESPUESTAS	161
4.2	RANKING DE CALIFICACIONES DE LA PERCEPCIÓN DEL	164

	SERVICIO	
4.2.1	Ranking de calificaciones de la percepción del servicio	164
4.2.2	Ranking de calificaciones de las expectativas del servicio	166
4.3	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN SU PERCEPCIÓN	168
4.4	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN SUS EXPECTATIVAS	170
5.	CONCLUSIONES	172
6.	RECOMENDACIONES	175
7	BIBLIOGRAFÍA	176
8.	ANEXOS	178

RESUMEN

La Terminal de Transporte de Cartagena, Sociedad Anónima, es una empresa de carácter privado constituida en 1982 que se rige por normatividad especial por hacer parte del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.

Por ser una entidad que muchos tienen que utilizar, alguna o muchas veces (pues por ley se concentra el servicio de transporte intermunicipal en un solo sitio, si no fuera así, habría mayor congestión en ciertas vías), debe tener la infraestructura adecuada para la prestación del servicio. Es privilegiada de tener demanda determinada, como todo servicio público y por esto debe ser regulado por Ley.

Sin embargo nos preguntamos ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio que perciben los clientes sobre el servicio de transporte intermunicipal de pasajeros en la Terminal de Transporte de Cartagena?

Las respuestas las obtuvimos utilizando la metodología SERVQUAL, en donde realizamos la calificación de los aspectos más importantes de los clientes encuestados tanto en percepciones como en expectativas, para encontrar los elementos que deben tener en cuenta la administración de la Terminal para mejorar la calidad del Servicio al Cliente.

PALABRAS CLAVE: Terminal de Transporte, Calidad del Servicio al Cliente, Percepción de clientes, Expectativas de clientes, SERVQUAL.

INTRODUCCIÓN

Siendo un tema muy importante para cualquier Gerente, el servicio al cliente conlleva una serie de análisis que son estudiados con diversas metodologías. La mayoría de empresas que tienen éxito en sus mercados actualmente las utilizan para mejorar la capacidad de respuesta; estas destinan un presupuesto y personal en una política, programa o proyecto enfocado a conocer a su cliente y satisfacer mejor sus necesidades.

En esta investigación, se toca el tema de Calidad en el Servicio más exactamente en la Terminal de Transporte de Cartagena utilizando el Modelo SERVQUAL como metodología de investigación, por ser ampliamente usado en el mundo entero para hacer este tipo de mediciones.

En el capítulo 0, Se realiza un abordaje al problema y describimos los alcances de esta investigación.

En el capítulo 1, se realiza una descripción general de los servicios prestados por la Terminal de Transporte de Cartagena y se realiza una caracterización de los usuarios.

En el capítulo 2, Se establece la percepción de los usuarios acerca del servicio prestado por la Terminal.

En el capítulo 3, Se identifican las expectativas de los usuarios para la mejora del servicio prestado por la Terminal.

En el capítulo 4, Se determina el nivel de satisfacción de los usuarios, contrastando las percepciones de los usuarios con sus expectativas.

En el capítulo 5, Conclusiones de la investigación y Recomendaciones a la administración del a Terminal.

0. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

0.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas están atravesando cambios importantes en la última década, producidos, entre otros, por la globalización de la economía, las innovaciones tecnológicas y las mayores exigencias de los usuarios. Estos cambios conllevan la adaptación de las empresas y a estrategias de competencia por la participación en los mercados, que se manifiestan principalmente en la forma como llegan a sus clientes y que han hecho que el servicio sea una de las armas que tienen las compañías que son líderes en el mercado.

A través de estas evidencias, la calidad del servicio se ha constituido como un factor esencial para la competitividad y requisito indispensable para el éxito comercial en los mercados actuales y tanto es su importancia, que toda empresa de servicios que desee la aprobación del mercado debe tener una directriz orientada a mejorar la calidad de su prestación. Como empresa de servicios, la Terminal de Transporte de Cartagena no es la excepción.

La Terminal de Transporte de Cartagena, Sociedad Anónima, es una empresa de carácter privado constituida en 1982 que se rige por normatividad especial por hacer parte del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera. El objeto de la Sociedad es de “contribuir al desarrollo del Transporte de la ciudad de Cartagena, para efectos socios-urbanísticos, de control de la actividad transportadora, mejoramiento del servicio mediante la construcción y explotación económica de una terminal de transporte de pasajeros, y por medio

de la organización de un servicio de turismo, parqueaderos y demás servicios que guardan relación de medio a fin con el objeto social principal”.¹

Dada la importancia del transporte público de pasajeros en Colombia, el Gobierno nacional expidió los decretos 170 a 176 de febrero 5 de 2001, con los cuales no sólo buscaba reglamentar el transporte público terrestre automotor de carga y pasajeros, sino también impulsar mecanismos que fomenten una mayor calidad en la prestación del servicio:

- Decreto 170 reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor en la cual especifica las normas de servicio de colectivos, metropolitano, distrital y municipal de pasajero del servicio terrestre automotor.
- Decreto 171 reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.
- Decreto 172 reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros en taxis.
- Decreto 173 reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor de carga.
- Decreto 174 reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial.
- Decreto 175 reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor mixto.
- Decreto 176 establece las obligaciones de las empresas de transporte terrestre automotor

Por lo anterior, las terminales de transporte de Colombia han atendido estos lineamientos y se han dado la tarea de mejorar la calidad del servicio, precisamente por ser un servicio público esencial y no es desconocido que existen quejas de usuarios con respecto a información de viajes, infraestructura, etc.

¹ Pagina Web: <http://www.terminaldecartagena.com>. Vista en agosto de 2010.

En la ciudad de Cartagena, en la práctica, el sector de transporte público intermunicipal de pasajeros desde esta ciudad², especialmente los buses que operan en la Terminal de Transporte de Cartagena, no ha estado exento de estos inconvenientes. Considerando que es necesario estimar las dimensiones de satisfacción real de las necesidades en el servicio de transporte intermunicipal, según la percepción y expectativas de los usuarios, pues hace parte esencial del mejoramiento infraestructural de la ciudad, es muy pertinente preguntarse:

- ¿Qué percepciones tienen los clientes sobre la calidad del servicio de transporte público intermunicipal de pasajeros en la Terminal de Transporte de Cartagena?
- ¿Cuáles son las expectativas de los clientes para la mejora de la calidad del servicio de transporte público intermunicipal de buses que parten de la ciudad de Cartagena?

Para responder a esas preguntas se propone la presente investigación, pues los resultados del estudio servirán para que la Terminal de Transporte de Cartagena y las empresas de buses dedicados al transporte público intermunicipal de pasajeros, evalúen la calidad de sus servicios y con base en sus resultados formulen estrategias de mejoramiento.

Por lo anterior se plantea el siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio que perciben los clientes sobre el servicio de transporte intermunicipal de pasajeros en la Terminal de Transporte de Cartagena?

² Constituido por buses, busetas, microbuses y automóviles.

0.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

0.2.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la calidad del servicio del transporte intermunicipal de pasajeros ofrecido en la Terminal de Transporte de Cartagena, según interpretación de los usuarios del servicio, contrastando expectativas y percepciones.

0.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio del servicio de transporte público intermunicipal de pasajeros en la Terminal de Transporte de Cartagena.
- Identificar las expectativas de los clientes sobre la calidad del servicio del servicio de transporte público intermunicipal de pasajeros en la Terminal de Transporte de Cartagena.
- Descubrir el nivel de satisfacción de los clientes del servicio de transporte público intermunicipal de pasajeros en la Terminal de Transporte de Cartagena.

0.3. JUSTIFICACIÓN

El estudio sobre la evaluación de la calidad del servicio prestado por el sector del transporte intermunicipal de pasajeros en la Terminal de Transporte de Cartagena, se justifica por las siguientes razones:

- Según indagación preliminar para este estudio no se han encontrado investigaciones sobre calidad del servicio del transporte intermunicipal en la Terminal de Transporte de Cartagena.
- Por hacer parte esencial de los servicios públicos protegidos por la ley y que a su vez propenden por la competitividad de la ciudad, es importante conocer las fortalezas y debilidades que perciben los clientes de los servicios del sector transportador intermunicipal en la Terminal de Transporte de Cartagena.
- Los Directivos del sector en referencia necesitan formular estrategias de mejoramiento del servicio con base en indicadores de calidad del servicio.

Adicional a esto, se sustenta en el impacto que tendrá en el sector, pues los resultados del mismo servirán para mejorar la calidad del servicio prestado por el sector transportador intermunicipal de pasajeros en la Terminal de Transporte de Cartagena. A nivel interno el plan de mejora fortalece la cultura organizacional mediante la mejora en las competencias de empleados y directivos y posteriormente es factor multiplicador de clientes, por la comunicación de sus buenas experiencias a otras personas antes no usuarias lo que hace que se animen a utilizar estos servicios, generando mayor competitividad.

Finalmente, cabe anotar que para el desarrollo del trabajo, se cuenta con la disponibilidad de tiempo, acceso a la información, recursos humanos, físicos y financieros para la ejecución del proyecto.

0.4. CONCEPTUALIZACION

El desarrollo de esta investigación, está enmarcado dentro de los lineamientos propuestos por el modelo SERVQUAL, para las variables: percepción de la calidad de servicio y expectativas de los clientes. Este modelo consta de las siguientes categorías:

Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación.
- Fiabilidad. Habilidad para ejecutar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta. Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.
- Seguridad. Conocimiento y atención mostrada por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- Empatía. Atención individualizada que ofrecen las empresas a los clientes.

0.5. MARCO TEÓRICO

0.5.1. CONTEXTO

En el contexto actual de los negocios, el cambio hace parte de la normalidad y la adaptación no solo es necesaria sino esencial para atraer a los consumidores como objetivo tangible de los planes de maximización de beneficios de las empresas.

Las empresas hoy día están a la merced de estos cambios y no se pueden quedar estancadas en antiguas formas de operación y venta, de la misma forma como no pueden operar con el funcionamiento de viejos equipos. Las empresas deben confiar en modernos procesos de administración para ajustarse a la globalización y a estándares internacionales de competitividad, de otra manera no sobrevivirá en el mercado.

Por esto, la capacidad de cambio de una organización es un factor clave para su buen funcionamiento tanto a corto como a largo plazo. Estas capacidades se refieren de adoptar rápida y eficazmente cambios en todos los sistemas de la organización.

Podemos interpretar con esta afirmación que los negocios que ganarán clientes serán aquellos que puedan asimilar mejor, entre otros, la forma de interrelacionarse de las personas, los cambios políticos, la tecnología más reciente, etc., y se preparen por sí mismos para cambiar ante nuevas oportunidades.

En este sentido, es claro que la dinámica moderna en los negocios emplea un enfoque de administración del cambio que busca el denominado posicionamiento, y que brinda una amplia estructura destinada al control del cambio en los mismos.

Precisamente por esta razón: "Hoy se cree que la empresa debe mirar su entorno, pues lo externo influye en el proceso administrativo y lo impele a tomar mecanismos o estrategias para prever. Esto es lo que muchos tratadistas llaman Revolución Gerencial".³

En esta dinámica de cambio también juega un papel importante mejorar la orientación hacia el cliente, pues en la época actual está claro que en toda empresa el cliente es considerado como el Rey, el que se tiene que complacer en todos los aspectos con la finalidad de que visite nuevamente al negocio. Luego, es menester entonces que los cambios se hagan de una forma integral, sin dejar escapar un solo detalle que perjudique la competitividad de la empresa. Al respecto, Lee G. Bolman y Terrence E. Deal, en el libro: "Organización y liderazgo", afirman que:

*"En resumen, las organizaciones más inciertas, turbulentas y ubicadas en entornos cambiantes desarrollarán arquitecturas más complejas. Se requieren nuevas especialidades y roles para enfrentar nuevos problemas que emergen. Una estructura con roles más especializados y diversificados demanda enfoques más elaborados y flexibles de coordinación lateral y vertical. Por lo tanto, la eficiencia de una organización depende de la manera en la cual su estructura se ajusta a las demandas del entorno."*⁴

Para entender más este punto es importante tener en cuenta que el proceso de cambio debe llevar implícito la creación y utilización de una serie de técnicas, modelos y conceptos que forman la base para apoyar el cambio. No obstante, en la actualidad, aunque exista la voluntad de cambio, las metodologías que se requieren para hacerlo no son muy aprovechadas, sobre todo en los pequeños y medianos negocios, por lo que estas empresas deben aprender a cambiar por sí

³ COVO TORRES, Augusto. Administración: introducción a lo básico. Tercera edición. Cartagena, septiembre de 1996. P. 205.

⁴ BOLMAN, Lee G. y DEAL, Terrence E. Organización y liderazgo. El arte de la decisión. Editorial Addison-Wisley Iberoamericana, S.A. Impreso en Estados Unidos, 1.995. P. 69 y 70

mismas de una manera más eficaz que en el pasado, como único factor obvio de crecimiento en el futuro. Como sostiene el investigador Humberto Serna Gómez: “Crear y desarrollar un amplio equipo de estrategias es un requisito indispensable para que las empresas sobrevivan en unos mercados más audaces y competitivos”.⁵

De esta manera la renovación empresarial de las compañías permitirá crear condiciones económicas y financieras propicias para mejorar significativamente la asignación de los recursos disponibles y la eficiencia en el logro de resultados. Pero esta misma base teórica implica la redefinición de las metas corporativas de la empresa, su posicionamiento en el mercado y su actitud para cambiar con rapidez ante las oportunidades, las presiones de cambio o la regulación. Esto implica reunir a los clientes, empleados y socios estratégicos en busca de relaciones, productos y ambientes de trabajo que creen gran entusiasmo, creatividad y satisfacción”.

Desde esta perspectiva, el mejoramiento de la calidad en cualquier empresa necesita también la capacidad para obtener resultados consistentes mediante la aplicación de parámetros cada vez más corporativos, esto quiere decir que los empleados deben tener siempre una mentalidad competitiva y realizar los oficios en conjunto, siempre y cuando las tareas así lo permitan. El cumplimiento continuo de métodos de trabajo estándares en todas las actividades operacionales del negocio, se constituye así en la mejor garantía de que la calidad se da en todos los ámbitos de la compañía.

No cabe duda que en la actualidad la alta competitividad de los mercados globalizados ha hecho indispensable la constante actualización de conocimientos, técnicas y estrategias administrativas y gerenciales para la optimización de las labores de mercadeo y ventas.

⁵ SERNA GOMEZ, Humberto. La gestión empresarial. De la teoría a la praxis. Casos. Fondo Editorial Legis. Santafé de Bogotá, 1.992. P. 3

Por lo anterior, cada estrategia debe conjugar necesariamente elementos administrativos y organizacionales que promuevan la productividad y competitividad al interior de la empresa: “La excelencia organizacional no puede modelarse, es producto de un proceso largo, basado en la inconformidad con el presente, apoyado en la efectividad de sus dirigentes, guiado por la objetividad de los mismos y alentado por el deseo de ser mejor cada vez. La creatividad y la determinación de poner a prueba cualquier suerte de ideas, siempre con el afán de mejorar, son también factores clave en este proceso”.⁶

Para esto las metas principales son, además de racionalizar el método operativo y aumentar los ingresos, mejorar la calidad operacional interna y la orientación hacia el cliente, las cuales se constituyen en objetivos básicos para crear un nuevo estilo administrativo.

En esta parte es fundamental el factor humano, pues este no puede ser secundario a ningún otro factor en una empresa; el éxito de una compañía dependerá del desempeño de sus trabajadores, no importa el tamaño de esa fuerza laboral. La importancia de los recursos humanos para el éxito de los negocios hace que este aspecto deba recibir atención en todo momento. De esta manera la participación del personal puede ayudar a identificar problemas y también a solucionarlos, además, aporta información relacionada con todos los procesos de la empresa.

Afirma Peter Drucker, uno de los más reconocidos orientadores de la estrategia empresarial de los últimos tiempos: "Finalmente, la productividad se ve vitalmente afectada por la estructura de la organización y por el equilibrio entre las distintas actividades dentro del negocio. Si por falta de una organización clara los gerentes

⁶ MERCADO H., Salvador. Administración aplicada. Teoría y práctica. Primera parte. Editorial Limusa. México, 1.998. P. 29.

pierden su tiempo tratando de encontrar qué es lo que deben hacer en lugar de hacerlo, el recurso más escaso de la compañía se está malgastando".⁷

Además se tiene en cuenta la presión de salir adelante con presupuestos y líneas de producción restringidos, pueden tender a considerar la calidad del servicio y la responsabilidad de producción como objetivos contrapuestos.

“Uno de los métodos más poderosos de crear diferenciación del mercado es vinculando la calidad del servicio con la calidad del producto. Aquí es donde muchos negocios tropiezan con un dilema aparente”.⁸ Mientras se reconoce la necesidad de calidad del producto y calidad del servicio, ambas pueden sentir la tracción de una tercera dimensión: la reducción del costo.⁹

Esto representa tres aspectos importantes y es sorprendente cómo muchos negocios quedan atrapados al hacer una elección forzosa entre los tres elementos. Cuando un negocio ve cada línea del modelo como una dicotomía de una u otra cosa, sintiéndose obligado a escoger entre calidad del servicio o reducción del costo; entre calidad del producto o calidad del servicio; o entre decisiones inteligentes en el negocio. Lo que deben reconocer los propietarios y jefes es que se puede crear una opción de tanto – como en cada dimensión: tanto calidad del servicio como calidad del producto: tanto calidad del servicio como reducción del costo.¹⁰

La gerencia del servicio crea una organización centrada en el cliente que hace de las necesidades expectativas del cliente el foco central del negocio. Todos los aspectos del negocio, cuando hay manejo del servicio, se estructuran para facilitar que el cliente haga negocio con nosotros. Todas las intenciones con los clientes

⁷ DRUCKER, Peter F. *La gerencia de empresas*. Cuarta edición. Buenos Aires: Editorial Sudamericana, 1978. P. 68

⁸ CARLSON, Jan *La Estrategia del Marketing en la Calidad del Servicio*. Mc Graw Hill Hispanoamericana. Página 121

⁹ *Ibíd.* Página 131

¹⁰ CORNEJO, Miguel Ángel *Círculos de Calidad*. Excelencia Editorial. México, D.F. 2001.

se rigen por un principio único e inviolable: el cliente no siempre puede tener razón, pero siempre está primero.

Para realizar la implementación de una gerencia orientada del servicio podemos mencionar el triangulo del servicio de Karl Albrecht (1982), mencionado por Jan Carlson, la cual es una ilustración visual de la filosofía de la gerencia del servicio.



Figura No 1. El Triangulo del Servicio según Jan Carlson. Fuente: Libro “La Estrategia de Marketing de la Calidad del Servicio”

Los paneles del triángulo del servicio son: el cliente, la estrategia del servicio, la gente y los sistemas. Todos componentes claves en una organización con gerencia del servicio:

- El Cliente: El corazón del modelo es el círculo central: el cliente. Los clientes se deben identificar tanto en una forma psicográfica como demográfica.
- La Estrategia del Servicio: Ahora, se observa que la línea que conecta el círculo del cliente con el círculo de la estrategia del servicio. La estrategia del servicio se construye sobre la información demográfica y psicográfica

que se obtiene en la investigación que se hace para llegar a conocer más íntimamente a nuestros clientes. Tiene dos partes claves: la dedicación oficial corporativa al servicio, que se enfoca internamente, y la promesa del servicio a los clientes, que se enfoca externamente. La estrategia del servicio llega a ser un modelo de gerencia para decisiones futuras sobre la compañía, su servicio y sus operaciones.

- La Gente (personal): En esta parte del modelo del Triangulo del Servicio incluye a todos los ejecutivos, gerentes y empleados de organización. Representa el aspecto educativo de la gerencia del servicio. La línea que conecta a este círculo con la estrategia del servicio significa que debe haber un conjunto de valores compartidos sobre el servicio en toda la organización. Todas las personas deben de saber, entender y obligarse a la promesa del servicio, que fluye de la estrategia de éste.

En segundo lugar, la línea que conecta el círculo de la gente con el círculo del cliente representa una conexión frente a frente, que tienen con los clientes todos los empleados y gerentes de la compañía. También nos recuerda que toda la gente del negocio debe saber lo que hay en la libreta de calificaciones de los clientes.

- Los Sistemas: Obsérvese que la línea que conecta el círculo de la gente con el círculo de los sistemas. Todas las personas de la organización, desde alta gerencia hasta los empleados de contacto con el público, deben trabajar dentro de los sistemas que establecen la forma de dirigir el negocio.

La línea que va del círculo de los sistemas al círculo del cliente sirve para mostrar la interrelación entre los clientes y los sistemas de organización. Los clientes deben abrirse paso a través de nuestros sistemas, con el fin de hacer negocios con la organización. Finalmente, se observa que la línea

que conecta el círculo de la estrategia del servicio tendrá una influencia profunda en los sistemas comerciales de la empresa a medida que se convierta paulatinamente en una organización centrada en el cliente.

“Todas las organizaciones están compuestas de numerosos sistemas que se entrelazan. Si se interviene en uno de estos sistemas, se afectan todos lo demás sistemas de la organización.”¹¹

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, es importante analizar cómo interactúan los diferentes componentes para crear un servicio de calidad. Los componentes son los planteados por el Triángulo de Servicio como son: el cliente, la estrategia del servicio, la gente y los sistemas. Estos componentes se enmarcan dentro de lo que se concibe como Gerencia de Servicio.

De igual manera, se analizan los componentes que conforman la gestión organizaciones de una empresa y la forma de administrar, coordinar y controlar sus actividades o tareas a la que se dedique. Ello depende de la manera en que la organización emplee las disposiciones organizacionales de forma más efectiva. Esto lo realiza a través del Diseño Organizacional, lo que supone seleccionar una combinación de estructura organizacional y sistemas de control, que es la forma en que las personas se comportan y determinan cómo actuarán en el escenario organizacional.¹²

El rol principal de la estructura y control organizacional es doble:

1. Coordinar las actividades de los empleados de manera que trabajen juntos para alcanzar los objetivos organizacionales.
2. Motivar a los empleados y proporcionar los incentivos para lograr niveles superiores de eficiencia, calidad, innovación y capacidad de satisfacer al cliente.

¹¹ CARLSON, Jan Op. Cit. Página 122.

¹² HOLSTEIN, Mark Diseño Organizacional en el Siglo XXI. Manual Moderno México, D.F. 1999.

Las organizaciones al modificar sus estrategias, se ven obligadas a realizar cambios en sus métodos de trabajo (que pueden o no incluir modificaciones en el sistema técnico), en sus arreglos jerárquicos, en el uso de sus mecánicas de coordinación, en sus sistemas de planificación y control e incluso en sus sistemas de toma de decisiones. De otra manera, el cambio estratégico quedará únicamente como un ejercicio intelectual, acerca de lo que podría haber sido.

La misma situación se presenta cuando una organización decide llevar adelante un nuevo negocio; en este caso se debe comenzar de cero, pensando la forma en que se va a dividir el trabajo a realizar y luego pensar en qué tipo de mecanismos de coordinación se emplearán para orientar el comportamiento de las diversas partes constitutivas de la nueva organización hacia un fin común.

0.5.2. CALIDAD EN EL SERVICIO

Se define calidad como “las cualidades y atributos que definen el ser o esencia de una persona, cosa o situación. La mayor o menor calidad establecen la composición del objeto respecto al modelo ideal. Un producto de mala calidad es aquel que no reúne las características propias de su género”

La calidad es un concepto que ha cobrado gran importancia en los últimos tiempos, actualmente las empresas intentan trabajar con la consigna “cero errores” o prevenirlos desde el principio utilizando el término “calidad total”, que sólo ha pretendido que éstas ganen mayor competitividad en sus productos y servicios, logrando así clientes satisfechos, dispuestos a decidir qué es lo que realmente quieren, prefieren y necesitan, además de obtener nuevas estrategias de perfección para llegar a éstos.

Al momento de evaluar la calidad en el servicio, los clientes tienen, según Víctor Quijano¹³, en cuenta los siguientes aspectos:

Elementos tangibles: se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.) una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa.

Es importante mencionar que los aspectos tangibles pueden provocar que un cliente realice la primera operación comercial con la empresa, pero no lograrán convencer al cliente de que vuelva a comprar.

Cumplimiento de promesa: significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Es decir, que si se prometió entregar un pedido a su cliente el viernes a las 8 de la mañana, se deberá cumplir.

Aunque ambos requisitos (entrega correcta y oportuna) pueden parecer diferentes, los clientes han mencionado que ambos tienen igual importancia, pues provocan su confianza o desconfianza hacia la empresa. En opinión del cliente, la confianza es lo más importante en materia de servicio.

El cumplimiento de promesa es uno de los dos factores más importantes que motiva a un cliente a volver a adquirir un servicio.

Actitud de servicio: con mucha frecuencia los clientes perciben falta de actitud por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición de quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente.

Competencia del personal: el cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y

¹³ QUIJANO, Víctor. Calidad en el Servicio. Editorial GASCA SICCO. México. 2003

los productos o servicios que vende, si domina las condiciones de venta y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar con sus conocimientos cuando usted le pida orientación.

Muchos clientes ven lo que quieren comprar, pero aquellos que requieren de orientación o de consejos y sugerencias pueden no tomarlas en cuenta aunque sean acertadas, si no perciben que quien los atiende es lo suficientemente competente.

Empatía: aunque la mayoría de las personas define a la empatía como ponerse en los zapatos del cliente, se ha obtenido de parte de los clientes que evalúan este rubro de razonamientos, de acuerdo con tres aspectos diferentes que son:

- *Facilidad de contacto:* facilidad para llegar al negocio. Contacto con el vendedor o empleado en el momento en que el cliente lo requiere. Líneas telefónicas, una buena flota de buses disponibles. Esto evita la molestia del cliente cuando al llamar a los vendedores o empleados sus números telefónicos son de los que siempre están ocupados o de los que nunca contestan y cuando contestan, el cliente no puede encontrar buses con disponibilidad para viajar.
- *Gustos y necesidades:* el cliente desea ser tratado como si fuera único, que le brindemos los servicios que necesita en las condiciones más adecuadas para él y que les ofrezca algo adicional que necesite; esto es, superar sus expectativas.

La calidad es un factor clave ya que de ésta van a depender muchas variables dentro de la organización, las cuales si no se controlan afectarán la fidelidad de los clientes y por esto último emigrarían a la competencia.

Existen varios modelos que sirven para medir la calidad en el servicio en las empresas. En esta investigación tomamos como referencia el modelo Servqual.

0.5.3. MODELO SERVQUAL

“El modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma un cliente valora negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Por ello, las compañías de servicios en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de la calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes”.¹⁴

“La percepción de la calidad del servicio se establece en función de lo bien que el proveedor realiza la prestación, evaluada en contraste con las expectativas que tenía el cliente respecto a lo que esperaba que realizase el proveedor”¹⁵

Las expectativas de clientes sobre el servicio se forman:

- Comunicación de boca en boca
- Necesidades personales
- Experiencia personal
- La comunicación externa de las empresas prestadoras

En base a la necesidad de evaluar la calidad del servicio se hicieron grupos de discusión con consumidores de los cuales salieron las diez dimensiones de la calidad del servicio (fase cualitativa). De estas dimensiones se definieron cinco categorías para elaborar un instrumento de medición de la calidad del servicio

¹⁴ ZEITHAML, Valarie A., A. PARASURAMAN, Leonard L. BERRY. Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Editorial Días de Santos. 1993. España

¹⁵ *Ibidem*. Pág. 18

llamado SERVQUAL (fase cuantitativa). Este comprende 2 secciones: una que consta de 22 declaraciones orientadas a identificar las expectativas de los usuarios en relación a la prestación del servicio y la segunda 22 declaraciones orientadas a la percepción de calidad. Contempladas para ser medidas con escala de 7 puntos. Estas cinco categorías son:

- Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
- Fiabilidad: Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa, fiable y cuidadosa
- Capacidad de respuesta: Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
- Seguridad: Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.
- Empatía: Atención individualizada al cliente

Las declaraciones, para efectos de medición, se consideraron como lo más importante para el análisis del servicio al cliente (modelo SERVQUAL modificado), estas fueron:

0.5.3.1. Categoría 1: Elementos Tangibles

Concepto: Apariencia de las instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de Comunicación. Afirmaciones para analizar:

- La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.
- Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.
- Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.
- Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos y fáciles de entender.

0.5.3.2. Categoría 2: Fiabilidad

Concepto: Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma fiable y cuidadosa. Afirmaciones para analizar:

- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.
- Cuando un cliente tiene problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.
- La empresa realiza bien el servicio desde la primera vez.
- La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.
- La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores.

0.5.3.3. Categoría 3: Capacidad De Respuesta

Concepto: Disposición y Voluntad de los Empleados para ayudar el Cliente y Proporcionar el Servicio. Afirmaciones para analizar:

- Los empleados comunican a los clientes cuando inicia y concluirá la realización del servicio.
- Los empleados de la empresa ofrecen una respuesta rápida a sus clientes.
- Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.
- Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.

0.5.3.4. Categoría 4: Seguridad

Concepto: Conocimiento y Atención mostrados por los Empleados y sus Habilidades para inspirar Credibilidad y Confianza. Afirmaciones para analizar:

- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.
- Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios.
- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
- Los empleados son suficientemente competentes para responder a los requerimientos de los clientes.

0.5.3.5. Categoría 5: Empatía

Concepto: Atención individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores. Afirmaciones para analizar:

- La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.
- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
- La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.
- La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.

El método SERVQUAL se vale de estos enunciados para evaluar las percepciones y expectativas mediante un cuestionario, en el cual el mismo enunciado se presenta en la percepción y en la expectativa.

Se consulta, en primer lugar, que se valore mediante puntuación la expectativa asociada a un aspecto del servicio definido dada su importancia para el entrevistado, en relación al conjunto del servicio en general y a continuación se pide que se valore la percepción sobre dicho aspecto en concreto.

Una vez se tienen las puntuaciones de cada uno de los Ítems evaluados, tanto en expectativas como en percepciones, se procede generalmente al análisis cuantitativo. Se calculan las puntuaciones medias (P-E) para cada afirmación, a

partir de los ítems que la integran. Se calcula la mediana y se procede a la valoración cualitativa.

Para asignar pesos a las variables en el cálculo del índice global de la calidad del SERVQUAL se puede optar por incluir en las preguntas del cuestionario para que el encuestado reparta 5, 7 o 10 puntos entre las diferentes categorías según la importancia que les asigne, o bien valorar de una escala 0 – 10 ó 0 – 100 cada una de las categorías por separado.

Opcionalmente se podrá incluir una pregunta en la que se pida una valoración global del servicio recibido y aplicar posteriormente un análisis de regresión para determinar la importancia de cada una de las categorías como variables explicativas de la valoración global. Igualmente se puede realizar un análisis conjunto aplicado a las categorías, de esta forma se obligará al cliente a decidir y priorizar que categorías son las realmente importantes.

0.6. ASPECTOS METODOLOGICOS

0.6.1. TIPO DE ESTUDIO

Se trata de una investigación descriptiva porque el objetivo es evaluar la calidad del servicio prestado por la empresa Terminal de Transportes de Cartagena, así como identificar cuáles son las categorías más relevantes que integran la variable calidad de servicio en este tipo de negocios.

0.6.2. FUENTE DE INFORMACIÓN

Primaria: Las fuentes de información primaria para la presente investigación son:

- Usuarios del servicio de transporte intermunicipal de la Terminal de Transportes de Cartagena.
- Directivos y personal administrativo de las empresas prestadoras del servicio de transporte intermunicipal en la Terminal de Transportes de Cartagena.
- Documentos aportados por la Terminal de Transportes de Cartagena.

Secundaria: Las fuentes de información pertinentes a este proyecto se encuentran conformadas por textos relacionados con el tema, revistas, artículos y textos que contienen datos relevantes en el contexto dentro del cual se está desarrollando la presente investigación.

0.6.3. DELIMITACIÓN DEL TEMA

- **DE TIEMPO.**

El estudio propuesto se ha completado en a finales del mes de marzo de 2011, después de haber agotado un periodo aproximado de 9 meses.

- **DE ESPACIO.**

La presente investigación se circunscribe a la ciudad de Cartagena de Indias.

