

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICO – HOTELERA



**RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA DEL
TERMINAL TERRESTRE INTERNACIONAL MANUEL A. ODRÍA Y LA
SATISFACCIÓN DEL VISITANTE A LA CIUDAD DE TACNA, 2018**

TESIS

Presentada por:

Br. FRIDA MARILIA BEJAR MARQUINA

Asesor:

Mg. GUIDO BENEDICTO PALUMBO PINTO

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICO – HOTELERA

TACNA – PERÚ

2 019

ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

“LA RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA DEL TERMINAL TERRESTRE INTERNACIONAL MANUEL A. ODRÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL VISITANTE A LA CIUDAD DE TACNA, 2018”

DE LA BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICO-HOTELERA

BÉJAR MARQUINA, Frida Marilia

Siendo las 11:00 horas del día diez de mayo del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N° 913-2018-UPT-FACEM/D, de fecha 17.09.2018:

- Presidente : Mag. REYNA LUZ ARIAS CARRILLO
- Secretario : Mag. KATYA LORENA ROSARIO VIACAVA PARODI
- Vocal : Lic. JENIS LAURA CAZORLA GALDOS

En la revisión de la Tesis acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

Siendo las 11:30 horas del mismo día, se levantó la presente reunión, firmando en señal de conformidad.-.-.-.-.


Mag. REYNA LUZ ARIAS CARRILLO


Mag. KATYA LORENA ROSARIO VIACAVA PARODI


Lic. JENIS LAURA CAZORLA GALDOS


Bach. FRIDA MARILIA BÉJAR MARQUINA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por permitirme llegar a este momento de concluir una etapa más en mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar de toda mi vida, con un apoyo incondicional en las etapas que me acompañó, sé que me sigue guiando de manera espiritual, pues me dejó una enseñanza de esfuerzo, pasión y constancia; a ella, le dedico cada una de estas páginas de mi tesis.

A mi hija Summer, es una luz que irradia fuerza de voluntad por el presente y el mañana.

Los docentes que aportaron en mi formación, como una profesional preparada para los retos que pone la vida.

A mis queridos compañeros que se convirtieron en grandes amigos, son una motivación de vida para seguir capacitándome profesionalmente.

Frida Marilia Bejar Marquina

AGRADECIMIENTO

Agradezco, de manera especial a mi madre Georgina Marquina Gutiérrez, querida Madre, escribo estas líneas para expresarte mi eterna gratitud por el amor y la comprensión que me diste, durante las etapas de mi vida que me acompañaste, tus virtudes y gran corazón me llevan a admirarte eternamente.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1 Planteamiento del problema.....	16
1.2 Formulación del problema.....	19
1.2.1 Problema general.....	19
1.2.2 Problemas específicos.....	19
1.3 Justificación de la investigación.....	19
1.4 Objetivos de la investigación.....	21
1.4.1 Objetivo general.....	21
1.4.2 Objetivos específicos.....	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1 Antecedentes de la investigación.....	22
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	22
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	25
2.1.3 Antecedentes regionales.....	27

2.2	Bases teóricas: Condiciones de un terminal terrestre de pasajeros	29
2.2.1	Acceso a las actividades de los terminales terrestres	29
2.2.2	Terminales terrestres públicos y privados	35
2.2.3	Beneficios que brinda un terminal terrestre	37
2.2.4	Externalidades en el sector transporte	38
2.2.5	Requisitos técnicos y normativas	40
2.3	Bases teóricas: Satisfacción del visitante	44
2.3.1	El usuario satisfecho	44
2.3.2	Servicios orientados al consumidor	46
2.3.3	Marketing de servicios	47
2.3.4	Componentes tangibles e intangibles	49
2.3.5	Calidad de servicio	51
2.3.6	Expectativas frente a percepción	55
2.4	Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría	57
2.5	Definición de términos	59
	CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	63
3.1	Hipótesis	63
3.1.1	Hipótesis general	63
3.1.2	Hipótesis específicas	63
3.2	Variables	64
3.2.1	Identificación de las variables	64
3.2.2	Operacionalización de las variables	64
3.3	Tipo de investigación	65

3.4	Nivel de investigación.....	65
3.5	Diseño de investigación.....	65
3.6	Población y muestra.....	66
3.6.1	Población.....	66
3.6.2	Muestra.....	66
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	67
3.8	Procesamiento y análisis de los datos.....	67
	CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	69
4.1	Descripción de los resultados.....	69
4.1.1	Información relacionada a las condiciones del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.....	69
4.1.2	Información relacionada a la satisfacción del visitante.....	79
4.2	Contrastación estadística de las hipótesis.....	81
4.2.1	Análisis estadístico de la hipótesis general.....	81
4.2.2	Análisis estadístico de la hipótesis específica “a”.....	83
4.2.3	Análisis estadístico de la hipótesis específica “b”.....	84
4.3	Discusión.....	85
	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	89
5.1	Conclusiones.....	89
5.2	Recomendaciones.....	90
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
	ANEXOS.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Externalidades del transporte.....	39
Tabla 2.	Operacionalización de las variables.....	64
Tabla 3.	Estructura para el servicio de transporte y comercio del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.....	69
Tabla 4.	Indicadores comprendidos en la estructura para el servicio de transporte y comercio del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.....	71
Tabla 5.	Condiciones sanitarias del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.....	72
Tabla 6.	Indicadores de las condiciones sanitarias del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.....	73
Tabla 7.	Condiciones para la orientación y desplazamiento en el Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.....	74
Tabla 8.	Indicadores de las condiciones para la orientación y desplazamiento en el Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.....	76

Tabla 9.	Condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre	
	Internacional Manuel A. Odría.....	77
Tabla 10.	Satisfacción del visitante que arriba al Terminal Terrestre	
	Internacional Manuel A. Odría.....	79
Tabla 11.	Indicadores de la satisfacción del visitante que arriba al Terminal Terrestre	
	Internacional Manuel A. Odría.....	80
Tabla 12.	Resultado de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson para el contraste de la hipótesis general.....	82
Tabla 13.	Condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre	
	Internacional Manuel A. Odría.....	84
Tabla 14.	Satisfacción del visitante que arriba al Terminal Terrestre	
	Internacional Manuel A. Odría.....	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura para el servicio de transporte y comercio del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.....	70
Figura 2. Condiciones sanitarias del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.....	73
Figura 3. Condiciones para la orientación y desplazamiento en el Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.....	75
Figura 4. Condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.....	78
Figura 5. Satisfacción del visitante que arriba al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.....	80

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación existente entre las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría y la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018. El estudio es de tipo básico y no experimental transversal. Se utilizó un cuestionario, con 21 afirmaciones, cuyas respuestas están basadas en la Escala de Likert, dirigido a 272 visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique (Chile). Un 40,8 % de los encuestados perciben que la infraestructura del Terminal está en condiciones regulares y un 45,2 % afirma que no se siente satisfecho ni insatisfecho con el recinto. Se concluye que las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría se relacionan significativamente con la satisfacción del visitante extranjero proveniente de Arica e Iquique (Chile) a la ciudad de Tacna, durante el 2018.

Palabras clave: Condiciones de infraestructura de un terminal terrestre, Satisfacción del visitante extranjero.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to establish the relationship between the infrastructure conditions of the Manuel A. Odría International Terrestrial Terminal and the satisfaction of the visitor to the city of Tacna, 2018. The study is of a basic and not experimental cross-sectional type. A questionnaire was used, with 21 affirmations, whose answers are based on the Likert Scale, addressed to 272 foreign visitors from Arica and Iquique (Chile). 40,8 % of respondents perceive that the infrastructure of the Terminal is in regular conditions and 45,2 % state that they do not feel satisfied or dissatisfied with the site. It is concluded that the infrastructure conditions of the Manuel A. Odría International Terrestrial Terminal are significantly related to the satisfaction of foreign visitors from Arica and Iquique (Chile) to the city of Tacna, during 2018.

Keywords: Infrastructure conditions of a terrestrial terminal, Foreign visitor satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría es una institución que recibe a los visitantes provenientes de Chile, principalmente de las ciudades de Arica e Iquique, en donde se ofrecen diferentes servicios para que el viajero sienta una cálida bienvenida a Tacna, los cuales incluyen espacios ambientados para la espera, servicios higiénicos, counters para venta de boletos de viaje, información turística, transporte urbano, restaurantes, tiendas de snack, entre otros.

Cuando un viajero arriba a Tacna, tiene una primera impresión de la ciudad a través de su Terminal, la presentación de su infraestructura y los servicios que ofrece; esto incentiva su satisfacción y aporta a la formación de una imagen de buena hospitalidad en Tacna.

El objetivo de la investigación fue establecer la relación existente entre las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría y la satisfacción del visitante proveniente de Arica e Iquique (Chile) a la ciudad de Tacna.

El presente estudio está conformado por cinco capítulos: el primero comprende el planteamiento y formulación de la realidad problemática relacionada a las condiciones del Terminal y la satisfacción de los viajeros extranjeros; asimismo, se incluye la justificación y los objetivos.

En el segundo capítulo, se encuentran los antecedentes del problema a nivel internacional y nacional; los planteamientos y referencias teóricas de la investigación, tanto de las condiciones de un terminal terrestre de pasajeros y fundamentos de la satisfacción de los usuarios; y, la definición de términos básicos.

En el tercer capítulo, está definido el marco metodológico, se incluyen las hipótesis, la definición y operacionalización de las variables; el tipo, diseño y nivel de la investigación; la población y muestra de visitantes extranjeros que formaron parte del estudio; las técnicas e instrumentos de recolección de los datos utilizados; y, el procedimiento del análisis de la información.

En el cuarto capítulo, se presenta la descripción de los resultados obtenidos del recogimiento de la información a través de los instrumentos, tanto de la primera como de la segunda variable; el análisis estadístico de la hipótesis general, y la comprobación de las hipótesis específicas; y, la discusión de los resultados.

Por último, en el quinto capítulo, se plantean las conclusiones de la investigación y se formulan las recomendaciones para mejorar las condiciones del

Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría y la satisfacción de los viajeros extranjeros que arriban a Tacna a través del recinto.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En Perú, el servicio de transporte de pasajeros y carga se realiza generalmente por vía terrestre gracias a la utilización de ómnibus, buses (custers, combis), camionetas y autos, la cual muestra un crecimiento significativo en el número de vehículos que circulan en la ciudad; sin embargo, la infraestructura para el transporte terrestre ha presentado limitaciones para acoger este incremento del parque automotor y del desplazamiento de los viajeros.

La ciudad tacneña recibe una gran afluencia de visitantes y turistas, mayoritariamente, provenientes de Arica e Iquique (Chile), quienes arriban al Terminal Terrestre Manuel A. Odría (sector internacional). Es aquí donde operan las empresas de transporte con rutas a Chile, cuya administración corresponde a la Municipalidad Provincial de Tacna. Por tanto, es el primer recinto por donde cruzan los visitantes al llegar a la ciudad.

La deficiencia de las condiciones de infraestructura y presentación del Terminal Internacional genera una percepción incongruente de los visitantes respecto a la ciudad, pues Tacna es una ciudad fronteriza que se ha caracterizado por su limpieza y su atractivo visual urbano. Así pues, el estado de los suelos, las paredes, los techos y otras zonas de esparcimiento no se observan en buenas condiciones, dando la idea de una gestión descuidada; en consecuencia, de este sector del Terminal, los visitantes tendrán la primera impresión de la ciudad.

En caso del Terminal Internacional Manuel A. Odría (sector internacional), los factores probables que afectan a la percepción y satisfacción del visitante están relacionados a las condiciones de la infraestructura, como suelos, paredes, espacios de espera, zonas de parqueo y distribución de locales comerciales; condiciones sanitarias, como el estado de los servicios higiénicos, el uso de tachos de basura y reciclaje, y el orden y limpieza de los pasillos; así como la imagen turística, es decir, el conjunto de creencias, ideas y el concepto que tiene una persona de un lugar (Tasci y Kozak, 2006).

La aglomeración existente en algunos locales por la cantidad de agencias con uso compartido de los ambientes hace evidente la falta de una infraestructura adecuada; asimismo, es insuficiente la señalización de emergencia, zonas de seguridad, espacios de gestión y de tránsito en el Terminal; lo cual, refleja la capacidad limitada del terminal frente al arribo progresivo de visitantes a la ciudad.

A nivel internacional, como Argentina, Bolivia y Brasil, se han implementado planes de mejoramiento de los servicios de terminales de transporte terrestre, para comodidad de los visitantes. Sin embargo, tanto a nivel nacional como local, existe carencia de investigaciones y planes de inversión y modernización de este tipo.

