

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y Recursos Naturales  
y de la carrera de Licenciatura en Turismo



**CASO DE ESTUDIO**

**“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA RUTA TREN DE  
LA DULZURA: DURÁN-BUCAY-DURÁN”**

**EXAMEN COMPLEXIVO**

**FASE ORAL**

**Previa la obtención del Título de:**

**LICENCIATURA EN TURISMO**

**Presentado por:**

**LOURDES NARCISA GONZÁLEZ BELTRÁN**

**Guayaquil – Ecuador**

**2015**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme cada día y brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias, amistades y sobre todo felicidad.

A mis maestros quienes me brindaron los conocimientos necesarios para poder aplicarlos en mi vida profesional.

A mis padrinos Harald y Rosa Ruez por darme su apoyo incondicional durante mi carrera universitaria.

*Lourdes González Beltrán*

## DEDICATORIA

El siguiente trabajo de titulación se lo dedico a mis padres ya que son la base fundamental de mi vida, por enseñarme valores y darme su confianza. Son y serán un gran ejemplo en todos los aspectos, gracias a ellos me convertí en la persona que soy.

A mis amigos que han sido parte importante durante estos años y por estar conmigo en todo momento.

Por ayudarme a cumplir mis objetivos como persona y estudiante les dedico este trabajo con mucho cariño.

*Lourdes González Beltrán*

**TRIBUNAL DE EXAMEN COMPLEXIVO**



---

MBA. Cinthy Veintimilla Mariño  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



---

M.Sc. Julio Gavilanes Valle  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

# “ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA RUTA TREN DE LA DULZURA: DURÁN-BUCAY-DURÁN”

Lourdes González Beltrán

Facultad de ingeniería marítima y ciencias biológicas, oceánicas y recursos naturales

Licenciatura en Turismo

Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)

Campus Gustavo Galindo, Km 30.5 vía Perimetral

Apartado 09-01-5863. Guayaquil-Ecuador

[lngonzal@espol.edu.ec](mailto:lngonzal@espol.edu.ec)

## Resumen

El ferrocarril del Ecuador tiene su historia emblemática debido a su complejidad durante su construcción siendo denominado el “Tren más difícil del mundo”. Durante el gobierno del presidente Rafael Correa se inició la rehabilitación de los tramos del ferrocarril enfocándose en el ámbito turístico, lo cual ha conseguido un gran éxito en los últimos años y obtenido premios internacionales como: WorldTravelAwards 2014, TripAdvisor 2014-Certificado de Excelencia y British Guild of TravelWriters.

De las nueve rutas que pertenecen a la Empresa Pública Ferrocarriles del Ecuador (FEEP) se delimitó la investigación hacia la ruta Tren de la Dulzura, debido a su cercanía a la ciudad de Guayaquil y por ser una ruta de excursión de 10 horas. Con esta investigación se pretende generar información actual sobre la calidad de los servicios que se ofrecen en la ruta, ya que al brindar servicios de calidad se contribuye al incremento la demanda turística, lo cual generaría mayores ingresos que beneficiarían a las comunidades de los cantones de Milagro, Yaguachi y Bucay.

**Palabras Claves:** *Ruta, Tren de la Dulzura, calidad, servicios*

## Abstract

The Railroad Ecuador has an iconic history due to its complexity during its construction and it's considered the "The world's toughest Train". In the government of President Rafael Correa has started the rehabilitation of railway sections with a point of view in the tourism, which has achieved great success in recent years and won international awards such as: World Travel Awards 2014 TripAdvisor Certificate of Excellence-2014 and British Guild of Travel Writers.

Of the nine routes that belong to the Public Enterprise Railways of Ecuador (FEEP) the research was delimited to the route of the Sweetness Train due to its proximity to the city of Guayaquil and being an excursion route of 10 hours. This research aims to generate current information on the quality of the services offered on the route, because providing quality services contributes to increasing tourism demand, which would generate higher revenues that would benefit communities cantons Milagro, Yaguachi and Bucay.

**Keywords:** *Road, Train Sweetness, quality, services*

## 1. Introducción

Es indispensable conocer la satisfacción de los visitantes sobre todo aquello que forma parte de la experiencia recibida, como la atención del personal, la accesibilidad, la infraestructura y las características propias del lugar que ha sido visitado. Para ello es necesario citar el modelo Gap de Zeithaml, Parasuraman & Berry, el cual se plantea desde el momento en que las personas desean viajar hasta el momento que reciben el servicio. La satisfacción del cliente es un indicador de calidad, se considera como el resultado de las impresiones recibidas menos las expectativas que el cliente trajo al momento de entrar en contacto con la actividad de servicios. La calidad es mejor si se cumple las necesidades y supera las expectativas del consumidor más no por el precio del producto, en este caso la ruta del tren.