0.6.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para indagar la población de usuarios de la Terminal de Transportes de Cartagena, hacemos referencia a los clientes directos de las empresas más representativas en la prestación del servicio de transporte intermunicipal que tienen asiento en la Terminal, estas son:

- Expreso Brasilia con un total de 480 buses a nivel nacional.
- Copetran con un total de 1.300 buses.
- Rápido Ochoa con un total de 480 buses.
- Berlinas con un total de 105 buses.
- La Costeña con un total de 90 buses.
- Torcoroma con un total de 150 buses.

Con datos suministrados por la Terminal de Transportes de Cartagena el número de usuarios atendidos semanalmente por estas empresas en sus instalaciones es de 43.560 aproximadamente, por lo que se estimará un muestreo probabilístico para determinar un número representativo de usuarios que den información acerca

de la calidad del servicio de transporte intermunicipal en la Terminal de Transporte de Cartagena¹⁶.

Con las características de estos datos, para hallar la muestra representativa en la población de personas usuarias del servicio, se estimará por el uso de un muestreo probabilístico de una población infinita, para ello, se hallará un número representativo de la población, teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

$$N = \frac{Z^2 \times (p(1-P))}{E^2}$$

$$N = \frac{(1.96)^2 - (0.5 \times (0.5))}{(0.098)^2} = 99.9 = 100 \text{ personas}$$

Con un nivel de confianza de: 95%

N= Tamaño de la Muestra

Z= Margen de confiabilidad = 1.96

P= 0.5 Q= 1-P

E= Error Máximo= 9.8%

Para el caso, la muestra de usuarios a indagar será 100 de acuerdo a los resultados probabilísticos de la ecuación muestral.

¹⁶ Dato suministrados por personal encargado de atención al cliente y directivos de las empresas mencionadas.

0.6.5. HERRAMIENTAS

Para la presente investigación se empleará la encuesta como principal instrumento de recolección de datos entre los usuarios del servicio de transporte intermunicipal de la Terminal de Transporte de Cartagena; ya que al hacer uso de la encuesta se obtendrá información objetiva y confiable. La información en esta etapa del proceso investigativo se procesará mediante el uso de la estandarización de respuestas y cruce de variables en los respectivos formatos diligenciados. De igual forma, la presentación de la base de datos se hará con tablas y graficas principalmente.

0.6.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

El desarrollo de esta investigación, está enmarcado dentro de los lineamientos propuestos por el modelo SERVQUAL para las variables: **percepción y expectativas** de la calidad de servicio en los clientes:

- OPERACIONALIZACION DE VARIABLES-PERCEPCION**

VARIABLE	DIMENSIÓN 1	DIMENSIÓN 2	DIMENSIÓN 3	INDICADOR
Percepción	Infraestructura	Apariencia de las instalaciones físicas.	Entrada de la Terminal	Porcentaje en personas encuestadas según su percepción de los elementos tangibles del servicio.
			Apariencia Externa Oficina	
			Área de Abordaje de Buses	
			Pulcritud de Pasillos	
		Apariencia de Equipos y Personal	Buses	
			Equipos de oficinas	
		Métodos de información y comunicación.	Facilidad de entender la Información	
			Apariencia de Avisos	
	Fiabilidad	Realización Eficiente del Servicio		Porcentaje en personas encuestadas según su percepción de los elementos tangibles del servicio.
	Respuesta	Voluntad para ayudar al cliente y dar respuesta rápida		Porcentaje en personas encuestadas según su percepción de los elementos tangibles del servicio.
	Seguridad	Seguridad en las transacciones.		Porcentaje en personas encuestadas según su percepción de los elementos tangibles del servicio.
	Empatía	Preocupación por interés del cliente y conocerlo		Porcentaje en personas encuestadas según su percepción de los elementos tangibles del servicio.

- OPERACIONALIZACION DE VARIABLES-EXPECTATIVAS

VARIABLE	DIMENSIÓN 1	DIMENSIÓN 2	DIMENSIÓN 3	INDICADOR	
Expectativas	Infraestructura	Apariencia de las instalaciones físicas.	Entrada de la Terminal	Porcentaje en personas encuestadas según su percepción de los elementos tangibles del servicio.	
			Apariencia Externa Oficina		
			Área de Abordaje de Buses		
			Pulcritud de Pasillos		
		Apariencia de Equipos y Personal	Buses		
			Equipos de oficinas		
	Métodos de información y comunicación.	Facilidad de entender la Información			
		Apariencia de Avisos			
	Fiabilidad	Realización Eficiente del Servicio			Porcentaje en personas encuestadas según su percepción de los elementos tangibles del servicio.
	Respuesta	Voluntad para ayudar al cliente y dar respuesta rápida			Porcentaje en personas encuestadas según su percepción de los elementos tangibles del servicio.
Seguridad	Seguridad en las transacciones.		Porcentaje en personas encuestadas según su percepción de los elementos tangibles del servicio.		
Empatía	Preocupación por interés del cliente y conocerlo		Porcentaje en personas encuestadas según su percepción de los elementos tangibles del servicio.		

0.6.7. FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

La ficha técnica de la encuesta realizada es:

Cuadro 1: Ficha Técnica Encuesta de Evaluación de la Calidad del Servicio en la Terminal de Cartagena.

Universo	Usuarios del servicio de transporte intermunicipal de buses en la terminal de transporte de Cartagena mayores de 18 años
Ámbito geográfico	Ciudad de Cartagena
Tamaño muestral	100 encuestas
Error Muestral	Para el conjunto de la muestra y el supuesto de muestreo aleatorio simple se establece el 4,5%
Nivel de Confianza	95%
Diseño Muestral	Se establece Usuarios de cada una de las empresas transportadoras
Trabajo de Campo	Del 19 al 23 Noviembre de 2010

Fuente: Encuesta

La encuesta se dividió en tres bloques:

1. Datos básicos para caracterizar el perfil del los usuarios de la Terminal de Transporte
2. Percepción
3. Expectativas

Cada uno de los bloques arrojo información muy útil que puede ser usada para evaluar los elementos de servicio al cliente en los usuarios de la Terminal de Transporte de Cartagena de Indias.

0.7. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

0.7.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Mes-01				Mes-02				Mes-03				Mes-04				Mes-05				Mes-06				Mes-07				Mes-08				Mes-09			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elección del Tema	■	■	■	■																																
Presentación de la Propuesta					■	■																														
Aprobación de Tema							■	■																												
Recolección de la Información									■	■	■	■	■																							
Análisis y Procesamiento de la Información													■	■	■	■	■	■																		
Entrega de Anteproyecto																			■																	
Concepto de Anteproyecto																			■	■																
Recolección y análisis de la Información																					■	■	■	■	■											
Redacción del Documento Final																									■	■	■	■	■	■						
Entrega de Trabajo Final																																	■	■		

0.7.2. PRESUPUESTO

A. CONTRATOS Y ASESORIAS		\$ 800.000
DIRECTOR	0	
ENCUESTAS	\$ 800.000	
B. GASTOS PERSONALES		\$ 307.000
CONGRESOS	\$ 157.000	
ATENCION A TERCEROS	\$ 150.000	
C. GASTOS SERVICIOS Y EQUIPOS		\$ 215.000
TELEFONO	\$ 50.000	
INTERNET	\$ 70.000	
FAX	\$ 95.000	
D. GASTOS GENERALES		\$ 550.800
PAPELERIA	\$ 98.000	
TRANSCRIPCION	\$ 53.000	
TRANSPORTE LOCAL	\$ 27.000	
IMPREVISTOS	\$150.000	
LIBROS Y REVISTAS	\$120.000	
TOTAL PRESUPUESTO		\$ 1.770.000

1. GENERALIDADES

Antes de la existencia de la Terminal de transportes en la ciudad de Cartagena, los proveedores del servicio de transporte intermunicipal se encontraban dispersos en varios puntos de la ciudad de Cartagena cerca del centro histórico y los buses recorrían toda la ciudad obstaculizando el tránsito de los vehículos de circulación local, ya que la ciudad de Cartagena carecía de vías para la circulación de transporte masivo.

Con el pasar de los años, debido al crecimiento de la ciudad, surgió la necesidad de organizar a las diferentes empresas transportadoras en un solo sitio, con el fin de regular el uso de este servicio, brindar comodidad a los usuarios y descongestionar las principales vías de la ciudad, estableciéndose éstas empresas prestadoras del servicio de transporte terrestre intermunicipal en las afueras de la ciudad.

Con la subscripción del Acta 001, del 29 de marzo de 1982, se constituyó la empresa Terminal de Transporte de Cartagena S.A., con domicilio principal en el Municipio de Cartagena, del Departamento de Bolívar, de la República de Colombia. Ubicado en el sector denominado Doña Manuela, sobre la margen derecha de la carretera de la Cordialidad, que de esta ciudad conduce a Barranquilla (Carretera La Cordialidad Dg 57 No 24 – 236).

Foto No. 1. Inauguración de la Terminal de Transporte de Cartagena de Indias



Fuente: www.terminaldecartagena.com el día 6 de octubre de 2010

Inició sus operaciones en 1994. Para la cual se contó con la presencia del señor presidente de la Republica Doctor Cesar Gaviria. El objeto de la Sociedad es de contribuir al desarrollo del Transporte de la ciudad de Cartagena, para efectos socios-urbanísticos, de control de la actividad transportadora, mejoramiento del servicio mediante la construcción y explotación económica de una TERMINAL DE TRANSPORTE DE PASAJEROS, y por medio de la organización de un servicio de turismo, parqueaderos y demás servicios que guardan relación de medio a fin con el objeto social principal.¹⁷

1.1. TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA: SERVICIOS

La Terminal de Transporte de Cartagena cuenta con los siguientes servicios:

¹⁷ Fuente: www.terminaldecartagena.com el día 6 de octubre de 2010. Página Web de la Terminal de Transporte de Cartagena.

1.1.1. Arriendo de locales por parte de la Terminal de Transporte para la operación de las diferentes empresas transportadoras. Estos locales se encuentran distribuidos en los dos módulos en el que se encuentra dividida la Terminal de Transporte de Cartagena. Las empresas de Transporte intermunicipal establecidas en la Terminal son las siguientes:

- **Expreso Brasilia.** Esta empresa de transporte terrestre de pasajeros cuenta con más de 70 agencias en toda Colombia y 150 destinos nacionales e internacionales (Colombia – algunos destinos en Venezuela). También ofrece su servicio de envío de encomiendas y giros en efectivo. (Ver foto No. 2)

Foto No. 2. Área de atención encomiendas, servicio al cliente de Expreso Brasilia en la Terminal de Transporte.



- **La Costeña.** Esta empresa de Transporte recorre varias ciudades de la Costa Caribe como Santa Marta, Barranquilla y Fundación Magdalena. Su

centro de operaciones se encuentra ubicado en el módulo 1 de la Terminal de Transporte de Cartagena.



Foto No. 3. Área de operaciones La Costeña en la Terminal de Transporte de Cartagena.

- **Cooperativa Torcoroma.** Empresa de Transporte ubicada en el módulo 1 de la Terminal de Transporte de Cartagena. Su circulación es a nivel Regional.



Foto No. 4. Área de operaciones de Torcoroma en la Terminal de Transporte de Cartagena.

- **Unitransco.** Esta empresa de Transporte tiene circulación en toda la costa Caribe y en el interior del país hace recorridos solo hasta Medellín. Internacionalmente hace recorridos hacia Maracaibo-Venezuela. Su ubicación en el Terminal es en el Módulo 1.



Foto No. 5. Área de operaciones de Unitransco en la Terminal de Transporte de Cartagena.

- **Berlinas.** Esta empresa de transporte realiza viajes hasta Barranquilla. Tiene servicio de Lujo por la vía al mar llamado Berlitor por la vía al Mar. Su ubicación en la Terminal de Transporte de Cartagena es en el módulo 2.



Foto No. 6. Área de operaciones de Berlinas en la Terminal de Transporte de Cartagena.

- **Copetran.** Esta empresa realiza viajes a más de 100 destinos a nivel nacional. Internacionalmente hace viajes hacia Maracaibo-Venezuela. Sus servicios van desde transporte de pasajeros, hasta encomiendas y giros. Su área de operaciones está ubicada en el módulo 2 de la Terminal de Transportes de Cartagena.

Foto No. 7. Área de operaciones de Copetran en la Terminal de Transporte de Cartagena.



- **Expresos Amerlujo.** Esta empresa de transporte Internacional realiza viajes directos y diarios hacia Maracaibo-Venezuela. Su área de operaciones se encuentra ubicada en el módulo 2 de la Terminal de Transporte de Cartagena.

Foto No. 8. Área de operaciones de Expresos Amerlujo en la Terminal de Transporte de Cartagena.



- **Rápido El Carmen S.A.** Esta empresa de transporte intermunicipal hacer recorridos hacia diferentes poblaciones del departamento de Bolívar (San Juan, San Jacinto, El Carmen de Bolívar, Zambrano, entre otros) y a San Onofre-Sucre.



Foto No. 9. Área de operaciones Rápido el Carmen en la Terminal de Transporte de Cartagena

- **Rápido Ochoa.** Esta empresa tiene circulación por todo el país. También ofrece servicios de encomiendas y cargas. Su área de operaciones se encuentra en el módulo 2 de la Terminal de Transportes de Cartagena.



Foto No. 10. Área de operaciones de Rápido Ochoa en la Terminal de Transportes de Cartagena

- **Sotracor**. Esta empresa de transporte hace recorridos a los municipios del departamento de Sucre y Córdoba. Su área de operaciones se encuentra en el módulo 2 de la Terminal de Transporte de Cartagena.



Foto No 11. Área de operaciones de Sotracor en la Terminal de Transporte de Cartagena.

- **Inversiones Transportes González S.C.A.** Esta empresa realiza recorridos a Barranquilla, Santa Marta, municipios del departamento de Sucre y Córdoba en la costa Caribe. Además también hace recorridos hacia Cauca- Antioquia. Su área de operaciones se ubica en el módulo 2 de la Terminal de Transporte de Cartagena.



Foto No 12. Área de operaciones Inversiones Transportes González S.C.A en la Terminal de Transporte de Cartagena.

- **Transportes Luz S.C.A.** Esta empresa de transporte tiene circulación regional y además hace recorridos hasta Medellín. Su área de operaciones se ubica en el módulo 2 de la Terminal de Transporte de Cartagena.



Foto No. 13. Área de operaciones e Transportes Luz S.C.A. en la Terminal de Transporte de Cartagena.

1.1.2. Puesto de Información. La Terminal de Transporte de Cartagena cuenta con un puesto de información ubicado a la entrada de la edificación para consultar la llegada y salida de autobuses, comunicar la pérdida de objetos personales, información propia de la Terminal de transporte e información turística de la ciudad de Cartagena.



Foto No. 14. Puesto de información Terminal de Transportes de Cartagena

1.1.3. Zonas de espera en ambos módulos. Cuenta con amplias zonas de espera tanto en el módulo 1 como en el módulo 2. Hay una zona de Internet inalámbrico WIFI gratuito en el pasillo del módulo 1.

Foto 15. Sala de espera Módulo 1 Terminal de Transporte de Cartagena



1.1.4. Guarda Equipaje o Maletero. En donde se guardan las pertenencias de los usuarios para que las reclame posteriormente cuando sea necesario.



Foto No. 16. Maletero. Terminal de Transporte de Cartagena



Foto No. 17. Guardaequipaje. Terminal de transporte de Cartagena

1.1.5. Servicio de encomiendas. Para el envío de paquetes o documentos a otras ciudades, a través de las diferentes empresas de transporte que funcionan en la Terminal de Transporte.

1.1.6. Servicio sanitario (baños). Ubicados en los módulos 1 y 2 de la Terminal de Transporte.



Foto No. 18. Interior de baño de damas ubicado en el módulo 2 de la Terminal.



Foto No. 19. Zona de servicio sanitario, módulo 1 de la Terminal de Transportes de Cartagena.

1.1.7. Restaurantes y Cafeterías. La Terminal de Transporte de Cartagena de Indias, tiene restaurantes tipo asadero y de comida corriente, distribuidos en ambos módulos de la Terminal. Además cuenta con cafeterías y dulcerías ubicadas en este mismo módulo.

Foto No. 20. Zona de Cafeterías. Módulo 2 de la Terminal de Transporte de Cartagena.



Foto No. 21. Zona de Restaurantes. Modulo 2 de la Terminal de Transporte de Cartagena.



1.1.8. Artesanías y Dulces Típicos de la región. Dentro de las instalaciones de la Terminal de Transporte de Cartagena, tanto en el módulo 1 como el módulo 2 se encuentran unos pequeños locales denominados Islas. En ellos se venden dulces típicos de la región y de otras ciudades de Colombia (cocadas, dulces de leche, brevas, galletas, etc) y artesanías para que los usuarios de la Terminal puedan llevarse como recuerdo de su visita.



Foto No 22. Venta de artesanías ubicada en el Módulo 1 de la Terminal de Transporte de Cartagena

1.1.9. Estación de taxis y autobuses. Ubicada en la zona de parqueo frente a las instalaciones de la Terminal, que se encuentra disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana.



Foto No. 22. Estación de autobuses Metrocar frente a instalaciones de la Terminal de transporte de Cartagena

Foto No. 23. Estación de taxis frente a instalaciones de la Terminal de transporte de Cartagena



Además de los servicios mencionados, ofrece otros servicios como:

- 1.1.10. Cajero automático y seguridad. Funciona las 24 horas del día los 7 días de la semana dentro de las instalaciones de la Terminal de Transporte, en colaboración con la POLICIA NACIONAL y su personal operativo que se encarga de realizar monitoreo mediante las múltiples cámaras de seguridad que posee la Terminal.**



Foto No. 24. Cajero automático. Terminal de Transporte de la Terminal de Transporte.



Foto No. 25. Estación de la Policía Nacional. Ubicada en la entrada de la Terminal de Transporte..

1.1.11. PRUEBA DE ALCOHOLIMETRIA. La Terminal de transporte en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 2 de la ley 336 de 1996, el Decreto 2762 del 20 de Diciembre de 2001 y la resolución 2222 del 2002; emanadas por el MINTRANSPORTE, cuenta con los equipos, el personal idóneo y un área suficiente para efectuar exámenes médicos generales de aptitud física y practicar la prueba de alcoholimetría a los conductores que estén próximos a ser despachados por ésta Terminal.



Foto No. 26. Salón de Pruebas de alcoholimetría. Ubicado en la entrada de la Terminal de Transporte de Cartagena.

1.1.12. Servicio de hospedaje. Cuenta con habitaciones confortables, ajustadas al presupuesto del usuario.



Foto No. 27. Hospedaje de la Terminal de Transporte de Cartagena



Foto No. 28. Vista frontal del Hotel de la Terminal de Transporte de Cartagena

1.2. USUARIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA: CARACTERIZACIÓN.

La Terminal de Transporte de Cartagena es visitada con frecuencia por un gran número de personas con diferentes características (diferencias en edad, género, ocupación y preparación académica) que requieren utilizar sus servicios. De estos, se escogieron al azar un grupo de 100 personas para aplicar una encuesta que permitiera el desarrollo de la investigación. La muestra en mención se encuentra constituida en un 51% por hombres y en un 49% por mujeres, cuyas edades, ocupación y preparación académica se caracterizan a continuación.

1.2.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

- **COMPOSICIÓN POR GÉNERO Y EDAD**

De la totalidad de la muestra encuestada, el mayor porcentaje se encuentra entre personas con edades comprendidas entre 31 y 40 años (35%), seguido de quienes se encuentran entre 18 y 30 años (22%); posteriormente se encuentran los que están entre los 41 a 50 años con el 19%, los que contestaron ser mayores de 60 años constituyen el 14% y por último el menor porcentaje se presenta entre personas cuyas edades se encuentran entre 51 y 60 años (10%).

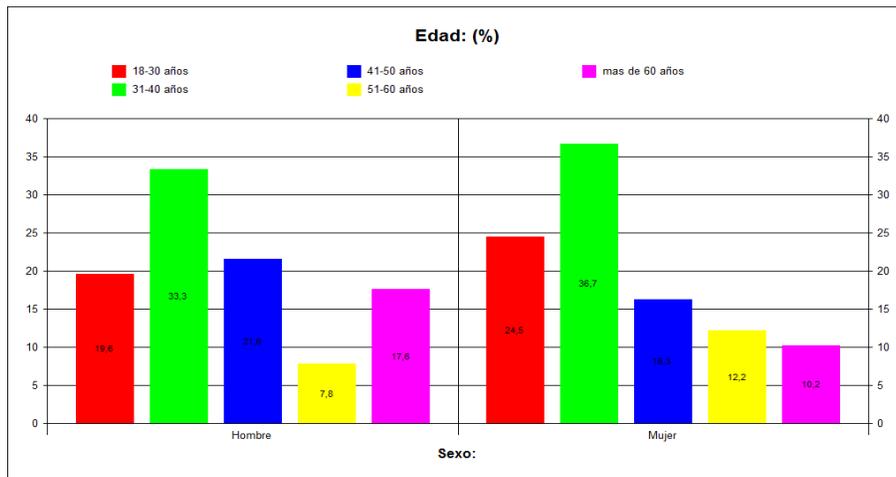
Tabla No. 1. Composición por género y edad

EDAD	GENERO					
	TOTAL		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 18-30 años	22	22,00	10	19,61	12	24,49
2 31-40 años	35	35,00	17	33,33	18	36,73
3 41-50 años	19	19,00	11	21,57	8	16,33
4 51-60 años	10	10,00	4	7,84	6	12,24
5 Más de 60 años	14	14,00	9	17,65	5	10,20
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Al mirar el comportamiento anterior en función del género, se observa tanto en hombres como mujeres que alrededor de la tercera parte de los usuarios está entre las edades de 31 a 40 años de edad; si se suman a este rango de edades el rango de edad de 18 a 30 años y el rango de 41 a 50 años, se puede afirmar que los usuarios de la Terminal de Transporte de Cartagena son menores de 51 años. (Ver Grafica No. 1).

Grafico No. 1. Composición por género y edad



Fuente: Encuesta

- **COMPOSICIÓN POR GÉNERO Y OCUPACION**

Con respecto a la ocupación, en la muestra seleccionada el 23% de las personas encuestadas son profesionales que laboran en un trabajo formal, el 16% labora de forma independiente, el 16% son estudiantes, el 17% trabajan en labores de casa y el 13% son jubilados; un importante 13% manifestó ser desempleado (Ver tabla No. 2).

Al hacer una relación de la ocupación con el género de los encuestados, se observa que los hombres que trabajan son el 49,02% ya sea como empleados o trabajadores independientes, mientras se observa un débil indicador de 28,57% para el caso de las mujeres. Cabe resaltar que el 32,65% de las mujeres manifiestan ser amas de casa.

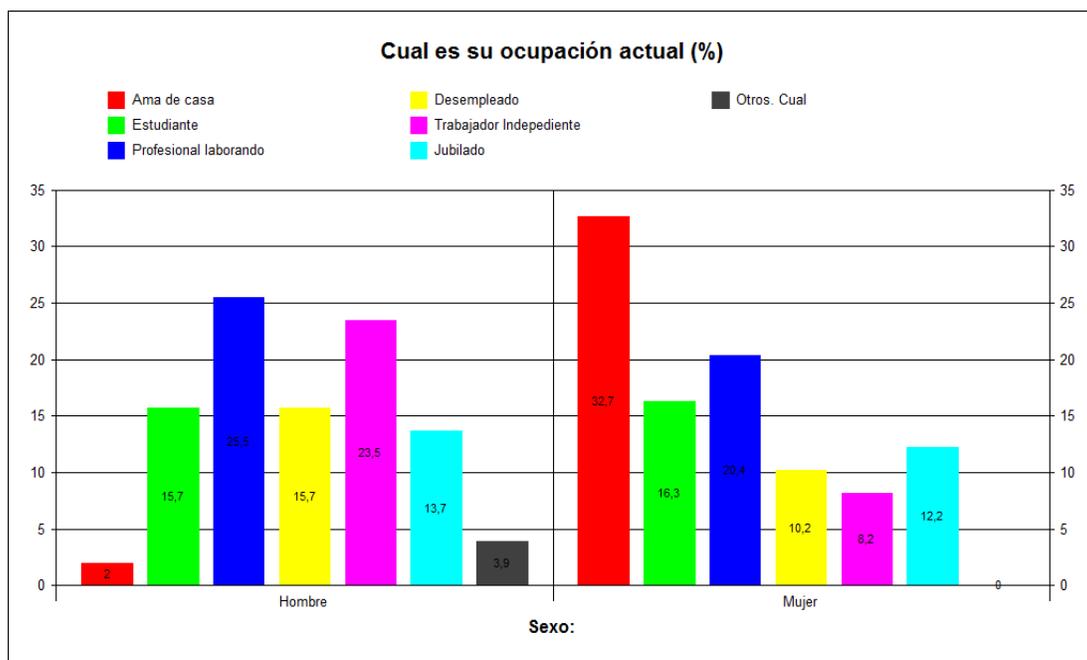
Con respecto a la información de las personas que manifiestan ser desempleadas los hombres constituyen el 15,69% y las mujeres el 10,20% del total de cada uno de los géneros.

Tabla No. 2. Composición por género y Ocupación

OCUPACION	GENERO					
	TOTAL		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Ama de casa	17	17,00	1	1,96	16	32,65
2 Estudiante	16	16,00	8	15,69	8	16,33
3 Profesional laborando	23	23,00	13	25,49	10	20,41
4 Desempleado	13	13,00	8	15,69	5	10,20
5 Trabajador Independiente	16	16,00	12	23,53	4	8,16
6 Jubilado	13	13,00	7	13,73	6	12,24
7 Otros	2	2,00	2	3,92	0	0,00
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Grafico No. 2. Composición por género y ocupación



Fuente: Encuesta

- ### COMPOSICIÓN POR GÉNERO Y PREPARACIÓN ACADÉMICA

Con respecto a la preparación académica los resultados señalan que el 36% de los encuestados afirmaron ser técnicos o tecnólogos, seguido de un 27% que afirmaron haber cursado hasta la secundaria, otro 27% afirmó haber alcanzado estudios universitarios. Un mínimo del 6% logró estudios de postgrado y otro 4% llegó hasta la primaria. (Ver tabla No. 3).

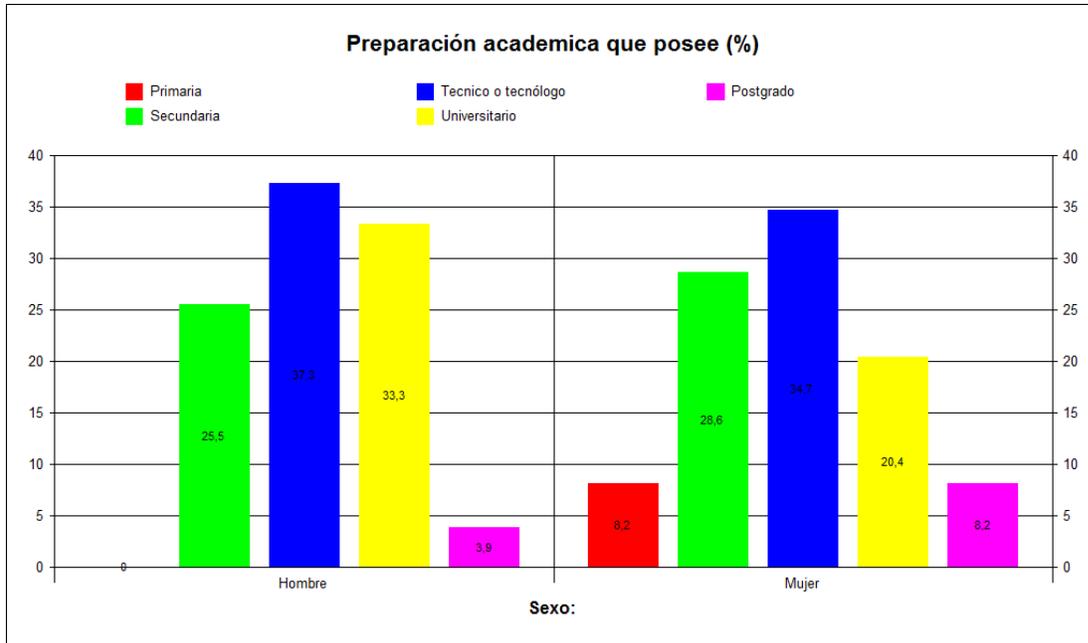
Tabla No. 3. Composición por genero y preparación académica

PREP ACA	GENERO					
	TOTAL		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Primaria	4	4,00	0	0,00	4	8,16
2 Secundaria	27	27,00	13	25,49	14	28,57
3 Técnico o tecnólogo	36	36,00	19	37,25	17	34,69
4 Universitario	27	27,00	17	33,33	10	20,41
5 Postgrado	6	6,00	2	3,92	4	8,16
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Al mirar la preparación académica desde el punto de vista del género se observa que de la totalidad de hombres encuestados, un 37,25% afirma haber alcanzado estudios técnicos o tecnólogos, seguido de un 33,33% que manifestaron haber alcanzado tener estudios universitarios; le sigue un 25,49% que afirman tener estudios de secundaria y el 3,92% alcanzaron estudios de postgrado. En el caso de las mujeres; se observa que el mayor porcentaje de las mujeres encuestadas tienen estudios técnicos o tecnólogos, seguido por un 28,57% que manifestaron alcanzar la secundaria, un 20,41% afirmaron tener estudios universitarios, 8,16% alcanzaron hasta la primaria y otro 8,16% ya tienen estudios de postgrado.

GRAFICO No. 3. Composición por género y preparación académica



Fuente: Encuesta

1.3. COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

1.3.1. MOTIVO DE VISITA A LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA

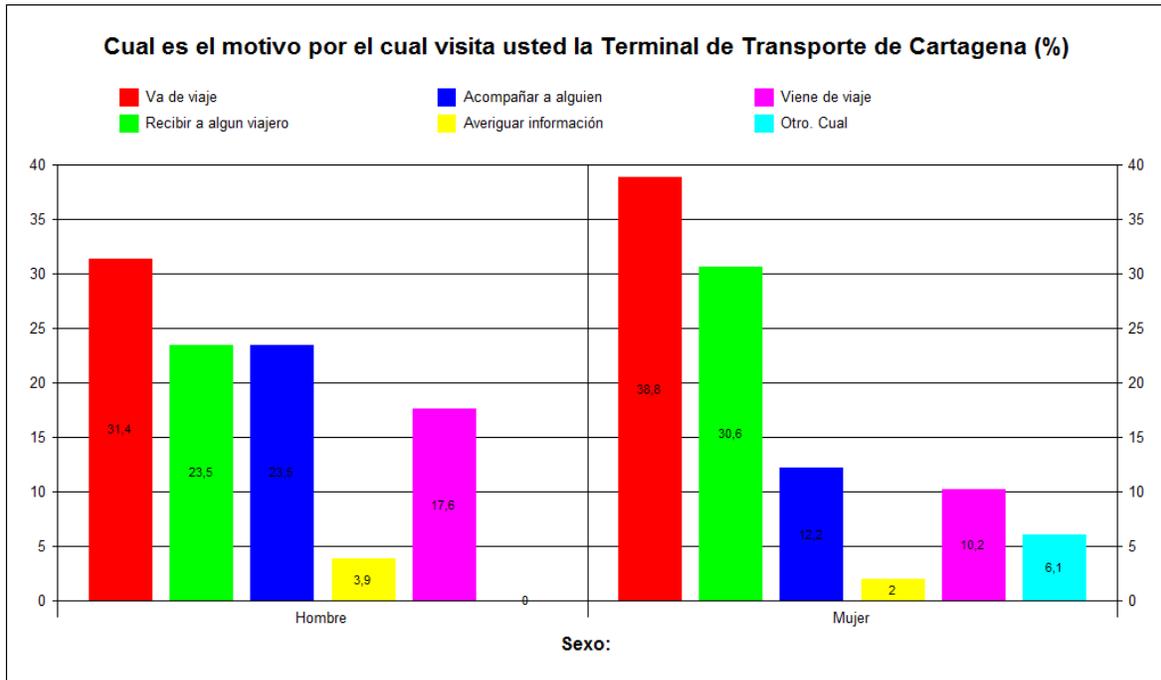
Los resultados de la encuesta señalan que del total de las personas encuestadas el 35% de las personas afirmó que el motivo de la visita a la Terminal era irse de viaje, el 27% dijo que iba a recibir alguien, el 18% que estaba acompañando a alguien, minoritariamente el 14% manifestó venir de viaje y el 3% estuvieron para averiguar información. (Ver tabla No. 4).