El turismo es un instrumento eficaz para el desarrollo socio económico y cultural de Tacna, tanto por su comercio, servicios médicos, restaurantes y otros espacios de descanso; esto requiere necesariamente el equipamiento y modernización constante del Terminal Internacional para recibir a los visitantes a la ciudad. Por tanto, se pretende estudiar las condiciones visibles de infraestructura y aquellos factores que dificultan revalorar los procesos de mejoramiento y optimización de servicios del Terminal (sector internacional) para satisfacer al visitante.

Con esta investigación se busca contribuir a la generación de conocimiento de aspectos importantes que permitan establecer requisitos espacio-funcionales para el diseño e implementación de las condiciones de infraestructura, su operatividad y su apariencia turística del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría, para generar una buena primera impresión y satisfacción en los visitantes que arriban a la ciudad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría y la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿En qué condiciones se encuentra la infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna, 2018?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del visitante respecto al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna, 2018?

1.3 Justificación de la investigación

Se plantean conceptos relacionados a la satisfacción que presenta el visitante respecto a las condiciones de infraestructura de un terminal terrestre de transporte de pasajeros; para contrastarlos con los resultados y generar conocimiento dentro del área del servicio turístico. Para su estudio adecuado se ha clasificado en cuatro

dimensiones: condiciones de estructura, sanitarias, eléctricas y la imagen turística que proyecta.

Esta investigación aplica instrumentos validados por expertos como el cuestionario que permite la recolección de los datos siguiendo una estructura de ítems relacionados a las condiciones de la infraestructura y la percepción de los visitantes extranjeros del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna; asimismo, se analiza estadísticamente las hipótesis.

Los resultados hallados por este estudio servirán como marco de referencia para su aplicación en situaciones similares en otros terminales terrestres en el territorio nacional. La información analizada facilitará la formulación de alternativas para mejorar los servicios prestados por el Terminal Manuel A. Odría de Tacna.

En los últimos años, Tacna ha tenido un crecimiento en turismo receptivo al país, por ser una ciudad fronteriza, en consecuencia, constituye una de las ciudades importantes del Perú que, a su vez, ha generado un incremento en la demanda del servicio del transporte. La ubicación de las agencias en espacios inapropiados no satisface ni ofrece un servicio eficiente al usuario.

Por ello, Tacna, con una terminal terrestre internacional, ha causado incomodidad en el tránsito de las personas, así como un deterioro parcial y constante

del mismo. Presenta un sistema vial y estacionamiento inadecuados ocasionado por la distribución deficiente de los espacios para el arribo y recepción masiva de los visitantes a la ciudad.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Establecer la relación existente entre las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría y la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Evaluar las condiciones de infraestructura en que se encuentra el Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna, 2018.
- b) Determinar el nivel de satisfacción del visitante respecto al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna, 2018.
- c) Formular una propuesta de mejora de las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría que impacte en la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTO TEÓRICO CIENTÍFICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Fonseca y Sánchez (2015), en su tesis titulada: *“Estudio de mercado para determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Terminal de Transporte Terrestre de Duitama”*; presentada en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, proponen, como objeto de la investigación, realizar un estudio de mercado para establecer el grado de satisfacción que presentan los usuarios del Terminal de Transporte Terrestre de Duitama. Concluyeron:

1. “El estudio de mercado, para medir la satisfacción de los usuarios del Terminal de Transporte Terrestre de la ciudad de Duitama, es la base para establecer estrategias que faciliten al terminal optimizar la calidad de su servicio.

2. Existe un deterioro en la calidad del servicio prestado por el terminal en cuanto a seguridad, atención al cliente, aseo, servicio de baños, movilización y puntualidad en los itinerarios, lo cual, afecta el beneficio de los usuarios.
3. El estudio de mercado reflejó que, a pesar de que los usuarios utilizan el Terminal de Transporte Terrestre de Duitama, no se encuentran satisfechos con el servicio prestado por el mismo.
4. El Terminal de Transporte Terrestre de la ciudad de Duitama debe prestar un servicio eficiente, efectivo y de calidad; esto se verá reflejado a favor del usuario y la empresa.
5. El estudio de mercado permitió determinar que la percepción que tienen los usuarios del Terminal de Duitama es negativa; por ello, se requiere posicionar el Terminal fortaleciendo su imagen por medio de un óptimo y oportuno servicio además de mantener una buena comunicación y servicio al cliente”.

León y Pitalua (2011), en su tesis titulada: *“Evaluación de la Calidad del Servicio al Cliente en la Terminal de Transporte de Cartagena”*; presentada en la Universidad de Cartagena, propone, como objetivo de la investigación, analizar la calidad del transporte intermunicipal de pasajeros brindado en el Terminal de Transporte de Cartagena, según la percepción de los viajeros, contrastando expectativas y percepciones; alcanzando las siguientes conclusiones:

1. 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 mayor parte 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.
2. 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.
3. Los resultados encontrados evidencian una aproximación al nivel de satisfacción del cliente 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, se puede observar los aspectos más importantes.
4. Se observa la necesidad de:
 - a. “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.
 - b. Mejorar los avisos y la señalización, que se convierte en elemento esencial para este tipo de empresas.

- c. 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, fijándose tareas institucionales periódicas.”

2.1.2 Antecedentes nacionales

Hermoza (2015), en su tesis titulada: “*Estudio de la calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción del Cliente de la Empresa Gechisa de Sullana 2015*”; presentada en la Universidad Nacional de Piura, plantea, como objetivo de la investigación, determinar la manera en que la calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente de la Empresa GECHISA de Sullana, en el 2015. Concluyó:

“Se ha determinado la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente mediante el análisis del coeficiente correlacional de Spearman, obteniéndose que la variable calidad influye significativa y directamente en la satisfacción del cliente de GECHISA cuyo coeficiente $r=0,808$; lo cual, significa que al aumentar la calidad de servicio aumenta el nivel de satisfacción del cliente.”

Angulo y Núñez (2016), en su tesis titulada: “*Incidencia de la Puesta en Marcha del Nuevo Terrapuerto Trujillo en el Servicio de Transporte Interprovincial de Pasajeros en la Ciudad de Trujillo, 2015*”; presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, propone, como objetivo de la investigación, establecer la influencia del Terrapuerto Trujillo, en el servicio de transporte interprovincial de pasajeros en Trujillo, 2015. Concluyeron:

1. “La creación del nuevo Terrapuerto Trujillo en el servicio interprovincial de pasajeros; es favorable, esto significa que la calidad del servicio brindado por la empresa es “buena”, la gran mayoría percibe favorablemente por la seguridad, confianza y precio.
2. La percepción de los usuarios con respecto a la ubicación del Terrapuerto Trujillo es favorable; puesto que evita el congestionamiento vehicular, al reordenarlo, así como la formalización de algunas empresas de transporte, considerando que se trata de uno de los primordiales reclamos de la población. Sin embargo, se percibe un descontento por parte de los usuarios, debido a que se encuentra algo alejado de la ciudad.
3. La percepción respecto a la limpieza de los servicios higiénicos, sala de espera, tipos de servicios, y tener la plena seguridad que sus equipajes llegarán con toda normalidad, es favorable, debido a la modernidad con la que cuenta el Terrapuerto Trujillo.
4. Los usuarios del servicio del Terrapuerto tienen una percepción favorable en la atención al cliente; puesto que existe un trato amable. Empero, se

percibe un descontento en cuanto al servicio personalizado y la hora de salida de los buses.”

2.1.3 Antecedentes regionales

Huaca y Sotomayor (2015), en su tesis titulada: “*Nueva Sede del Terminal Terrestre Nacional e Internacional de Pasajeros para la ciudad de Tacna*”; presentada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, tuvo como objetivo de la investigación, determinar el modelo de operatividad unidireccional e independencia funcional de servicios para el diseño arquitectónico de una nueva sede del Terminal Terrestre Nacional e Internacional de Pasajeros de Tacna, en el año 2014. Concluyeron:

1. A través del desarrollo del proyecto arquitectónico, existe la posibilidad de rediseñar una mejor organización espacial y funcional de las zonas de embarque y desembarque de los visitantes del transporte interurbano. Estas mejoras, en la organización espacial, permiten satisfacer la magnitud de las demandas del sistema de transporte interurbano de la ciudad optimizando, no sólo la atención al usuario, sino que también, permite renovar el sistema de trabajo de los colaboradores y funcionarios de la institución.
2. La magnitud del proyecto propone un cambio en todos los aspectos negativos que viene afrontando el sistema de transporte, superando las expectativas centradas en el proyecto porque éste permite centralizar todas

las actividades de transporte generando una sola zona de transporte, posibilitando las operaciones de las diferentes tipologías vehiculares como también de las empresas con presencia en diferentes zonas del país.

3. El proyecto será el ente dinamizador para la ciudad de Tacna, tomando en cuenta no sólo el factor transporte para su actividad, sino también por fusionar la parte comercial, turística – cultural, que será el plus del proyecto, tomando en cuenta el alto índice de turismo a nivel nacional e internacional, como es el caso de nuestra ciudad, que demanda un flujo constante de viajes al interior de nuestro país, que dejará de ser la ciudad de paso, para convertirse en una ciudad atractiva, comercial y turística (reservas naturales) existente en la misma, es así que nuestro proyecto aprovechará las ventajas competitivas y comparativas del lugar.
4. El Terminal para Tacna llegará a ser un ícono para la ciudad, no sólo a nivel nacional, sino internacional.

Apaza (2015), en su tesis titulada: *“Terminal Terrestre para el Transporte Regional de Pasajeros hacia las Zonas Altoandinas de la Ciudad de Tacna 2015”*; presentada en la Universidad Privada de Tacna, propone, como objeto de la investigación, determinar cómo influye la infraestructura de transporte regional en la atención de pasajeros hacia las zonas altoandinas de Tacna, 2015. Concluyó:

1. “La base de la infraestructura propuesta se fundamenta en los objetivos primordiales de organización, racionalización y regulación de terminales de

transporte terrestre, con finalidad de fortalecer el sector y mejorar la calidad del servicio.

2. El proyecto genera un desarrollo urbano, fortaleciendo y revalorizando al sector donde se encuentra ubicado el terminal terrestre, promoviendo un cambio de actitud en los ciudadanos respecto al sistema de transportación de pasajeros, manifestándose en la arquitectura propuesta, tanto en el planteamiento funcional como en las relaciones espaciales que se establecen por tanto se convierte en un referente arquitectónico para la ciudad.”

2.2 Bases teóricas: Condiciones de un terminal terrestre de pasajeros

2.2.1 Acceso a las actividades de los terminales terrestres

Hernández (2014) define terminal terrestre como:

“Es una infraestructura física que tiene como función primordial la de brindar servicios centralizados del sistema de transporte urbano interprovincial e internacional (en caso de ciudades de frontera), ofreciendo facilidades para el arribo y salida de pasajeros a los diferentes puntos del país; así mismo, brinda servicios conexos como encomiendas, venta de pasajes, mantenimiento de buses y otras facilidades al usuario” (p.21).

Para Cancino (2002), es la edificación en la que se da la salida y llegada de personas y/o bienes para ser trasladados de un lugar a otro, mediante cualquiera de los sistemas de transportes utilizados por el ser humano. “Es un equipamiento urbano-metropolitano especializado, cuya función principal es la de servir de intercambio del sistema de transporte interprovincial al sistema de transporte urbano y viceversa” (p.12).

“Es una zona adaptada para el ingreso y la salida de buses. Los grandes terminales terrestres, tienen terminales para la llegada y la salida de pasajeros, así como con instalaciones para mantenimiento, reparación de los buses y servicios para el usuario. El funcionamiento principal de una terminal terrestre es transportar al usuario a su lugar de destino, con la mayor comodidad y con el mejor servicio.” Ávila (2016, p.34).

Según González, y Olmos (2015), un terminal de transporte de pasajero “es el punto inicial y final de recorridos largos. Son instalaciones donde se almacenan y se da mantenimiento a las unidades de transporte, al mismo tiempo brinda diversos servicios a los usuarios” (p.36).

Para Quiroga (2017), comprende un espacio apropiado de gran ubicación y tamaño, que permita lograr el objetivo de contener edificios e instalaciones adecuadas, a través de ambientes donde se realicen las actividades de embarque,

desembarque y recepción de pasajeros, recepción y entrega de equipajes y encomiendas, como el despacho y recepción de los vehículos de transporte.

“Hablar de terminales terrestres, significa hablar del espacio complementario necesario, para que las empresas de transporte terrestre de pasajeros, puedan cumplir con el desarrollo de las actividades de traslado de pasajeros, de un lugar denominado origen hacia otro llamado destino, en función a las necesidades de estos pasajeros.” Celiz (2019, p.50)

Flores (2006) detalla alcances relacionados al tema en cuestión, empieza definiendo que un terminal terrestre, “es una instalación física que se encuentra conectada a una red de servicios, por ello podemos considerarlo como una infraestructura, similar que los puertos para el transporte marítimo y los aeropuertos para el transporte aéreo, pero con características diferentes” (p.72).