El objetivo es identificar la calidad de los servicios que ofrece la Ruta Tren de la Dulzura a los viajeros que experimentan este producto turístico, con el fin de que la información obtenida sea de utilidad para futuras investigaciones.

### 1.1. Datos Generales

La ruta tren de la Dulzura es conocida de esta manera por su paisaje agrícola como arroceras, cañaverales y cacaotales que pueden observarse durante el recorrido por los cantones de Yaguachi, Milagro y Bucay. Brinda dos opciones de excursión: la *opción 1* recorre Durán, Yaguachi y Bucay en tren y su retorno Bucay-Yaguachi y Durán es en bus mientras que la *opción 2* recorre Durán-Milagro-Bucay en bus y el retorno Bucay- Milagro-Durán en tren. Estas excursiones se realizan a través de la locomotora electro diésel los días de mayor frecuencia en la semana, es decir de jueves a domingo.

La demanda que recibe este producto turístico es proveniente con mayor proporción de la ciudad de Guayaquil y en menor proporción de turistas extranjeros como turistas con nacionalidad china y de EEUU.

**Foto 1**



Tren de la Dulzura

**Fuente:** Tren Ecuador

## 2. Evaluación del sistema de calidad

Para poder satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores de la ruta es necesario cumplir con un conjunto de normas y estándares de calidad que permitirán mejorar constantemente el producto ofrecido, por esta razón se analizará la calidad de los servicios de la Ruta Tren de la Dulzura según las dimensiones de calidad, como se detalla a continuación:

### 2.1 Tangibilidad

Esta dimensión se refiere al desempeño o características de la empresa en cuestión de infraestructura, personal y equipamiento. Con el trabajo de campo realizado se obtuvo la siguiente información:

**Infraestructura:** *La estación de Durán* dispone del área de venta de boletos donde se realiza la actividad de una manera eficiente (5 minutos aproximadamente), dispone de señalización en todas las áreas, una pequeña estación de café donde se comercializa bolones, jugos envasados, entre otros. Con respecto a la plaza artesanal en el horario de las 8:00 a.m. solo se encontraban dos locales disponibles y con pocas artesanías. La infraestructura de la estación es amplia,

sencilla y de dos pisos. Además posee asientos para alrededor de 40 personas, una manguera para incendios y un extintor en caso de emergencia, los cuales están visibles en la sala de espera de la estación.

#### Foto 2



Estación de Durán

**Fuente:** Salida de campo del 18 de enero del 2015

*La estación de Yaguachi* es de un piso, dispone de una cafetería con productos elaborados por la comunidad como sánduches o empanadas, dispone de 4 mesas de plásticos con capacidad de 4 personas cada, una plaza artesanal la cual no estaba disponible en el horario de la mañana ya que se encontraba vacía y una tienda con productos relacionados al tren como sombreros, camisetas, termos, etc.

#### Foto 3



Plaza artesanal de la estación Yaguachi  
**Fuente:** Salida de campo

*La estación de Bucay* es del mismo tamaño que la estación de Durán, es de dos pisos, dispone de una cafetería con mesas de maderas y variedad de productos como humitas, empanadas, muchines, jugo de caña, etc. Además de una plaza artesanal con 23 puestos de diversas artesanías como pulseras o decoraciones para mesas o cuartos. Todas las áreas se encuentran señaladas y son de fácil acceso.

El tren de la dulzura tiene capacidad para 90 personas distribuidas en 3 vagones de 30 personas cada uno, presenta una instalación cómoda y espaciosa para el disfrute de los visitantes, cada vagón posee un baño de aproximadamente 1x1mts.

El mantenimiento que se realiza en las estaciones es controlado por medio de un check list de servicios generales en donde incluye el área de baños y oficinas especificando actividades como: Limpieza de baños, recolección de basura, focos y luminarias en funcionamiento, limpieza de pisos y espejos, limpieza de puertas y paredes.