Tabla No. 4. Composición por género y motivo de la visita a la Terminal de transportes

MT VIS T	GENERO					
	TOTAL		Hombre		Mujer	
	MUESTRA					
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Va de viaje	35	35,00	16	31,37	19	38,78
2 Recibir a algún viajero	27	27,00	12	23,53	15	30,61
3 Acompañar a alguien	18	18,00	12	23,53	6	12,24
4 Averiguar información	3	3,00	2	3,92	1	2,04
5 Viene de viaje	14	14,00	9	17,65	5	10,20
6 Otro.	3	3,00	0	0,00	3	6,12
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Grafico No. 4. Composición por género y motivo de la visita a la Terminal de transportes



Fuente: Encuesta

Mirando el comportamiento en función del género, se observa que el comportamiento es similar a la media aritmetica.

1.3.2. FRECUENCIA DE VISITA A LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA

De la totalidad de la muestra encuestada, el 45% del total de personas encuestadas manifestó usar los servicios de la Terminal de Transportes varias veces al año, el 37% contestó que lo usan poco, el 10% contestó que casi nunca lo usa, sin embargo el 6% lo usa muchas veces y el 2% es un usuario frecuente o recurrente, lo que quiere decir que le toca utilizarlo todos los días. (Ver Tabla No. 5)

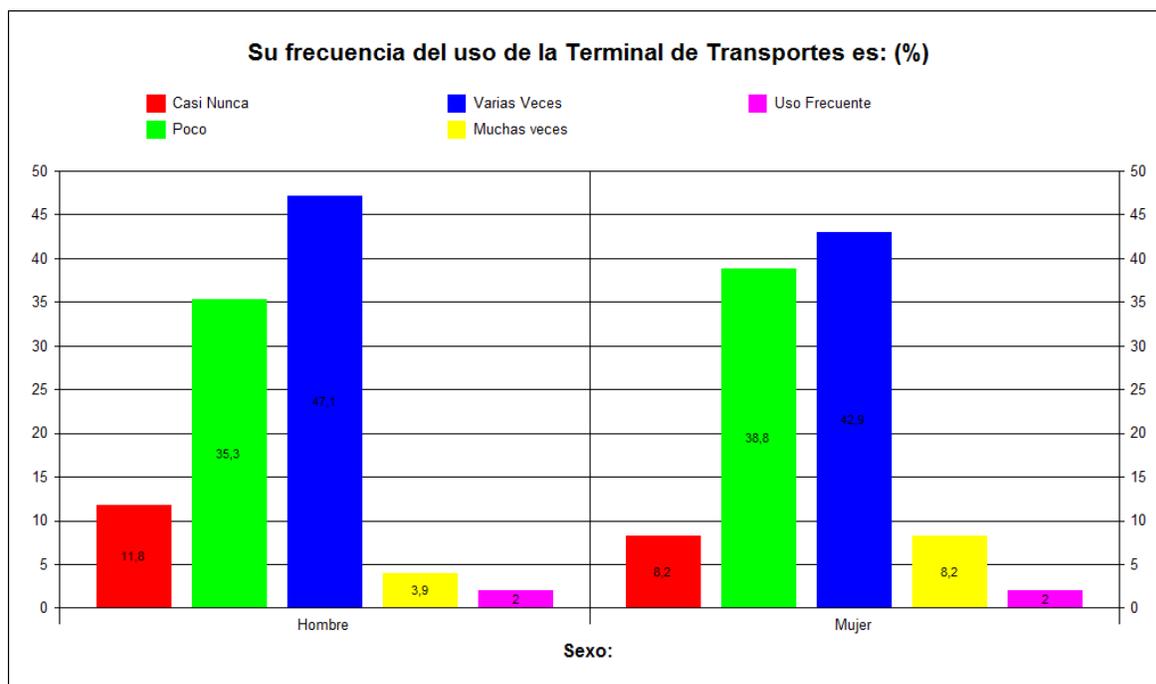
Tabla No. 5. Composición por genero y frecuencia de uso de la terminal de transportes

FREC TER	GENERO					
	TOTAL		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Casi Nunca	10	10,00	6	11,76	4	8,16
2 Poco	37	37,00	18	35,29	19	38,78
3 Varias Veces	45	45,00	24	47,06	21	42,86
4 Muchas veces	6	6,00	2	3,92	4	8,16
5 Uso Frecuente	2	2,00	1	1,96	1	2,04
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el comportamiento en función del género, se puede notar que las estimaciones son muy parejas, el 47,1% de los hombres y el 42,9% de las mujeres usaron varias veces los servicios de transporte de la terminal, igualmente se observa que el 35,3% de los hombres y el 38,8% de las mujeres lo usan mas bien poco. Los hombres con el 11,8%, superaron en terminos de la respuesta “casi nunca” a las mujeres, que contestaron de esta forma el 8,2% de las usuarias. (Ver gráfico 5)

Gráfico No. 5. Composición por género y frecuencia de uso de la Terminal de transportes



Fuente: Encuesta

1.3.3. PREFERENCIA DE EMPRESA TRANSPORTADORA

Las empresas más representativas en la prestación del servicio de transporte intermunicipal que tienen asiento en la Terminal son:

- Brasilia con un total de 480 buses, circula a nivel nacional e internacional (Maracaibo y Caracas).
- Copetran con un total de 1.300 buses circula a nivel nacional.
- Rápido Ochoa con un total de 480 buses circula a nivel nacional.

- Berlinas con un total de 105 buses. Transita hacia Barranquilla.
- La Costeña con un total de 90 buses que circulan por la región Caribe.
- Torcoroma con un total de 150 buses circula a nivel regional, otros municipios de la costa Atlántica.
- Unitransco, con más de 90 buses en circulación regional y algunos destinos internacionales como Caracas y Maracaibo (Venezuela) y al interior del país solo llega hasta la ciudad de Medellín.

La empresa de transporte mas seleccionada fue Copetran según el 30% de las personas encuestadas, seguido de Brasilia con un 19%; posteriormente siguen Torcoroma con un 15%, Rapido Ochoa con un 14%, La Costeña con 9%, Berlinas con 7% y Unitransco según el 6% de personas encuestadas. (Tabla No. 6)

Tabla No. 6. Empresa de buses preferidas por los usuarios.

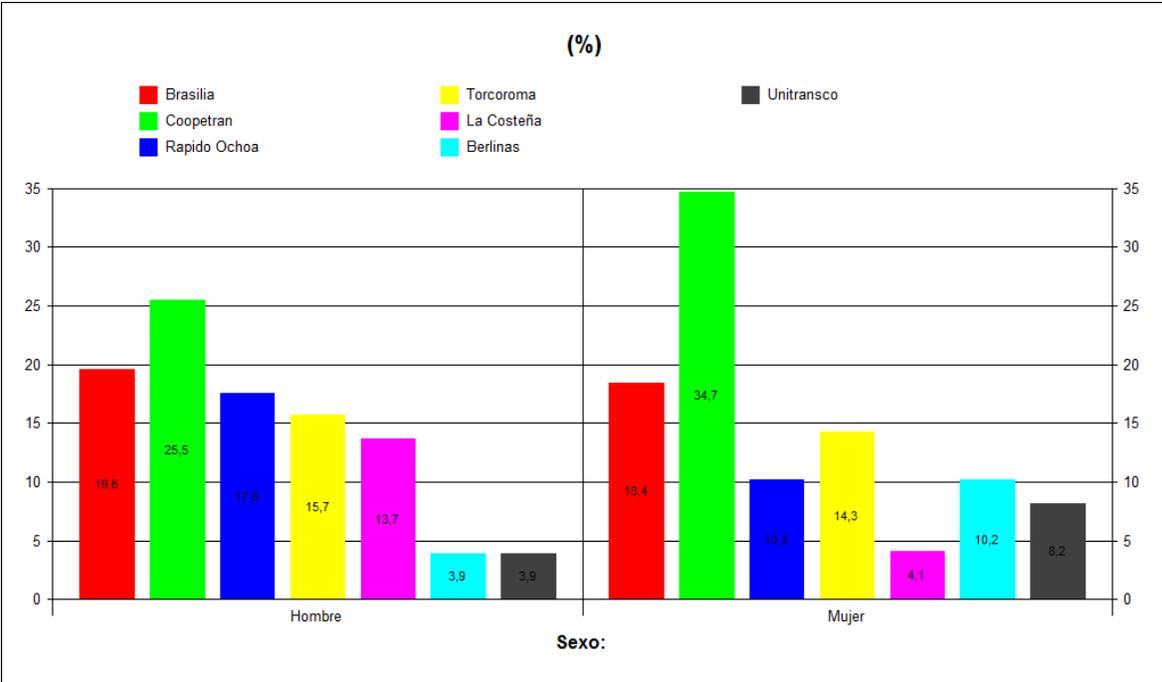
EMP BUS	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Brasilia	19	19,00	10	19,61	9	18,37
2 Copetran	30	30,00	13	25,49	17	34,69
3 Rapido Ochoa	14	14,00	9	17,65	5	10,20
4 Torcoroma	15	15,00	8	15,69	7	14,29
5 La Costeña	9	9,00	7	13,73	2	4,08
6 Berlinas	7	7,00	2	3,92	5	10,20
7 Unitransco	6	6,00	2	3,92	4	8,16
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el comportamiento en función del género, el 25,49% de los hombres encuestados usan mas los servicios de Copetran, seguido de el 19,61% que prefiere Brasilia. El 17,65% prefiere usar los servicios de Rápido Ochoa, el 15,69%

prefiere a Torcoroma, el 13,73% prefiere a La Costeña, el 3,92% prefiere a Berlinas y el 3,92% prefiere a Unitransco. La mayoría de las usuarias encuestadas manifestaron que prefieren los servicios de Copetran según el 34,69%, el 18,37% prefiere a Brasilia, el 14,29% prefiere a Torcoroma, el 10,2% de las mujeres prefiere a Rápido Ochoa, el 10,20 prefiere a Berlinas, el 8,16% a Unitransco y el 4,08% preiferen a La Costeña.

Grafico No. 6. Composición por género y Empresa de buses utilizados por los usuarios.



Fuente: Encuesta

1.3.4. MEDIO UTILIZADO PARA LLEGAR A LA TERMINAL

La Terminal de transporte de Cartagena se encuentra ubicada en las afueras de la ciudad, sobre la carretera de La Cordialidad en el sector Doña Manuela. Para llegar a ella, los usuarios deben tomar diferentes medios de transporte.

El medio de transporte mas utilizado para llegar a la Terminal de transporte es el taxi según el 43% del total de las personas encuestadas, el 22% manifiesta que prefiere usar el bus como medio de transporte para llegar a la terminal, el 19% prefiere usar un carro particular, el 13% prefiere usar moto y un 3% prefiere utilizar otro medio de transporte. (Ver Tabla No. 7)

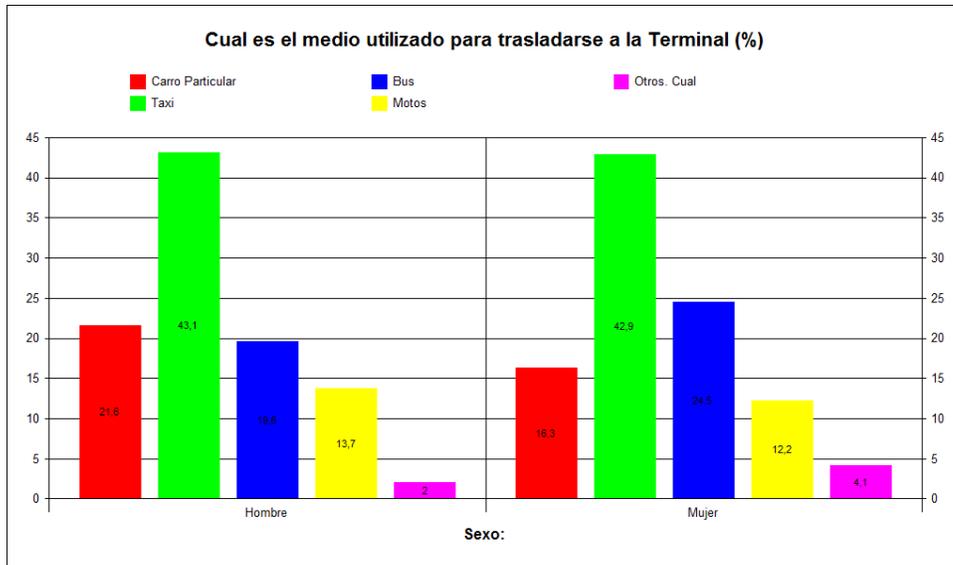
Tabla No. 7. Composición por género y Medio de transporte utilizado para llegar a la Terminal de Transporte

TRAN TER	GENERO					
	TOTAL		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Carro Particular	19	19,00	11	21,57	8	16,33
2 Taxi	43	43,00	22	43,14	21	42,86
3 Bus	22	22,00	10	19,61	12	24,49
4 Motos	13	13,00	7	13,73	6	12,24
5 Otros	3	3,00	1	1,96	2	4,08
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el comportamiento en función del género se observó que el 43,14% de los hombres y el 42,86% de las mujeres manifestaron que prefieren usar el taxi como medio transporte para llegar a la Terminal; mientras que el 19,6% de los hombres y el 24,5% de las mujeres prefieren el bus. El 21,6% de los hombres y el 16,3% de las mujeres prefieren usar el carro particular. Minoritariamente el 1,96% de los hombres y el 4,08% de las mujeres prefieren usar otro medio de transporte para llegar a la Terminal. (Ver Gráfico No. 7)

Grafico No. 7. Composición por género y Medio de transporte utilizado para llegar a la Terminal de Transporte



Fuente: Encuesta

2. PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA

El diccionario de la Real Academia de La Lengua Española “RAE” define Percepción como “Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos” bajo esta premisa se pretende dar a conocer estas impresiones a través de una escala de medición.

Para lograr la satisfacción de sus usuarios la Terminal de Transporte de Cartagena debe conocer cual es la percepción que tienen estos acerca de la calidad de sus servicios. Para analizar la Percepción de los usuarios se le pidió a las personas que marcaran con una X en la casilla correspondiente al grado de acuerdo o desacuerdo en las siguientes afirmaciones, siendo: 1. TD=TOTAL DESACUERDO, 2. MD=MODERADO DESACUERDO, 3. IND=INDIFERENTE (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), 4. MA=MODERADO ACUERDO y 5. TA=TOTAL ACUERDO.

A continuación se mostrarán los datos más relevantes arrojados por las respuestas del cuestionario dentro de cada una de las variables consultadas.

2.1. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DEL TRAYECTO HACIA LA ENTRADA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE

En el capítulo anterior (página 50), la tabla No. 4 muestra que el 35% de los usuarios encuestados manifestaron que el motivo de la visita a la Terminal de Transporte de Cartagena es ir de viaje, muchos de ellos con equipaje y/o

acompañados de niños. Es importante determinar la percepción que tiene el usuario al momento que ingresa a la Terminal de Transporte, y qué tan cómodo es su acceso cuando lleva maletas y niños.

A los encuestados se les presentó para su valoración la siguiente afirmación: *“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”*. De la totalidad de las personas encuestadas, el 63% manifestó estar en Total Desacuerdo (TD) con la afirmación, el 15% manifestó estar en Moderado Desacuerdo (MD), el 12% de las personas encuestadas manifestó estar en moderado acuerdo (MA) y el 10% se muestra indiferente (IND). (Ver tabla No. 8).

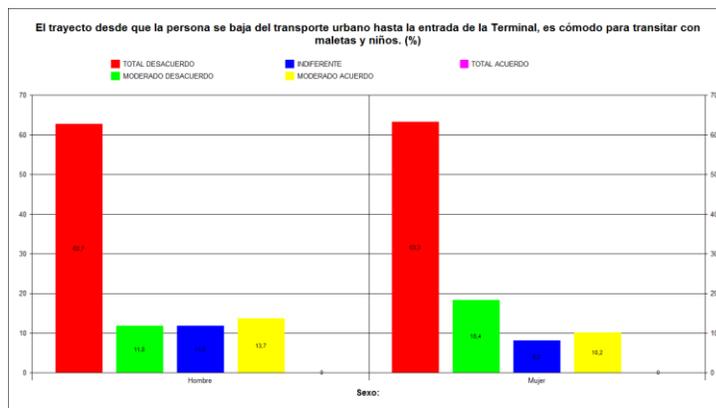
Mirando el acuerdo o desacuerdo de los usuarios en función del género con respecto a la afirmación: *“El trayecto que inicia cuando la persona se baja del transporte urbano hasta la entrada de la terminal, es cómodo para transitar con maletas y niños”*, se observó que el 62.75% de los hombres encuestados manifestó estar total desacuerdo (TD) en que el trayecto desde la calle donde el usuario se baja del transporte urbano hasta la entrada de la Terminal es cómodo para transitar con las maletas y acompañados de niños; el 13,76% manifestó estar en moderado acuerdo (MA) con la afirmación, un 11,76% de los hombres encuestados manifestó estar en moderado desacuerdo (MD) y otro 11,76% se muestra indiferente (IND). En el caso de las mujeres encuestadas el 62.75% manifestó estar en total desacuerdo (TD) con la afirmación, seguido por un 18,37% que manifestó estar en moderado desacuerdo (MD), un 10,20% de las mujeres encuestadas afirmó estar en moderado acuerdo (MA), mientras que un mínimo de 8,16% de mujeres encuestadas se mostró indiferente (IND). (Ver gráfico No. 8).

Tabla No. 8. El trayecto desde que la persona se baja del transporte urbano hasta la entrada de la Terminal, es cómodo para transitar con maletas y niños.

TRAY TER	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	63	63,00	32	62,75	31	63,27
2 MODERADO DESACUERDO	15	15,00	6	11,76	9	18,37
3 INDIFERENTE	10	10,00	6	11,76	4	8,16
4 MODERADO ACUERDO	12	12,00	7	13,73	5	10,20
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Gráfico No. 8. El trayecto desde que la persona se baja del transporte urbano hasta la entrada de la Terminal, es cómodo para transitar con maletas y niños.



Fuente: Encuesta

El 78% de las personas encuestadas manifestaron que el trayecto hacia la entrada de la Terminal de transporte es incómodo para transitar con maletas y niños (total Desacuerdo y Moderado desacuerdo).

Estos resultados se presentaron porque la mayoría de los usuarios manifestó que se traslada a la Terminal en taxi (43%) y en carro particular (22%), como lo muestra el gráfico No 9. Estos usuarios, tienen que bajarse en la zona de parqueo que queda antes de la entrada a la edificación de la Terminal (zona de parqueo de carros particulares), cruzar un espacio donde transitan taxis y buses de Metrocar S.A. que se estacionan allí dificultando así el acceso de los usuarios tanto con maletas como con niños. (Ver foto No. 29).

Grafico No. 9. Medio utilizado para llegar a la Terminal de Transporte de Cartagena

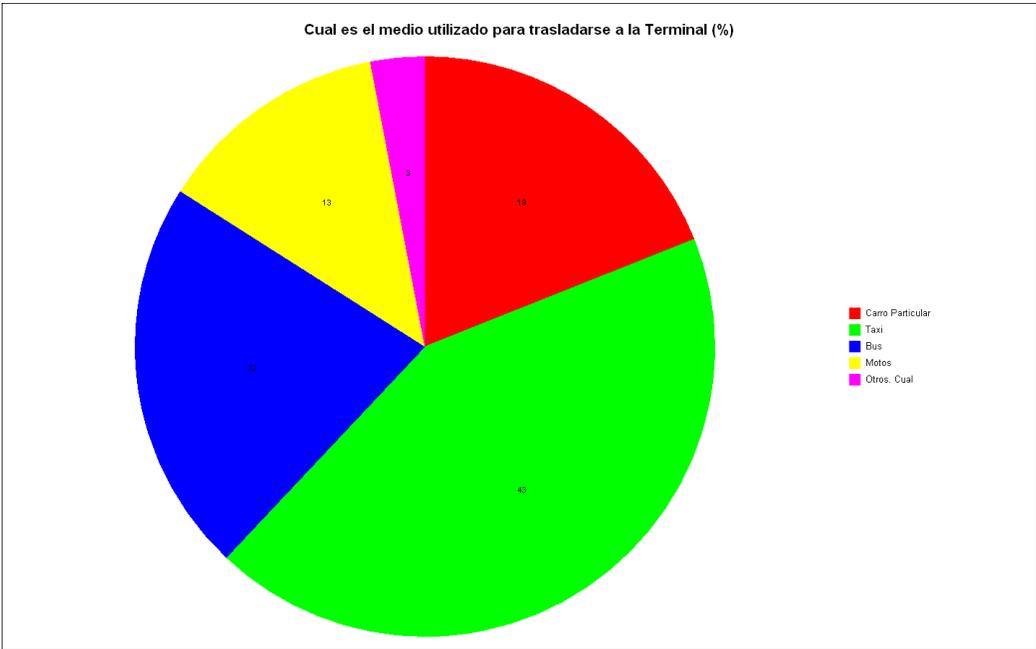


Foto No. 29. Acceso a la edificación de la Terminal de Transporte.



El resto de usuarios se trasladan a la Terminal en bus (22%), en motos (13%), y por otros medios como la bicitaxi (3%) como lo muestra el gráfico No. 9, tienen aun mayor dificultad en su ingreso, ya que estos se bajan en la avenida. Su acceso desde esta zona es más complicado porque deben caminar aproximadamente 200 mts para llegar a la Terminal, en este trayecto transitan buses urbanos, mucho tránsito de personas y comercio. Algunos de los buses que salen de la Terminal se parquean en esta zona haciendo más difícil el acceso hasta la Terminal de Transporte. (Ver foto No.30 y No. 31).



Foto No. 30. Acceso a la Terminal desde la Avenida Cordialidad. Vista desde la salida de la Terminal.



Foto No. 31. Acceso desde la Avenida la Cordialidad. Vista desde la Estación de combustible de la Terminal.

El 10% de las personas encuestadas que se mostró indiferente a la afirmación, son personas que por lo general viajan solas y con muy poco equipaje.

2.2. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA AMPLITUD DE LOS PASILLOS

A los usuarios de la Terminal encuestados se les presentó la siguiente afirmación: “*Los pasillos son tan amplios que facilitan la llegada a la oficina de la empresa que vende los tiquetes*”. El 62% de los usuarios contestó que esta Moderadamente de Acuerdo seguido de un 27% de personas que manifestó estar Totalmente de Acuerdo. Minoritariamente el 9% de personas encuestadas se mostró Indiferente y el 2% manifestó estar en moderado desacuerdo. (Ver tabla No. 9)

Tabla No. 9. Los pasillos son tan amplios que facilitan la llegada a la oficina de la empresa que vende los tiquetes.

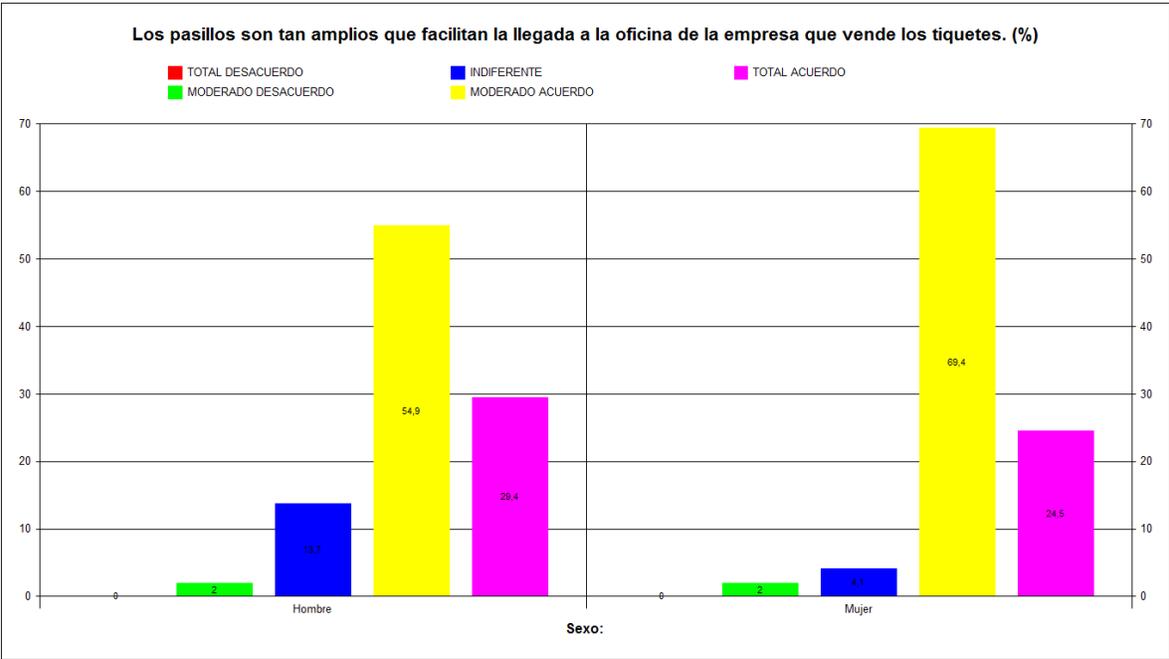
PASI TIQ	GENERO					
	TOTAL		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
2 MODERADO DESACUERDO	2	2,00	1	1,96	1	2,04
3 INDIFERENTE	9	9,00	7	13,73	2	4,08
4 MODERADO ACUERDO	62	62,00	28	54,90	34	69,39
5 TOTAL ACUERDO	27	27,00	15	29,41	12	24,49
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el grado de acuerdo o desacuerdo de los usuarios con respecto a la afirmación: “*Los pasillos son tan amplios que facilitan la llegada a la oficina de la*

empresa que vende los tiquetes”. Mayoritariamente tanto hombres como mujeres manifestaron estar en Moderado Acuerdo; con el 54,9% de los hombres encuestados y 69,39% de las mujeres encuestadas. Un 29,41% de los hombres manifestó estar en Total Acuerdo con la afirmación, mientras que 24,49% de las mujeres manifestó también estar en Total Acuerdo. El 13,73% de los hombres y el 4,08% de las mujeres se mostraron Indiferentes, mientras que el 1,96% de los hombres y el 2,04% de las mujeres manifestaron estar en Total Desacuerdo en que los pasillos son amplios y facilitan al momento de comprar el tiquete.(Ver gráfico No. 10).

Grafico No. 10. Los pasillos son tan amplios que facilitan la llegada a la oficina de la empresa que vende los tiquetes.



Fuente: Encuesta

La edificación de la Terminal de Transporte tiene un diseño arquitectónico que facilita a los usuarios su movilización por la Terminal con su equipaje y aun con

paquetes y carga. Sus pasillos son lo suficientemente amplios y direccionan a los usuarios hacia las taquillas de las diferentes empresas de transporte que operan allí.

Foto No.32. Pasillos de la Terminal de transporte de Cartagena. Módulo 1.



2.3. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA SALIDA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA

La Terminal de Transporte cuenta con dos entradas y dos salidas para sus usuarios. La primera, es la puerta principal, en donde se encuentra el puesto de información y a las afueras, se encuentra la estación de taxis y buses de Metrocar S.A.; En el módulo 2, se encuentran una entrada-salida alterna al lado de la estación de policía de la Terminal.



Foto No. 33. Entrada-Salida principal



Foto No. 34. Entrada-salida alterna

Ante la afirmación: “*Es fácil encontrar la salida de la terminal cuando se llega de viaje*”. El 59% de las personas encuestadas contestó que esta Moderadamente de Acuerdo, el 32% manifestó estar en Total Acuerdo, el 8% se mostró indiferente y solo el 1% manifestó estar en total desacuerdo con la afirmación. (Ver tabla No. 10)

Analizando la percepción de los usuarios en función del género acerca de la afirmación: “*Es fácil encontrar la salida de la terminal cuando se llega de viaje*”. Se observó que un 51% de los hombres encuestados manifestó estar moderadamente de acuerdo con la afirmación; el 35,3% manifestó estar en Total Acuerdo; el 11,8% se mostró indiferente y el 2% manifestó estar en total desacuerdo en que es fácil encontrar la salida de la Terminal cuando se llega de viaje. Las mujeres encuestadas manifestaron lo siguiente: el 67,3% contestó estar en Moderado Acuerdo, el 28,6% contestó estar en Total Acuerdo, y el 4% se mostró indiferente. (Ver Gráfico No. 11).

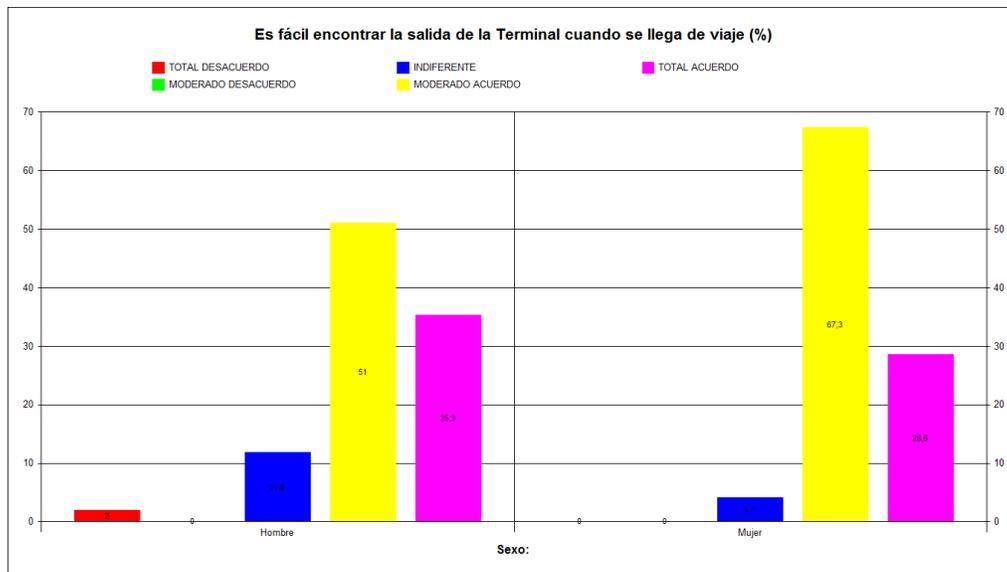
Tabla No. 10. Es fácil encontrar la salida de la Terminal cuando se llega de viaje

SAL TER	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	1	1,00	1	1,96	0	0,00
3 INDIFERENTE	8	8,00	6	11,76	2	4,08
4 MODERADO ACUERDO	59	59,00	26	50,98	33	67,35
5 TOTAL ACUERDO	32	32,00	18	35,29	14	28,57

Fuente: Encuesta

Los resultados presentados en esta afirmación van ligados a la aceptación de los pasillos, en donde la funcionalidad del diseño de los mismos hace que los usuarios encuentren con facilidad la salida de la Terminal de Transporte, a pesar de que no se observó señalización de entrada y salida de puerta principal que orienten a los usuarios.

Grafico 11. Es fácil encontrar la salida de la Terminal cuando se llega de viaje



Fuente: Encuesta

2.4. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LA COMODIDAD DE LAS ZONAS DE ESPERA

Las zonas de espera en la Terminal de Transporte se encuentran distribuidas en los módulos 1 y 2. En la sala de espera del módulo 1 los usuarios pueden hacer uso gratuito de conexión a Internet WIFI mientras esperan su transporte.