“Los terminales terrestres no son las únicas infraestructuras con la cual se cubre la necesidad complementaria de embarque y desembarque de pasajeros en el transporte interprovincial, el RNAT establece algunas otras alternativas como son las estaciones de ruta en ciudades menores y los paraderos de ruta (MTC) en la periferia de las ciudades mayores o en zonas rurales donde la escasa concentración de usuarios no requiere de una infraestructura de las dimensiones de un terminal terrestre”. Flores (2006, p.73)

Hernández (2014) menciona que el terminal terrestre está orientada a la oferta y que concentra la demanda de servicio de transporte interprovincial en bus, “creando las condiciones de una competencia sana y controlada entre las empresas que brindan este servicio; hecho que se reflejara básicamente en una mejora del nivel de los servicios en términos de seguridad, economía y confort” (p.21).

Para Fonseca, y Gutiérrez (2015), un terminal terrestre presenta las siguientes características:

- “Edificaciones de grandes dimensiones.
- Comprenden espacios semi-abiertos y cerrados.
- Requieren espacios extensos para áreas exteriores (estacionamientos, áreas de maniobra).
- Se define por cuatro zonas: zona pública, zona privada, zona exterior y zona de servicio.
- Edificaciones de actividad constante.
- Edificios que funcionan como hitos dentro de un área urbana.
- Sirven de intercambio económico entre los centros poblados.” (p.9)

Cancino (2002) describe las ventajas siguientes de un terminal terrestre de pasajeros:

- Al ser importante centro de comunicaciones, aporta una serie de actividades paralelas, a la vez que garantiza la intensidad de uso que un edificio de estas características requiere.
- Facilidades para las empresas de transporte de pasajeros, centralizando sus actividades.
- Hace posible el control de las condiciones de seguridad e higiene de los vehículos y del estado físico de los conductores, contribuyendo a hacer más confiable los viajes.
- Erradicación de una serie de establecimientos indeseables al incluir dentro del proyecto y a un nivel adecuado, todos los servicios complementarios de la actividad del transporte.
- Se pone a disposición del usuario la posibilidad de escoger la empresa en la que ha de viajar y el horario más conveniente al encontrar en el mismo lugar información sobre cada empresa.
- Posibilita el desarrollo del turismo al permitir viajes a un costo reducido dentro de un marco de confort y seguridad adecuados.

Asimismo, Cancino (2002) explica que un terminal terrestre de pasajeros se compone de tres unidades básicas, las cuales son:

- Unidad de Transporte. Viene a ser la o las zonas del terminal en donde se realizan las operaciones de salida y llegada de los vehículos, así como

ascenso y descenso de pasajeros y carga y descarga de equipajes y encomiendas.

- Unidad Administrativa. Zona o zonas en donde se realizan las actividades de administración y dirección del terminal y las empresas de trabajo.
- Unidad de Servicios. Zona o zonas donde se realizan todas aquellas actividades relacionadas con el mantenimiento y seguridad del terminal.

Por su parte, Ávila (2016) determina una relación de servicios que deben contar los terminales:

- “Proveer a las empresas de transporte los espacios necesarios para prestar sus servicios a un nivel más elevado:
 - Plataformas de ascenso y descenso de pasajeros a los vehículos.
 - Plataformas para cargar y descargar encomiendas.
 - Andenes.
 - Oficinas administrativas.
 - Salas de espera para los pasajeros.
 - Bodegas de equipaje.
 - Taquillas.
 - Estacionamientos.
- Controlar el movimiento general de los vehículos que prestan el servicio, a través de la coordinación y elaboración de horarios.
- Controlar el movimiento de encomiendas.

- Suministrar directa o indirectamente los servicios de lubricantes y combustibles.
- Servicios Complementarios:
 - Restauración.
 - Entretenimiento.
 - Descanso.
 - Alimentos de productos de necesidades básicas.
 - Souvenirs.” (pp.34-35)

2.2.2 Terminales terrestres públicos y privados

Actualmente, Flores (2006) menciona sobre las actividades de embarque y desembarque de pasajeros, en el país:

“Vienen siendo prestadas por las empresas, de conducción directa o en otros casos utilizan terminales de terceros y dentro de éstos, se encuentra infraestructura que es propiedad de agencias privadas y de los gobiernos locales, propiedad pública. A pesar que las instalaciones físicas puedan ser propiedad de los entes públicos de ninguna manera se convierten en infraestructura pública, por cuanto no existe una declaración previa de publicarlo que les permita ser consideradas como actividades de titularidad estatal” (p.76).

Yunez (2018) enfatiza que un terminal terrestre es gestionado, generalmente, por el sector público, que “tiende a impulsar el desarrollo articulado de las diferentes formas de transporte, su infraestructura, optimización y modernización. Además, son parte los equipos de la empresa (que estén limpios y en buen estado) y el personal (deben trabajar siempre con profesionalismo)” (p.45).

Fonseca, y Gutiérrez (2015), mencionan que, según su función, un terminal, sea de carácter público o de inversión privada, se clasifica en:

- “Central. Es el punto final e inicial de los recorridos.
- De paso. Punto en donde la unidad se detiene para recoger pasajeros.
- Local. Punto donde se establecen líneas que dan servicio a determinada zona, los recorridos no son largos.
- Servicio directo o expreso. Es aquel donde el pasajero aborda el vehículo en el Terminal de salida y este no hace ninguna parada hasta llegar a su destino.” (p.9)

2.2.3 Beneficios que brinda un terminal terrestre

Castañeda, y Cencia (2013), detalla una serie de beneficios que brinda un terminal terrestre:

a) “A los viajantes:

- El Terminal es un área segura que cuenta con resguardo policial, también al interior existe un sistema de vigilancia dotado de cámaras ubicadas estratégicamente.
- Un terminal es un área que brinda comodidad al pasajero durante el tiempo de espera dotándolo de una infraestructura que ofrece las adecuadas medidas de seguridad instaladas para prevenir cualquier siniestro.
- Existe acceso a servicios complementarios y conexos, como bancos, tiendas, restaurantes, internet, agencias de turismo, conexión con servicios de transporte local.
- Es un centro de concentración de la oferta de servicios de las empresas de transporte, en donde el usuario puede comparar tarifas, servicios, horarios pudiendo escoger la opción que se ajusta a sus requerimientos.

b) A las empresas de Transporte:

- Las empresas de transporte logran disminuir sus costos operativos y financieros debido a que para estos resulta más viable alquilar un counter (local para expender boletos), en lugar de asumir todos los costos y trámites que implica invertir en un local propio.

- Un Terminal Terrestre centraliza la demanda permitiendo a las empresas de transporte incrementar sus ventas así como darse a conocer al público.” (pp.23-24)

2.2.4 Externalidades en el sector transporte

Según Jean-Jacques Laffont (citado en Izquierdo, 2000), las externalidades se conceptualizan como efectos indirectos de las acciones de consumo y producción, es decir la incidencia sobre los otros agentes que el originador de la actividad tal que no funcionan por medio del sistema de precios.

De Rus, et al. (2003), refiere sobre las externalidades y la economía en el transporte:

“A nivel de transporte, la economía indica diferentes denominaciones de las externalidades, a saber, pecuniarias y tecnológicas. Las primeras aparecen en aquellas transacciones en las que los precios de los bienes y factores no reflejan los beneficios y los costos sociales. Por el contrario, las externalidades tecnológicas no se originan por transacciones voluntarias, sino que la acción de un agente provoca el efecto externo sobre otro agente que no participaba en la transacción de mercado” (p.343).

En el cuadro a continuación se exponen los principales problemas generados por las diferentes formas de transporte:

Tabla 1

Externalidades del transporte

	Ferrocarril	Carretera	Aéreo	Marítimo y Fluvial
Atmósfera	Contaminación en generación eléctrica	Emisión contaminantes locales y globales	Contaminación zonas aeropuertos y polución global en atmósfera	Contaminación global en la quema de residuos fósiles
Residuos sólidos	Efectos barrera para la fauna	Efectos barrera y movimiento tierras para construcción	Efectos barrera de aeropuertos para la fauna	Modificación costas y cauces fluviales
Agua	Desvío de cursos naturales para construcción infraestructuras	Contaminación aguas superficiales por residuos de pavimentos	Desvío de cursos naturales para construcción infraestructura. Drenaje pistas	Desvío de cursos naturales para construcción canales. Efecto barrera en costas y modificación playas
Ruido	Problemas en entornos de estaciones y vías	Dificultades en ciudades grandes y entorno de carreteras	Dificultades del entorno de aeropuertos y zonas de aproximación de aeronaves	
Accidentes	Descarrilamiento y choques. Posibilidad de vertidos de sustancias contaminantes	Elevado número de víctimas mortales y heridos. Vertidos de sustancias contaminantes	Accidentes de elevada gravedad en términos de víctimas mortales	Vertidos al mar de petróleo y otras sustancias contaminantes

	Ferrocarril	Carretera	Aéreo	Marítimo y Fluvial
Otros impactos		Congestión en vías urbanas o tramos determinados de carreteras	Congestión en aeropuertos. Retrasos para visitantes y costos para compañías	

Fuente: Economía del transporte (Ginés de Rus, et al., 2003).

2.2.5 Requisitos técnicos y normativas

El Decreto Supremo N° 040-2001-MTC plantea los requisitos técnicos para Terminales de Servicio Público Nacional, los cuales, son:

- a) “Contar con zonas y áreas adecuadas para el desplazamiento de las personas dentro del Terminal; asimismo, contar con salas comunes con espacios mínimos para su confort.
- b) Contar con áreas para la función administrativa de las agencias donde operen para atención al usuario, recepción de equipaje, despacho y recepción de encomiendas, espacios de espera para el embarque y desembarque de pasajeros, equipaje y mercancías (si corresponde); y para la venta de boletos de viaje.
- c) Contar con zonas de estacionamiento para vehículos de reten y arcenes para la ubicación de los automóviles para la recepción de los pasajeros con sus equipajes.

- d) Encontrarse ubicados en zonas con vías que faciliten el acceso, salida y estacionamiento de las personas, y servicios de transporte local.
- e) Contar con sistemas de comunicación.
- f) Contar con accesos al tránsito local que separen los vehículos que ingresan y salgan del Terminal, del resto de vehículos del tránsito de la ciudad.
- g) Servicios sanitarios para los colaboradores, visitantes y público en general.
- h) Cafetería y otros, para la atención al usuario.
- i) Todos los servicios deberán ser calculados para la hora de mayor afluencia de personas al Terminal.”

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones [MTC], organismo rector de la actividad del servicio de transporte, en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte (D.S. N° 017-2009-MTC, 2009), establece condiciones de accesos y operación del servicio de transporte terrestre, así como también algunas consideraciones generales sobre su infraestructura:

1. “La prestación del servicio debe ofrecer calidad y seguridad al visitante. Es importante contar con una infraestructura física apropiada que comprende: oficinas, terminales terrestres de personas o mercancías, estaciones de ruta, paraderos de ruta, toda otra infraestructura utilizada como área de carga, descarga y almacenaje de mercancías, los talleres de mantenimiento y otro que sea necesario para la asistencia y servicio al pasajero.

2. La infraestructura complementaria, para ser habilitada, debe cumplir con lo establecido en el Reglamento Nacional de Edificaciones vigente, contar con las características apropiadas que puedan recepcionar el número de usuarios, empresas, servicios, frecuencias y vehículos que las utilicen; debe permitir movimientos de los vehículos en su interior y no generar obstrucciones ni problemas en el tránsito de personas y vehículos en el lugar en el que se encuentren ubicados.”

Como se ha visto el MTC, es competente en temas intangibles de administración de Transporte Nacional, se ha delegado al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, los temas sobre habitabilidad de los terminales, refiriéndose a la infraestructura y requerimientos mínimos de su construcción, los cuales hasta ahora no se tiene algo concreto, respecto a la elaboración de un reglamento de infraestructura de terminales, el mismo que indicaría los estándares de su diseño.

Adicionalmente, el Ministerio de Vivienda, a través del Subcapítulo II Terminales Terrestres, del Capítulo I Aspectos Generales de la Norma A.110 Transportes y Comunicaciones, en el Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones (D.S. N° 011-2006-VIVIENDA, 2006), plantea que las edificaciones para terminales terrestres deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) “Los accesos para salida y llegada de pasajeros deben ser independientes.

- b) Debe existir un área destinada al recojo de equipaje.
- c) El acceso y salida de los buses al terminal debe resolverse de manera que exista visibilidad de la vereda desde el asiento del conductor.
- d) La zona de abordaje a los buses debe estar bajo techo y permitir su acceso a personas con discapacidad.
- e) Deben contar con sistemas de comunicación visual y sonora.”