**Foto 4**



Estación de Bucay

**Fuente:** Salida de campo del 18 de enero del 2015

**Personal:** En la estación del tren se encuentra la persona encargada para la emisión de boletos, la persona que realiza el control del pre-chequeo, el personal de limpieza y seguridad mientras que en el tren viaja el conductor, un mecánico, los guías y el gestor de excursión que es el encargado de resolver cualquier inconveniente que suceda en el tren. El personal se mantiene en constante capacitación en guianza e inglés por parte de la empresa del Ferrocarril.

**Equipamiento:** El tren dispone de aire acondicionado, una mesa para cada asiento y un tacho de basura ubicado en la parte de atrás, un megáfono para poder comunicarse con los visitantes y un equipo que reproduce pasillos ecuatorianos. Las estaciones disponen de televisores, botiquín de primeros

## **2.2 Confiabilidad**

La confiabilidad es la eficiencia que tiene la empresa para cumplir las promesas que se le da al cliente sobre el producto que recibe, en el caso de la ruta del tren cumple con el ticket del tren, guianza abordo, snack, presentación en Bucay, visita guiada en la catedral San Jacinto de Yaguachi, un recuerdo artesanal y el retorno en bus.

## **2.3 Capacidad de respuesta**

Es la disposición de los empleados para ayudar a los turistas cumpliendo con el servicio prometido. Los empleados de la ruta del tren están disponibles para toda ayuda que se solicita e informan de lo que sucede alrededor del tren. El servicio de reservas y emisión de boletos es rápido al igual que el control del pre-chequeo, con respecto a la guianza se la realiza primero en español seguido del idioma inglés.

Con la salida de campo se observó que todas las actividades que ofrece el tren se las realiza de una manera puntual y ordenada. Según el Licenciado Ernesto Flores, gestor de excursión del Tren informó que en caso de que el sistema de aire acondicionado fallará el tren tiene a su disposición abanicos y toallas

húmedas para que sean repartidos a todos los visitantes del tren.

## **2.4 Seguridad**

Son las habilidades que tienen los empleados para realizar el servicio inspirando confianza a los turistas. En este caso para mantener la seguridad de las personas siempre viaja un mecánico que puede solucionar algún desperfecto en el tren y durante el recorrido se puede observar a 3 personas motorizadas que son los encargados de controlar el paso de carros en los cruces de las vías ya que el tren no puede detenerse, los motorizados acompañan al tren durante todo el trayecto hasta la estación de Bucay. Además de que cada estación cuenta con un guardia de seguridad para proteger la integridad de los visitantes.

## **2.5 Empatía**

Según Hoffman es “la capacidad de percibir las sensaciones de los otros como si fuesen propias”. Durante el viaje los empleados se mostraron amables y dieron indicaciones de prevención y el tiempo requerido de espera en cada estación. En el trayecto los visitantes tienen la oportunidad de interactuar con un gorro negro que les

da la apariencia de formar parte del tren, lo cual fue bien visto por los visitantes.

**Foto 5**



**Fuente:** Salida de campo del 18 de enero del 2015

### 3. Conclusiones y Recomendaciones

#### Conclusiones

- En la investigación se utilizó distintas herramientas metodológicas para la recolección de datos como: información bibliográfica, material de internet, entrevistas a actores claves, investigación de observación por medio de visita a la RUTA TREN DE LA DULZURA realizada el domingo 18 de enero del 2015. De las dos opciones de excursión que tiene la ruta se eligió la opción 1: Durán-Yaguachi-Bucay (Ida en tren)/Bucay-Yaguachi-Durán (Retorno en Bus).

- Las instalaciones son amplias y están en buen estado, en la estación de Durán hay 2 perchas donde se exhibe al parecer piezas de la locomotora pero pasan desapercibidas por los visitantes ya que no proporcionan información sobre las mismas. Con respecto a las plazas artesanales que hay en cada estación del tren, la que posee mayor variedad de productos y mejor infraestructura es la estación de Bucay, tiene 23 establecimientos en comparación a la de Durán (8) y Yaguachi (2), ya que la demanda turística que recibe Bucay es proveniente de Guayaquil las personas que atienden las plazas artesanales no tienen complicaciones para comunicarse pero para mejor atención reciben capacitaciones de inglés básico.
- La cafetería de Yaguachi y Bucay presenta una mejor ambientación y servicio, además de que el personal vestía uniformes con temática del tren en comparación a la estación de

café en Durán. Otro aspecto positivo de la estación de Bucay es que dispone del servicio de wifi que facilita la comunicación.