A los usuarios se les presentó la siguiente afirmación: “Las zonas de espera son cómodas y adecuadas”. El 55% de las personas encuestadas manifestó estar Moderadamente de Acuerdo, el 21% manifestó estar Totalmente de Acuerdo, el

18% se mostró Indiferente y el 6% manifestó estar en Total Desacuerdo. (Ver tabla 11)

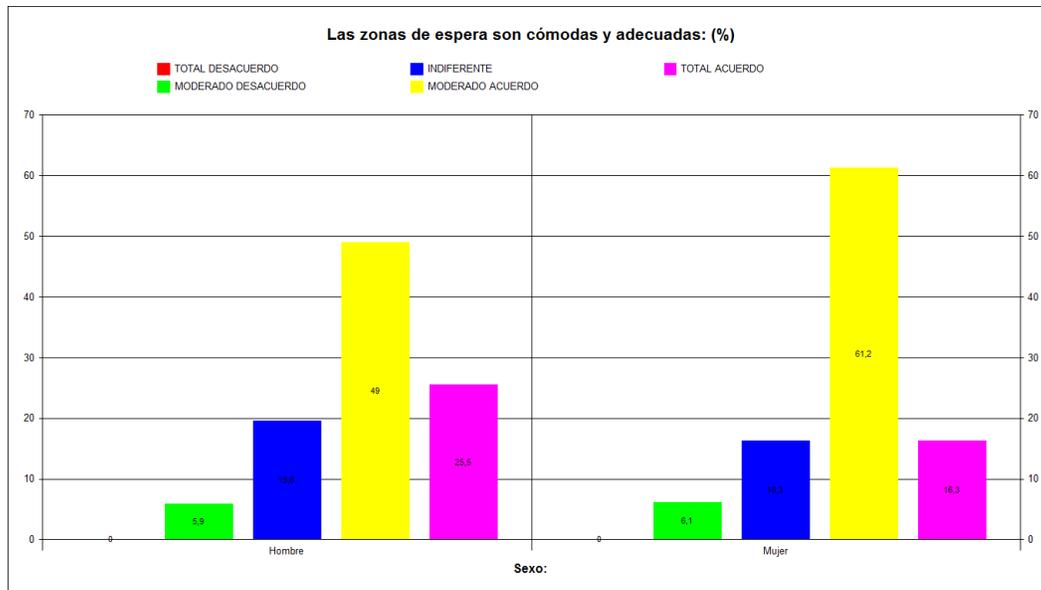
Tabla 11. Las zonas de espera son cómodas y adecuadas

ZONA ESP	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
2 MODERADO DESACUERDO	6	6,00	3	5,88	3	6,12
3 INDIFERENTE	18	18,00	10	19,61	8	16,33
4 MODERADO ACUERDO	55	55,00	25	49,02	30	61,22
5 TOTAL ACUERDO	21	21,00	13	25,49	8	16,33
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando la percepción de los usuarios de la Terminal sobre la comodidad de las zonas de espera, el 49% de los hombres y el 61,22% de las mujeres manifestaron estar en Moderado Acuerdo con la afirmación, el 25,5% de los hombres y el 16,3% de las mujeres manifestaron estar en Total Acuerdo, el 19,61% de los hombres y el 16,3% de las mujeres manifestaron ser indiferentes, minoritariamente el 5,9% de los hombres y el 6,12% de las mujeres manifestó estar en Moderado Desacuerdo. (Ver gráfico No. 12).

Grafico No. 12. Las zonas de espera son cómodas y adecuadas



Fuente: Encuesta

Las zonas de espera cuentan con sillas que están en buen estado, la gran mayoría de los usuarios desconoce que en el módulo 1 existe una zona de espera que cuenta con internet inalámbrico.



Foto No. 35. Zona de espera. Módulo 1

2.5. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS CONDICIONES DE HIGIENE DE LOS PISOS DE LA TERMINAL

Se les presentó la afirmación: “*Las condiciones de higiene de los pisos de la terminal son buenas*”. El 44% de las personas encuestadas contestó que esta Moderadamente de Acuerdo, el 27% se mostró Indiferente, el 23% manifestó estar en Total Acuerdo. Minoritariamente el 5% manifestó estar en moderado desacuerdo, y el 1% contestó que está en Total desacuerdo. (Ver tabla No. 12).

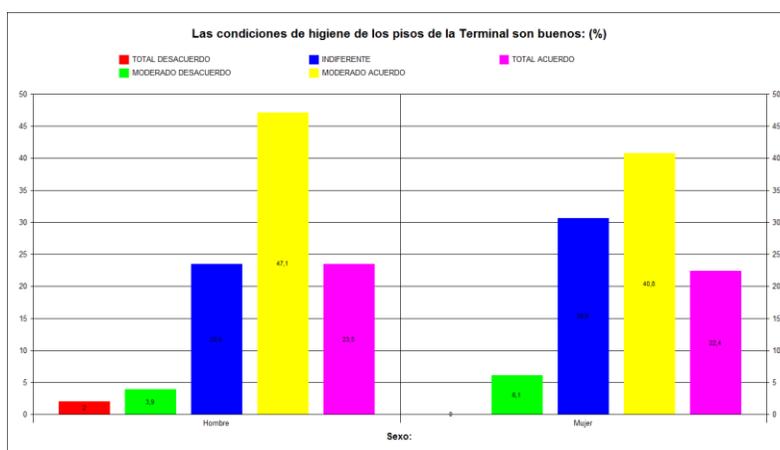
Analizando la percepción de los usuarios en función del género, Se observa que ante la afirmación: “*Las condiciones de higiene de los pisos de la terminal son buenas*”, el 47% de los hombres encuestados y el 40,8% de las mujeres encuestadas contestaron que están en Moderado Acuerdo con la afirmación, el 23,5% de los hombres y el 30,6% de las mujeres se mostraron Indiferentes, el 23,5% de los hombres y el 22,5% de las mujeres contestó estar en Total Acuerdo con la afirmación, el 3,9% de los hombres y el 6,1% de las mujeres manifestaron estar en Moderado Desacuerdo; por último el 1% de los hombres y el 0% de mujeres manifestaron estar en Total Desacuerdo. (Ver gráfico No. 13)

Tabla No. 12. Las condiciones de higiene de los pisos de la Terminal son buenos

HIG PISO	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	1	1,00	1	1,96	0	0,00
2 MODERADO DESACUERDO	5	5,00	2	3,92	3	6,12
3 INDIFERENTE	27	27,00	12	23,53	15	30,61
4 MODERADO ACUERDO	44	44,00	24	47,06	20	40,82
5 TOTAL ACUERDO	23	23,00	12	23,53	11	22,45
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Grafico No. 13. Las condiciones de higiene de los pisos de la Terminal son buenas



Fuente: Encuesta

El alto porcentaje de aceptación de las condiciones de higiene de los pisos de la Terminal se debe a la buena programación de aseo en las instalaciones, y al compromiso de los propietarios de los negocios que operan dentro de las instalaciones de mantener su área de influencia limpia y en buen estado.



Foto No. 36. Pisos de la Terminal de Transporte de Cartagena. Módulo 2

2.6. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA APARIENCIA E HIGIENE DE LOS BAÑOS

El servicio sanitario es uno de los servicios prestados por la Terminal que cuenta con certificación de calidad ISO 9001: 2000. La Terminal cuenta con servicio sanitario para damas y caballeros en ambos módulos; para acceder a este servicio se hace necesario cancelar la suma de \$ 800 (ochocientos pesos M.cte) a la persona encargada de este servicio. Recaudo que se utiliza para mantener los baños en buenas condiciones de funcionamiento.

2.6.1. APARIENCIA DE LOS BAÑOS

Ante la afirmación: “La terminal cuenta con buenos baños tanto para hombres como para mujeres”. El 38% de las personas encuestadas contestó que está en Total Acuerdo con la afirmación, el 36% contestó que está Moderadamente de Acuerdo, el 24% se mostró Indiferente y el 2% está en Moderado Desacuerdo. (Ver tabla No. 13)

Tabla No. 13. La terminal cuenta con buenos baños tanto para hombres como para mujeres:

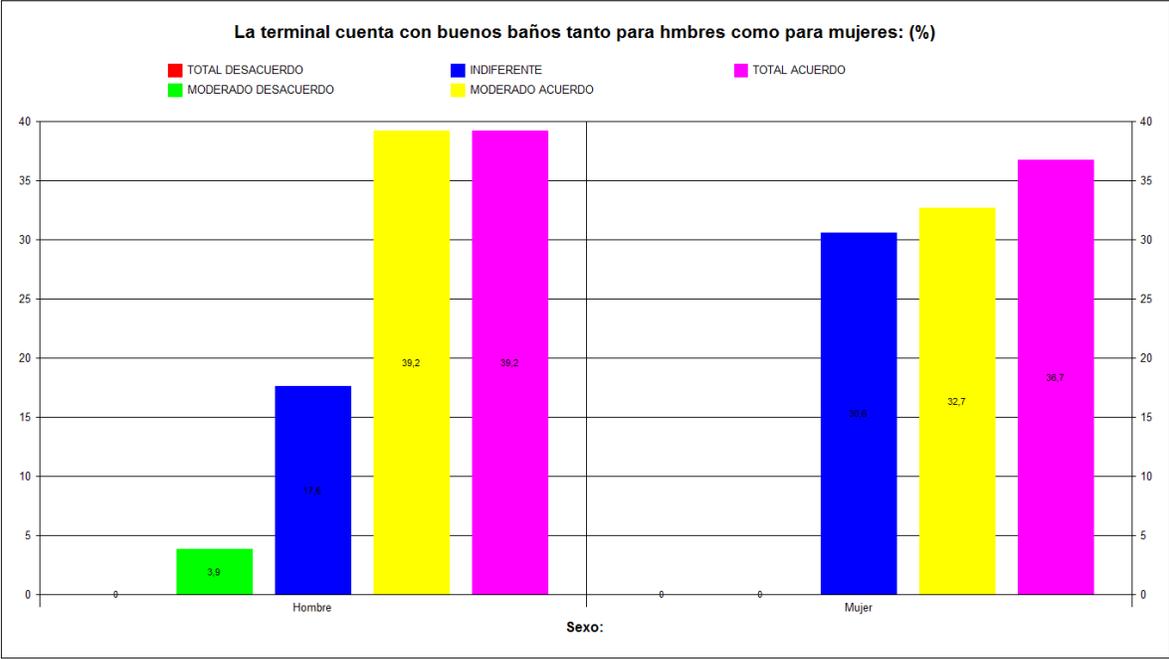
BAÑOS	TOTAL MUESTRA		GENERO			
			Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
2 MODERADO DESACUERDO	2	2,00	2	3,92	0	0,00
3 INDIFERENTE	24	24,00	9	17,65	15	30,61
4 MODERADO ACUERDO	36	36,00	20	39,22	16	32,65
5 TOTAL ACUERDO	38	38,00	20	39,22	18	36,73
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Analizando la percepción de los usuarios en función del género, se encontró que el 39,2% de los hombres encuestados contestó que está en Total Acuerdo con la afirmación, otro 39,2% de los encuestados manifestó estar en Moderado Acuerdo,

el 17,65% de los encuestados se mostró Indiferente, y el 3,9% contestó que está en Moderado Desacuerdo. Las respuestas de las mujeres variaron un poco con respecto a las de los hombres. El 36,7% de las mujeres encuestadas afirmó estar en Total Acuerdo con la afirmación, el 32,7% contestó que estaban en Moderado Acuerdo, el 30,6% se mostró Indiferente, y ninguna mujer manifestó estar en desacuerdo.

Grafico No. 14. La terminal cuenta con buenos baños tanto para hombres como para mujeres



Fuente: Encuesta

2.6.2. CONDICIONES DE HIGIENE DE LOS BAÑOS

Con el enunciado: “Las condiciones de higiene de los baños son buenas”. Se observó que el 42% de los encuestados contestó que está en Moderado Acuerdo, el 30% contestó que está en Total Acuerdo, el 26% se mostró Indiferente, y tan solo el 2% afirmó estar en Total Desacuerdo. (Ver tabla No. 14)

Tabla No. 14. Las condiciones de higiene de los baños son buenas:

COND BAÑ	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
2 MODERADO DESACUERDO	2	2,00	2	3,92	0	0,00
3 INDIFERENTE	26	26,00	12	23,53	14	28,57
4 MODERADO ACUERDO	42	42,00	22	43,14	20	40,82
5 TOTAL ACUERDO	30	30,00	15	29,41	15	30,61
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

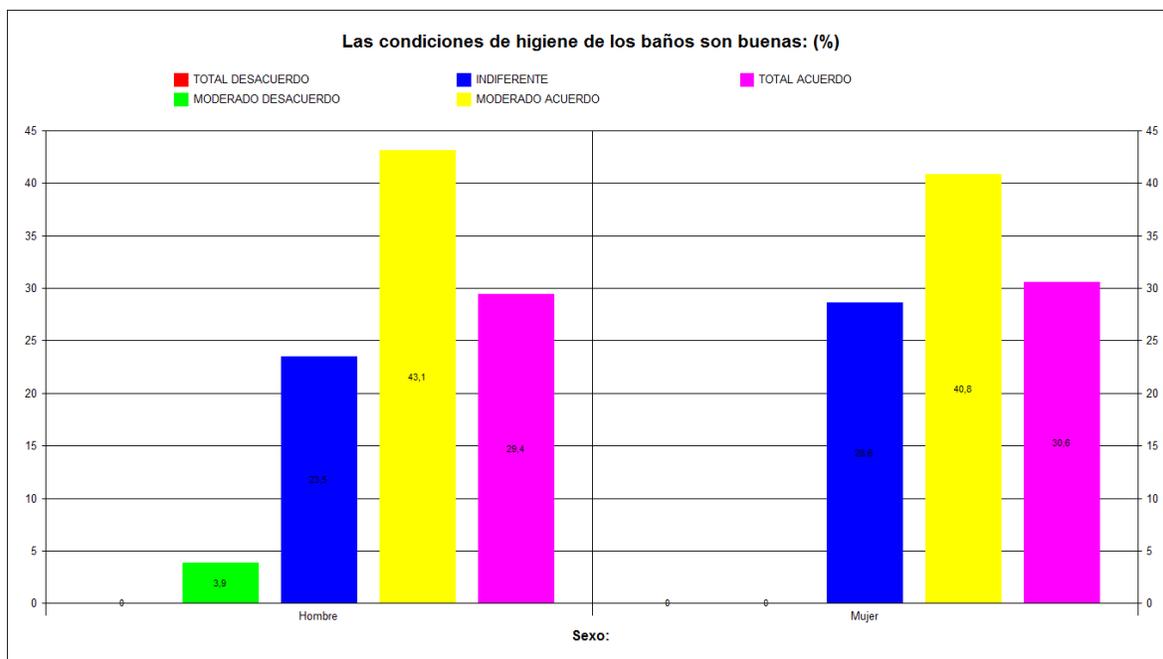
Fuente: Encuesta

Analizando la percepción de los usuarios encuestados en función del género, se encontró que el 43,1% de los hombres y el 40,8% de las mujeres manifestaron

estar en Moderado Acuerdo con la afirmación, el 29,4% de los hombres y el 30,6% de las mujeres manifestaron que están en Total Acuerdo con la afirmación, el 23,5% de los hombres y el 28,6% de las mujeres se mostraron indiferentes a la afirmación, el 3,9% de los hombres manifestaron estar en Moderado desacuerdo, mientras que ninguna mujer manifestó estar en desacuerdo con la afirmación presentada. (Ver gráfico No. 15)

El nivel de aceptación de la apariencia y de la higiene de los baños se debe al buen estado de estos y que el cobro para acceder a este servicio es utilizado para pagar el aseo permanente y la compra de los insumos necesarios de estos.

Grafico No. 15. Las condiciones de higiene de los baños son buenas



Fuente: Encuesta

2.7. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LAS TAQUILLAS DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL UBICADAS EN LA TERMINAL

Al enunciado: “*Las ventanillas donde se compran los tiquetes lucen agradables a la vista y son cómodas*”. Del total de personas encuestadas, el 40% contestó estar Moderadamente de acuerdo con la afirmación presentada, un 39% contestó estar en Total Acuerdo, 18% se mostró indiferente y por último el 3% contestó estar en Moderado desacuerdo en que las ventanillas donde se compran los tiquetes son agradables a la vista y cómodas. (Ver tabla No. 15)

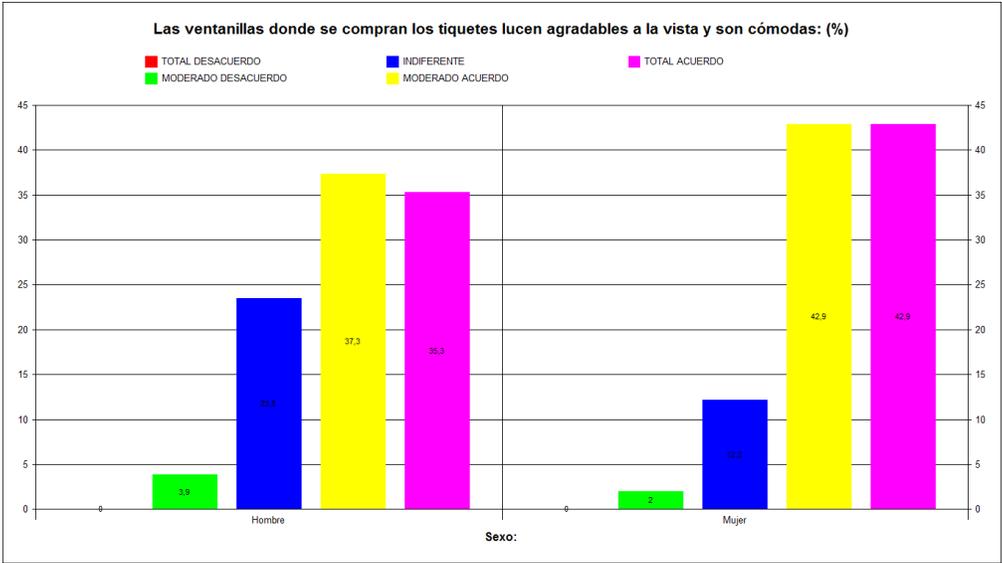
Tabla 15. Las ventanillas donde se compran los tiquetes lucen agradables a la vista y son cómodas:

TIQUETES	TOTAL MUESTRA		GENERO			
			Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
2 MODERADO DESACUERDO	3	3,00	2	3,92	1	2,04
3 INDIFERENTE	18	18,00	12	23,53	6	12,24
4 MODERADO ACUERDO	40	40,00	19	37,25	21	42,86
5 TOTAL ACUERDO	39	39,00	18	35,29	21	42,86
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Analizando la percepción de los usuarios en función del género, se encontró que del total de hombres encuestados el 37,3% de ellos manifestó estar en Moderado Acuerdo con la afirmación, el 35,3% manifestó estar en Total Acuerdo, 23,5% se mostró indiferente, y el 3,9% manifestó estar en Moderado Desacuerdo con la afirmación. Del total de mujeres encuestadas, el 42,9% manifestó estar en Total Acuerdo, otro 42,9% afirmó estar en Moderado Acuerdo, 12,2% se mostró indiferente, y 2% de las encuestadas manifestó estar en Moderado Desacuerdo.

Grafico No. 16. Las ventanillas donde se compran los tiquetes lucen agradables a la vista y son cómodas



Fuente: Encuesta

2.8. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA APARIENCIA Y COMODIDAD DE LOS BUSES

Las empresas de transporte Intermunicipal que operan en la Terminal de Cartagena, deben tener todos sus vehículos inscritos al Fondo de Reposición y Renovación del parque Automotor del Servicio Público de Pasajeros (creado mediante la ley 688 de 2001 del Ministerio de Transporte), que facilitará la

renovación o reposición de aquellos vehículos que cumplieron con el tiempo de vida útil o que por razones como los largos recorridos y los cambios de clima no están funcionando de manera óptima y pongan en riesgo la seguridad de los usuarios. Este procedimiento quedó expresado en el artículo 6° de la Ley 105 de 1993 del Ministerio de Transporte que expresa:

“Artículo 6°.- Modificado por el art. 2, Ley 276 de 1996. *Reposición del Parque Automotor del Servicio Público de pasajeros y/o mixto. La vida útil máxima de los vehículos terrestres de servicio público colectivo de pasajeros y/o mixto será de veinte (20) años. Se excluyen de esta reposición el parque automotor de servicio público colectivo de pasajeros y/o mixto (camperos, chivas) de servicio público colectivo de pasajeros y/o mixto del sector rural, siempre y cuando reunan los requisitos técnicos de seguridad exigidos por las normas y con la certificación establecidas por ellas. El Ministerio de Transporte exigirá la reposición del parque automotor, garantizando que se sustituyan por nuevos los vehículos que hayan cumplido su ciclo de vida útil.*

Las autoridades competentes del orden Metropolitano, Distrital y Municipal, podrán incentivar la reposición de los vehículos, mediante el establecimiento de los niveles de servicio diferentes al corriente, que serán prestados con vehículos provenientes de la reposición. Así mismo podrán suspender transitoriamente el ingreso de vehículos nuevos al servicio público de transporte de pasajeros, de acuerdo con las necesidades de su localidad, supeditando la entrada de un vehículo nuevo al retiro del servicio público de uno que deba ser transformado o haya cumplido el máximo de su vida útil. Para la fijación de tarifas calcularán los costos del transporte metropolitano y/o urbano incluyendo el rubro de

"recuperación de capital", de acuerdo con los parámetros que establezca el Ministerio de Transporte"¹⁸.

2.8.1. APARIENCIA DE LOS BUSES

A todas las personas encuestadas se les presentó la afirmación: "Los buses en los que me he transportado se ven nuevos". El 46% de los encuestados contestó que está Moderadamente de Acuerdo, el 27% se mostró indiferente. El 26% de las personas encuestadas manifestó estar Totalmente de Acuerdo, mientras que tan solo el 1% manifestó estar en moderado desacuerdo con la afirmación. (Ver tabla No. 16)

Tabla No. 16. Los buses en que me he transportado se ven nuevos

BUS NUEVO	TOTAL		GENERO			
	MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
2 MODERADO DESACUERDO	1	1,00	0	0,00	1	2,04
3 INDIFERENTE	27	27,00	10	19,61	17	34,69
4 MODERADO ACUERDO	46	46,00	29	56,86	17	34,69
5 TOTAL ACUERDO	26	26,00	12	23,53	14	28,57
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

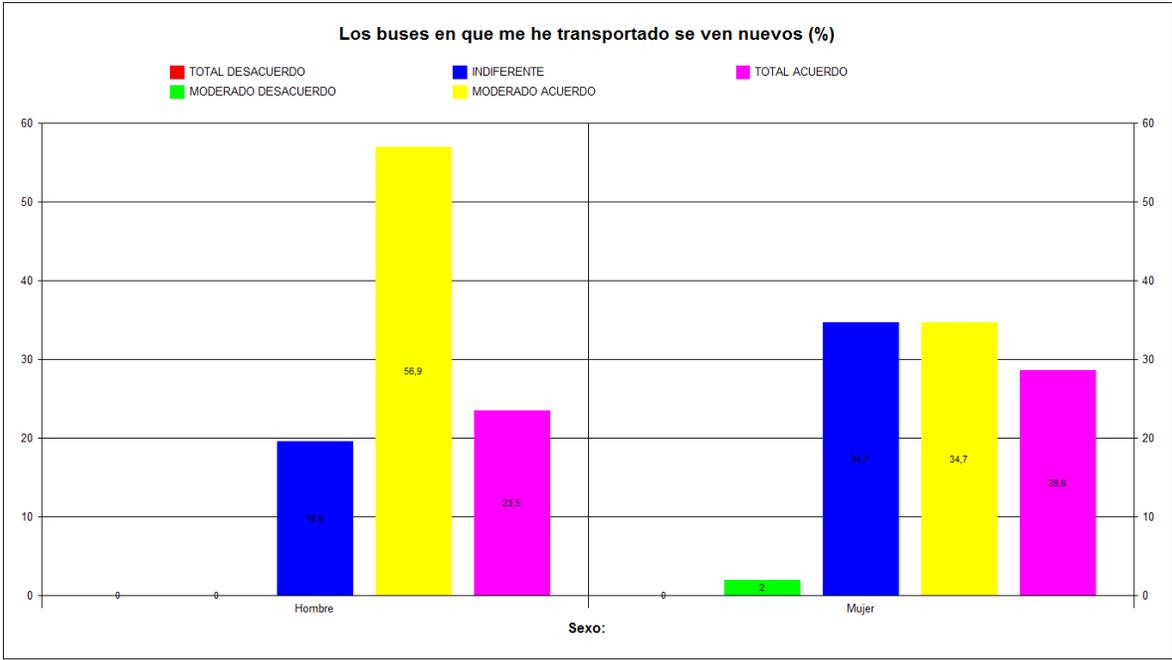
Fuente: Encuesta

¹⁸ Ley 105 de 1993 del Ministerio de Transporte. Artículo 6°.

Al analizar la percepción de los usuarios en función del género, se encontró que el 56,9% de los hombres encuestados manifestó estar en Moderado Acuerdo con la afirmación, seguido por el 23,5% que manifestaron estar en Total Acuerdo; el 19,6% se mostró indiferente. Ninguno de los hombres encuestados manifestó estar en desacuerdo con la afirmación presentada.

Del total de mujeres encuestadas el 34,7% manifestó estar en moderado acuerdo con la afirmación, mientras que otro 34,7% se mostró indiferente. El 28,6% de las encuestadas afirmó estar en Total Acuerdo y tan solo el 2% contestó estar en Moderado desacuerdo con la afirmación presentada. (Ver gráfico No. 17)

Grafico No. 17. Los buses en que me he transportado se ven nuevos



Fuente: Encuesta

2.8.2. COMODIDAD EN LOS BUSES

Ante la afirmación: “Los buses en los que me he transportado son cómodos y están en buen estado”. El 44% de los usuarios encuestados contestó que esta Moderadamente de Acuerdo con la afirmación, el 37% de los usuarios manifestó estar Totalmente de Acuerdo, el 17% manifestó ser indiferente y el 2% que está en Moderado desacuerdo. (Ver tabla No. 17)

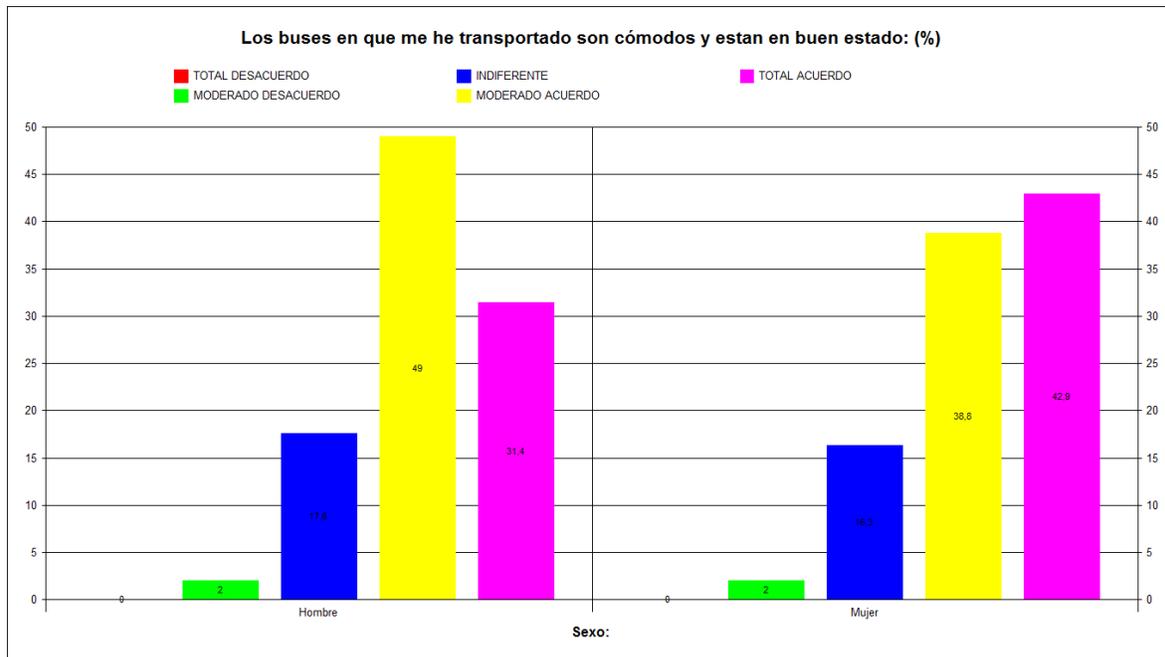
Analizando la percepción de los usuarios en función del género acerca de la afirmación: “Los buses en los que me he transportado son cómodos y están en buen estado”. Se observó que un 49% de los hombres encuestados manifestó estar moderadamente de acuerdo con la afirmación; el 31,4% manifestó estar en Total Acuerdo; el 17,7% manifestó ser indiferente a la afirmación y el 2% manifestó estar en total desacuerdo con la afirmación. Las mujeres encuestadas manifestaron lo siguiente: el 42,9% contestó estar en Total Acuerdo, el 38,8% contestó estar en Moderado Acuerdo, el 16,3% se mostró indiferente, y tan solo el 2% manifestó que estaba en Total desacuerdo. (Ver Gráfico No. 18).

Tabla No. 17. Los buses en que me he transportado son cómodos y están en buen estado:

BUS COMD	TOTAL MUESTRA		GENERO			
			Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
2 MODERADO DESACUERDO	2	2,00	1	1,96	1	2,04
3 INDIFERENTE	17	17,00	9	17,65	8	16,33
4 MODERADO ACUERDO	44	44,00	25	49,02	19	38,78
5 TOTAL ACUERDO	37	37,00	16	31,37	21	42,86
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Gráfico No. 18. Los buses en que me he transportado son cómodos y están en buen estado



Fuente: Encuesta

Del personal consultado sobre la apariencia y comodidad de los buses, incluyendo el buen estado más del 70% están de acuerdo con que los buses de las empresas transportadoras que operan en la Terminal de Transporte de Cartagena se ven nuevos, son cómodos y están en buen estado.

Las empresas transportadoras en el proceso de mejora continua del servicio y de la mano con la Terminal de transporte de Cartagena, están realizando programaciones de mantenimiento preventivo y correctivo en los buses para garantizar la prestación del servicio con mayor seguridad para el usuario.



Foto No. 37. Vista exterior de bus de Expreso Brasilia



Foto No. 38. Vista interior de Bus de Copetran

2.9. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SEÑALIZACIÓN EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE

A los usuarios encuestados se les presentó la siguiente afirmación: “*Hay avisos y señales que ayudan al pasajero a que se ubiquen fácilmente*”. El 43% de los usuarios contestó que esta en Total acuerdo con la afirmación, el 31% contestó que estaba en Moderado Acuerdo, un 22% Se mostró indiferente. Minoritariamente el 2% de los encuestados está en Moderado Desacuerdo y el otro 2% de los encuestados manifestó estar en Total Desacuerdo. (Ver tabla No. 18)

Analizando la percepción de los usuarios en función del género acerca de la afirmación: “*Hay avisos y señales que ayudan al pasajero a que se ubiquen fácilmente*”. Los resultados indican que el 43,1% de los hombres encuestados manifestó estar en Total acuerdo con la afirmación; el 29,4% manifestó estar en Moderado Acuerdo; el 21,6% se mostró indiferente, el 3,9% manifestó estar en moderado desacuerdo y el 1,96% manifestó estar en total desacuerdo con la

afirmación. Las mujeres encuestadas manifestaron lo siguiente: el 42,9% contestó estar en Total Acuerdo, el 32,7% contestó estar en Moderado Acuerdo, el 22,5% se mostró indiferente, y tan solo el 2% manifestó que estaba en Total desacuerdo. (Ver Gráfico No. 19).

Tabla No. 18. Hay avisos y señales que ayudan al pasajero a que se ubique fácilmente:

AVI-SEÑA	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	2	2,00	1	1,96	1	2,04
2 MODERADO DESACUERDO	2	2,00	2	3,92	0	0,00
3 INDIFERENTE	22	22,00	11	21,57	11	22,45
4 MODERADO ACUERDO	31	31,00	15	29,41	16	32,65
5 TOTAL ACUERDO	43	43,00	22	43,14	21	42,86
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Los resultados de las encuestas muestran que el 74% de los usuarios manifiestan estar de acuerdo con que los avisos y señales que existen en la Terminal de Transporte les permiten ubicarse fácilmente. Esto se debe a que las señalizaciones se encuentran en lugares estratégicos y claramente visibles en las instalaciones de la Terminal, además de que los símbolos utilizados son

mundialmente reconocidos y los usuarios no tienen problemas para su reconocimiento.