Por su parte, Castañeda y Cencia (2013) sostienen que los operadores de terminales terrestres están obligados a cumplir con lo siguiente:

- “Contar con el respectivo Certificado de Habilitación Técnica vigente cuando corresponda.
- Permitir libre tránsito y la circulación de personas y vehículos en la zona en la que se encuentra el terminal terrestre.
- Los terminales terrestres deben contar con el equipamiento e infraestructura que permita que los vehículos, puedan ser maniobrados de manera adecuada, contando con las señalizaciones necesarias al interior del terminal.
- Verificar que el terminal terrestre sea utilizado de manera apropiada en función a la autorización obtenida.
- Permitir el uso de sus instalaciones solo a transportistas autorizados y a vehículos habilitados.

- Brindar las facilidades necesarias para la labor de fiscalización de la autoridad competente, del INDECOPI, la PNP el MINTRA o cualquier otra que realice actividad de fiscalización sobre la infraestructura o los transportistas usuarios de la misma.
- Colocar en lugares visibles, información dirigida a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones, así como sobre la existencia del libro de reclamos del que pueden hacer uso.” (pp.22-23)

2.3 Bases teóricas: Satisfacción del visitante

2.3.1 El usuario satisfecho

Velandia, et al. (2007), explican que la satisfacción es una sensación irrepetible que se origina en cada persona, debido al desarrollo de un proceso complejo intra-subjetivo e inter-subjetivo. Asimismo, manifiestan que “no es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados sienten de una manera u otra.” (parr.28).

Respecto a la sensación contenta de una persona, la satisfacción responde a una visión utilitarista del comportamiento, en donde la reacción del sujeto “es el resultado del procesamiento de información y valoración del desempeño de las funciones que promete un determinado producto o servicio. Asimismo, la

satisfacción supone un usuario que busca un placer hedonista, complicado de anticipar y valoración a priori.” Velandia, et al. (2007, parr.34)

Hurley, y Estelami (1998), citados por García, et al. (2012), sostienen que “cuando se estudia la satisfacción, es imposible no hacer mención a la calidad, pues son conceptos íntimamente relacionados donde su conexión sugiere una diferencia de constructos” (p.310). Así que, las condiciones, tanto físicas como intangibles, deben cumplir un estándar que sorprenda y cautive al usuario.

“Una clientela satisfecha repercute positivamente en la situación económica y competitiva en los mercados a través del incremento del volumen de adquisiciones de productos, el descenso de los costes de comunicación, la atracción de nuevos clientes, el bajo coste por el mantenimiento de un cliente fiel, la creación de barreras de entrada, y la construcción de una marca. Por otro lado, un cliente satisfecho es propenso a compartir la experiencia con cuatro o cinco personas de su entorno (familiares, amigos o compañeros de trabajo), pero un cliente insatisfecho con diez. De este modo, si está satisfecho, será más probable que vuelva a comprarlo o a utilizarlo.”

García, et al. (2012, p.310)

Sancho (1998), citado por Morillo, y Morillo (2016), afirma que, en un sentido amplio, “la satisfacción es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el

sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio” (p.113).

Por su parte, Morillo y Morillo (2016) explican que “los niveles de satisfacción del usuario es una forma directa de medir la complacencia de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios. De lo anterior, se deduce la estrecha relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario” (p.113).

2.3.2 Servicios orientados al consumidor

La sociedad actual está orientada a los servicios, ya sean tangibles o intangibles. Tal es el caso del servicio brindado en el Terminal Terrestre Internacional de Tacna, en el cual se hacen tangibles varias etapas de la experiencia de viaje del pasajero turista, tales como el transporte terrestre, el abordaje, el control aduanero, entre otros.

De acuerdo con Douglas (2002), la orientación del consumidor es el concepto central de la mercadotecnia, y por esta razón se genera la necesidad de comprender y construir las organizaciones en torno a los clientes.

Por otro lado, Ontón, et al. (2010), menciona:

“Las etapas por las que atraviesa el consumidor son: (a) la elección previa a la compra, (b) consumo, y (c) evaluación posterior a la compra. En todo este proceso, el consumidor emplea un modelo o proceso para su decisión de compra; sin embargo, no todas las compras se ajustan a un modelo predeterminado, dado que el impulso, estímulo o deseo varía según el grado de necesidad y no muestra, necesariamente, un patrón determinado” (p.11).

Al respecto, Douglas (2002) indica que existen “estrategias para minimizar la disonancia cognoscitiva del consumidor a través del contacto con el cliente después de la venta, lo que implica el ofrecimiento de garantías y seguridad, de tal manera que se refuerce la decisión del consumidor a través de la publicidad”.

En síntesis, la evaluación posterior a la compra está orientada a la satisfacción del cliente, porque es el resultado principal que busca el marketing durante el proceso de compra-venta.

2.3.3 Marketing de servicios

Según Fernández, y Bajac (2003), el marketing de servicios fue considerado como una disciplina distinta a la del marketing de bienes y productos (marketing tradicional); sin embargo, el marketing de servicios ha sido objeto de varios estudios y de gran importancia en los últimos años.

Según Arellano (2001), el marketing constituye una disciplina que se hace más trascendente para las empresas y la sociedad, en donde el estudio al consumidor es más importante. Por efecto, se ha fortalecido y profundizado el concepto del marketing de servicios, la calidad y la gestión de servicios como ramas del marketing enfocadas en una categoría especial: el servicio.

Cabe añadir que Fernández, y Bajac (2003), indican que, en la actualidad, no existe marketing sin marketing de servicios, y se fortalece con el tiempo. De igual manera, el hecho de que varias de las empresas industriales estén más sustentadas cada vez en los servicios para distinguir su oferta del resto de los competidores, permite que sean más competitivas, con la finalidad de incrementar y posicionar su participación en el mercado.

En diversas ocasiones, los clientes han abandonado a sus proveedores de bienes debido a la falta de servicios complementarios, razón por la cual los autores afirman que actualmente ya no se venden bienes o servicios, sino que toda empresa vende una combinación de ambos. Ontón, et al. (2010, p.13).

Por tanto, De la Fuente (1998), citado por Da Viá, et al. (2015), define el marketing, en el entorno público y como herramienta de gestión:

“Al conjunto de actividades cuyo objetivo es el diseño, implementación y control de programas destinados a satisfacer las necesidades de los usuarios, personas naturales o jurídicas, de los servicios brindados por el sector público, mediante el diseño adecuado del servicio, de la plaza, de la promoción, del personal, de la presencia física, de los procesos y, eventualmente, de los precios” (p.50)

2.3.4 Componentes tangibles e intangibles

Douglas, y Bateson (2002), plantean un método para comprender las diferencias entre los bienes y servicios, además, de ser útil para percibir mejor su interrelación. El método se denomina “modelo molecular”, el cual fortalece el concepto que todos los productos contienen tanto elementos tangibles como intangibles.

El modelo incluye los factores que influyen en la experiencia del servicio, éste se le denomina “servucción”. Para ello, lo primero que se debe distinguir es que la producción de un bien, mayormente, se produce en una instancia anterior al consumo.

El modelo de servucción se estructura en dos partes: la visible y la no visible para el consumidor. La parte visible comprende tres elementos: (a) el entorno inanimado, (b) los prestadores de servicio y de contacto, y (c) otros clientes. Por

otro lado, la parte no visible del modelo está compuesta por la organización y los elementos no percibidos por los sentidos.

Con relación a la parte visible, Ontón, et al. (2010), explica sobre el entorno inanimado:

“Está integrado por las características inertes que se encuentran presentes en el servicio. Por ejemplo, en un restaurante, la fachada, las sillas, la vajilla, y de ser el caso el uniforme del personal, constituirían parte de este elemento. El personal de contacto está integrado por los empleados que interactúan con el cliente y que no son prestadores primarios del servicio; por ejemplo, los recepcionistas o anfitriones. Por otro lado, los prestadores de servicios brindan, principalmente, el servicio central; respecto al ejemplo del restaurante, los meseros entrarían en esta clasificación. Finalmente, para terminar con la parte visible del modelo de servucción, se debe incluir a los clientes A y B, en donde el cliente A es el receptor de los beneficios y el cliente B representa a todos los demás clientes que forman parte de la experiencia del cliente A” (p.17).

Según Douglas, y Bateson (2002), el consumo de servicios es definido como “una experiencia compartida”, porque con frecuencia sucede frente a otros clientes/consumidores: ver una película, ir al supermercado, visitar un centro turístico, entre otros.

Respecto a la parte no visible, Ontón, et al. (2010) la organización y los elementos invisibles “son aquellas partes de la entidad que reflejan las normas, reglas, políticas y los procesos que son la base. Sin embargo, siendo invisibles para el consumidor, tienen un impacto significativo en la experiencia del servicio del cliente” (p.18).

2.3.5 *Calidad de servicio*

Esparza, et al (2018) conceptualizan el término servicio como:

“Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios. Es el trabajo realizado para otras personas. Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (p.5).

López (2013) define calidad de servicio como:

“El hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal

manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización” (p.6).

Según Zeithaml, et al. (2009), aplicar un marketing de servicios eficiente es complejo porque involucra habilidades, estrategias, capacidades y amplia experiencia. De igual manera, mencionan que la manera más óptima de evaluar el servicio es a través del modelo de medición de brechas en la calidad del servicio. Este modelo indica que los conceptos clave, estrategias y decisiones en el marketing de servicios.

Según Arellano (2001), citado por Valdez, et al. (2018), cuando se brinda un buen servicio y éste es adecuado, “es necesario un acercamiento psicológico con el cliente, debido a que muchas veces, más que una real necesidad del servicio, lo que el individuo requiere es un cierto grado de tranquilidad y seguridad” (p.14).

Para Setó (2004), la calidad de servicio se convierte en uno de los elementos de estudio consideradas importantes para la competitividad de las empresas, las mismas que tienen claro que si quieren subsistir en el mercado competitivo, ofrecer una alta calidad de servicio se convierte en algo necesario.

La Norma UNE-EN 13816, citada por Coaquera (2017), establece directrices sobre la calidad del transporte público de pasajeros, desde la perspectiva del cliente:

- a) **“Disponibilidad.** Cobertura del servicio ofrecido en términos de geografía, tiempo, frecuencia y modo de transporte.
- b) **Accesibilidad.** Acceso al sistema de transporte público incluyendo interfaz con otros modos de transporte.
- c) **Información.** Suministro sistemático de conocimiento sobre el sistema de transporte público para facilitar la planificación y ejecución de los viajes.
- d) **Tiempo.** Aspectos del tiempo relevantes a la planificación y ejecución de los viajes.
- e) **Atención al cliente.** Elementos del servicio introducidos para permitir la mejor practicable combinación entre el servicio estándar y los requerimientos de cada cliente.
- f) **Confort.** Elementos del servicio introducidos con el propósito de hacer que los viajes en transporte público sean relajantes y placenteros.
- g) **Seguridad.** Sensación de protección personal experimentada por los clientes, derivada de la aplicación de medidas concretas y de la actividad diseñada para asegurar que los clientes sean conscientes de estas medidas.
- h) **Impacto ambiental.** Efecto sobre el medio ambiente derivado de la prestación de un servicio de transporte público.” (p.53).

Según Angulo, y Núñez (2016), realizaron las siguientes referencias sobre la calidad en el servicio del transporte:

- “Se define el transporte como un conjunto de factores integrados cuya función principal es el traslado de personal y bienes requeridos por la actividad económica y social de un pueblo, región o país.
- El panorama en el que actúan las empresas de transporte de viajeros, está sometido desde hace tiempo a drásticos cambios que obligan a la continua adaptación de todas ellas para lograr permanecer en el mercado.
- Los procedimientos, las rutinas empleadas en la prestación del servicio, serán una importante variable de marketing a tener en cuenta por las empresas de servicios de transporte. Por ello se propone la estructuración del servicio. La dificultad se encuentra en lograr un servicio homogéneo pero no estandarizado que confiere a los empleados la capacidad de actuación suficiente para lograr que el cliente perciba un trato personalizado, pero que no pueda desembocar en que éste perciba que el servicio es prestado de manera distinta cada vez que lo consuma.
- De acuerdo con la Normativa Europea para Calidad en Servicio de Transporte, aplicada a aerolíneas, transporte sobre ferrovías, trenes,

autobuses y otros de transporte público y privado, los aspectos que deberían ser incluidos en una medición de la calidad son:

- Información.
- Horarios de atención.
- Atención al cliente.
- Comodidad.
- Seguridad en el transporte.
- Impacto ambiental.” (pp.22-23).