- Los turistas tienen un tiempo libre aproximado de tres horas y media para realizar diversas actividades como recorrido por la plaza artesanal o adquirir paquetes turísticos a las distintas cascadas que se encuentran en Bucay. La operadora QUILITOUR ofrece el paquete hacia la Cascada Piedra Blanca que incluye una visita al trapiche, el cual es un molino en donde se realiza la producción artesanal del jugo de caña, y donde se explica al turista que no se utiliza ningún químico en el cuidado de la misma, manteniéndose así en su ambiente natural dándole un sabor especial al jugo que se brinda al turista. El paquete también ofrece el almuerzo típico con dos opciones a elegir: seco de pollo o fritada pero el establecimiento no se encuentra equipado ni mantiene una buena

estructura como para el recibimiento de turistas.

- La visita a la cascada Piedra Blanca es la parte final del paquete en donde se camina por alrededor de 15 minutos por un sendero poco accesible en época de invierno.
- Al llegar a la cascada se puede disfrutar de la belleza natural que posee y donde los turistas más aventureros pueden realizar el deporte extremo de descender por la misma.
- Una vez terminado el tiempo que tienen disponible los turistas deben presentarse en la estación del tren a las 3:45 p.m. para dirigirse a la Catedral de Yaguachi donde tendrán una visita guiada y posteriormente regresar a la estación de Durán.
- En la investigación se realizó entrevistas en las estaciones del tren donde se indicaba si el servicio recibido era muy bueno, bueno, regular o malo. Las personas entrevistadas provenían

de la ciudad de Guayaquil e iban acompañadas de sus familiares. Entre las preguntas diseñadas para las entrevistas se encuentran las siguientes:

- ✓ ¿Usted considera que el tren tiene instalaciones modernas y atractivas?
- ✓ ¿El tren dispone de accesibilidad para todos los turistas?
- ✓ ¿El tren y sus respectivas estaciones se encontraban limpias?
- ✓ ¿El refrigerio ofrecido durante el recorrido del tren fue de su agrado?
- ✓ ¿El tren y sus respectivas estaciones tienen una decoración y un ambiente agradable?
- Las personas entrevistadas consideran que el tren es una experiencia que se puede disfrutar en familia, pareja o amigos, desde niños hasta adultos mayores por las facilidades que brinda, se viaja de manera segura y cómoda, el personal está atento a las peticiones de los visitantes y tienen una apariencia agradable.

Y al llegar a la estación final (Bucay) se puede disfrutar de una danza folklórica realizada por personas de la comunidad quienes interactúan con los turistas invitándolos a bailar dándoles así un gran recibimiento.

- Se observó que cada actividad que ofrece la ruta TREN DE LA DULZURA se cumplió con puntualidad y de una manera muy ordenada.

### **Recomendaciones**

- Mejorar la estación del café en Durán y variar sus productos.
- Mejorar la limpieza de los baños en la estación de Durán y a bordo del tren.
- Se puede interactuar más con los turistas sobre la historia del Tren o en cada estación facilitar una reseña o imágenes de la misma.
- Coordinar con los operadores turísticos las diversas actividades que se pueden realizar en Bucay.

- Promocionar con mayor énfasis las actividades turísticas en Bucay.

Utilizar esta metodología en la ruta del tren es muy satisfactorio ya que ayuda a visualizar de una mejor manera la calidad de los servicios que reciben los visitantes y de esta manera se puede corregir o mejorar errores que se produzcan en el transcurso del mismo. Solucionando las inquietudes de los visitantes se generará lealtad al producto que se adquiere, al mismo tiempo le dará publicidad lo cual implica aumento de la demanda y mayores ingresos.

### **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por guiarme cada día y brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias, amistades y sobre todo felicidad.

A mis maestros quienes me brindaron los conocimientos necesarios para poder aplicarlos en mi vida profesional.

A mis padrinos Harald y Rosa Ruez por darme su apoyo incondicional durante mi carrera universitaria.