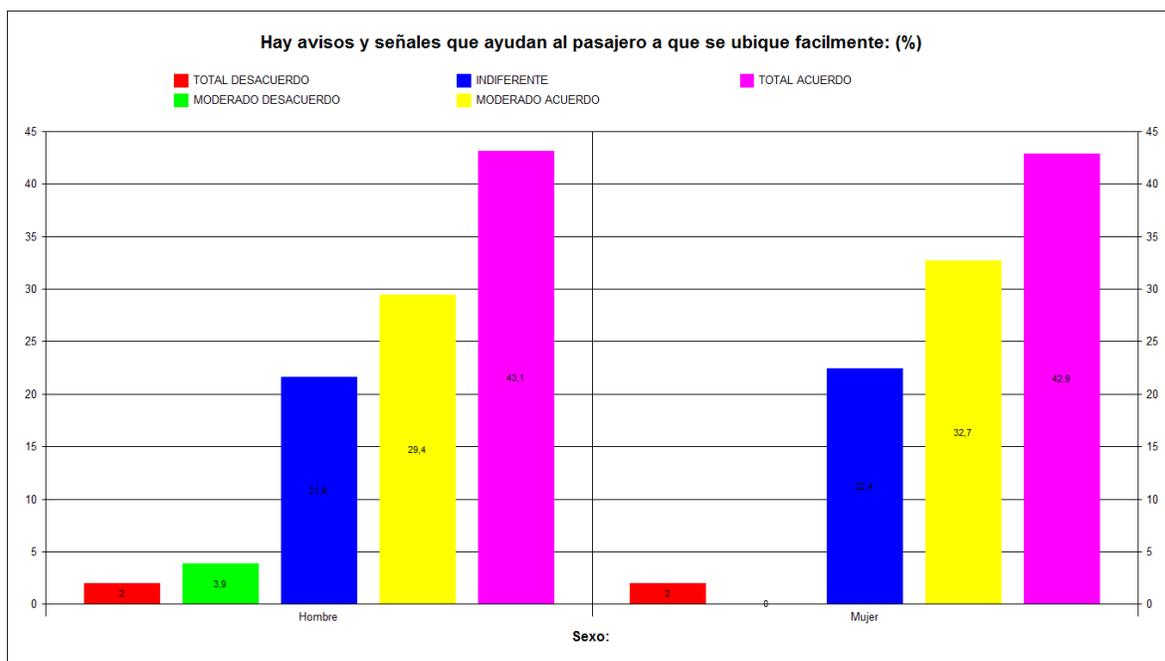


Foto No. 39. Señalización para instalaciones de uso de discapacitados.



Foto No. 40. Módulo 1 de la Terminal de Transporte de Cartagena

Grafico No. 19. Hay avisos y señales que ayudan al pasajero a que se ubique fácilmente



Fuente: Encuesta

2.10. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PRESTADO POR LOS TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE

A los usuarios encuestados se les presentó la siguiente afirmación: “*Los trabajadores de la terminal (portero, vigilancia, portaequipajes, aseadora, etc.) brindan un servicio eficiente*”. Los resultados muestran que el 56% de las personas encuestadas contestó que esta Moderadamente de Acuerdo con la afirmación, el 24% se mostró indiferente, el 15% contestó que está en Total Acuerdo. Minoritariamente el 3% manifestó estar en Total Desacuerdo y el 2% contestó que está en Moderado Desacuerdo. (Ver tabla No. 19)

Tabla No. 19. Los trabajadores de la Terminal (portero, vigilancia, portaequipajes, aseadora, etc.) brindan un servicio eficiente.

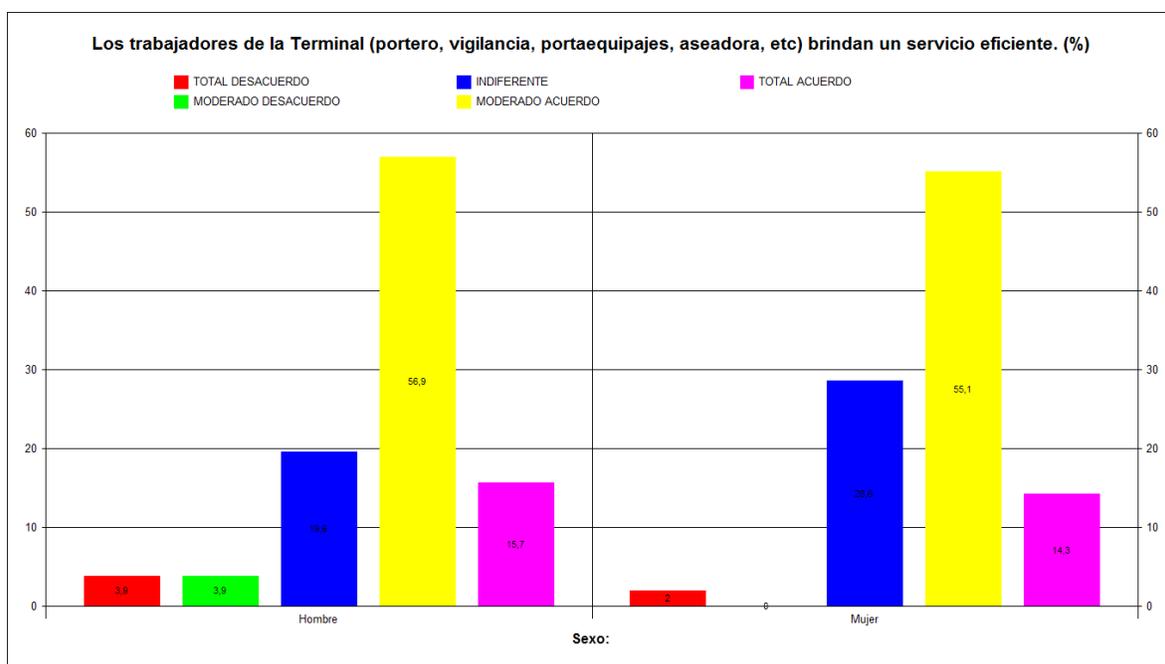
TRAB-TER	TOTAL MUESTRA		GENERO			
			Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	3	3,00	2	3,92	1	2,04
2 MODERADO DESACUERDO	2	2,00	2	3,92	0	0,00
3 INDIFERENTE	24	24,00	10	19,61	14	28,57
4 MODERADO ACUERDO	56	56,00	29	56,86	27	55,10
5 TOTAL ACUERDO	15	15,00	8	15,69	7	14,29
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Analizando la percepción de los usuarios en función del género, se encontró que de la totalidad de hombres encuestados el 56,9% contestó que está en Moderado Acuerdo con la afirmación, el 19,6% se mostró indiferente, el 15,7% está en Total Acuerdo, el 3,9% contestó que está en Moderado Desacuerdo con la afirmación y

un 3,9% contestó que está en Total desacuerdo. En el caso de las mujeres se encontró que el 55,1% de las usuarias de la Terminal encuestadas están en Moderado Acuerdo, el 28,6% se mostró indiferente, el 14,3% contestó que está en Total Acuerdo y el 2,04% contestó que está en Total Desacuerdo. (Ver gráfico No. 20)

Grafico No. 20. Los trabajadores de la Terminal (portero, vigilancia, portaequipajes, aseadora, etc.) brindan un servicio eficiente



Fuente: Encuesta

La aceptación que tienen los trabajadores de la Terminal de Transporte de Cartagena (portero, portaequipajes, vigilancia, aseadoras, etc) se debe a que los usuarios permanentemente los ven cumpliendo sus labores en las instalaciones de la Terminal.

2.11. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PRESTADO POR LOS EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS

Con la afirmación: “*Los empleados de las empresas de transporte (Buses) ofrecen un servicio eficiente*”, el 67% de los usuarios encuestados contestaron que están en Moderado Acuerdo, el 16% se mostró ser indiferente, el 12% contestó que está en Total Acuerdo con la afirmación, el 3% está en moderado desacuerdo y el 2% contestó que está en Total desacuerdo. (Ver tabla No. 20)

Tabla No. 20. Los empleados de las empresas de transporte (buses) ofrecen un servicio eficiente:

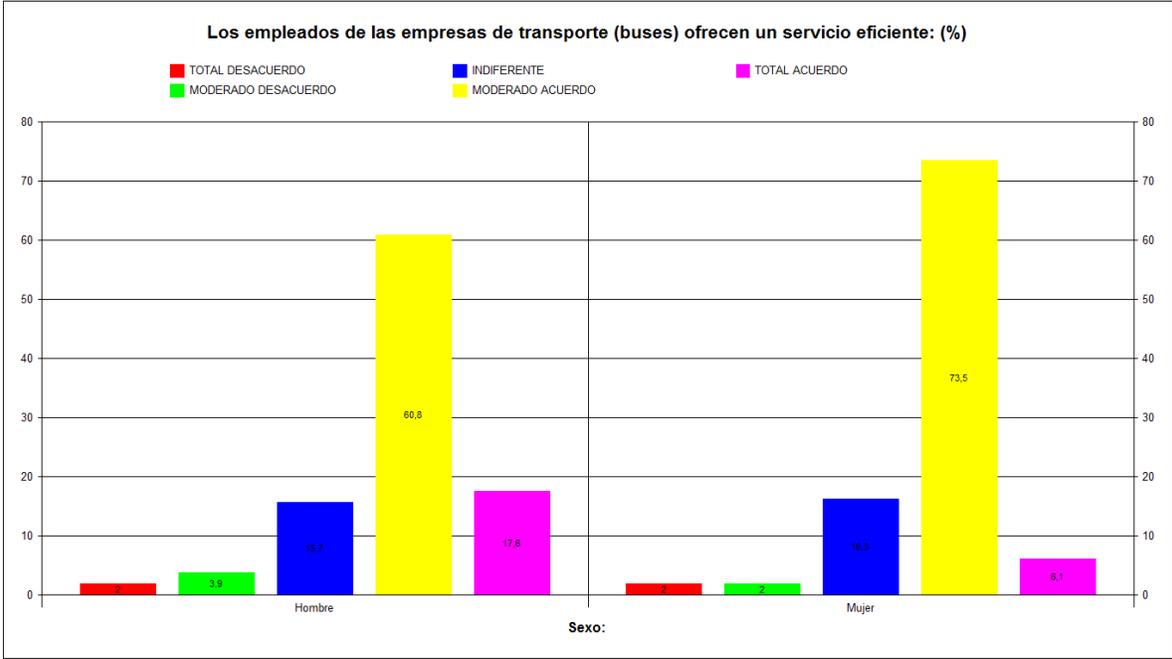
TRAB-BUS	TOTAL MUESTRA		GENERO			
			Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	2	2,00	1	1,96	1	2,04
2 MODERADO DESACUERDO	3	3,00	2	3,92	1	2,04
3 INDIFERENTE	16	16,00	8	15,69	8	16,33
4 MODERADO ACUERDO	67	67,00	31	60,78	36	73,47
5 TOTAL ACUERDO	12	12,00	9	17,65	3	6,12
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Analizando la percepción de los usuarios en función del género, se encontró que de la totalidad de hombres encuestados, el 60,8% se mostró indiferente, el 3,9% contestó que está en Moderado Desacuerdo con la afirmación y un 1,96% contestó que está en Total desacuerdo. En el caso de las mujeres se encontró que el 73,5% de las usuarias de la Terminal encuestadas están en Moderado Acuerdo, el 16,3% se mostró indiferente, el 6,1% contestó que está en Total Acuerdo, el 2,04% contestó que está en Total Desacuerdo y otro 2% contestó que está en Moderado Desacuerdo. (Ver gráfico No. 21)

El servicio de los empleados de las empresas de bus que operan en la Terminal tiene una buena aceptación por los usuarios porque la información se maneja de forma sistematizada en la mayoría de las empresas; sin embargo para lograr la satisfacción total de los usuarios se debe mejorar aun más.

Gráfico No. 21. Los empleados de las empresas de transporte (buses) ofrecen un servicio eficiente



Fuente: Encuesta

2.12. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS EMPLEADOS DE LA TERMINAL

Ante la afirmación: “*Los empleados muestran la voluntad de ofrecer una respuesta rápida y eficaz a los clientes*”. El 45% de los usuarios encuestados contestaron que están Moderadamente de Acuerdo, el 31% se mostró indiferente, el 16% contestaron que están Totalmente de Acuerdo, el 5% que está en moderado desacuerdo y el 3% contestaron que está en Total Desacuerdo. (Ver tabla No. 21).

Analizando la percepción de los usuarios en función del género, se encontró que de la totalidad de hombres encuestados, el 49% contestó que está en Moderado Acuerdo con la afirmación, el 27,5% se mostró indiferente, el 17,7% está en Total Acuerdo, el 3,9% contestó que está en Moderado Desacuerdo con la afirmación y un 1,96% contestó que está en Total desacuerdo. En el caso de las mujeres se encontró que el 73,5% de las usuarias de la Terminal encuestadas están en Moderado Acuerdo, el 16,3% se mostró indiferente, el 6,1% contestó que está en Total Acuerdo, el 2,04% contestó que está en Total Desacuerdo y otro 2% contestó que está en Moderado Desacuerdo. (Ver gráfico No. 22)

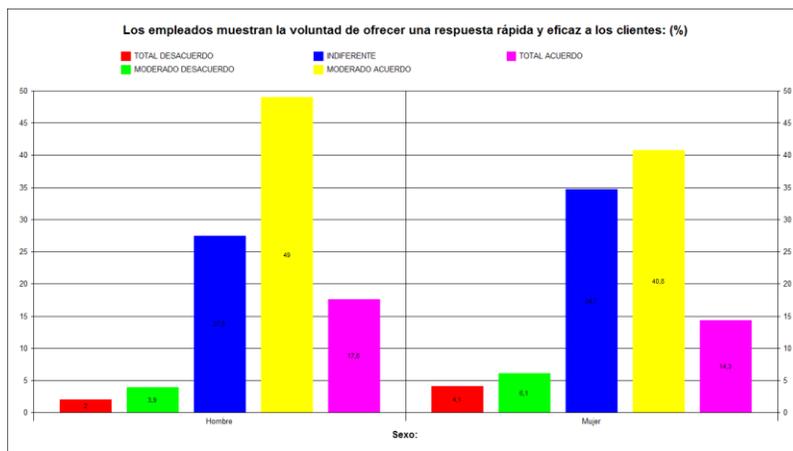
Tabla No. 21. Los empleados muestran la voluntad de ofrecer una

respuesta rápida y eficaz a los clientes:

RAP-RESP	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	3	3,00	1	1,96	2	4,08
2 MODERADO DESACUERDO	5	5,00	2	3,92	3	6,12
3 INDIFERENTE	31	31,00	14	27,45	17	34,69
4 MODERADO ACUERDO	45	45,00	25	49,02	20	40,82
5 TOTAL ACUERDO	16	16,00	9	17,65	7	14,29
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Grafico No. 22. Los empleados muestran la voluntad de ofrecer una respuesta rápida y eficaz a los clientes



Fuente: Encuesta

El 61% de los usuarios están de acuerdo con que los empleados de la Terminal de Transporte de Cartagena les ofrecen una respuesta rápida y eficaz a sus inquietudes. Esto se debe a que cuando el usuario llega a la entrada principal de la Terminal de Transporte, encuentra el puesto de información; este servicio cumple con todos los requerimientos mínimos de calidad para atención al cliente, el personal que se encuentra allí maneja información sistematizada y tiene comunicación a todas las áreas de operación de la Terminal. Los usuarios al dirigirse al puesto de información la gran mayoría de veces reciben la información que solicitan. Al igual que el servicio sanitario, el servicio de información de la Terminal de transporte tiene certificación de calidad ISO 9001: 2000.

Aquellos usuarios que se mostraron indiferentes y que representan el 31% del total de la muestra, lo hacen porque no utilizan o utilizan muy poco el servicio. Estos usuarios por lo general se dirigen directamente hacia las taquillas de las empresas transportadoras y zonas de espera de la Terminal.

2.13. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ACTITUD DE COLABORACIÓN Y AYUDA DE LOS EMPLEADOS DE LA TERMINAL

Ante la afirmación: “*Los empleados muestran una actitud de colaboración y de ayuda a los clientes*”, el 45% de los usuarios encuestados manifestó que está en Moderado Acuerdo con la afirmación, el 31% se mostró indiferente, el 15% manifestó que está en Total Acuerdo, el 7% está en Moderado Desacuerdo y el 2% manifestó que está en Total desacuerdo con la afirmación presentada. (Ver tabla No. 22)

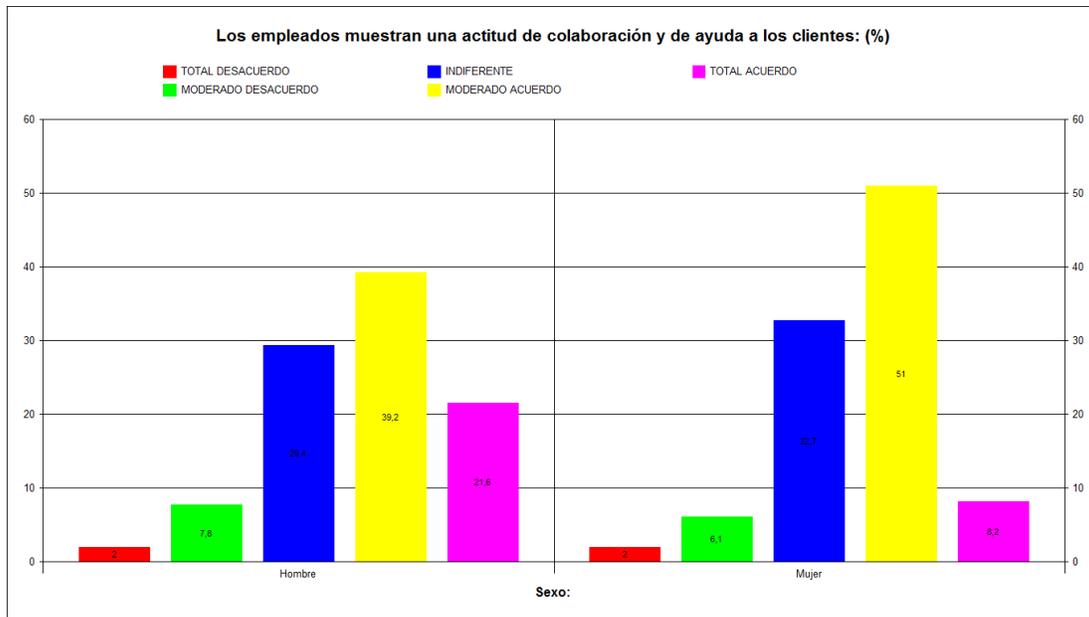
Analizando la percepción de los usuarios en función del género, se encontró que de la totalidad de hombres encuestados, el 39,2% contestó que está en Moderado Acuerdo con la afirmación, el 29,4% se mostró indiferente, el 21,6% contestó que está en Total Acuerdo, el 7,8% contestó que está en Moderado Desacuerdo con la afirmación y un 1,96% contestó que está en Total desacuerdo. En el caso de las mujeres se encontró que el 51% de las usuarias de la Terminal encuestadas están en Moderado Acuerdo, el 32,65% se mostró indiferente, el 8,16% contestó que está en Total Acuerdo, el 6,12% contestó que está en Moderado Desacuerdo y el 2,04% contestó que está en Total Desacuerdo. (Ver gráfico No. 23)

Tabla No. 22. Los empleados muestran una actitud de colaboración y de ayuda a los clientes:

TRAB-COL	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	2	2,00	1	1,96	1	2,04
2 MODERADO DESACUERDO	7	7,00	4	7,84	3	6,12
3 INDIFERENTE	31	31,00	15	29,41	16	32,65
4 MODERADO ACUERDO	45	45,00	20	39,22	25	51,02
5 TOTAL ACUERDO	15	15,00	11	21,57	4	8,16
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Grafico No. 23. Los empleados muestran una actitud de colaboración y de ayuda a los clientes



Fuente: Encuesta

Además de tener habilitado un puesto de información, en puntos estratégicos de las instalaciones de la Terminal, hay supervisores de área que brindan colaboración y ayuda a los usuarios que lo soliciten. Esta es la razón por la que este servicio tiene gran aceptación por parte de los usuarios.

Los usuarios que se mostraron indiferentes y que representan un gran porcentaje de la muestra (31%) lo hicieron porque desconocen que hay un personal encargado de ofrecer ayuda a los usuarios de la Terminal.

2.14. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PERSONAL QUE AYUDA CON EL EQUIPAJE

A los usuarios encuestados se les presentó la afirmación: “Las personas que ayudan con el equipaje son amables y respetuosos”. El 47% de las personas

encuestadas contestó que esta Moderadamente de Acuerdo, el 31% se mostró indiferente, el 16% contestó que está Totalmente de Acuerdo, el 4% manifestó que esta en Moderado desacuerdo y el 2% manifestó estar en Total Desacuerdo. (Ver tabla No. 23)

Tabla No. 23. Los trabajadores que ayudan con el equipaje son amables y respetuosos:

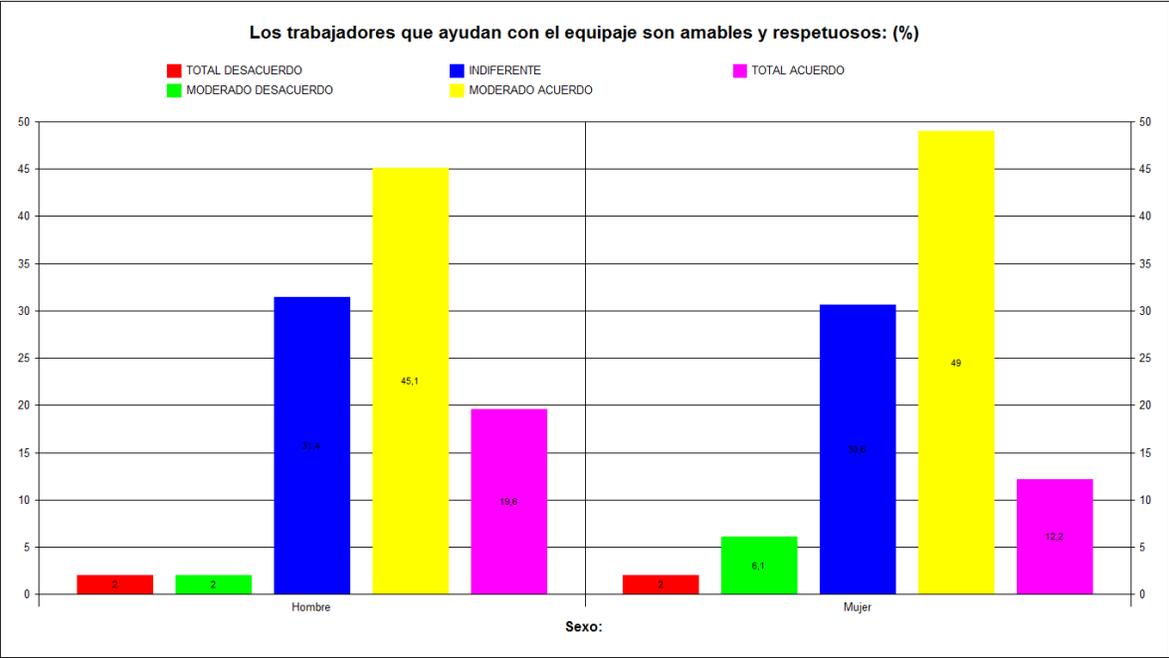
TRAB.EQU	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	2	2,00	1	1,96	1	2,04
2 MODERADO DESACUERDO	4	4,00	1	1,96	3	6,12
3 INDIFERENTE	31	31,00	16	31,37	15	30,61
4 MODERADO ACUERDO	47	47,00	23	45,10	24	48,98
5 TOTAL ACUERDO	16	16,00	10	19,61	6	12,24
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Analizando la percepción de los usuarios en función del género, se encontró que de la totalidad de hombres encuestados, el 45,1% contestó que está en Moderado Acuerdo con la afirmación, el 31,37% se mostró indiferente, el 19,61% contestó que está en Total Acuerdo, el 1,96% contestó que está en Moderado Desacuerdo con la afirmación y otro 1,96% contestó que está en Total desacuerdo. En el caso de las mujeres se encontró que el 48,98% de las usuarias de la Terminal encuestadas están en Moderado Acuerdo, el 30,61% se mostró indiferente, el 12,24% contestó que está en Total Acuerdo, el 6,12% contestó que está en

Moderado Desacuerdo y el 2,04% contestó que está en Total Desacuerdo. (Ver gráfico No. 24).

Gráfico No. 24. Los trabajadores que ayudan con el equipaje son amables y respetuosos



Fuente: Encuesta

Los trabajadores que ayudan con el equipaje, se ubican en la entrada de la Terminal y aunque los resultados de la encuesta muestran que los usuarios están de acuerdo con la afirmación que dice que los trabajadores que ayudan con el equipaje son amables y respetuosos, hay un gran porcentaje que manifiesta indiferencia, lo que demuestra que este servicio es poco conocido o poco utilizado por los usuarios.

2.15. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL INTERÉS DE LOS EMPLEADOS DE LA TERMINAL POR CONOCER SUS NECESIDADES

Se les presentó la afirmación: “*Los empleados muestran interés por conocer más a sus clientes*”. El 35% de las personas encuestadas contestó que está Moderadamente de Acuerdo con la afirmación, el 30% se mostró Indiferente, el 17% manifestó que está Totalmente de Acuerdo, el 9,8% que está moderadamente de acuerdo y el 5,9% que está en Total desacuerdo con la afirmación. (Ver tabla No. 24).

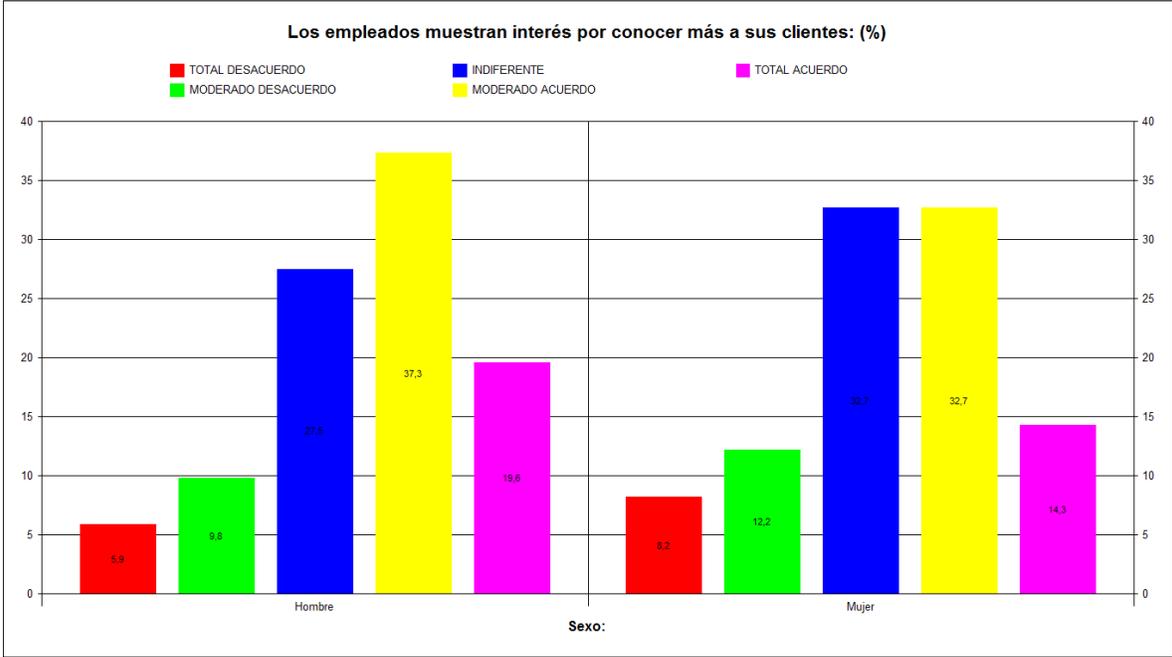
Tabla No. 24. Los empleados muestran interés por conocer más a sus clientes:

INT-USUA	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	7	7,00	3	5,88	4	8,16
2 MODERADO DESACUERDO	11	11,00	5	9,80	6	12,24
3 INDIFERENTE	30	30,00	14	27,45	16	32,65
4 MODERADO ACUERDO	35	35,00	19	37,25	16	32,65
5 TOTAL ACUERDO	17	17,00	10	19,61	7	14,29
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Analizando la percepción de los usuarios en función del género, se encontró que de la totalidad de hombres encuestados, el 37,3% contestó que está en Moderado Acuerdo con la afirmación, el 27,5% se mostró indiferente, el 19,6% contestó que está en Total Acuerdo, el 9,8% contestó que está en Moderado Desacuerdo con la afirmación y el 5,9% contestó que está en Total desacuerdo. En el caso de las mujeres se encontró que el 32,7% de las usuarias de la Terminal encuestadas están en Moderado Acuerdo, el 32,7% se mostró indiferente, el 14,3% contestó que está en Total Acuerdo, el 12,2% contestó que está en Moderado Desacuerdo y el 8,2% contestó que está en Total Desacuerdo. (Ver gráfico No. 25)

Gráfico No. 25. Los empleados muestran interés por conocer más a sus clientes



Fuente: Encuesta

Con respecto a la afirmación: “*Los empleados muestran interés por conocer más a sus clientes*”, manifestaron estar de acuerdo un poco mas del 50% de los usuarios. Sin embargo, un importante 30% se mostró indiferente, lo que señala que para muchos de los usuarios de la Terminal no perciben si hay interés de los empleados en conocer más sus necesidades. La Terminal de transporte, debe realizar actividades que permitan a los usuarios percibir que realmente se está realizando un trabajo conjunto entre el personal administrativo y operativo de la Terminal para conocer y satisfacer sus necesidades como usuarios.

2.16. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SEGURIDAD OFRECIDA POR LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA

Como se mencionó en el capítulo anterior (pág. 45), la Terminal de transporte de Cartagena cuenta con el servicio de cajero automático en sus instalaciones y servicio de monitoreo dentro de las instalaciones que funciona las 24 horas del día y es realizado con la colaboración de la Policía Nacional dentro de las instalaciones de la Terminal.