2.3.6 Expectativas frente a percepción

El modelo conceptual de la calidad de servicio propuesto por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985), citados por Ontón, et al. (2010), definieron las percepciones como “las creencias de los consumidores concernientes al servicio percibido o experimentado, lo cual podría diferir de la realidad. Estas diferencias entre percepciones y realidad influyen en las percepciones de calidad e incrementan el riesgo de expectativas erróneas.” (p.31)

“El término expectativa difiere del de satisfacción en el uso que se le da dentro del marco de la calidad de servicio. Puntualmente, en la literatura referente a la satisfacción, las expectativas son definidas como las predicciones hechas por el consumidor sobre lo que ocurrirá durante una transacción o intercambio. En contraste, la literatura vinculada a la calidad

de servicio explica que las expectativas son más bien deseos del consumidor en torno al servicio (i.e.: lo que el consumidor siente que el proveedor debe ofrecer).” Ontón, et al. (2010, p.31).

Por su parte, Zeithaml, et al. (2009), refiere sobre las expectativas del cliente, las cuales se definen como creencias del servicio entregado, el cual sirve como punto de referencia para el desempeño juzgado. Ya que los consumidores comparan sus percepciones con estas referencias, cuando analizan y califican la calidad del servicio, este conocimiento de sus expectativas es crítico para los encargados del marketing de las empresas.

Por su parte, Coquera (2017) realiza una distinción entre la satisfacción esperada y percibida del usuario de transporte público:

a) *“Grado de satisfacción del pasajero esperada.* Es el nivel de calidad anticipado por el cliente y puede ser definido en términos de previsiones explícitas e implícitas. Las expectativas pueden verse condicionadas por:

- Publicidad, promesas y compromisos (de la Administración y de los operadores).
- Características del entorno socioeconómico (desarrollo tecnológico, ambiental, legal) y hábitos y actitudes socio-culturales.
- Niveles de calidad de otros servicios existentes.

- Necesidades, características y circunstancias personales de los clientes.
- Medios de comunicación, prensa y sociedad de la información en general.

b) *Grado de satisfacción del pasajero percibida.* Es el nivel de calidad percibido por los pasajeros durante el trayecto. La manera con la que los pasajeros perciben el servicio depende de sus experiencias previas con el servicio o con otros servicios, de la información que reciben del servicio (tanto la que le proporciona el operador del servicio, como información procedente de otras fuentes) de su entorno personal, entre otros.” (p.52).

2.4 Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría¹

Inicialmente, el Terminal Terrestre Manuel A. Odría prestaba servicios de transporte nacional e internacional en un mismo edificio localizado en Av. Hipólito Unanue s/n del distrito Tacna, pero debido a que la demanda aumentó decidieron ampliar la infraestructura, por lo que en la gestión regional de Tito Chocano Olivera se inició el proyecto de extender el terminal internacional reubicándola hacia el lado norte; años más tarde, se implementó en el gobierno de Luis Torres Robledo.

¹ Información brindada por la Sra. Nely Marca Cárdenas, encargada de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Tacna.

El terminal terrestre Manuel A. Odía se inauguró el 26 de agosto de 1989; el traslado y reinicio de las operaciones del sector internacional hacia su nueva infraestructura se realizó en junio del 2001.

Los terminales son propiedad de la Municipalidad Provincial de Tacna, su administración es directa a través de la Gerencia de los Terminales Terrestres de Tacna, la cual depende de la Gerencia Municipal; tiene a su cargo el control de las operaciones que se desarrollan en las instalaciones de cada uno de los terminales, que comprende todos los servicios de transporte internacional, nacional, interprovincial e interurbano; así como la explotación de los edificios e instalaciones y la operatividad de los servicios complementarios.

En cuanto al funcionamiento del terminal, está compuesta por tres áreas:

1. Área de administración.
2. Área de comercialización.
3. Área de operación.

El terminal percibe los siguientes ingresos directamente recaudados:

1. Uso del terminal (tasa o ticket de embarque).
2. Uso de playa de estacionamientos.
3. Servicios higiénicos.

4. Alquileres de locales comerciales (abarrotería, ropas, agencia de viajes, chocolaterías, entre otros).
5. Cabinas de transporte (lugar donde se compran los pasajes).
6. Asociaciones de taxis.
7. Asociaciones de cambistas.
8. Lava carros.
9. Los triciclos que llevan el equipaje.
10. Carreta porta equipajes.

2.5 Definición de términos

- a) **Accesos del terminal.** “Son entradas y salidas destinados bien sea a la utilización de los vehículos de la terminal, configurados de modo que no produzcan interferencias entre los mismos ni alteraciones sensibles en la capacidad de circulación normal por las vías colindantes o a la entrada y salida de los pasajeros”.
- b) **Áreas complementarias.** “Conjunto de locales y áreas al interior el terminal, destinadas a prestar servicios varios a sus usuarios, para un mejor goce y disfrute de sus instalaciones”.

- c) **Áreas operativas.** “Instalaciones mínimas requeridas para que un terminal terrestre de pasajeros por carretera pueda prestar un servicio cómodo, seguro y eficiente a los diferentes usuarios del terminal”.
- d) **Percepción del turista.** “Un nivel de calidad en los servicios prestados al turista dentro de un destino determinado, de modo que no se permitan apreciar deficiencias ni irregularidades de calidad importantes entre los diferentes agentes que constituyen la oferta en el destino y condicionamientos adversos de la percepción y satisfacción de los turistas”.
- e) **Puntos fronterizos.** “Los puntos fronterizos se establecen en centros poblados y de gran relevancia social y económica, pues son lugares que poseen un radio de acción que supera los límites territoriales de una nación y también puede estar circunscrito en un radio de acción del país vecino. Por otro lado, los centros poblados se ven en la necesidad de poseer infraestructura de gestión, para apoyar su enorme actividad de intercambio y generación de divisas constantes”.
- f) **Servicio de transporte internacional.** “Aquel que se inicia en algún lugar del territorio nacional y concluye en algún lugar del territorio de otro país o viceversa. Se rige por los tratados y convenios internacionales, así como por los acuerdos bilaterales sobre transporte terrestre suscritos por el Estado Peruano”.

- g) Sistema de transporte.** “Es el conjunto de elementos integrados por infraestructura y por equipos móviles que suministran servicios de transporte a una región geográfica. Como soporte del movimiento social, el sistema de transporte constituye un organismo contradictorio, que evoluciona en el tiempo y en el espacio, según el grado de desarrollo social que alcance”.
- h) Terminal de buses.** “Extremo de conjunto que permite las conexiones. Sitio a donde arriba y de donde parte el transporte o hace empalme entre las ciudades y las regiones”.
- i) Transporte.** “Es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos o personas (contenido) de un lugar (punto de origen) a otro (punto de destino) en un vehículo (medio o sistema de transporte) que utiliza una determinada infraestructura (red de transporte)”.
- j) Transporte público extraurbano.** “Es el que se efectúa entre dos poblaciones urbanas, de una población urbana a cualquier otra rural y viceversa, de una población urbana o rural a cualquier punto del territorio nacional o viceversa, con fines de lucro. Es una prestación de servicio, esencial”.

- k) Transporte terrestre.** “Medio para trasportar personas, animales, mercancías y encomiendas utilizando vehículos automotores, bestias de carga, vehículos rudimentarios de carga tirados por bestias, bicicletas, a través de caminos y carreteras”.
- l) Usuario del servicio.** “Los usuarios de una terminal no son solamente los pasajeros, también lo son el personal de servicio, los empleados encargados de las oficinas administrativas, los choferes, los turistas. Cada uno de estos genera distintas actividades que van marcando áreas de trabajo susceptibles de ser dimensionadas”.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría se relacionan significativamente con la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a) Las condiciones de infraestructura en que se encuentra el Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna, 2018, son inadecuadas.
- b) El nivel de satisfacción del visitante respecto al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna, 2018, es bajo.

3.2 Variables

3.2.1 Identificación de las variables

- Variable X. Condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.
- Variable Y. Satisfacción del visitante del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.

3.2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable independiente: Condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre	Estructura para el servicio de transporte y comercio	<ul style="list-style-type: none"> - Estado de suelos - Estado y seguridad de muros - Vías de acceso y salida - Zona de parqueo y estacionamiento - Espacios de espera - Estado de las instalaciones eléctricas - Pintado - Áreas verdes - Distribución de locales 	Cuestionario
	Condiciones sanitarias	<ul style="list-style-type: none"> - Estado de los SSHH - Estado de los tachos de basura y reciclaje - Limpieza de los pasadizos 	
	Condiciones para la orientación y desplazamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación - Señalización - Espacios de orientación turística 	

<i>Variable dependiente:</i> Satisfacción del visitante	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en arribar al Terminal - Agrado en la primera impresión - Atención en los servicios - Confortabilidad - Experiencia durante la permanencia - Acceso a los servicios
--	--------------	--

Fuente: elaboración propia.

3.3 Tipo de investigación

Este estudio es de tipo básico porque busca generar conocimiento teórico-práctico relacionado a las características principales y condiciones de infraestructura adecuada de un terminal terrestre de pasajeros.

3.4 Nivel de investigación

Esta investigación es de nivel correlacional porque se relacionan dos variables: condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría y la satisfacción del visitante.

3.5 Diseño de investigación

Esta tesis presenta un diseño no experimental transversal porque los datos se recolectaron en un momento y tiempo único sin alterar ningún atributo de las

variables; asimismo, es correlacional – no causal porque describen relaciones entre las dos variables de manera independiente.

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

La población del presente estudio la constituyen los visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique (Chile), cuyo número es impreciso.

3.6.2 Muestra

Para la muestra con una población indeterminada, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

En donde:

- n : Tamaño de la muestra
- p : Probabilidad a favor (0,5)
- q : Probabilidad en contra (0,5)
- Z : Nivel de confianza (90 %=constante K: 1,65)
- e : Margen de error (10 % = 0,10)

Para la cual, se reemplazaron los valores:

$$n = \frac{(1,65)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,05)^2}$$

$$n = \frac{(0,680625)}{(0,0025)}$$

$$n = 272,25$$

Redondeando a unidades, la muestra es de 272 visitantes extranjeros que arriban a Tacna.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, recurriendo como informantes a los visitantes extranjeros de Arica (Chile), recolectando datos referentes a las condiciones de infraestructura del Terminal y su satisfacción al respecto. El instrumento se aplicó entre el 15 de noviembre y el 7 de diciembre del 2018.

3.8 Procesamiento y análisis de los datos

Los datos recolectados mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos a los informantes indicados anteriormente fueron procesados en el programa

computarizado SPSS; y con ellos se elaboraron informaciones en ilustraciones con precisiones porcentuales.

Seguidamente, se verificó y contrastó la hipótesis a través de la prueba estadística de cálculos de los coeficientes de correlación de Pearson y Valor-P para medir el grado de relación significativa entre las variables de la presente tesis; con ello, se procesaron informaciones para el planteamiento de las conclusiones y la formulación de sugerencias frente a la problemática en estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Descripción de los resultados

4.1.1 Información relacionada a las condiciones del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría

Dimensión X₁. Estructura para el servicio de transporte y comercio

Tabla 3

*Estructura para el servicio de transporte y comercio del Terminal Terrestre
Internacional Manuel A. Odría*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	8,1
De acuerdo	63	23,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	96	35,3
En desacuerdo	73	26,8
Totalmente en desacuerdo	18	6,6
Total	272	100,0

Fuente: visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique (Chile).

Descripción

En la tabla 3, se presenta información relacionada a la situación de la estructura para el servicio de transporte y comercio del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría, desde el punto de vista de los visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique, quienes indicaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo con un 35,3 %, un 26,8 % afirmaron estar en desacuerdo y un 23,2 % señalaron su conformidad.

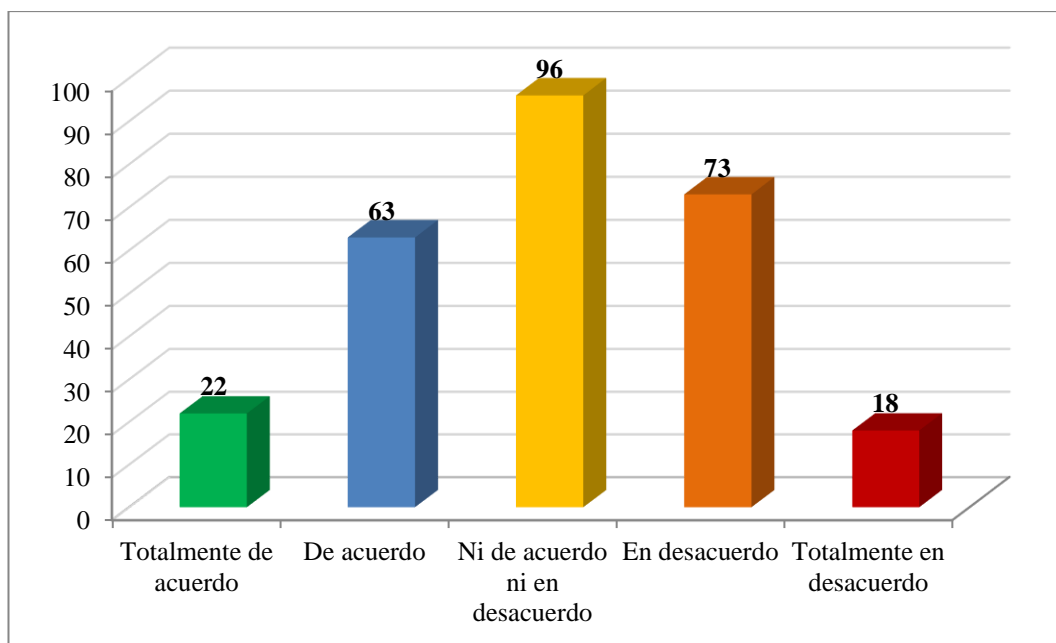


Figura 1. Estructura para el servicio de transporte y comercio del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría (Fuente: tabla 3).