### **Bibliografía**

(1)Tren Ecuador (2015) Tren de la Dulzura. Obtenido el 17 de enero del

2015. <http://trenecuador.com/es/tren-de-la-dulzura/>

(2) Scielo Argentina (mayo 2010) Turismo y patrimonio ferroviario. Un estudio sobre el Tren da Vale (MG) – Brasil. Obtenido el 17 de enero del 2015 desde:[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S185117322010000300005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S185117322010000300005&script=sci_arttext)

(3)Universidad del CEMA (2003) Medición de la Calidad de los Servicios. Obtenido el 17 de enero del 2015.[http://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE\\_Weil.pdf](http://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf)

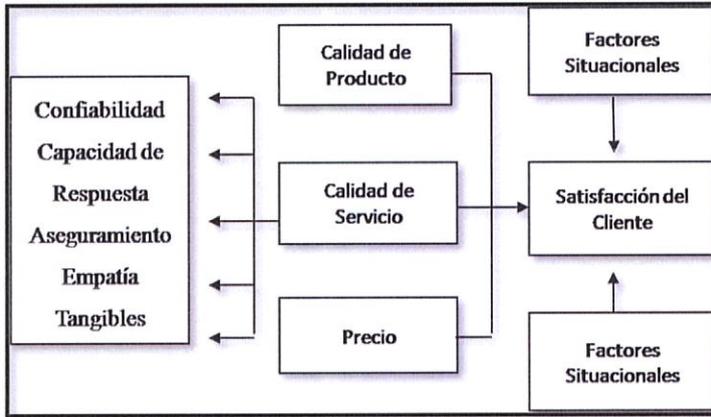
(4)Gadotti, S.J.; França, A. (2008) La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras. Obtenido el 18 de enero del 2015 desde: [http://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE\\_Weil.pdf](http://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf)

(5)LACCEI (2010) Arequipa, Perú. Dimensiones de la Calidad de los Servicios. Estudio de Caso: Sector Turismo de Ciudad Guayana, Venezuela.

Obtenido el 18 de enero del 2015 desde:[http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/IE048\\_DArmas.pdf](http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/IE048_DArmas.pdf)