2.16.1. SEGURIDAD DE LAS PERTENENCIAS DE LOS USUARIOS

Ante la afirmación: “*En la terminal de transporte los pasajeros y acompañantes se sienten seguros con sus pertenencias*”. El 45% de las personas encuestadas contestó que está Moderadamente de Acuerdo, el 23% contestó que está Totalmente de Acuerdo, el 21% se mostró indiferente, el 9% contestó que está en Moderado desacuerdo y el 2% contestó que está en Total Desacuerdo. (Ver tabla No. 25)

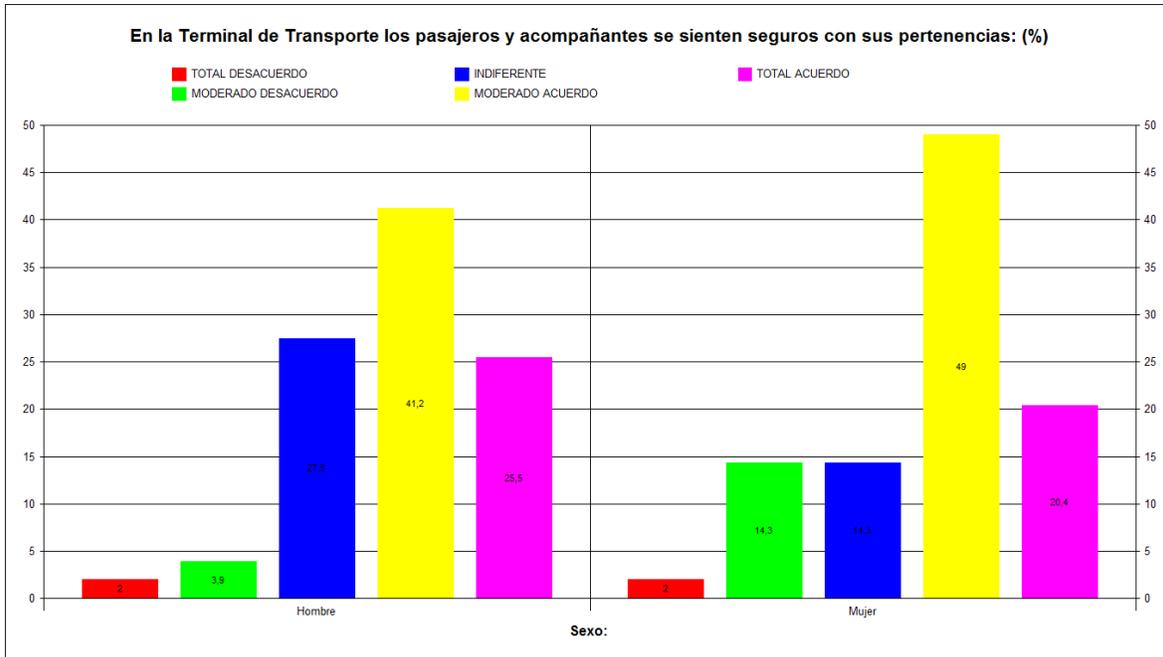
Tabla No. 25. En la Terminal de Transporte los pasajeros y acompañantes se sienten seguros con sus pertenencias:

SEG PERT	TOTAL MUESTRA		GENERO			
			Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	2	2,00	1	1,96	1	2,04
2 MODERADO DESACUERDO	9	9,00	2	3,92	7	14,29
3 INDIFERENTE	21	21,00	14	27,45	7	14,29
4 MODERADO ACUERDO	45	45,00	21	41,18	24	48,98
5 TOTAL ACUERDO	23	23,00	13	25,49	10	20,41
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Analizando la percepción de los usuarios en función del género, se encontró que de la totalidad de hombres encuestados, el 41,18% contestó que está en Moderado Acuerdo con la afirmación, el 27,45% se mostró indiferente, el 25,49% contestó que está en Total Acuerdo, el 3,92% contestó que está en Moderado Desacuerdo con la afirmación y un 1,96% contestó que está en Total desacuerdo. En el caso de las mujeres se encontró que el 48,98% de las usuarias de la Terminal encuestadas están en Moderado Acuerdo, el 20,41% contestó que está en Total Acuerdo, el 14,29% contestó se mostró indiferente, el 14,29% contestó que está en Moderado Desacuerdo y el 2,04% contestó que está en Total Desacuerdo. (Ver gráfico No. 26)

Gráfico No. 26. En la Terminal de Transporte los pasajeros y acompañantes se sienten seguros con sus pertenencias



Fuente: Encuesta

2.16.2. SEGURIDAD AL MOMENTO DE PAGAR EL TIQUETE

Ante la frase: “*En la terminal de transporte los clientes se sienten seguros al pagar el ticket*”, el 43% de los usuarios encuestados afirmó que está Totalmente de Acuerdo con la afirmación presentada, el 31% manifestó estar Moderadamente de Acuerdo, el 18% manifestó que le es indiferente, el 7% manifestó que esta en Moderado desacuerdo y tan solo el 1% de los usuarios manifestó estar en Total Desacuerdo. (Ver tabla No. 26).

Analizando la percepción de los usuarios en función del género, se encontró que de la totalidad de hombres encuestados, el 35,29% contestó que está en Total

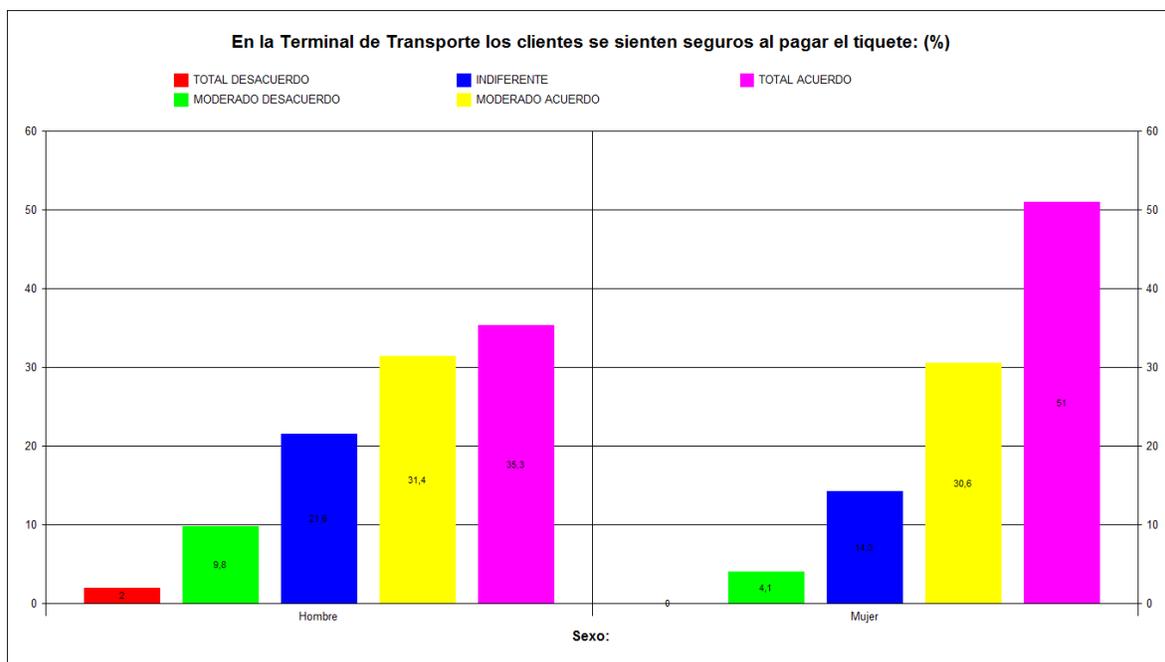
Acuerdo con la afirmación, el 31,37% contestó que está en Moderado Acuerdo, el 21,57% manifestó que le es indiferente, el 9,80% contestó que está en Moderado Desacuerdo con la afirmación y el 1,96% contestó que está en Total desacuerdo. En el caso de las mujeres se encontró que el 51,02% de las usuarias de la Terminal encuestadas están en Total Acuerdo, el 30,61% contestó que está en Moderado Acuerdo, el 14,29% contestó que le es indiferente, el 4,08% contestó que está en Moderado Desacuerdo y ninguna usuaria encuestada contestó que está en Total Desacuerdo. (Ver gráfico No. 27)

Tabla No. 26. En la Terminal de Transporte los clientes se sienten seguros al pagar el tiquete:

SEG-TIQ	GENERO					
	TOTAL		Hombre		Mujer	
	MUESTRA					
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	1	1,00	1	1,96	0	0,00
2 MODERADO DESACUERDO	7	7,00	5	9,80	2	4,08
3 INDIFERENTE	18	18,00	11	21,57	7	14,29
4 MODERADO ACUERDO	31	31,00	16	31,37	15	30,61
5 TOTAL ACUERDO	43	43,00	18	35,29	25	51,02
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Grafico No. 27. En la Terminal de Transporte los clientes se sienten seguros al pagar el tiquete



Fuente: Encuesta

2.16.3. SEGURIDAD EN CAJEROS ELECTRÓNICOS

Ante la afirmación: “En la terminal de transporte los clientes se sienten seguros al retirar dinero de cajeros electrónicos”, el 30% de las personas encuestadas manifestó estar en Moderado Acuerdo con la afirmación, el 30% se mostró indiferente, el 20% manifestó estar en Total Acuerdo, el 15% manifestó estar en Moderado desacuerdo y el 5% manifestó que está en Total desacuerdo. (Ver tabla No. 27)

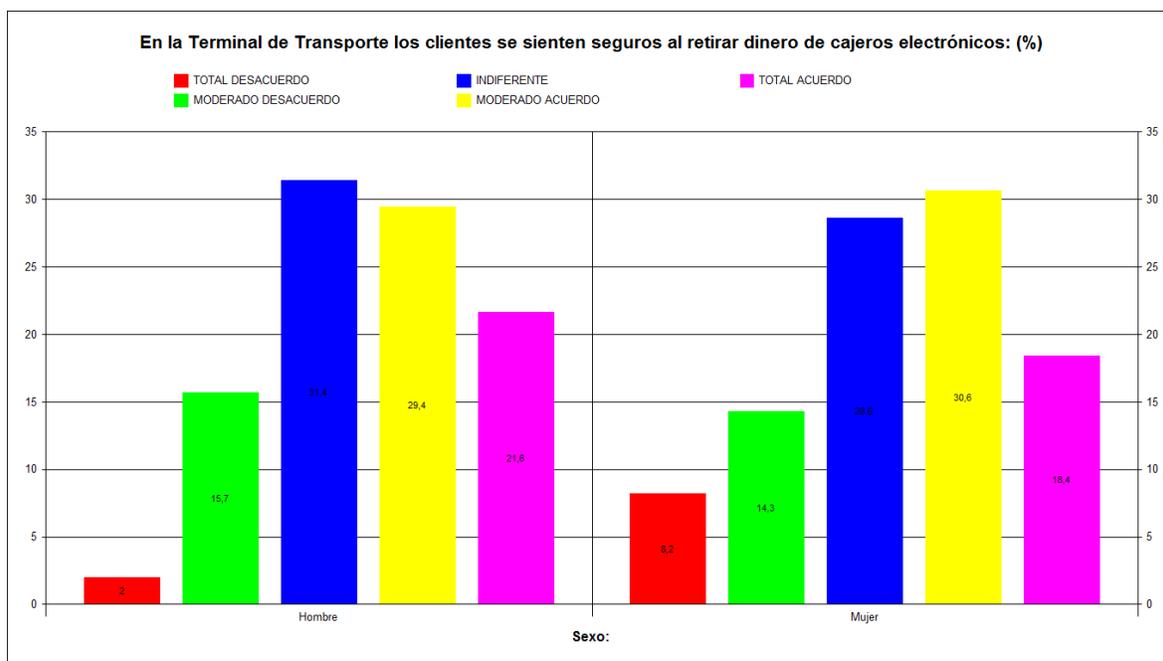
Tabla No. 27. En la Terminal de Transporte los clientes se sienten seguros al retirar dinero de cajeros electrónicos:

SG RET D	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	5	5,00	1	1,96	4	8,16
2 MODERADO DESACUERDO	15	15,00	8	15,69	7	14,29
3 INDIFERENTE	30	30,00	16	31,37	14	28,57
4 MODERADO ACUERDO	30	30,00	15	29,41	15	30,61
5 TOTAL ACUERDO	20	20,00	11	21,57	9	18,37
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Analizando la percepción de los usuarios en función del género, se encontró que de la totalidad de hombres encuestados, el 31,37% se mostró indiferente, el 29,41% está en Moderado Acuerdo con la afirmación, el 21,57% contestó que está en Total Acuerdo, el 15,69% contestó que está en Moderado Desacuerdo con la afirmación y el 1,96% contestó que está en Total desacuerdo. En el caso de las mujeres se encontró que el 30,61% de las usuarias de la Terminal encuestadas están en Moderado Acuerdo, el 28,57% se mostró indiferente, el 18,37% contestó que está en Total Acuerdo, el 14,29% contestó que está en Moderado Desacuerdo y el 8,16% contestó que está en Total Desacuerdo. (Ver gráfico No. 28).

Gráfico No. 28. En la Terminal de Transporte los clientes se sienten seguros al retirar dinero de cajeros electrónicos



Fuente: Encuesta

En lo que respecta a la seguridad ofrecida por la Terminal de Transporte de Cartagena a sus usuarios, se observó que el servicio de seguridad ofrecido por la Terminal ha tenido buena aceptación por los usuarios, esto se debe a lo siguiente:

- El servicio de Guardaequipaje tiene certificación ISO 9001: 2000. Cumpliendo con las normas mínimas que se requieren para la prestación de este servicio.
- Permanentemente hay personal de la Terminal de Transporte y de la policía Nacional monitoreando la zona.
- Hay cámaras de seguridad distribuidas por todas las instalaciones de la Terminal.

- Los cajeros electrónicos se encuentran ubicados en las entradas al edificio de la Terminal de Transporte, zonas muy seguras ya que la estación de policía se encuentra entre ambas puertas y siempre hay un equipo monitoreando la zona.

3. EXPECTATIVAS DEL SERVICIO EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA

El diccionario de la Real Academia de La Lengua Española “RAE” define Expectativa como “Esperanza de realizar o conseguir algo.” Para esta investigación realizamos una serie de enunciados que se establecieron a partir de necesidades puntuales de servicio en la Terminal de Transporte de Cartagena, desde luego se pretende conocer las impresiones de los encuestados a través de una escala de medición, para evaluar el grado en que están de acuerdo o en desacuerdo con cada enunciado.

Con este mecanismo se estableció posteriormente un ordenamiento según el grado de importancia para el encuestado y se relaciona con las percepciones para establecer niveles cuantitativos de las diferencias, para poder acercarnos hacia una comprensión del nivel de satisfacción del servicio prestado por la Terminal de Transporte de Cartagena.

Para lograr la satisfacción de sus usuarios se hace necesario que la Terminal de Transportes de Cartagena conozca cuales son las Expectativas que tienen estos acerca de la calidad de sus servicios. Para analizar las Expectativas de los usuarios se le pidió a las personas que marcaran con una X en la casilla correspondiente al grado de acuerdo o desacuerdo en las siguientes afirmaciones, siendo: 1. TD=TOTAL DESACUERDO, 2. MD=MODERADO DESACUERDO, 3. IND=INDIFERENTE, 4. MA=MODERADO ACUERDO y 5. TA=TOTAL ACUERDO.

A continuación se mostrarán los datos más relevantes arrojados por las respuestas del cuestionario dentro de cada una de las variables consultadas.

3.1. EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS ACERCA DE SI LES GUSTARIA QUE LA TERMINAL DE TRANSPORTE REALIZARA UNA ZONA PEATONAL DESDE LA CALLE HASTA LA ENTRADA DE LA TERMINAL

Para realizar la calificación, les mostramos a los encuestados el enunciado: “*Me gustaría que la Terminal de Transporte realizara una zona peatonal desde la calle hasta la entrada de la Terminal*”. De la totalidad de las personas encuestadas el 43% manifestó estar Indiferente (IND) a que se realice una zona peatonal desde la calle hasta la entrada a la Terminal, siguiendo con un 29% que manifestó estar Totalmente de Acuerdo (TA), el 26% de las personas encuestadas manifestó estar en Moderado Acuerdo (MA), Minoritariamente el 1% de las personas encuestadas manifestó estar en Total Desacuerdo (TD) y otro 1% manifestó estar en Moderado Desacuerdo (MD). (Ver tabla No. 28)

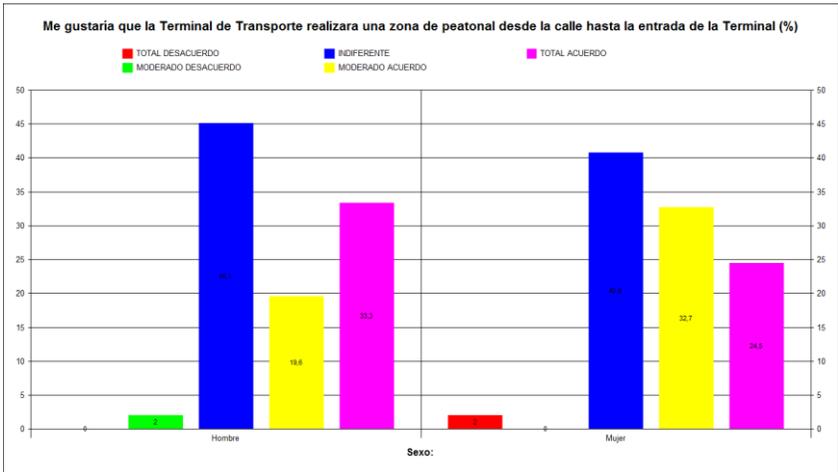
Tabla No. 28. Me gustaría que la Terminal de Transporte realizara una zona de peatonal desde la calle hasta la entrada de la Terminal

ZONA.PET	TOTAL MUESTRA		GENERO			
			Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	1	1,00	0	0,00	1	2,04
2 MODERADO DESACUERDO	1	1,00	1	1,96	0	0,00
3 INDIFERENTE	43	43,00	23	45,10	20	40,82
4 MODERADO ACUERDO	26	26,00	10	19,61	16	32,65
5 TOTAL ACUERDO	29	29,00	17	33,33	12	24,49
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el acuerdo o desacuerdo de los usuarios en función del genero con respecto a la afirmación. “*Me gustaría que la Terminal de Transporte realizara una zona peatonal desde la calle hasta la entrada de la terminal*”, en el caso de los hombres el 45.10% manifestaron indiferencia, y en el caso de las mujeres el 40.82% expresaron indiferencia, se observa que en su gran mayoría tanto a los hombres como a las mujeres que fueron encuestadas les son Indiferentes que se realice una zona peatonal desde la calle hasta la entrada de la Terminal de Transporte de Cartagena, el 33.33% de los hombres encuestados manifestaron estar en Total Acuerdo (TA), el 19.61% manifestó estar en Moderado Acuerdo (MA) ante la posibilidad de que se realice una zona peatonal desde la calle hasta la entrada a la Terminal y el 1.96% manifestó estar en Moderado Desacuerdo (MD). El 32.65% de las mujeres encuestadas manifestó estar en Moderado Acuerdo (MA) ante la posibilidad de que se realice una zona peatonal desde la calle hasta la entrada a la Terminal, el 24.49% afirmó estar en Total Acuerdo (TA), mientras que un mínimo de 2.04% manifestó estar en Total Desacuerdo (TD). (Ver gráfico No. 29).

Grafico No. 29. Me gustaría que la Terminal de Transporte realizara una zona de peatonal desde la calle hasta la entrada de la Terminal



Fuente: Encuesta

3.2.EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS ACERCA DE LAS CONDICIONES HIGIENICAS DE LOS PISOS

A los usuarios de la Terminal de Transporte de Cartagena encuestados se les presentó la siguiente afirmación: “*Quisiera que las condiciones higiénicas de los pisos mejoraran*”. El 39% de las personas encuestadas contestó que les son Indiferentes que las condiciones higiénicas de los pisos mejoren, el 31% contestó que está Totalmente de Acuerdo y el 30% de los encuestados manifestó estar en Moderado Acuerdo. (Ver tabla No. 29).

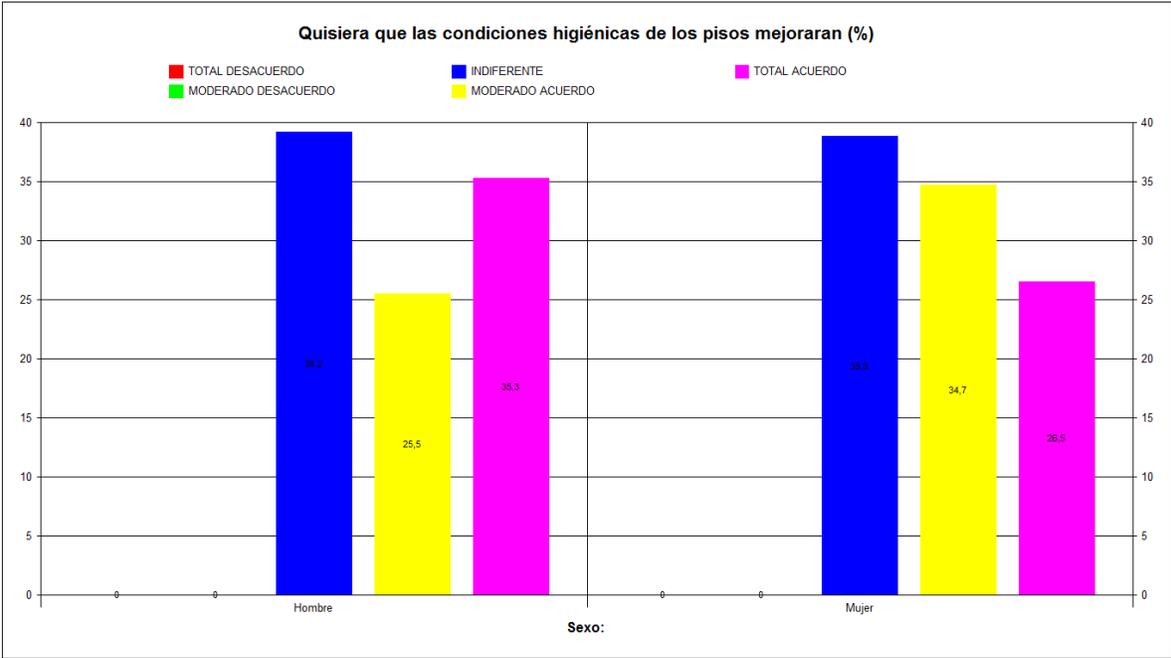
Tabla No. 29. Quisiera que las condiciones higiénicas de los pisos mejoraran

MEJOR PI	TOTAL MUESTRA		GENERO			
			Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
3 INDIFERENTE	39	39,00	20	39,22	19	38,78
4 MODERADO ACUERDO	30	30,00	13	25,49	17	34,69
5 TOTAL ACUERDO	31	31,00	18	35,29	13	26,53
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el acuerdo o desacuerdo de los usuarios en función del genero con respecto a la afirmación: “*Quisiera que las condiciones higiénicas de los pisos mejoraran*”. En el caso de los hombres el 39,22%% manifestaron indiferencia, y en el caso de las mujeres el 38,78% expresaron indiferencia, se observa que tanto a los hombres como a las mujeres que fueron encuestadas no les interesa que haya un cambio en los pisos de la Terminal, ya que para ellos es Indiferente que las condiciones higiénicas de los pisos mejoren, el 35.29% de los hombres encuestados manifestaron estar en Total Acuerdo con la afirmación y el 25.49% contestó que está en Moderado Acuerdo. El 34.69% de las mujeres encuestadas contestó estar en Moderado Acuerdo en que las condiciones higiénicas de los pisos mejoren, el 26.53% manifestaron que están en Total Acuerdo. (Ver gráfico No. 30)

Grafico No. 30. Quisiera que las condiciones higiénicas de los pisos mejoraran



Fuente: Encuesta

3.3.EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS ACERCA CONDICIONES DE LOS BAÑOS

Ante la afirmación: “*Los baños debieran tener mejores condiciones*”. El 47% de las personas encuestadas manifestaron que les son Indiferentes las condiciones de los baños de la Terminal de Transporte de Cartagena y que en estos se realicen mejoras, el 28% contestó estar en Total Acuerdo, el 22% de las personas encuestadas expreso estar en Moderado Acuerdo, mientras que un mínimo de 3% manifestó estar en Moderado Desacuerdo. (Ver tabla No. 30).

Tabla No. 30. Los baños debieran tener mejores condiciones

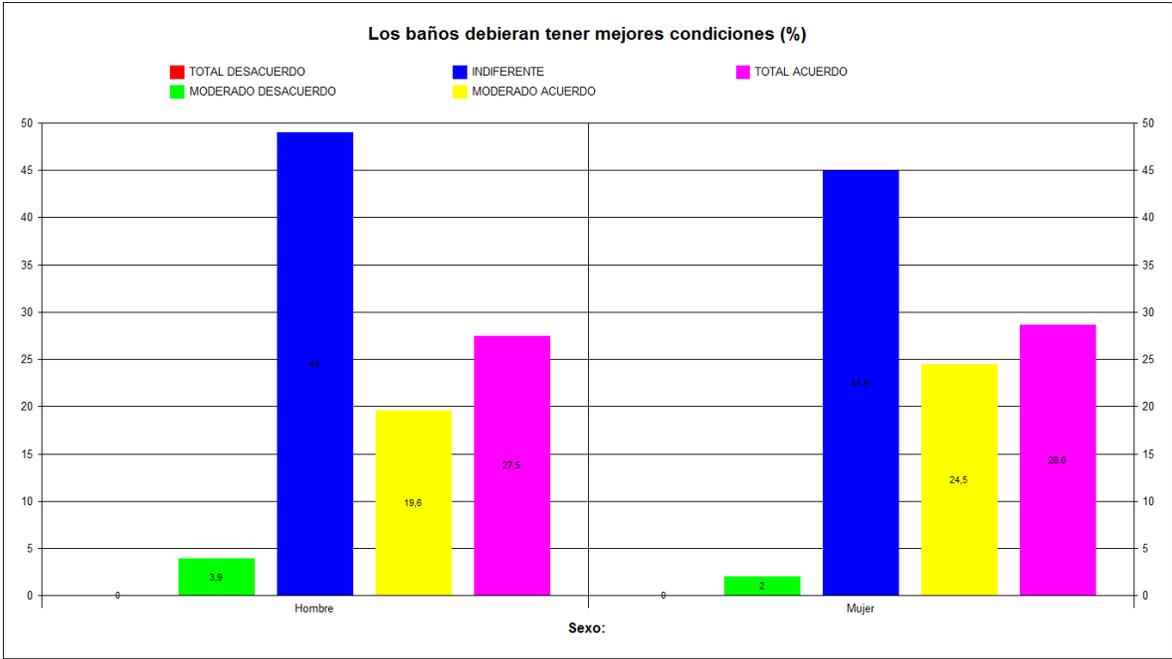
COND BA	GENERO					
	TOTAL		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
2 MODERADO DESACUERDO	3	3,00	2	3,92	1	2,04
3 INDIFERENTE	47	47,00	25	49,02	22	44,90
4 MODERADO ACUERDO	22	22,00	10	19,61	12	24,49
5 TOTAL ACUERDO	28	28,00	14	27,45	14	28,57
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el acuerdo o desacuerdo de los usuarios en función del genero con respecto a la afirmación: “*Los baños debieran tener mejores condiciones*”. En el

caso de los hombres el 49.02%% manifestaron indiferencia, y en el caso de las mujeres el 44.90% expresaron indiferencia, se observa que en su gran mayoría tanto a los hombres como a las mujeres que fueron encuestadas no les interesa que se mejoren las condiciones actuales de los baños en la Terminal de Transporte de Cartagena, ya que muestran indiferencia ante el estado actual de los estos, el 27.45% de los hombres encuestados manifestaron estar en Total Acuerdo con la afirmación, el 19.61% contestó que está en Moderado Acuerdo, mientras que un mínimo de 3.92% manifestó estar en Moderado Desacuerdo. El 28.57% de las mujeres encuestadas contestó estar en Moderado Acuerdo en que las condiciones de los baños de la Terminal mejoren, el 24.49% de las mujeres encuestadas manifestaron que están en Total Acuerdo, mientras que el 2.04% contestó estar en Moderado Desacuerdo (Ver gráfico No. 31).

Grafico No. 31. Los baños debieran tener mejores condiciones



Fuente: Encuesta

3.4. EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DE LA COMODIDAD DE LOS BAÑOS PARA ADULTOS, NIÑOS Y DISCAPACITADOS.

A los usuarios de la Terminal de Transporte de Cartagena se les presentó la afirmación: “*Los baños debieran estar mejor dotados para garantizar higiene y comodidad para adultos, niños y discapacitados.*”. El 45% de las personas encuestadas contestaron que les son Indiferentes las mejoras que se puedan realizar para una mayor dotación e higiene de los baños de la Terminal de Transporte de Cartagena, el 35% manifestó estar en Total Acuerdo con la afirmación, el 17% de las personas encuestadas manifestaron estar en Moderado Acuerdo y el 3% contestó estar en Moderado Desacuerdo. (Ver tabla No. 31).

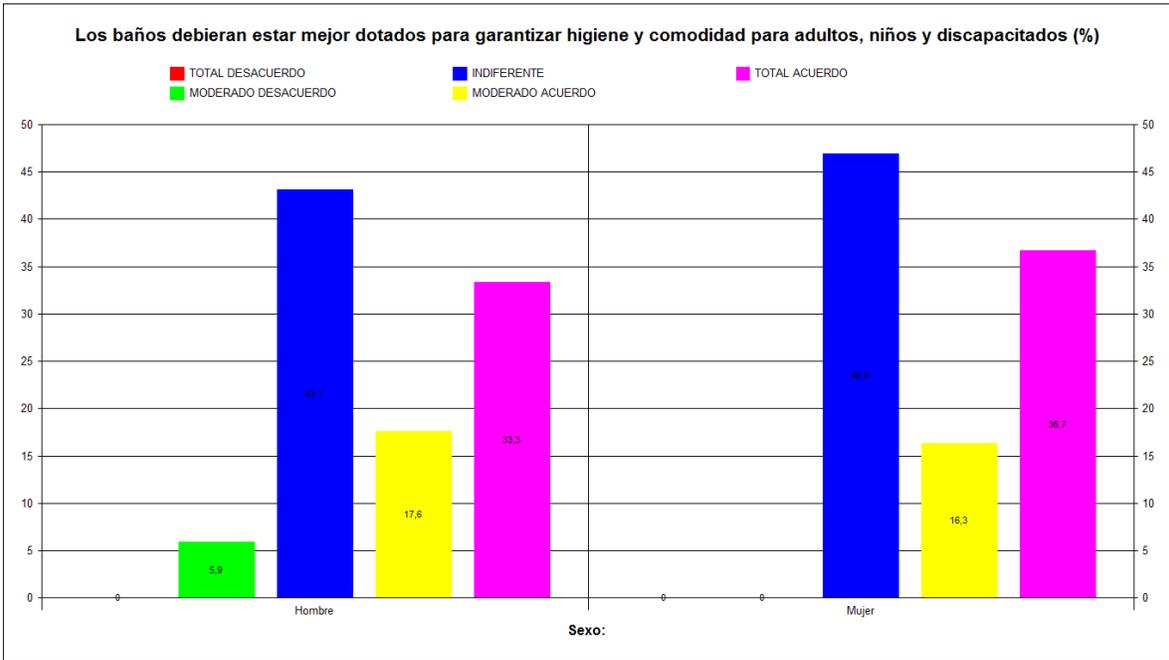
Tabla No. 31. Los baños debieran estar mejor dotados para garantizar higiene y comodidad para adultos, niños y discapacitados

DOT BAÑ	TOTAL		GENERO			
	MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
2 MODERADO DESACUERDO	3	3,00	3	5,88	0	0,00
3 INDIFERENTE	45	45,00	22	43,14	23	46,94
4 MODERADO ACUERDO	17	17,00	9	17,65	8	16,33
5 TOTAL ACUERDO	35	35,00	17	33,33	18	36,73
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el grado de acuerdo o desacuerdo de los usuarios con respecto a la afirmación: “*Los baños debieran estar mejor dotados para garantizar higiene y comodidad para adultos, niños y discapacitados*”. En el caso de los hombres el 43.14% manifestaron indiferencia, y en el caso de las mujeres el 46.94% expresaron indiferencia, se observa que en gran mayoría tanto a los hombres como a las mujeres que fueron encuestadas no les interesa que se mejoren las condiciones actuales de higiene y comodidad de los baños en la Terminal de Transporte de Cartagena, el 33.33% de los hombres encuestados manifestaron estar en Total Acuerdo con la afirmación, el 17.65% contestó estar en Moderado Acuerdo y el 5.88% manifestó estar en Moderado Desacuerdo. El 36.73% de las mujeres encuestadas manifestaron estar en Total Acuerdo en que las condiciones actuales de los baños de la Terminal sean mejoradas para mayor comodidad de sus usuarios, el 16.33% de las encuestadas contesto estar en Moderado Acuerdo. (Ver gráfico No. 32).

Grafico No. 32. Los baños debieran estar mejor dotados para garantizar higiene y comodidad para adultos, niños y discapacitados



Fuente: Encuesta

3.5.EXPECTATIVA QUE TIENE LOS USUARIOS DE MEJORAR LA APARIENCIA DE LOS EMPLEADOS DE LA TERMINAL.

A los usuarios de la Terminal de Transporte de Cartagena se les presentó la afirmación: “Sería bueno que mejorara la apariencia de los empleados de la Terminal, principalmente con respecto al uniforme.”. El 39% de las personas encuestadas manifestaron ser Indiferentes ante una mejora en la apariencia de los empleados de la Terminal de Transporte, el 31% manifestó estar en Total Acuerdo ante la afirmación, el 27% de las personas encuestadas expresaron estar en Moderado Acuerdo, el 2% contestó estar en Moderado Desacuerdo y minoritariamente el 1% de los encuestados manifestó estar en Total Desacuerdo. (Ver tabla No. 32).