Tabla 4

Indicadores comprendidos en la estructura para el servicio de transporte y comercio del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría

Indicadores	Categorías				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
- Estado de suelos	22	42	112	80	16
- Estado y seguridad de muros	25	51	114	62	20
- Vías de acceso y salida	14	65	105	73	15
- Zona de parqueo y estacionamiento	18	64	108	70	12
- Espacios de espera	20	70	105	66	11
- Estado de las instalaciones eléctricas	20	60	111	66	15
- Pintado	15	51	123	62	21
- Áreas verdes	27	50	113	64	18
- Distribución de locales	35	38	107	75	17

Fuente: visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique (Chile).

Descripción

En la tabla 4, se detalla los resultados obtenidos por cada indicador correspondiente a la dimensión X_1 , de las cuales, en todos los casos, los visitantes extranjeros no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con cada uno de los ítems de la estructura para el servicio de transporte y comercio del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.

Dimensión X₂. Condiciones sanitarias**Tabla 5***Condiciones sanitarias del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	24	8,8
De acuerdo	45	16,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	135	49,6
En desacuerdo	57	21,0
Totalmente en desacuerdo	11	4,0
Total	272	100,0

Fuente: visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique (Chile).

Descripción

En la tabla 5, se presenta información relacionada a las condiciones sanitarias del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría, desde el punto de vista de los visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique, quienes señalaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo con un 49,6 %, mientras que un 21,0 % indicaron estar en desacuerdo y un 16,5 % afirmaron estar de acuerdo.

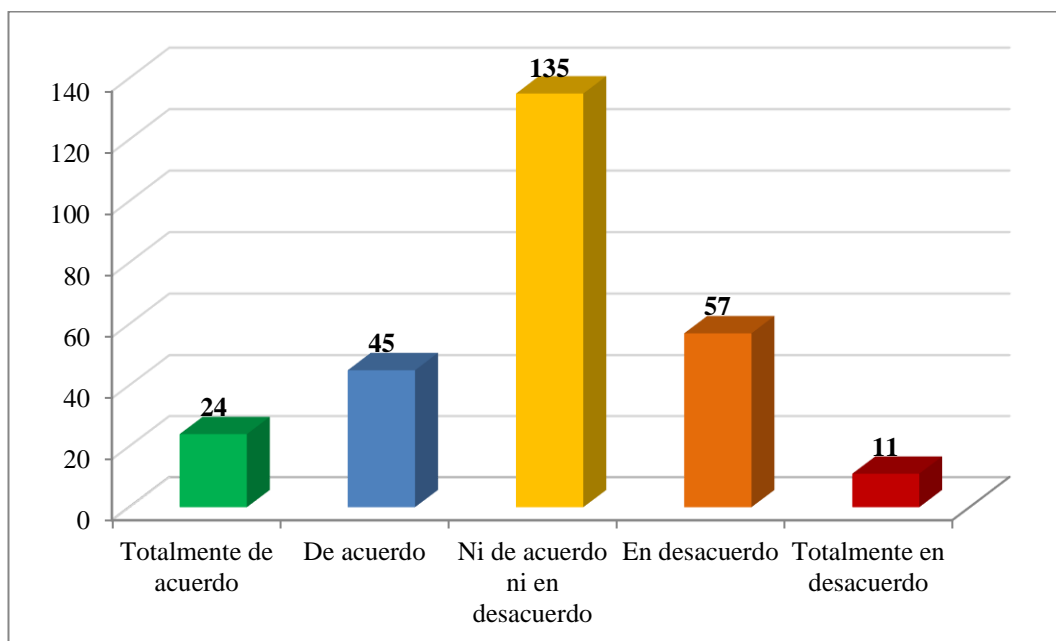


Figura 2. Condiciones sanitarias del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría (Fuente: tabla 5).

Tabla 6

Indicadores de las condiciones sanitarias del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría

Indicadores	Categorías				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
- Estado de los SSHH	28	47	114	62	21
- Estado de los tachos de basura y reciclaje	31	51	110	62	18
- Limpieza de los pasadizos	22	54	123	62	11

Fuente: visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique (Chile).

Descripción

En la tabla 6, se detalla los resultados obtenidos por cada indicador correspondiente a la dimensión X₂, de las cuales, en todos los casos, los visitantes extranjeros no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con cada uno de los ítems de las condiciones sanitarias del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.

Dimensión X₃. Condiciones para la orientación y desplazamiento

Tabla 7

Condiciones para la orientación y desplazamiento en el Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	2,9
De acuerdo	68	25,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	135	49,6
En desacuerdo	53	19,5
Totalmente en desacuerdo	8	2,9
Total	272	100,0

Fuente: visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique (Chile).

Descripción

En la tabla 7, se presenta información relacionada a las condiciones para la orientación y desplazamiento del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría, según los visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique, quienes respondieron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con un 49,6 %, mientras que un 25,0 % afirmaron estar de acuerdo y un 19,5 % señalaron estar en desacuerdo.

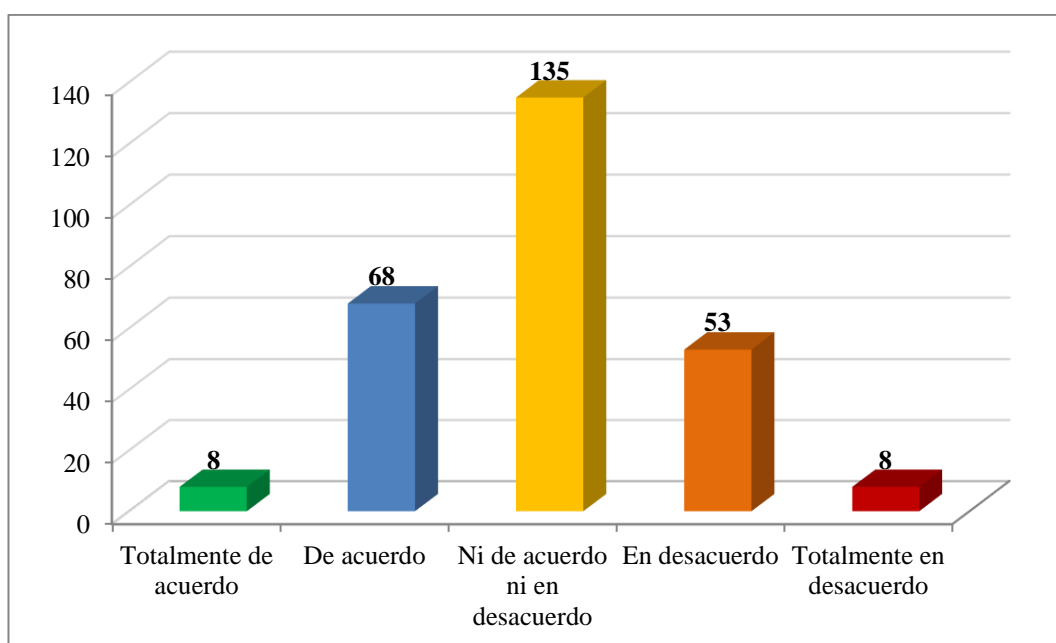


Figura 3. Condiciones para la orientación y desplazamiento en el Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría (Fuente: tabla 7).

Tabla 8

Indicadores de las condiciones para la orientación y desplazamiento en el Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría

Indicadores	Categorías				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
- Iluminación	21	76	102	61	12
- Señalización	20	60	118	65	9
- Espacios de orientación turística	13	68	128	54	9

Fuente: visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique (Chile).

Descripción

En la tabla 8, se detalla los resultados obtenidos por cada indicador correspondiente a la dimensión X₃, de las cuales, en todos los casos, los visitantes extranjeros no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con cada uno de los ítems de las condiciones para la orientación y desplazamiento en el Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.

Variable X. Condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre

Tabla 9

Condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	7,0
De acuerdo	60	22,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	40,8
En desacuerdo	64	23,5
Totalmente en desacuerdo	18	6,6
Total	272	100,0

Fuente: visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique (Chile).

Descripción

En la tabla 9, se presenta información relacionada a las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría, según los visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique, quienes señalaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con un 40,8 %, mientras que un 23,5 % indicaron estar en desacuerdo, mientras que un 22,1 % afirmaron estar de acuerdo; entre otros resultados, un 7,0 % respondieron estar totalmente de acuerdo, y un 6,6 % aseveraron estar totalmente en desacuerdo.

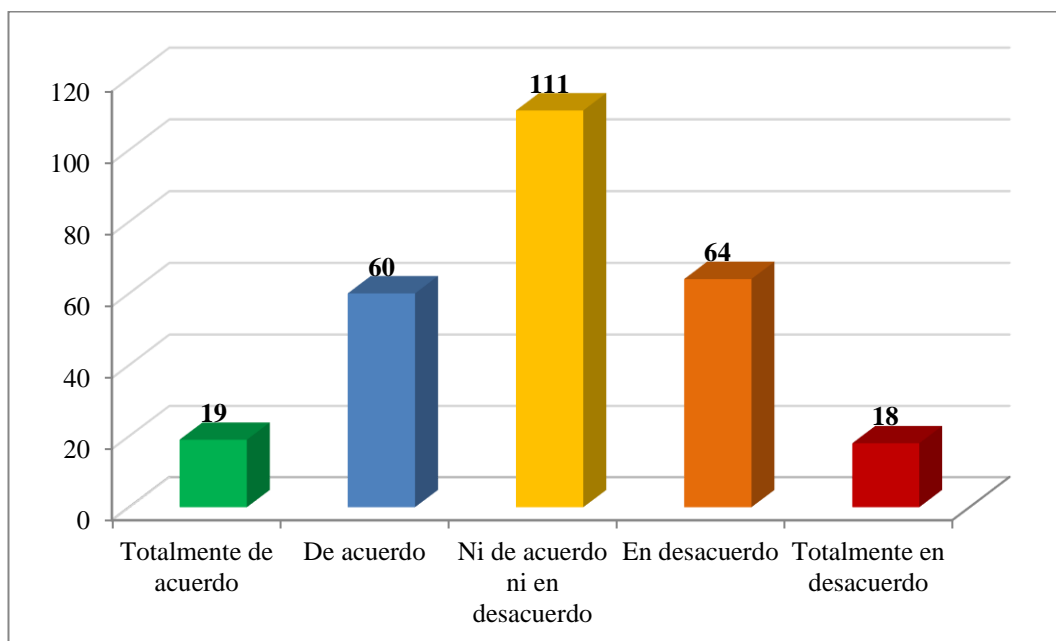


Figura 4. Condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría (Fuente: tabla 9).

4.1.2 Información relacionada a la satisfacción del visitante

Variable Y. Satisfacción del visitante a Tacna

Tabla 10

Satisfacción del visitante que arriba al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	4,8
De acuerdo	72	26,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	123	45,2
En desacuerdo	56	20,6
Totalmente en desacuerdo	8	2,9
Total	272	100,0

Fuente: visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique (Chile).

Descripción

En la tabla 10, se presenta información relacionada a la satisfacción del visitante extranjero proveniente de Arica e Iquique que arriba al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría, quienes indicaron no estar satisfecho ni insatisfecho con un 45,2 %, un 26,5 % afirmaron estar satisfechos, mientras que un 20,6 % señalaron estar insatisfechos; entre otros resultados, un 4,8 % respondieron estar totalmente satisfechos, y un 2,9 % aseveraron estar totalmente insatisfechos.