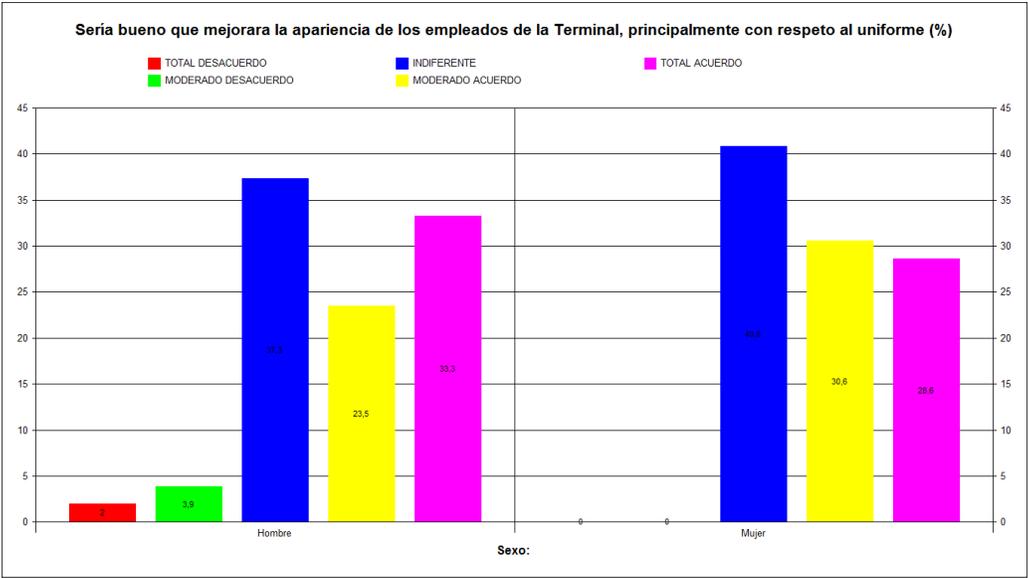
Tabla No. 32. Sería bueno que mejorara la apariencia de los empleados de la Terminal, principalmente con respecto al uniforme

APAR EMP	TOTAL MUESTRA		GENERO			
			Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	1	1,00	1	1,96	0	0,00
2 MODERADO DESACUERDO	2	2,00	2	3,92	0	0,00
3 INDIFERENTE	39	39,00	19	37,25	20	40,82
4 MODERADO ACUERDO	27	27,00	12	23,53	15	30,61
5 TOTAL ACUERDO	31	31,00	17	33,33	14	28,57
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el grado de acuerdo o desacuerdo de los usuarios con respecto a la afirmación: “Sería bueno que mejorara la apariencia de los empleados de la Terminal, principalmente con respecto al uniforme.”. En el caso de los hombres el 37.25% manifestaron indiferencia, y en el caso de las mujeres el 40.82% expresaron indiferencia, se observa que en su gran mayoría tanto a los hombres como a las mujeres que fueron encuestadas no les interesa si se mejora la presentación personal que tiene los empleados de la Terminal de Transporte de Cartagena, el 33.33% de los hombres encuestados manifestaron estar en Total Desacuerdo con uniformar a los empleados de la Terminal, el 23.53% de los hombres encuestados contestó estar en Moderado Acuerdo a la afirmación, mientras que el 3.92% manifestó estar en Moderado Desacuerdo y el 1.96% de los hombres encuestados están en Total Acuerdo con la afirmación. El 30.61% de las mujeres encuestadas contestó estar en Moderado Acuerdo y el 28.57% manifestaron estar en Total Acuerdo con la afirmación. (Ver gráfico No. 33).

Grafico No. 33. Sería bueno que mejorara la apariencia de los empleados de la Terminal, principalmente con respecto al uniforme



Fuente: Encuesta

3.6.EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS ACERCA DE CAPACITAR A LOS EMPLEADOS DE LA TERMINAL.

A los usuarios de la Terminal de Transporte de Cartagena se les presentó la afirmación: “*Si capacitaran mas a los empleados, el trato a los usuarios sería más respetuoso*”. El 39% de las personas encuestadas contestó que está Totalmente de Acuerdo con la capacitación a los empleados para un mejor trato entre usuario y empleado, el 31% contesto que le es Indiferente, mientras que el 29% de las personas encuestadas manifestaron estar en Moderado Acuerdo ante la afirmación y el 1% contestó estar en Moderado Desacuerdo. (Ver tabla No. 33).

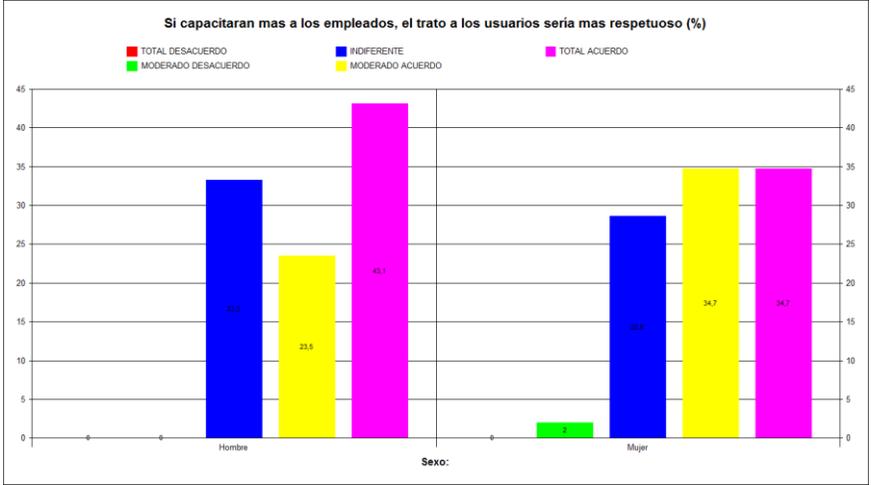
Tabla No. 33. Si capacitaran mas a los empleados, el trato a los usuarios sería mas respetuoso

CAP-USUA	TOTAL		GENERO			
	MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
2 MODERADO DESACUERDO	1	1,00	0	0,00	1	2,04
3 INDIFERENTE	31	31,00	17	33,33	14	28,57
4 MODERADO ACUERDO	29	29,00	12	23,53	17	34,69
5 TOTAL ACUERDO	39	39,00	22	43,14	17	34,69
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el grado de acuerdo o desacuerdo de los usuarios con respecto a la afirmación: “Si capacitaran mas a los empleados, el trato a los usuarios seria más respetuoso”. En el caso de los hombres el 43.14% manifestaron Total Acuerdo, y en el caso de las mujeres el 34.69% expresaron Total Acuerdo con la afirmación, se observa que en su gran mayoría tanto a los hombres como a las mujeres que fueron encuestadas están Totalmente de Acuerdo en que a los empleados de la Terminal de Transporte de Cartagena se les brinde capacitación constante de relaciones interpersonales para así mejorar el trato entre usuarios del servicio y los empleados de la Terminal, el 33.33% de los hombres encuestados manifestaron que no les interesa que realicen capacitación a los empleados de la Terminal y el 23.53% contesto estar en Moderado Desacuerdo. El 34.69% de las mujeres encuestadas manifestaron estar en Moderado Acuerdo con respecto a que se brinde capacitación a los empleados de la Terminal de Transporte de Cartagena, el 28.57% de las encuestadas expresaron desinterés y el 2.04% contestó estar en Moderado Desacuerdo. (Ver gráfico No. 34).

Grafico No. 34. Si capacitaran mas a los empleados, el trato a los usuarios sería mas respetuoso



Fuente: Encuesta

3.7.EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS ACERCA DE LAS PERSONAS QUE AYUDAN CON EL EQUIPAJE

A los usuarios de la Terminal de Transporte de Cartagena se les presentó la afirmación: “*Si las personas que ayudan con las maletas se organizan en cooperativas, mejora su servicio al cliente*”. El 40% de las personas encuestadas manifestaron que no les interesa que las personas que ayudan con el equipaje se organicen en cooperativas, el 33% de los encuestados manifestó estar en Total Acuerdo con la afirmación, el 16% contesto estar en Moderado Acuerdo, el 6% expreso estar en Moderado Desacuerdo y el 5% de las personas encuestadas manifestó estar en Total Desacuerdo. (Ver tabla No. 34).

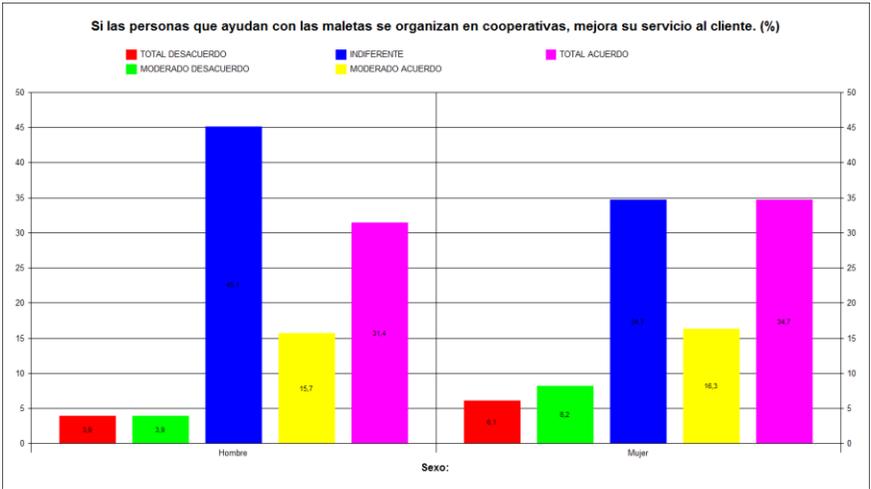
Tabla No. 34. Si las personas que ayudan con las maletas se organizan en cooperativas, mejora su servicio al cliente.

COOP-EQU	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	5	5,00	2	3,92	3	6,12
2 MODERADO DESACUERDO	6	6,00	2	3,92	4	8,16
3 INDIFERENTE	40	40,00	23	45,10	17	34,69
4 MODERADO ACUERDO	16	16,00	8	15,69	8	16,33
5 TOTAL ACUERDO	33	33,00	16	31,37	17	34,69
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el grado de acuerdo o desacuerdo de los usuarios con respecto a la afirmación: “Si las personas que ayudan con las maletas se organizan en cooperativas, mejora su servicio al cliente”. En el caso de los hombres el 45.10% manifestaron indiferencia, y en el caso de las mujeres el 34.69% expresaron indiferencia, se observa que en su gran mayoría tanto a los hombres como a las mujeres que fueron encuestados no les interesa que las personas que ayudan con el equipaje en la Terminal de Transporte de Cartagena se organicen en cooperativas, El 31.37% de los hombres encuestados manifestaron estar en Total Acuerdo en que los ayudantes del equipaje en la Terminal se organicen en cooperativas con el fin de mejorar este servicio, el 15.69% de los encuestados contestó estar en Moderado Acuerdo a la afirmación, siguiendo con el 3.92% de los hombres encuestados que manifestaron estar en Moderado Desacuerdo y Total Desacuerdo. El 34.69% de las mujeres que fueron encuestadas expresaron estar en Total Acuerdo ante la afirmación, el 16.33% de las mujeres encuestadas contestó estar en Moderado Acuerdo, el 8.16% manifestaron estar en Moderado Desacuerdo y el 6.12% contestó estar en Total Desacuerdo. (Ver gráfico No. 35).

Grafico No. 35. Si las personas que ayudan con las maletas se organizan en cooperativas, mejora su servicio al cliente



Fuente: Encuesta

3.8.EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DE LA SEÑALIZACION EN LA TERMINAL

A los usuarios de la Terminal de Transporte de Cartagena se les presentó la afirmación: “Si la Terminal mejora la señalización, al usuario se le haría más fácil y rápido tomar el Transporte (Buses)”. El 42% de las personas encuestadas contestó estar Totalmente de Acuerdo en que Terminal mejore la señalización a sus usuarios para una mejor ubicación de estos dentro de las instalaciones y mayor rapidez en la utilización de los servicios de la Terminal de Transporte de Cartagena, el 24% manifestó estar en Moderado Acuerdo y así mismo otro 24% de los encuestados expreso su falta de interés con relación al tema, el 8% manifestó estar en Moderado Desacuerdo, mientras que el 2% expreso Total Desacuerdo. (Ver tabla No. 35).

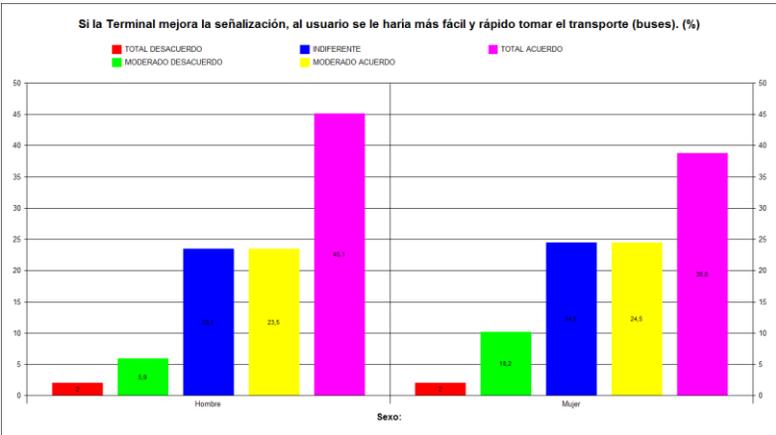
Tabla No. 35. Si la Terminal mejora la señalización, al usuario se le haría más fácil y rápido tomar el transporte (buses).

SEÑAL-US	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	2	2,00	1	1,96	1	2,04
2 MODERADO DESACUERDO	8	8,00	3	5,88	5	10,20
3 INDIFERENTE	24	24,00	12	23,53	12	24,49
4 MODERADO ACUERDO	24	24,00	12	23,53	12	24,49
5 TOTAL ACUERDO	42	42,00	23	45,10	19	38,78
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el grado de acuerdo o desacuerdo de los usuarios con respecto a la afirmación: “Si la Terminal mejora la señalización, al usuario se le haría más fácil y rápido tomar el Transporte (Buses)”. En el caso de los hombres el 45.10% manifestaron estar en Total Acuerdo, y en el caso de las mujeres el 38.78% expresaron Total Acuerdo, se observa que en su gran mayoría tanto a los hombres como a las mujeres que fueron encuestados manifestaron estar Totalmente de Acuerdo en que al mejorar la señalización en la Terminal de Transporte de Cartagena se lograría mejorar la ubicación de los usuarios dentro de las instalaciones de la Terminal y mayor rapidez al momento de llegar a las empresas transportadoras; el 23.53% de los hombres encuestados expresaron estar en Moderado Acuerdo y así mismo otro 23.53% de los hombres encuestados expreso su indiferencia ante el tema, el 5.88% manifestó estar en Moderado Desacuerdo, mientras que el 1.96% expreso Total Desacuerdo. El 24.49% de las mujeres encuestadas contesto estar en Moderado Acuerdo con la mejora de la señalización en la Terminal de Transporte de Cartagena y así mismo otro 24.49% de las encuestadas manifestó su indiferencia con relación al tema, el 10.20% de las mujeres encuestadas contesto estar en Moderado Desacuerdo, mientras que el 2.04% expreso Total Desacuerdo. (Ver gráfico No. 36).

Grafico No. 36. Si la Terminal mejora la señalización, al usuario se le haría más fácil y rápido tomar el transporte (buses)



Fuente: Encuesta

3.9. EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO DE TAXI EN LA TERMINAL

A los usuarios de la Terminal de Transporte de Cartagena se les presentó la afirmación: “*La Terminal prestaría un mejor servicio si ofreciera el tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa*”. Se destaca que el 41% de las personas encuestadas manifestaron estar Totalmente de Acuerdo ante la posibilidad de que la Terminal ofrezca el servicio de tiqueteado de taxi en sus oficinas, el 28% contestó estar Moderadamente de Acuerdo con la afirmación, el 26% de los encuestados expresaron indiferencia, el 4% manifestó estar en Moderado Desacuerdo, mientras que el 1% de las personas encuestadas contestaron estar en Total Desacuerdo. (Ver tabla No. 36).

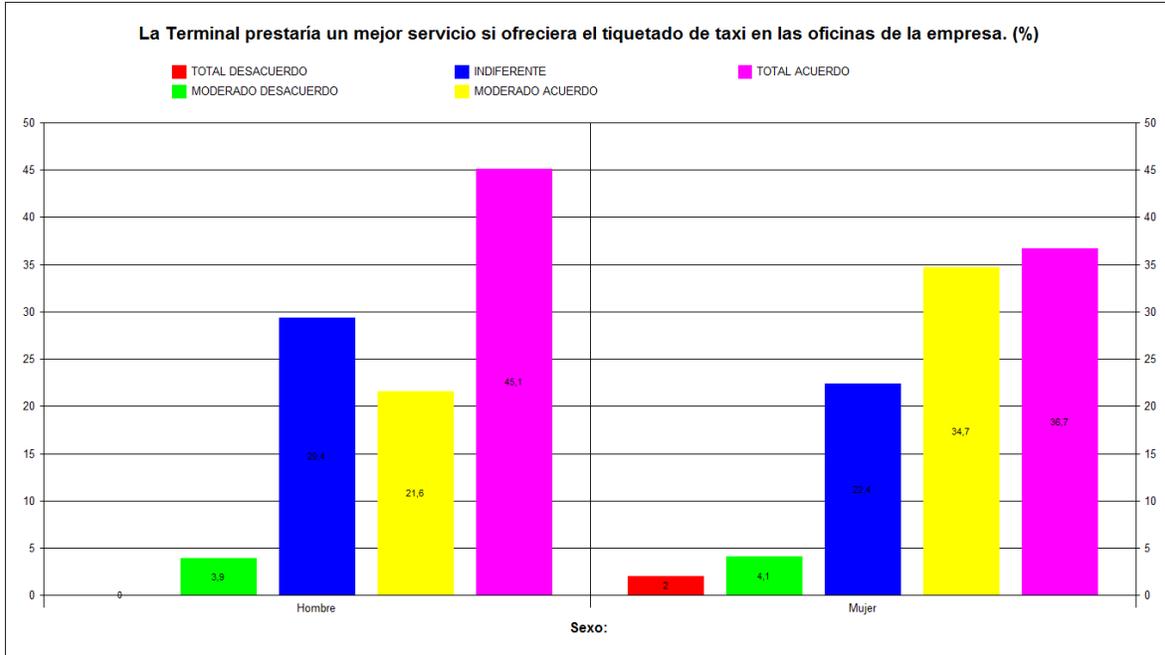
Tabla No. 36. La Terminal prestaría un mejor servicio si ofreciera el tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa.

TIQ-TAXI	TOTAL MUESTRA		GENERO			
			Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	1	1,00	0	0,00	1	2,04
2 MODERADO DESACUERDO	4	4,00	2	3,92	2	4,08
3 INDIFERENTE	26	26,00	15	29,41	11	22,45
4 MODERADO ACUERDO	28	28,00	11	21,57	17	34,69
5 TOTAL ACUERDO	41	41,00	23	45,10	18	36,73
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el grado de acuerdo o desacuerdo de los usuarios con respecto a la afirmación: *“La Terminal prestaría un mejor servicio si ofreciera el tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa”*. En el caso de los hombres el 45.10% manifestaron estar en Total Acuerdo, y en el caso de las mujeres el 36.73% expresaron Total Acuerdo, se observa que en su gran mayoría tanto a los hombres como a las mujeres que fueron encuestados manifestaron estar Totalmente de Acuerdo en que la Terminal prestaría un mejor servicio y más completo si ofreciera el tiqueteado de taxi en sus oficinas, para mayor comodidad de sus usuarios; el 29.41% de los hombres encuestados manifestaron ser indiferentes ante la posibilidad de que la Terminal ofreciera el servicio de tiqueteado de taxi, el 21.57% de los encuestados expresaron estar en Moderado Acuerdo con la afirmación y el 3.92% manifestaron estar en Moderado Desacuerdo, el 34.69% de las mujeres encuestadas contestaron estar en Moderado Acuerdo en que la Terminal de Transporte de Cartagena ofreciera el servicio de tiqueteado de taxi a sus usuarios, el 22.45% se mostró indiferente, el 4.08% de las encuestadas contestó estar en Moderado Desacuerdo, mientras que el 2.04% manifestó estar totalmente en Desacuerdo.(Ver gráfico No. 37).

Grafico No. 37. La Terminal prestaría un mejor servicio si ofreciera el tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa



Fuente: Encuesta

3.10. EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DEL TIQUETEADO DE TAXI EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA

A los usuarios de la Terminal de Transporte de Cartagena se les presentó la afirmación: “*Los usuarios se sentirían más seguros si la Terminal ofreciera tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa.*”. El 39% de las personas encuestadas contestó estar Totalmente de Acuerdo en que sería más seguro si el tiqueteado de taxi se hiciera por parte de la una oficina de la Terminal de Transporte de Cartagena, el 35% de los encuestados manifestó estar en Moderado Acuerdo con la afirmación, el 18% contestó que le es Indiferente, el 7%

de las personas encuestadas manifiestan estar en Moderado Acuerdo, mientras que el 1% expreso estar Totalmente en Desacuerdo. (Ver tabla No. 37).

Tabla No. 37. Los usuarios se sentirían mas seguros si la Terminal ofreciera tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa.

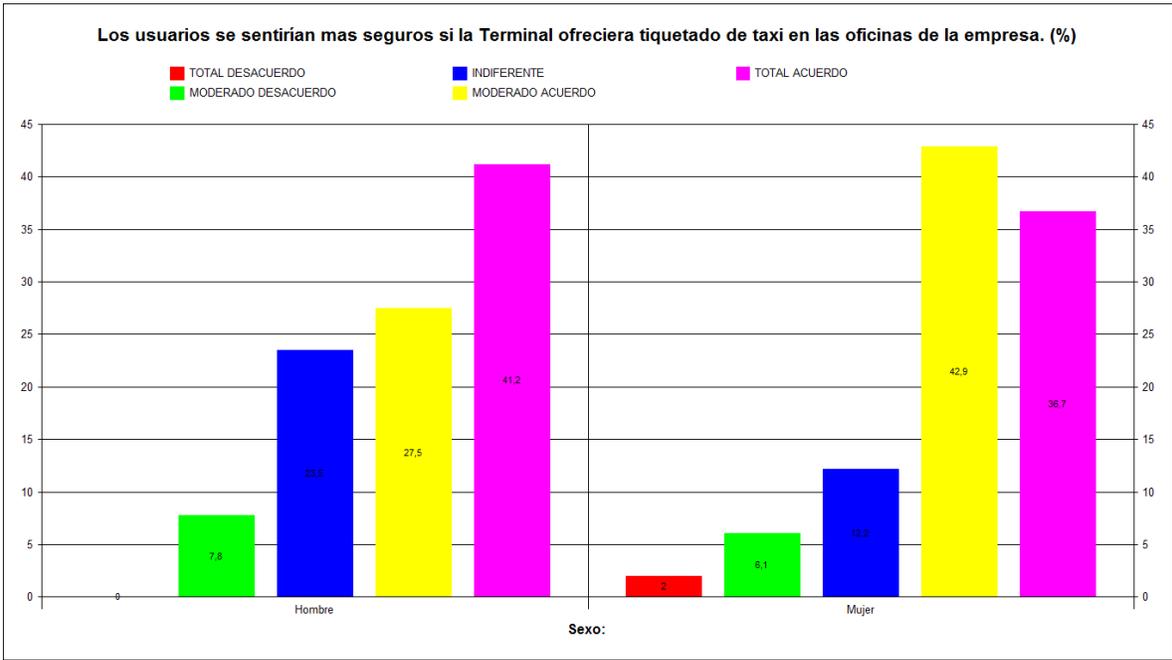
SEG-TIQU	GENERO					
	TOTAL MUESTRA		Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	1	1,00	0	0,00	1	2,04
2 MODERADO DESACUERDO	7	7,00	4	7,84	3	6,12
3 INDIFERENTE	18	18,00	12	23,53	6	12,24
4 MODERADO ACUERDO	35	35,00	14	27,45	21	42,86
5 TOTAL ACUERDO	39	39,00	21	41,18	18	36,73
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el grado de acuerdo o desacuerdo de los usuarios con respecto a la afirmación: *“Los usuarios se sentirían más seguros si la Terminal ofreciera tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa.”*. el 41.18% de los hombres encuestados manifestó estar en Total Acuerdo en que el tiqueteado de taxi seria más confiable si lo realizara una oficina de la Terminal, el 27.45% contesto estar en Moderado Desacuerdo ante la afirmación, el 23.53% de los hombres encuestados expreso su desinterés en el tema y el 7.84% manifestó estar en

Moderado Desacuerdo; el 42.86% de las mujeres encuestadas manifiesta un Moderado Acuerdo ante la posibilidad del tiqueteado del taxi por parte de una oficina de la Terminal de Transporte de Cartagena, el 36.73% de las encuestadas expreso Total Acuerdo con la afirmación, el 12.24% de las mujeres no les interesa si el tiqueteado de taxi se realice por la Terminal, el 6.12% manifestó estar en Moderado Desacuerdo, mientras que el 2.04% contesto su Total Desacuerdo.(Ver grafico No. 38).

Gráfico No. 38. Los usuarios se sentirían mas seguros si la Terminal ofreciera tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa



Fuente: Encuesta

3.11. EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DE UNA SALA VIP EN LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA

A los usuarios de la Terminal de Transporte de Cartagena se les presentó la afirmación: “*La Terminal de Transporte prestaría un mejor servicio para clientes de alto nivel si ofreciera una sala VIP.*”. Se destaca que el 48% contestó su Total Desacuerdo ante la posibilidad de que en la Terminal de Transporte se ofreciera una sala VIP a clientes de alto nivel, el 26% expreso su indiferencia, el 13% de las personas encuestadas manifestó estar en Total Acuerdo con la afirmación, el 12% de los encuestados contestó estar en Moderado Desacuerdo y el 15% manifestó estar en Moderado Desacuerdo.(Ver tabla No. 38).

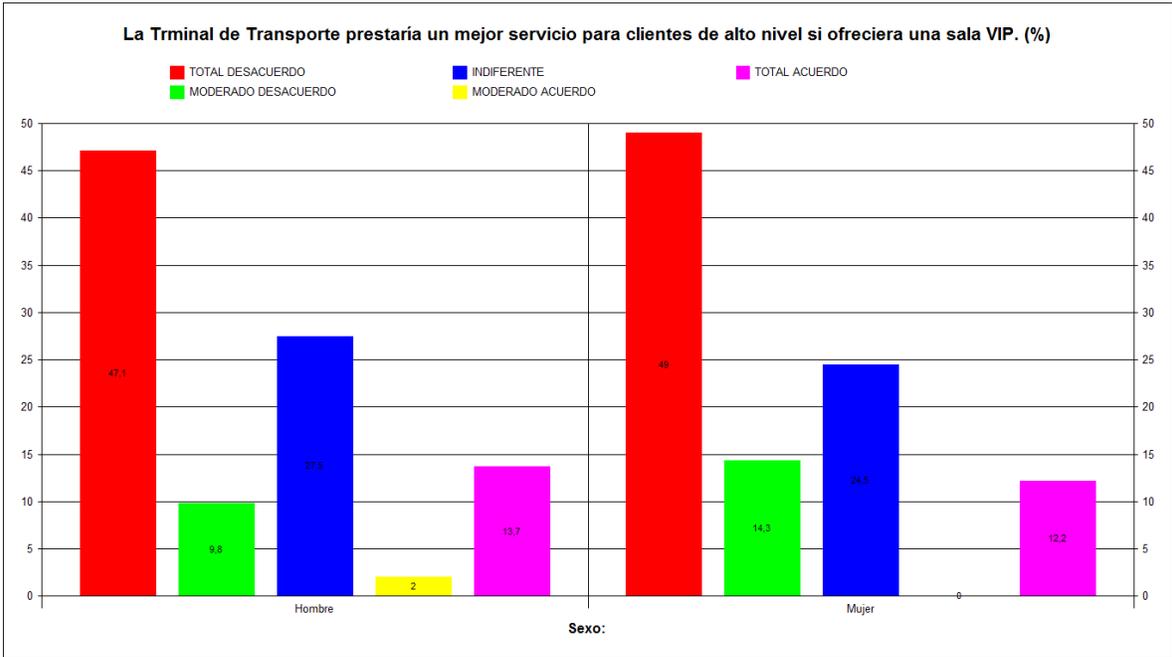
Tabla No. 38. La Terminal de Transporte prestaría un mejor servicio para clientes de alto nivel si ofreciera una sala VIP.

SALA VIP	TOTAL MUESTRA		GENERO			
			Hombre		Mujer	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 TOTAL DESACUERDO	48	48,00	24	47,06	24	48,98
2 MODERADO DESACUERDO	12	12,00	5	9,80	7	14,29
3 INDIFERENTE	26	26,00	14	27,45	12	24,49
4 MODERADO ACUERDO	1	1,00	1	1,96	0	0,00
5 TOTAL ACUERDO	13	13,00	7	13,73	6	12,24
TOTAL	100	(100)	51	(51)	49	(49)

Fuente: Encuesta

Mirando el grado de acuerdo o desacuerdo de los usuarios con respecto a la afirmación: “La Terminal de Transporte prestaría un mejor servicio para clientes de alto nivel si ofreciera una sala VIP.”. en el caso de los hombres encuestados el 47.06% manifestó estar en Total Desacuerdo, en el caso de las mujeres encuestadas el 48.98% expreso estar en Total Acuerdo, se observa que en su gran mayoría tanto en los hombres como en las mujeres que fueron encuestados manifestaron estar en Total Desacuerdo en que la Terminal de Transporte de Cartagena ofrezca una sala VIP para los clientes de un estrato social alto. El 24.49% de las mujeres encuestadas manifestó que no les interesa si la terminal ofrece una sala VIP, el 14.29% expreso estar en Moderado Desacuerdo y solo el 12.24% de las encuestadas manifestó estar Totalmente de Acuerdo. (Ver gráfico No. 39).

Grafico No. 39. La Terminal de Transporte prestaría un mejor servicio para clientes de alto nivel si ofreciera una sala VIP



Fuente: Encuesta

Finalmente se expuso una pregunta abierta: “¿Que le gustaría que mejore en forma inmediata en la Terminal de Transporte de Cartagena?”. Con esta pregunta conformamos un ranking de los elementos que mas fueron enunciados por los encuestados, se destaca como elementos primordiales para ser mejorados: 1. Entrada principal y Zona Externa, con un 25%. 2. Techo - goteras, 9%. 3. Pintura y estructura interna, 9%. 4. Mas seguridad, vigilancia y portería, 8%. 5. Sillas en mal estado, 4%.

3.12. MEJORAS URGENTES A LA TERMINAL DE TRANSPORTE A CONSIDERACIÓN DE LOS USUARIOS

A los usuarios se les expuso la siguiente pregunta: “¿Que le gustaría que mejore en forma inmediata en la Terminal de Transporte de Cartagena?”. Los usuarios encuestados manifestaron lo siguiente:

El 25% de los usuarios contestó que lo que les gustaría que mejore de forma inmediata es la Entrada Principal, la Zona externa y zona peatonal. Este resultado se presenta debido a la dificultad que tienen los usuarios para ingresar a la Terminal.

El 23% de los usuarios no contestó la pregunta o no le pareció relevante.

El 9% se manifestó que lo que le gustaría que se mejorara de forma inmediata es el estado del techo, ya que se presentan goteras cuando llueve.

9% de los usuarios manifestó que la mejora más urgente debería ser el cambio de pintura y estructura interna.

8% de los usuarios contestó que debería mejorar la seguridad en lo que se refiere a la vigilancia y portería.

El 5% manifestó que es urgente que los trabajadores de la terminal sean más amables.

El 4% de los usuarios manifestó que deberían mejorarse las condiciones de las sillas, pues muchas se encuentran en mal estado.

El 3% de los usuarios manifestó que debería mejorarse la higiene de los baños.

El 2% de los usuarios manifestó que deberían regularse las tarifas de los taxis.

El 2% manifestó que se debe mejorar la presentación personal de los cargadores.

El 2% contestó que deben mejorarse los avisos para información y la señalización.