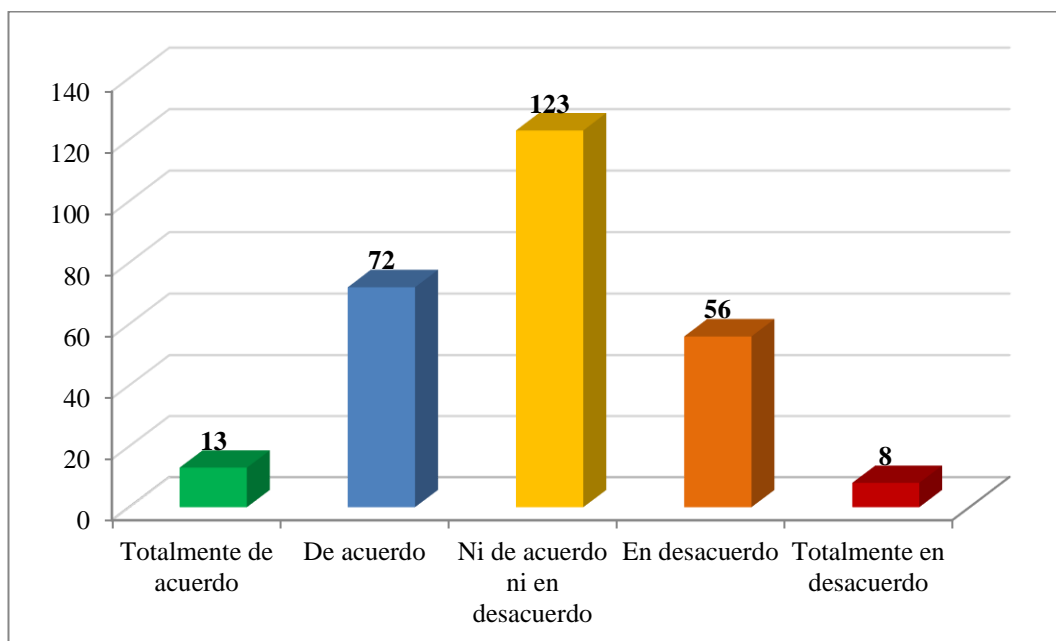


Figura 5. Satisfacción del visitante que arriba al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría (Fuente: tabla 10).

Tabla 11

Indicadores de la satisfacción del visitante que arriba al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría

Indicadores	Categorías				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
- Confianza en arribar al Terminal	20	54	123	67	8
- Agrado en la primera impresión	15	70	129	49	9
- Atención en los servicios	23	70	116	53	10
- Confortabilidad	16	79	115	53	9
- Experiencia durante la permanencia	15	71	126	47	13
- Acceso a los servicios	14	63	127	49	19

Fuente: visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique (Chile).

Descripción

En la tabla 11, se detalla los resultados obtenidos por cada indicador correspondiente a la variable Y, de los cuales, en todos los casos, los visitantes extranjeros no se sintieron satisfechos ni insatisfechos con cada uno de los ítems al arribar al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría.

4.2 Contrastación estadística de las hipótesis

4.2.1 Análisis estadístico de la hipótesis general

a) Formulación de la hipótesis nula

H₀: Las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría no se relacionan significativamente con la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018.

H_i: Las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría se relacionan significativamente con la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018.

b) Grado de significancia

$$\alpha = 0,05$$

c) Estadístico de prueba

El estadístico de prueba que se utilizó en el contraste de la hipótesis general fue Chi-cuadrado de Pearson (χ^2) en el programa SPSS v.21, obteniéndose el resultado siguiente:

Tabla 12

Resultado de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson para el contraste de la hipótesis general

Ítems	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	150,105	16	0,000
Razón de verosimilitudes	140,656	16	0,000
Asociación lineal por lineal	93,465	1	0,000
Número de casos válidos	272		

Fuente: resultados procesados en SPSS v.21.

d) Reglas de decisión

$$p - \text{valor} < 0,05 \Rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$$

$$p - \text{valor} \geq 0,05 \Rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$$

$$x_{cal}^2 > x_{tab}^2 \Rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$$

$$x_{cal}^2 \leq x_{tab}^2 \Rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$$

e) Decisión

Según la tabla 12, se observa que el p-valor es 0,000, el cual, es menor a 0,05 (nivel de significancia). De igual manera, se muestra que el valor de Chi-cuadrado calculado ($X_{cal}^2 = 150,105$) cae en zona de rechazo de la H_0 , el cual, supera al valor crítico ($X_{tab}^2 = 26,296$). Por tanto, ambas expresiones permiten afirmar que las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría se relacionan significativamente con la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018.

4.2.2 Análisis estadístico de la hipótesis específica “a”

H_i: Las condiciones de infraestructura en que se encuentra el Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna, 2018, son inadecuadas.

Para el contraste de la hipótesis específica “a”, se consideró los resultados obtenidos de la tabla 9:

Tabla 13

Condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente adecuado	19	7,0
Adecuado	60	22,1
Ni de adecuado ni inadecuado	111	40,8
Inadecuado	64	23,5
Totalmente inadecuado	18	6,6
Total	272	100,0

Fuente: Tabla 9.

Según la tabla anterior, la infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría se encuentra en condiciones regulares, con un 40,8 %, para la recepción del visitante extranjero hacia la ciudad de Tacna; por tanto, no se cumple con lo formulado en la hipótesis específica “a”.

4.2.3 Análisis estadístico de la hipótesis específica “b”

H_i: El nivel de satisfacción del visitante respecto al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna, 2018, es bajo.

Para el contraste de la hipótesis específica “b”, se consideró los resultados obtenidos de la tabla 10:

Tabla 14

Satisfacción del visitante que arriba al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	13	4,8
Satisfecho	72	26,5
Ni satisfecho ni insatisfecho	123	45,2
Insatisfecho	56	20,6
Totalmente insatisfecho	8	2,9
Total	272	100,0

Fuente: Tabla 10.

Según la tabla anterior, el visitante extranjero proveniente de Arica e Iquique que arriba al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría no se encuentra satisfecho ni insatisfecho, con un 45,2 %, con una tendencia ligeramente hacia la sensación de satisfacción; por tanto, no se cumple con lo formulado en la hipótesis específica “b”.

4.3 Discusión

Los resultados del presente estudio demuestran una relación significativa entre las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría y la satisfacción del visitante extranjero proveniente de Arica e Iquique (Chile) que arriba a la ciudad de Tacna, durante el 2018, el cual confirma la hipótesis general.

La investigación está enfocada desde la percepción que tiene el visitante chileno al atravesar y hacer uso de las instalaciones del Terminal a su arribo a Tacna. Es importante que el viajero se forme un buen concepto de la ciudad y esta imagen comienza desde su recepción en el Terminal, el confort, la hospitalidad y la calidad de los servicios que recibe.

A nivel internacional, se ha detectado que, en el Terminal de Duitama (Colombia), la calidad de sus servicios se ha deteriorado, tal como indica Fonseca y Sánchez (2015) en su estudio; se concuerda con los autores en que ambos recintos han sido descuidados por las autoridades competentes, especialmente, la seguridad, atención al usuario, el aseo y servicio de los baños públicos; por tanto, esta situación afecta la satisfacción del viajero.

En Cartagena de Indias (Colombia), se coincide con León y Pitalua (2011) en que existe la necesidad de realizar tres estrategias para mejorar los servicios del Terminal:

- a) Mejorar los elementos que comprenden la infraestructura interna, es decir, la que es visible y utilizable por los turistas, como techo, ambientación, sillas, pintura, pasillos e iluminación.
- b) Renovar la señalización del Terminal para una óptima orientación del visitante extranjero que arriba a la ciudad.

- c) Capacitar a los trabajadores, operadores de las agencias de viajes y personal de los negocios en el mejoramiento de la atención y los servicios a prestar en el Terminal.

A nivel nacional, en el Terminal de Sullana – Piura (Grupo Empresarial Chira S.A. – GECHISA), se concuerda con Hermoza (2015) en cuanto a la relación que establece entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario; por tanto, se confirma que si el servicio es deficiente genera disconformidad en el visitante y, en consecuencia, se forma una imagen negativa de la ciudad que arriba.

Una evidencia de imagen positiva, es la que se muestra en los resultados de Angulo y Núñez (2016), en el Terrapuerto de Trujillo, en donde los encuestados calificaron como buena la calidad del servicio recibido, especialmente, a los elementos seguridad, confianza, precios, limpieza y su modernidad; lo cual, ha permitido que los usuarios se sientan satisfechos y gustosos de regresar.

A nivel regional, no se puede corroborar lo investigado por Huaca y Sotomayor (2015) porque su enfoque de satisfacción al viajero está basado en la redistribución y aprovechamiento óptimo de los espacios y la modernización de estas áreas del Terminal sin recurrir a las preferencias específicas de los visitantes, sino a sus necesidades generales que se perciben en la mayoría de los terminales terrestres.

Otra intención de mejorar los servicios de atención en un Terminal en Tacna es el planteado por Apaza (2015), quien propone mejorar las condiciones de las instalaciones basadas en un enfoque de arquitectura funcional y un sistema de transportación de pasajeros con el fin de que sea un referente moderno de la ciudad.

En el presente estudio, el mejoramiento de los servicios del Terminal está mayormente enfocado a la percepción y confort de los visitantes extranjeros que provienen de Chile; por tanto, los puntos de vista de Huaca y Sotomayor (2015) y Apaza (2015) pueden complementarse a esta investigación para generar una visión más completa de calidad del servicio del Terminal en donde no sólo sea una estructura moderna sino también permita la satisfacción del visitante de la manera más personalizada posible.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría se relacionan significativamente con la satisfacción del visitante extranjero proveniente de Arica e Iquique (Chile) a la ciudad de Tacna, durante el 2018. La estructura para el servicio de transporte y comercio, las condiciones sanitarias y las condiciones para la orientación y desplazamiento están asociadas a la percepción del visitante chileno, por tanto, si alguno de estos elementos mejora o deteriora, entonces, la satisfacción del visitante extranjero se vería afectada.

2. La infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría se encuentra en condiciones regulares, con un 40,8 %, para la recepción del visitante extranjero proveniente de Arica e Iquique (Chile) hacia la ciudad de Tacna, durante el 2018. Asimismo, los elementos que conforman esta variable se encuentran en situaciones regulares como la estructura para el

servicio de transporte y comercio con un 35,3 %, las condiciones sanitarias con un 49,6 % y las condiciones para la orientación y desplazamiento con un 49,6 %.

3. El visitante extranjero proveniente de Arica e Iquique (Chile) que arriba al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría no se encuentra satisfecho ni insatisfecho, con un 45,2 %, con una tendencia ligeramente hacia la sensación de satisfacción, durante el 2018. En el caso, del indicador confianza en el arribo al terminal presenta una tendencia hacia la sensación de insatisfacción.

5.2 Recomendaciones

1. A las autoridades de la Gerencia de Terminales Terrestres de Tacna, formular estrategias para el mejoramiento de las condiciones del recinto, como el mantenimiento de los accesos y pasadizos, interiores agradables, señalización e iluminación adecuada, salubridad, áreas verdes, la distribución dentro de los ambientes y el confort en la sala de espera y otras áreas del terminal, que contribuyan a una percepción favorable del Terminal y tener una primera buena impresión de Tacna, por parte de los visitantes extranjeros.

2. A los operadores de turismo y comercio del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría, proponer a la autoridad competente alternativas para optimizar los servicios que se brindan dentro del recinto, ya que son ellos quienes reconocen las inquietudes y disconformidades de los visitantes extranjeros que arriban a la ciudad de Tacna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angulo, J., y Núñez, J. (2016). *Incidencia de la Puesta en Marcha del Nuevo Terrapuerto Trujillo en el Servicio de Transporte Interprovincial de Pasajeros en la Ciudad de Trujillo, 2015* [Tesis]. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Apaza, J. E. (2015). *Terminal Terrestre para el Transporte Regional de Pasajeros hacia las Zonas Altoandinas de la Ciudad de Tacna 2015* [Tesis]. Universidad Privada de Tacna.
- Arellano, R. (2001). *Comportamiento del consumidor*. México D.F.: McGraw Hill.
- Ávila, K. F. (2016). *Estudio y diseño para la creación del Terminal Terrestre del Cantón Santa Lucía de la provincia del Guayas, año 2015 – 2016* [Tesis]. Universidad de Guayaquil.
- Cancino, A. G. (2002). *Descripción de la situación actual de los terminales terrestres de transporte interprovincial de pasajeros en Lima Metropolitana* [Tesis]. Universidad Nacional de Ingeniería.
- Castañeda, R., y Cencia, G. (2013). *Sistema de control interno para mejorar la gestión del Terminal Terrestre de Huancayo S.A.* [Tesis]. Universidad Nacional del Centro del Perú.