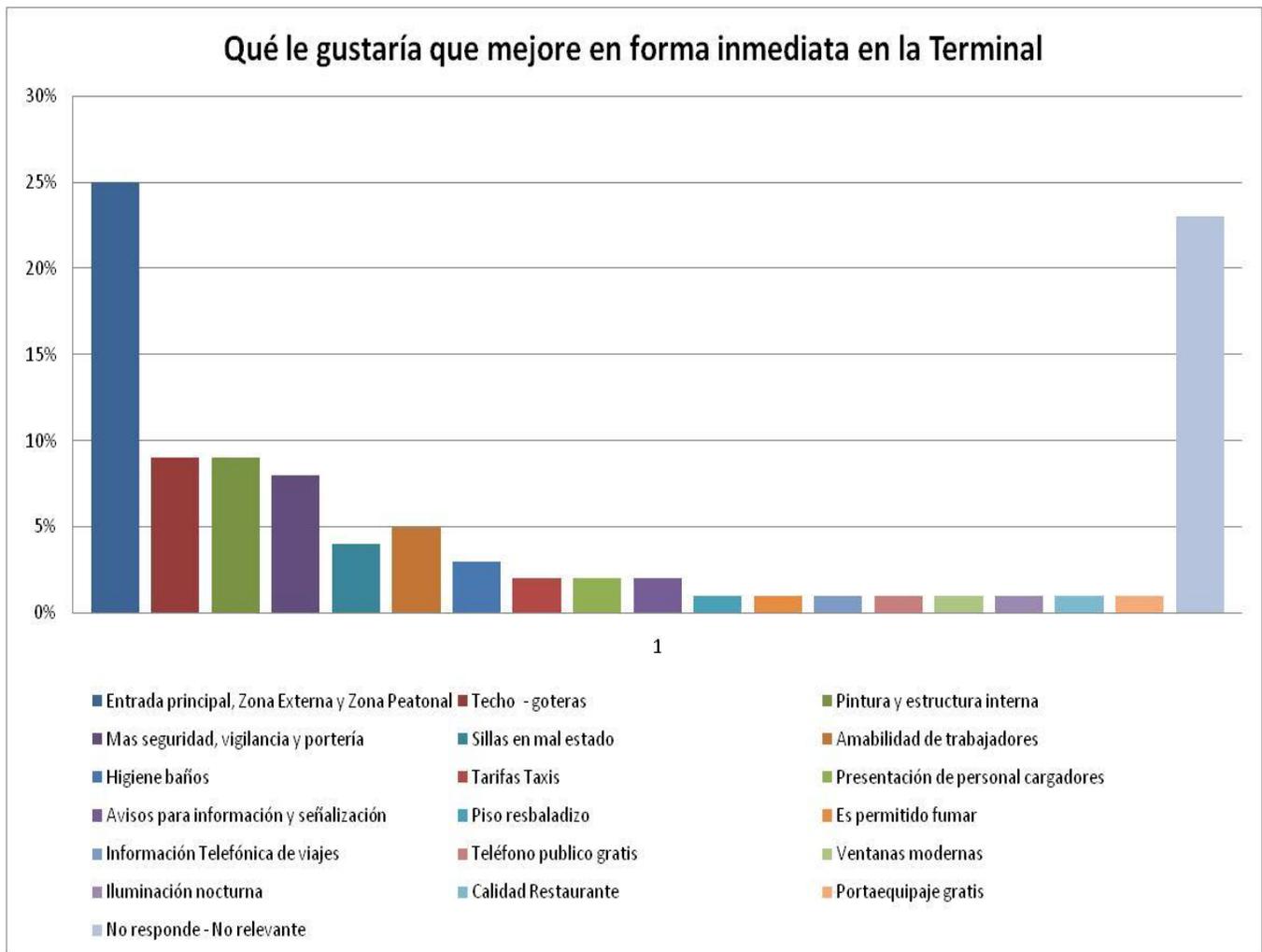
El 1% de los encuestados contestó que deben mejorarse las condiciones de los pisos pues son resbaladizos, y si se encuentra húmedo podría convertirse en un riesgo para los usuarios. 1% contestó que debe habilitarse una zona para fumadores. 1% contestó que se debe habilitar una oficina donde brinden información telefónica de viajes. 1% contestó que deben colocar un teléfono público gratis. 1% manifestó que deberían colocar ventanas más modernas. 1% manifestó que deben mejorar la iluminación nocturna ya que no se sienten inseguros con la iluminación actual. 1% de los usuarios contestó que debe mejorar la calidad en el servicio de restaurantes y por último otro 1% manifestó que el servicio de portaequipaje debería ser gratuito.

Estos resultados, deberían ser tenidos en cuenta por la administración de la Terminal en su proceso de mejoramiento continuo y así acercarse más a la satisfacción total de sus usuarios y por ende al logro de sus objetivos empresariales.

Tabla No. 39. Qué le gustaría que mejore en la Terminal de Transporte de Cartagena

	Problemas más urgentes según pregunta abierta	Frecuencia	Porcentaje
1	Entrada principal, Zona Externa y Zona Peatonal	25	25%
2	Techo - goteras	9	9%
3	Pintura y estructura interna	9	9%
4	Mas seguridad, vigilancia y portería	8	8%
5	Sillas en mal estado	4	4%
6	Amabilidad de trabajadores	5	5%
7	Higiene baños	3	3%
8	Tarifas Taxis	2	2%
9	Presentación de personal cargadores	2	2%
10	Avisos para información y señalización	2	2%
11	Piso resbaladizo	1	1%
12	Es permitido fumar	1	1%
13	Información Telefónica de viajes	1	1%
14	Teléfono publico gratis	1	1%
15	Ventanas modernas	1	1%
16	Iluminación nocturna	1	1%
17	Calidad Restaurante	1	1%
18	Portaequipaje gratis	1	1%
19	No responde - No relevante	23	23%
	Total	100	100%

Gráfico No. 40. Respuestas a la pregunta: “¿Que le gustaría que mejore en forma inmediata en la Terminal de Transporte de Cartagena?”



Fuente: Encuesta

4. NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE CARTAGENA

Phillip Kotler, define la **satisfacción del cliente** como *"el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"*¹⁹ En la actualidad, lograr la satisfacción de los usuarios es un requisito indispensable para que la Terminal de Transporte de Cartagena ocupe un lugar de importancia en su mercado meta.

Existen diversos beneficios que toda empresa puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos²⁰.
- **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia.

¹⁹ KOTTLER, Phillip. Dirección de Mercadotecnia. Octava Edición, Págs 40.

²⁰ KOTTLER, Phillip. Fundamentos de Marketing. Sexta edición pág. 10.

Al conocer la percepción que tienen los usuarios acerca del servicio prestado y sus expectativas, se procede a determinar el nivel de satisfacción de estos para tomar decisiones y acciones que permitan su mejoramiento continuo y el posicionamiento de la Terminal de transporte de Cartagena como una de las mejores de Colombia.

4.1. CALIFICACION PROMEDIO DE RESPUESTAS

El desarrollo de esta investigación, se basa en los lineamientos propuestos por el modelo SERVQUAL para las variables expectativas y percepción de la calidad de servicio al cliente. Entre los fines metodológicos principales se persigue obtener el grado de importancia de las diferentes dimensiones de las variables colocándolas en un ranking u orden de clasificación.

Para obtener este orden le asignamos valores numéricos a las opciones de respuesta en la encuesta para asignarle una calificación:

1 = TD (TOTAL DESACUERDO)

2 = MD (MODERADO DESACUERDO)

3 = IND (INDIFERENTE)

4 = MA (MODERADO ACUERDO)

5 = TA (TOTAL ACUERDO)

Luego ponderamos multiplicando cada calificación con el porcentaje en cada opción de respuesta, utilizando la formula:

$$\text{Calificación pregunta} = 1 \times \%TD + 2 \times \%MD + 3 \times \%IND + 4 \times \%MA + 5 \times \%TA$$

Dando la misma interpretación de valoración de las opciones de respuesta, con este mecanismo obtenemos el siguiente cuadro de calificaciones en base a los porcentajes de respuesta:

Tabla No. 40. Calificación de Percepciones del servicio al usuario en la Terminal de Transporte de Cartagena

Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	ASPECTOS A CONSULTAR					Calificación Promedio
			Percepción					
			TD	MD	IND	MA	TA	
Infraestructura	Apariencia de las instalaciones físicas.	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.	65 %	15 %	9%	11 %	0%	1,66
		Los pasillos son tan amplios que facilitan la llegada a la oficina de la empresa que vende los tiquetes.	0%	2%	10 %	62 %	26 %	4,12
		Es fácil encontrar la salida de la terminal cuando se llega de viaje	1%	0%	9%	60 %	30 %	4,18
		Las zonas de espera son cómodas y adecuadas	0%	6%	17 %	58 %	19 %	3,9
		Las condiciones de higiene de los pisos de la terminal son buenas	1%	5%	29 %	43 %	22 %	3,8
		La terminal cuenta con buenos baños tanto para hombres como para mujeres	0%	2%	25 %	37 %	36 %	4,07
		Las condiciones de higiene de los baños son buenas	0%	2%	26 %	41 %	31 %	4,01
	Apariencia de Equipos y Personal	Las ventanillas donde se compran los tiquetes lucen agradable a la vista y son cómodas	0%	3%	19 %	40 %	38 %	4,13
		Los buses en los que me he transportado son cómodos y en buen estado	0%	2%	17 %	41 %	40 %	4,19
		Los buses en los que me he transportado se ven nuevos	0%	1%	27 %	47 %	25 %	3,96
Métodos de información	Hay avisos y señales que ayudan al pasajero a que se ubiquen fácilmente	2%	2%	22 %	35 %	39 %	4,07	
Fiabilidad	Realización Eficiente del Servicio	Los trabajadores de la terminal (portero, vigilancia, portaequipajes, aseadora, etc.) brindan un servicio eficiente.	3%	2%	25 %	55 %	15 %	3,77
		Los empleados de las empresas de transporte (Buses) ofrecen un servicio eficiente	2%	3%	16 %	67 %	12 %	3,84
Respuesta	Voluntad para ayudar al cliente y dar respuesta rápida	Los empleados muestran la voluntad de ofrecer una respuesta rápida y eficaz a los clientes.	3%	5%	32 %	45 %	15 %	3,64
		Los empleados muestran una actitud de colaboración y de ayuda a los clientes.	2%	7%	32 %	46 %	13 %	3,61
Empatía	Preocupación por interés del cliente y conocerlo	Las personas que ayudan con el equipaje son amables y respetuosos	2%	3%	33 %	44 %	18 %	3,73
		Los empleados muestran interés por conocer mas a sus clientes.	7%	10 %	31 %	35 %	17 %	3,45
Seguridad	Seguridad en las transacciones	En la terminal de transporte los pasajeros y acompañantes se sienten seguros con sus pertenencias	2%	9%	20 %	44 %	25 %	3,81
		En la terminal de transporte los clientes se sienten seguros al pagar el tiquete.	1%	7%	19 %	31 %	42 %	4,06
		En la terminal de transporte los clientes se sienten seguros al retirar dinero de cajeros electrónicos.	5%	13 %	31 %	31 %	20 %	3,48

Tabla No. 41. Calificación de Expectativas del servicio en la Terminal de Transporte de Cartagena

Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Expectativa					Calificación Promedio
			TD	MD	IND	MA	TA	
Infraestructura	Apariencia de las instalaciones físicas.	Me gustaría que la Terminal de Transporte realizara una zona peatonal desde la calle hasta la entrada de la terminal	1%	1%	43%	27%	28%	3,8
		Quisiera que las condiciones higiénicas de los pisos mejoraran	0%	0%	37%	32%	31%	3,94
		Los baños debieran tener mejores condiciones	0%	3%	47%	23%	27%	3,74
		Los baños debieran estar mejor dotados para garantizar higiene y comodidad para adultos, niños y discapacitados.	0%	3%	45%	22%	30%	3,79
	Apariencia de Equipos y Personal	Sería bueno que mejorara la apariencia de los empleados de la Terminal, principalmente con respecto al uniforme.	1%	2%	36%	26%	35%	3,92
	Métodos de información y comunicación.	Si la Terminal mejora la señalización, al usuario se le haría mas fácil y rápido tomar el Transporte (Buses)	0%	1%	33%	28%	38%	4,03
Fiabilidad	Realización Eficiente del Servicio	Si las personas que ayudan con las maletas se organizan en cooperativas, mejora su servicio al cliente.	5%	6%	39%	15%	35%	3,69
		La Terminal prestaría un mejor servicio si ofreciera el tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa	2%	8%	23%	25%	42%	3,97
Respuesta	Voluntad para ayudar al cliente y dar respuesta rápida	Si capacitaran mas a los empleados, el trato a los usuarios seria mas respetuoso	0%	3%	25%	30%	42%	4,11
Empatía	Preocupación por interés del cliente y conocerlo	La Terminal de Transporte prestaría un mejor servicio para clientes de alto nivel si ofreciera una sala VIP.	47%	12%	27%	1%	13%	2,21
Seguridad	Seguridad en las transacciones.	Los usuarios se sentirían mas seguros si la Terminal ofreciera tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa	1%	8%	17%	35%	39%	4,03

4.2. RANKING DE CALIFICACIONES PARA LAS VARIABLES PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS

4.2.1. RANKING DE CALIFICACIONES DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Luego de realizar las calificaciones por afirmación, se han ordenado de acuerdo a los resultados de la calificación (Ver tabla No. 40) para realizar el ranking de calificaciones, teniendo en cuenta que si se acerca la calificación a 5 se asemeja a Totalmente de Acuerdo y si se acerca a 1 se asemeja a Totalmente en Desacuerdo.

La Tabla No. 42 muestra el orden de la percepción más negativa a la más positiva en el bloque de afirmaciones sobre la percepción de los elementos del servicio prestado a los usuarios en la Terminal de Transporte de Cartagena, clasificados en su orden de importancia.

Tabla No 42. Ranking de Calificaciones para Percepción del servicio prestado en la terminal de Transporte de Cartagena.

Ranking	Aspectos calificados en percepción. En orden de peor calificado primero:	Calificación Prom.
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.	1,66
2	Los empleados muestran interés por conocer más a sus clientes.	3,45
3	En la terminal de transporte los clientes se sienten seguros al retirar dinero de cajeros electrónicos.	3,48
4	Los empleados muestran una actitud de colaboración y de ayuda a los clientes.	3,61
5	Los empleados muestran la voluntad de ofrecer una respuesta rápida y eficaz a los clientes.	3,64
6	Las personas que ayudan con el equipaje son amables y respetuosos	3,73
7	Los trabajadores de la terminal (portero, vigilancia, portaequipajes, aseadora, etc.) brindan un servicio eficiente.	3,77
8	Las condiciones de higiene de los pisos de la terminal son buenas	3,8
9	En la terminal de transporte los pasajeros y acompañantes se sienten seguros con sus pertenencias	3,81
10	Los empleados de las empresas de transporte (Buses) ofrecen un servicio eficiente	3,84
11	Las zonas de espera son cómodas y adecuadas	3,9
12	Los buses en los que me he transportado se ven nuevos	3,96
13	Las condiciones de higiene de los baños son buenas	4,01
14	En la terminal de transporte los clientes se sienten seguros al pagar el tiquete.	4,06
15	La terminal cuenta con buenos baños tanto para hombres como para mujeres	4,07
16	Hay avisos y señales que ayudan al pasajero a que se ubiquen fácilmente	4,07
17	Los pasillos son tan amplios que facilitan la llegada a la oficina de la empresa que vende los tiquetes.	4,12
18	Las ventanillas donde se compran los tiquetes lucen agradable a la vista y son cómodas	4,13
19	Es fácil encontrar la salida de la terminal cuando se llega de viaje	4,18
20	Los buses en los que me he transportado son cómodos y en buen estado	4,19
TOTAL		75,48

Al sumar las calificaciones de cada afirmación presentada y dividirla entre el número total de afirmaciones, se obtiene la calificación promedio general para la variable Percepción del Servicio de la Terminal a sus usuarios; donde se obtiene una calificación de la variable Percepción del servicio:

$$\text{Calificación Promedio General Percepción del servicio} = \frac{\Sigma \text{Calificación promedio de afirmaciones}}{\text{No.Total de afirmaciones}}$$

$$\text{Calificación General Promedio para Percepción del servicio} = \frac{75,48}{20}$$

$$\text{Calificación General Promedio para Percepción del servicio} = 3,77$$

4.2.2. RANKING DE CALIFICACIONES DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO

Luego de realizar las calificaciones por afirmación, se han ordenado de acuerdo a los resultados de la calificación para las expectativas (Ver tabla No. 41) para realizar el ranking de calificaciones, teniendo en cuenta que se refiere a lo que más les gustaría que mejorara según los enunciados propuestos.

Tabla No.43. Ranking de Calificaciones para Expectativas

Ranking	Aspectos calificados en Expectativas. Mas alta calificación implica mas deseos de las personas por una mejora:	Calificación Prom.
1	Si capacitaran mas a los empleados, el trato a los usuarios seria mas respetuoso	4,11
2	Si la Terminal mejora la señalización, al usuario se le haría mas fácil y rápido tomar el Transporte (Buses)	4,03
3	Los usuarios se sentirían mas seguros si la Terminal ofreciera tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa	4,03
4	La Terminal prestaría un mejor servicio si ofreciera el tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa	3,97
5	Quisiera que las condiciones higiénicas de los pisos mejoraran	3,94
6	Sería bueno que mejorara la apariencia de los empleados de la Terminal, principalmente con respecto al uniforme.	3,92
7	Me gustaría que la Terminal de Transporte realizara una zona peatonal desde la calle hasta la entrada de la terminal	3,8
8	Los baños debieran estar mejor dotados para garantizar higiene y comodidad para adultos, niños y discapacitados.	3,79
9	Los baños debieran tener mejores condiciones	3,74
10	Si las personas que ayudan con las maletas se organizan en cooperativas, mejora su servicio al cliente.	3,69
11	La Terminal de Transporte prestaría un mejor servicio para clientes de alto nivel si ofreciera una sala VIP.	2,21
TOTAL		41,23

Al sumar las calificaciones de cada afirmación presentada y dividirla entre el número total de afirmaciones, se obtiene la calificación promedio general para la variable Percepción del Servicio de la Terminal a sus usuarios; donde se obtiene una calificación para la variable Expectativas del servicio:

$$\text{Calificación General Promedio para Expectativas del servicio} = \frac{41,23}{11}$$

$$\text{Calificación General Promedio para Expectativas del servicio} = 3,75$$

4.3. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN SU PERCEPCIÓN

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas que permiten conocer la percepción de los usuarios acerca del servicio prestado por la Terminal, se encontró que gran parte de los usuarios manifiesta una buena aceptación en cuanto al servicio prestado por la Terminal de Transporte de Cartagena, ya que de las afirmaciones 2 a la 16 se muestran en Moderado Acuerdo, y en el segundo aspecto de la afirmación 16, los usuarios se mostraron en Total Acuerdo. Sin embargo, se debe tener en cuenta que aun se hace necesario tomar acciones que lleven a la Terminal de Transporte de Cartagena a la satisfacción Total hasta superar lo que los usuarios esperan de su servicio.

Hay un punto importante que la Terminal de Transporte debe tener en cuenta y es con respecto al trayecto hacia la entrada de la Terminal como se muestra en la afirmación 1 de la figura No. 2, donde los usuarios manifiestan un Total desacuerdo. Es necesario que la Terminal busque alternativas que faciliten a los usuarios el acceso a la Terminal y mejore su percepción con respecto a esta afirmación.

Figura 2. Percepciones de los usuarios acerca de la calidad del servicio en la Terminal de Transporte de Cartagena

	AFIRMACIONES	TD	MD	IND	MA	TA
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.					
2	Los pasillos son tan amplios que facilitan la llegada a la oficina de la empresa que vende los tiquetes.					
3	Es fácil encontrar la salida de la Terminal cuando se llega de viaje					
4	Las zonas de espera son cómodas y adecuadas					
5	Las condiciones de higiene de los pisos de la Terminal son buenas					
6	La Terminal cuenta con buenos baños tanto para hombres como para mujeres					
	Las condiciones de higiene de los baños son buenas					
7	Las ventanillas donde se compran los tiquetes lucen agradable a la vista y son cómodas					
8	Los buses en los que me he transportado se ven nuevos					
	Los buses en los que me he transportado son cómodos y en buen estado					
9	Hay avisos y señales que ayudan al pasajero a que se ubiquen fácilmente					
10	Los trabajadores de la Terminal (portero, vigilancia, portaequipajes, aseadora, etc.) brindan un servicio eficiente.					
11	Los empleados de las empresas de transporte (Buses) ofrecen un servicio eficiente					
12	Los empleados muestran la voluntad de ofrecer una respuesta rápida y eficaz a los clientes.					
13	Los empleados muestran una actitud de colaboración y de ayuda a los clientes.					
14	Las personas que ayudan con el equipaje son amables y respetuosos					
15	Los empleados muestran interés por conocer más a sus clientes.					
16	En la Terminal de transporte los pasajeros y acompañantes se sienten seguros con sus pertenencias					
	En la Terminal de transporte los clientes se sienten seguros al pagar el tiquete.					
	En la Terminal de transporte los clientes se sienten seguros al retirar dinero de cajeros electrónicos.					

4.4 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGÚN SUS EXPECTATIVAS

Los usuarios también mostraron sus expectativas con respecto al servicio a la Terminal, en las afirmaciones 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 10 de la figura 3, se mostraron indiferentes lo que señala que se sienten conformes, satisfechos o simplemente no les interesa la sugerencia realizada en la afirmación.

Sin embargo, en la afirmación que refiere a la señalización, al tiqueteado de taxis, seguridad en los taxis, y capacitación de los empleados para recibir un mejor trato. Los usuarios se mostraron Totalmente de acuerdo. La Terminal de Transporte debe tener muy en cuenta las sugerencias realizadas por los usuarios para poder satisfacer las necesidades manifestadas por éstos.

Figura 3. Expectativas de los usuarios acerca del servicio de la Terminal de Transporte

	AFIRMACIONES	TD	MD	IND	MA	TA
1	Me gustaría que la Terminal de Transporte realizara una zona peatonal desde la calle hasta la entrada de la Terminal					
2	Quisiera que las condiciones higiénicas de los pisos mejoraran					
3	Los baños debieran tener mejores condiciones					
4	Los baños debieran estar mejor dotados para garantizar higiene y comodidad para adultos, niños y discapacitados.					
5	Sería bueno que mejorara la apariencia de los empleados de la Terminal, principalmente con respecto al uniforme.					
6	Si la Terminal mejora la señalización, al usuario se le haría más fácil y rápido tomar el Transporte (Buses)					
7	Si las personas que ayudan con las maletas se organizan en cooperativas, mejora su servicio al cliente.					
8	La Terminal prestaría un mejor servicio si ofreciera el tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa					
9	Si capacitaran mas a los empleados, el trato a los usuarios sería mas respetuoso					
10	La Terminal de Transporte prestaría un mejor servicio para clientes de alto nivel si ofreciera una sala VIP.					
11	Los usuarios se sentirían mas seguros si la Terminal ofreciera tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa					

5. CONCLUSIONES

Como un elemento positivo en la satisfacción del servicio al cliente la calificación promedio de las percepciones es 3,77 (conceptualmente la mayoría percibe ligeramente de acuerdo en la mayoría de los enunciados) y el promedio general de las expectativas es 3,75. Esto nos dice que se equipara cuantitativamente para efectos de establecer diferencias o que existen elementos que la Terminal de Transporte ha cuidado en ofrecer para satisfacer un buen servicio.

Sin embargo, cualitativamente los usuarios son enfáticos en establecer elementos que deben cambiar para considerar que se sienten a gusto en mayor proporción con el servicio comparándolas con la Terminal de Transporte “adecuada” a sus intereses.

Los resultados mostrados nos evidencian un acercamiento al nivel de satisfacción de los clientes de la Terminal de Transporte de Cartagena de Indias, si bien no contemplan los innumerables aspectos que intervienen en la evaluación del servicio al cliente, podemos observar los aspectos mas importantes.

Deben ser analizados desde el punto de vista de tomar acciones por la administración de la Terminal para desarrollar una estrategia que conlleve a la disminución de aspectos negativos que sobresalen con el análisis de las percepciones de aspectos tangibles e intangibles que observan los usuarios de la terminal. Igualmente analizar cuales elementos se podría tener en cuenta para resolver puntualmente algunos aspectos importantes para los clientes con las sugerencias que se mencionan en las expectativas.

Los cinco aspectos que peor perciben los encuestados, son:

- El trayecto externo la entrada de la terminal
- El interés de los empleados por conocer más a sus clientes.

- Seguridad en el retiro dinero de cajeros electrónicos.
- La actitud de los empleados de colaboración y de ayuda a los clientes.
- La voluntad de los empleados de ofrecer una respuesta rápida y eficaz a los clientes.

Los cinco aspectos que sobresalen en las expectativas para mejorar, en forma ponderada, son:

- Capacitar mas a los empleados, para un trato mas respetuoso.
- Mejorar la señalización, al usuario se le haría mas fácil y rápido tomar el Transporte
- Seguridad
- Mejor servicio a través de tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa
- Mejora en las condiciones higiénicas de los pisos

Y acerca de la pregunta abierta sobre lo mas urgente de mejorar, sobresalen:

- Entrada principal, Zona Externa y Zona Peatonal
- Techo - goteras
- Pintura y estructura interna
- Mas seguridad, vigilancia y portería
- Sillas en mal estado
- Amabilidad de trabajadores

Con esto podemos recomendar, para efectos de una estrategia de mejora validada desde la satisfacción del servicio al cliente desde los propios usuarios, los siguientes aspectos:

1. Realizar urgentemente la obra de arreglos de la Entrada Externa desde la carretera desde donde se toma los buses hasta la entrada externa de la Terminal de Transporte, incluyendo corredores peatonales y mejoras visuales.
2. Establecer un programa de mejora continua y capacitación a los empleados de la Terminal que Incidan en los empleados de las Empresas Prestadoras del Servicio, para la mejora de las competencias y conocimientos del servicio al cliente, principalmente en los referente en la actitud, respuesta rápida, conocimiento de la labor en general de la Terminal y trato cordial tratando de conocer mas las necesidades del cliente.
3. Arreglar elementos de infraestructura interna, pues no se concibe que una empresa como la Terminal de Transporte, presenten goteras en el techo, sillas en deterioro y problemas de pintura.
4. Mejorar los avisos y la señalización, que se convierte en elemento esencial para este tipo de empresas.
5. Establecer un programa de innovación en el servicio con un componente de seguridad, realizando una investigación puntual donde se involucre empleados de la Terminal, tanto directivos como de operación , empleados de las empresas transportadoras y clientes, en Focus Group, con esto se definirán estrategias puntuales orientadas al cliente, asignándose acciones institucionales periódicas.

6. RECOMENDACIONES

Las Terminales de Transporte son empresas que prestan un servicio público muy importante. Servicio público y servicio privado se conjugan en una entidad que tiene la obligación de mejorar constantemente.

Aun con una demanda clara y establecida por la naturaleza del servicio que presta, es decir, por ley se establecen terminales para concentrar en un solo sitio y no permitir la congestión vial o el servicio en otros sitios con el fin de mejorar el flujo vehicular, son los usuarios cada vez mas conocedores de derechos y comparan la prestación o con otras Terminales o con lo que debería ser un buen servicio.

Es estos momentos en que las mayoría de entidades se están viendo obligadas a acercarse mas al público, que es cada vez mas exigente y tiene los medios para hacer respetar sus derechos como usuario, con esfuerzos políticos para la mejora en cuanto a la transparencia y rendición de cuentas desde el punto de vista gubernamental, incluyendo políticas de mejora de la productividad y la competitividad a nivel de ciudad, no pueden desconocer y quedar estancadas en una gestión que no evoluciona o no se acomoda a los nuevos sistemas gestión orientados a la satisfacción de los clientes.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que estos aspectos a mejorar se reducen a la decisión de la gerencia y hay que tener presente que se realizan con recursos que generalmente se basan en presupuestos definidos. Por eso sugerimos a la gerencia de la Terminal de Transporte de Cartagena de Indias que tome en consideración estos aspectos y los coloque en el presupuesto de acciones para el próximo periodo. Estratégicamente es, sin duda, una necesidad inaplazable.

BIBLIOGRAFIA

- BOLMAN, Lee G. y DEAL, Terrence E. Organización y liderazgo. El arte de la decisión. Editorial Addison- Wisley Iberoamericana, S.A. Estados Unidos. 1.995.
- CARLSON, Jan *La Estrategia del Marketing en la Calidad del Servicio*. Mc Graw Hill Hispanoamericana.
- CLAY, Carr. *La Vanguardia del Servicio al Cliente*. Madrid: Editorial Díaz de Santos, 1992.
- CORNEJO, Miguel Ángel. *Círculos de Calidad*. Excelencia Editorial. México, D.F. 2001.
- COVO TORRES, Augusto. *Administración: introducción a lo básico*. Tercera edición. Cartagena, septiembre de 1996
- DÁVILA, Miguel Martín; MANERA BASSA, Jaime; PÉREZ DEL CAMPO, Enrique. *Marketing Empresarial*. Madrid: Editorial McGraw Hill, 1997.
- DRUCKER, Peter F. *La gerencia de empresas*. Cuarta edición. Buenos Aires: Editorial Sudamericana, 1978.
- JANNY C., José Nicolás. *Investigación integral de mercados*. Santa fe de Bogotá: Editorial Mc. Graw Hill, 1994.
- KOTLER, Phil. *Dirección de mercadotecnia: Análisis, planeación, implementación y control*. Octava Edición. México: Editorial Pearson Educación, 1996.
- HOLSTEIN, Mark. *Diseño Organizacional en el Siglo XXI. Manual Moderno* México, D.F. 1999.
- LEPARD, J; MOLINEUX. *Como Mejorar Su Servicio Al Cliente*. Ed. Gestión 1998.

MERCADO H., Salvador. Administración aplicada. Teoría y práctica. Primera parte. Editorial Limusa. México, 1.998.

QUIJANO, Víctor. Calidad en el Servicio. Editorial GASCA SICCO. México. 2003

REYES PONCE, Agustín. Calidad en el Servicio al Cliente. Diplomado en administración en el servicio al cliente. Módulo VII. 1999.

SARABIA SÁNCHEZ, Francisco José. Metodología para la investigación en marketing y dirección de Empresas. España: Editorial Pirámide, 1999.

SERNA GOMEZ, Humberto. La gestión empresarial. De la teoría a la praxis. Casos. Fondo Editorial Legis. Santafé de Bogotá, 1.992.

SOLOMON, Michel R. Comportamiento del consumidor. Tercera Edición. Madrid: Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A., 1997.

TAYLOR, Temer. Investigación de mercados. Editorial Mc. Graw Hill, 1997.

ZEITHAML, Valarie; A. PARASURAMAN; Leonard L. BERRY. Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Editorial Días de Santos. 1993. España

Expectativas	13	Los empleados de las empresas de transporte (Buses) ofrecen un servicio eficiente					
	14	Las personas que ayudan con el equipaje son amables y respetuosos					
	15	Los empleados muestran la voluntad de ofrecer una respuesta rápida y eficaz a los clientes.					
	16	Los empleados muestran una actitud de colaboración y de ayuda a los clientes.					
	17	Los empleados muestran interés por conocer mas a sus clientes.					
	18	En la terminal de transporte los pasajeros y acompañantes se sienten seguros con sus pertenencias					
	19	En la terminal de transporte los clientes se sienten seguros al pagar el tiquete.					
	20	En la terminal de transporte los clientes se sienten seguros al retirar dinero de cajeros electrónicos.					
	1	Me gustaría que la Terminal de Transporte realizara una zona peatonal desde la calle hasta la entrada de la terminal					
	2	Quisiera que las condiciones higiénicas de los pisos mejoraran					
	3	Los baños debieran tener mejores condiciones					
	4	Los baños debieran estar mejor dotados para garantizar higiene y comodidad para adultos, niños y discapacitados.					
	5	Sería bueno que mejorara la apariencia de los empleados de la Terminal, principalmente con respecto al uniforme.					
	6	Si capacitaran mas a los empleados, el trato a los usuarios seria mas respetuoso					
	7	Si las personas que ayudan con las maletas se organizan en cooperativas, mejora su servicio al cliente.					
	8	Si la Terminal mejora la señalización, al usuario se le haría mas fácil y rápido tomar el Transporte (Buses)					
	9	La Terminal prestaría un mejor servicio si ofreciera el tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa					
	10	Los usuarios se sentirían mas seguros si la Terminal ofreciera tiqueteado de taxi en las oficinas de la empresa					
	11	La Terminal de Transporte prestaría un mejor servicio para clientes de alto nivel si ofreciera una sala VIP.					

Que le gustaría que mejore en forma inmediata en la Terminal de Transporte de Cartagena