- Celiz, D. M. (2019). *Transporte interregional: proyecto arquitectónico terminal terrestre de pasajeros para la ciudad de Cajamarca aplicando criterios contextualistas* [Tesis]. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.
- Coaquera, M. Y. (2017). *Estación Central Férrea para mejorar el transporte urbano de pasajeros del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa* [Tesis]. Universidad Privada de Tacna.
- Da Viá, A., Arenas, F., y Fernández, A. (2015). Marketing público y marketing universitario. La orientación de las universidades hacia la satisfacción de demandas de conocimiento de la sociedad. *Cuadernos de Cátedra* (1), 43-63.
- De Rus, G., Campos, J., y Nombela, G. (2003). *Economía del Transporte*. Barcelona: Antoni Bosch.
- Decreto Supremo N° 017-2009-MTC. Reglamento Nacional de Administración de Transporte. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 22 de abril del 2009.
- Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA. Reglamento Nacional de Edificaciones. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 8 de mayo del 2006.
- Douglas, K., y Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios*. México D.F.: Thompson.
- Esparza, F. F., Villalva, M. A., Mendoza, P. C., Huilca, I. J., y Méndez, L. A. (2018). Medición de la calidad del servicio de terminales de transporte terrestre de pasajeros. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado de www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/calidad-servicio-terminales.html

- Fernández, P., y Bajac, H. (2003). *La gestión del marketing de servicios*. Buenos Aires: Granica.
- Flores, L. (2006). *Terminales Terrestres Interprovinciales* [Tesis]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Fonseca, J., y Sánchez, H. (2015). *Estudio de mercado para determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Terminal de Transporte Terrestre de Duitama* [Tesis]. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Fonseca, M. I., y Gutiérrez, P. D. (2015). *Diseño y reubicación del Terminal de Transporte Público en Riohacha – Pueulo Ka'i* [Tesis]. Universidad Piloto de Colombia.
- García, J., Cepeda, G., y Ruíz, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(2), 309-319
- González, N., y Olmos, M. A. (2015). *Diseño arquitectónico de una terminal de transporte terrestre para la ciudad de Sincelejo* [Tesis]. Universidad de San Buenaventura Seccional Cartagena (Colombia).
- Hermoza, N. (2015). *Estudio de la calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción del Cliente de la Empresa Gechisa de Sullana 2015* [Tesis]. Universidad Nacional de Piura.
- Hernández, J. S. (2014). *Terminal Terrestre para contribuir a la solución del caos urbano vehicular en la ciudad de Huánuco* [Tesis]. Universidad de Huánuco.

- Huaca, I., y Sotomayor, G. (2015). *Nueva Sede del Terminal Terrestre Nacional e Internacional de Pasajeros para la ciudad de Tacna* [Tesis]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Izquierdo, P. (2012). *Propuesta de regulación en los terminales terrestres del transporte de ámbito nacional de personal en la provincia de Lima* [Tesis]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- León, J., y Pitalua, E. (2011). *Evaluación de la Calidad del Servicio al Cliente en la Terminal de Transporte de Cartagena* [Tesis]. Universidad de Cartagena (Colombia).
- López, M. E. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. México: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Recuperado de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTC). Registro Nacional de Administración de Transportes (RNAT).
- Morillo, M., y Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111-131.
- Ontón, I, Mendoza, C., y Ponce, M. (2010). *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista* [Tesis]. Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Quiroga, R. A. (2017). *Terminal Terrestre de Sullana, ordenamiento del servicio de transporte internacional, interprovincial e interurbano* [Tesis]. Universidad de San Martín de Porres.
- Setó, D. (2004). *De la Calidad de Servicio a la fidelidad del Cliente*. Madrid: Esic Editorial.
- Tasci, A., y Kozak, M. (2006). Destination Brands vs. Destination images: do we what we mean? *Journal of Vacation Marketing*, 14, 299-317.
- Valdez, E. P., Saca, I., Guevara, J. F., y Aybar, J. A. (2018). *Calidad en el servicio al cliente en el transporte público urbano en la provincia del Cusco* [Tesis]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Velandia, F., Ardón, N., y Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008
- Yunez, Y. Y. (2018). *Análisis del servicio al cliente de la Terminal Terrestre de la ciudad de Cuenca como parte del desarrollo turístico, 2017* [Tesis]. Universidad de Cuenca.
- Zeithaml, V., Bitner, M., y Gremler, D. (2009). *Services marketing*. New York: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:

RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA DEL TERMINAL TERRESTRE INTERNACIONAL MANUEL A. ODRÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL VISITANTE A LA CIUDAD DE TACNA, 2018.

AUTORA:

Bach. FRIDA MARILIA BEJAR MARQUINA

	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
G E N E R A L	<u>Problema general:</u> ¿Qué relación existe entre las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría y la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018?	<u>Objetivo general:</u> Establecer la relación existente entre las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría y la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018.	<u>Hipótesis general:</u> Las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría se relacionan significativamente con la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018.			

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	
PROBLEMA E S P E C I F I C O S	<u>Problema “a”:</u> ¿En qué condiciones se encuentra la infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna, 2018?	<u>Objetivo “a”:</u> Evaluar las condiciones de infraestructura en que se encuentra el Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna, 2018.	<u>Hipótesis “a”:</u> Las condiciones de infraestructura en que se encuentra el Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna, 2018, son inadecuadas.	<u>Variable independiente:</u> Condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre.	Estructura para el servicio de transporte y comercio Condiciones sanitarias Condiciones para la orientación y desplazamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Estado de los suelos - Estado y seguridad de muros - Vías de acceso y salida - Zona de parqueo y estacionamiento - Espacios de espera - Estado de las instalaciones eléctricas - Pintado - Áreas verdes - Distribución de locales <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Estado de los SSHH - Estado de los tachos de basura y reciclaje - Limpieza de los pasadizos <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Iluminación - Señalización - Espacios de orientación turística
	<u>Problema “b”:</u> ¿Cuál es el nivel de satisfacción del visitante con respecto al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna, 2018?	<u>Objetivo “b”:</u> Determinar el nivel de satisfacción del visitante con respecto al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna, 2018.	<u>Hipótesis “b”:</u> El nivel de satisfacción del visitante con respecto al Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de la ciudad de Tacna, 2018, es bajo.	<u>Variable dependiente:</u> Satisfacción del visitante.	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en arribar al Terminal - Agrado en la primera impresión - Atención en los servicios - Confortabilidad - Experiencia durante la permanencia - Acceso a los servicios

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
	<p>Objetivo “c”: Formular una propuesta de mejora de las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría que impacte en la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018.</p>				

MÉTODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICA E INSTRUMENTO	
Tipo de investigación	Básico.	Población	Indeterminado.	Técnica	Encuesta.
Nivel de investigación	Correlacional.	Muestra	272 visitantes extranjeros.	Instrumento	Cuestionario.
Diseño de investigación	No experimental.	M. de error	5 %.	Tratamiento estadístico	Correlación de Pearson y Valor-P.
Método de investigación	Descriptivo.	Muestreo	Aleatorio simple.		

Fuente: Informe de tesis.

Anexo 2. Cuestionario

Estimado Sr./Sra./Srta.:

Se ha elaborado el presente Cuestionario en beneficio de los servicios de bienvenida y despedida que le presta el Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría de Tacna.

Instrucciones:

Le agradecemos de antemano su colaboración respondiendo al presente cuestionario de tipo anónimo con sinceridad, marcando con aspa (X) o cruz (+) la respuesta que considere Ud. conveniente según esta escala de calificación:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítems:

Ítems	Calificación				
<i>Sobre la infraestructura del Terminal Terrestre</i>					
El suelo está en buenas condiciones y no presenta impedimentos en el camino.	1	2	3	4	5
Percibe que la estructura física del Terminal es segura y resistente a cualquier fenómeno natural.	1	2	3	4	5
Las vías de acceso y salida están claramente delimitadas.	1	2	3	4	5
Resulta cómodo abordar un taxi o transporte en el Terminal.	1	2	3	4	5
Cuando Ud. hace uso de la sala de espera, se siente confortable y cómodo.	1	2	3	4	5
El Terminal mantiene aseguradas y fuera del alcance del usuario el cableado de las instalaciones eléctricas.	1	2	3	4	5
Considera que el Terminal luce un pintado vivo, atractivo y bien cuidado.	1	2	3	4	5
El Terminal cuenta con áreas verdes debidamente cuidadas.	1	2	3	4	5
Considera ideal la distribución de los servicios que brindan.	1	2	3	4	5

Ítems	Calificación				
Cuando Ud. hace uso de los servicios higiénicos, éstos siempre están debidamente limpios y está en buenas condiciones para su aseo personal.	1	2	3	4	5
Los tachos de basura y reciclaje se encuentran en buen estado y clasificados para el reciclaje.	1	2	3	4	5
Los pasadizos del Terminal lucen limpios, sin ningún residuo sólido o basura que no esté en su lugar.	1	2	3	4	5
La iluminación del Terminal es adecuada para su tránsito y seguridad a través de él.	1	2	3	4	5
El Terminal cuenta con señalización adecuada para que pueda guiarse dentro de las instalaciones.	1	2	3	4	5
El Terminal cuenta con espacios que brinden la información que necesita conocer sobre la ciudad tacneña.	1	2	3	4	5
<i>Sobre su satisfacción respecto al Terminal Terrestre</i>					
Siente Ud. Confianza y se siente seguro durante su permanencia.	1	2	3	4	5
Su primera impresión fue positiva y le genera buenas expectativas del Terminal.	1	2	3	4	5
Cuando arriba al Terminal, es atendido con hospitalidad y empatía.	1	2	3	4	5
Percibe que el Terminal tiene un grado de confort aceptable para los usuarios.	1	2	3	4	5
Su tránsito por el Terminal es agradable sin contratiempos ni malas experiencias.	1	2	3	4	5
Se accede con facilidad a los servicios que brinda el terminal	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos

Indicación.

Señor especialista, se le solicita su colaboración para que analice rigurosamente cada uno de los ítems del cuestionario que se presenta a continuación, luego, marque con un aspa (x) la casilla que considere conveniente según su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación posterior.

I. DATOS GENERALES						
TESIS: Relación entre las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría y la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018.						
Autor del instrumento	Lugar	Fecha	Nombre del instrumento			
Frida Marilia Bejar Marquina	Tacna	Octubre, 2018	Cuestionario			
II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN						
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					
Objetividad	Permite medir hechos observables.					
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
Organización	Presentación Ordenada y secuencial.					
Suficiencia	Comprende los aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					
Pertinencia	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables.					
Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					
Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					
Estrategia	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.					
Aplicación	Existencia de condiciones para aplicarse.					
III. VALIDACIÓN						
Observaciones	Nombres, apellidos y DNI del validador	Cargo o institución donde labora	Firma			
			<i>Instrumento validado y conforme.</i>			

Fuente: Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle (2011).

Anexo 4. Propuesta de mejora para mejorar las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría

1. Objetivo

Formular estrategias para el mejoramiento de las condiciones del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría, que contribuyan a una percepción favorable en el visitante extranjero y que tenga una primera buena impresión de Tacna, con la colaboración activa de las autoridades encargadas con la Administración y los agentes turísticos de la ciudad.

2. Estrategias propuestas

- a) **Mantenimiento de los accesos, pasadizos e interiores.** Se debe evitar que la mercadería que transportan algunos comerciantes se coloque y se acumule en espacios de tránsito de las personas y cerca de los asientos de los pasajeros; la cual debe acondicionarse en una zona o sector específico, para que, en una situación de emergencia, por fenómeno natural o por accidente, tales mercaderías no se conviertan en obstáculos para la evacuación de las personas.

Los pisos deben mantenerse constantemente limpios, mientras que se pinten las paredes y las columnas dentro del recinto con colores cálidos e institucionales.

- b) **Señalización.** Las demarcaciones de las zonas de tránsito de personas, de emergencia, de peligro, espacios restringidos, áreas de espera, rótulos de dirección y orientación al visitante deben ser visibles y claras para su fácil interpretación y guiado.

- c) **Iluminación.** Dado el diseño de la infraestructura del recinto, es necesario que se implemente fuentes de iluminación para la sala de espera y las zonas de tránsito de los viajeros.

- d) **Confort en la sala de espera.** Mantenimiento de los asientos existentes en el Terminal: reemplazar los dañados y repintar los descoloridos; de igual manera, existen barandas de cemento que el pasajero utiliza como asiento, en donde es posible implementar filas de asientos para su confort.

- e) **Otros aspectos visuales.** Mantenimiento en el encubrimiento del cableado, eléctrico y telemático, que está expuesto y representa un riesgo para el recinto y las personas en él.

La innovación en máquinas expendedoras, cajeros automáticos, teléfonos, cabinas de internet con sistemas mejorados, entre otros tipos de equipo que brinden un servicio de calidad al visitante extranjero. La innovación es un concepto que está relacionado con la modernidad, lo cual debería impulsarse en Tacna.

- f) **Diálogo entre autoridades y agentes turísticos.** Instalación de mesas de diálogo periódico en donde se traten temas de preocupación y promoción turística, partiendo de la percepción de los visitantes extranjeros, con la finalidad de impulsar más estrategias para mejorar y prolongar su estadía en la ciudad, considerando que Tacna se ha caracterizado por su gastronomía, su comercio y la prestación de sus servicios turísticos dirigido al público chileno.