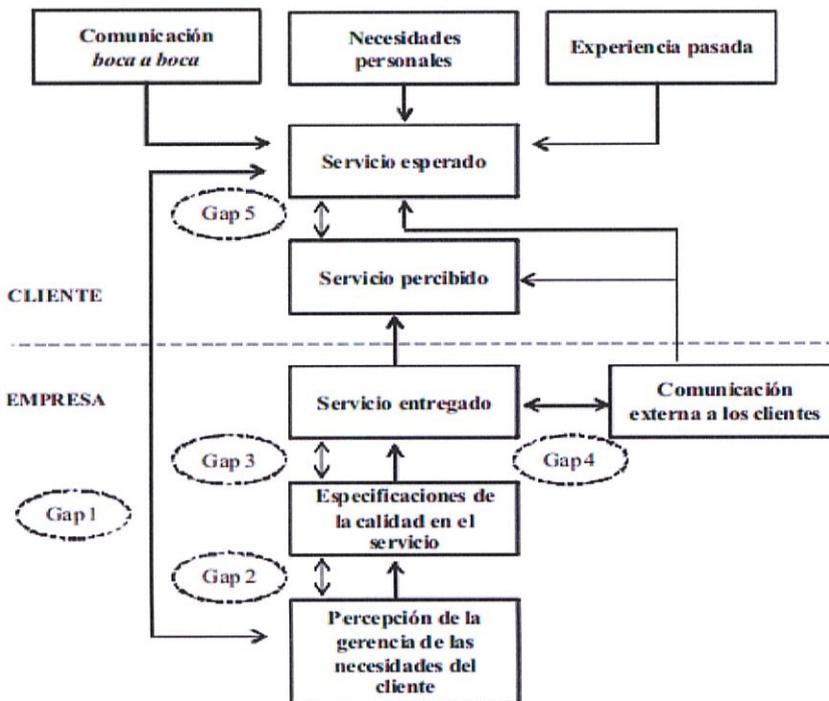
## ANEXOS

Ilustración 1: Percepción de la calidad y satisfacción del cliente



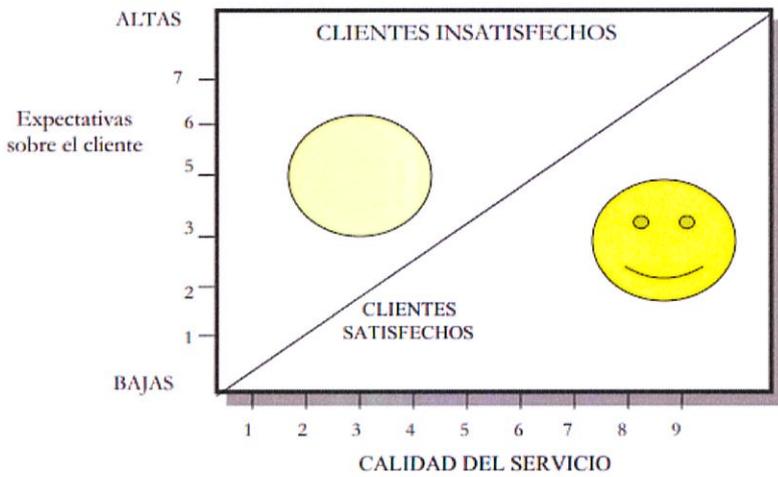
Fuente: Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Marketing de Servicios, (2002)2a Edición, McGraw-Hill, Pág.94

Ilustración 2: Modelo Gap



Fuente: Bergman & Klefsjö (1994)

Ilustración 3: Percepciones sobre el servicio



Fuente: PEDRO LARREA, Calidad de Servicio Del marketing a la estrategia, Diaz de Santos S.A, Edison B-22. Pol. Ind. San Marcos. 28906 GETAFE (Madrid), 1991.

Ilustración 4: Opción 1

**Excursión Tren**

**Opción 1:** Durán - Yaguachi - Bucay (ida en tren) / Bucay - Yaguachi - Durán (Retorno en bus)

**Precio Estandar**  
USD 22,00 / 12,50\*

**Horario:** 08:00 a 18:00  
Para el embarque el turista debe estar 30 min antes de la hora de salida.

**Frecuencia:** Jueves | viernes | sábado | domingo y feriados

**Incluye**

- Ticket de tren
- Guianza a bordo
- Asistencia en el bus
- Snack a bordo del tren
- Presentación en Bucay\*
- Vista guiada en la catedral San Jacinto de Yaguachi
- Recuerdo artesanal
- Retorno en bus

**No incluye**

- Actividades opcionales (castro, cabalgata)
- Copas o vinos

**Unidad:** Locomotora Electro Diesel

Fuente: Tríptico entregado en la estación de Durán

Ilustración 5: Opción 2



**Excursión Tren**

Opción 2: Durán - Milagro - Bucay (ida en bus) / Bucay - Milagro - Durán (retorno en tren)

Unidad: Locomotora Electro Diesel

**Precio Estandar**  
USD 22,00 / 12,50\*

Horario: 08:00 a 18:00  
Para el embarque el turista debe estar 30 min antes de la hora de salida

Frecuencia: Jueves | viernes | sábado | domingo y feriados

\*Aplica el descuento por trayecto en un solo sentido. No aplica para niños, personas con discapacidad.

**Incluye**

- Ida en bus
- Asistencia en el bus
- Vista guiada a refugio en finca costera
- Presentación en Bucay\*
- Tickets de tren
- Guianza a bordo del tren
- Snack a bordo del tren

**No incluye**

- El transporte público por el camino del Tren
- El transporte aéreo



Fuente: Tríptico entregado en la estación de Durán

Ilustración 6: Señalización de las áreas



Fuente: Salida de campo del 18 de enero del 2015 por Lourdes González

Ilustración 7: Estación de Durán



Fuente: Salida de campo del 18 de enero del 2015

Ilustración 8: Cafetería de Yaguachi



Fuente: Salida de campo

Ilustración 9: Plaza Artesanal de Durán



Fuente: Salida de campo

Ilustración 10: Productos a la Venta en la estación Yaguachi



Fuente: Salida de campo

Ilustración 11: Plaza Artesanal de Yaguachi



Fuente: Salida de campo

Ilustración 12: Cafetería de Bucay



Fuente: Salida de campo

Ilustración 13: Estación de Bucay



Fuente: Salida de campo

Ilustración 14: Vagones del tren



Fuente: Tríptico entregado en la estación de Durán

Ilustración 15: Refrigerio



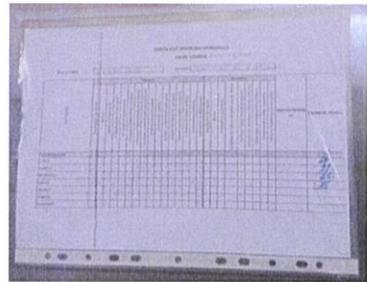
Fuente: Salida de campo

Ilustración 16: Equipamiento-tachos de basura



Fuente: Salida de campo

Ilustración 17: Check List de actividades generales



Fuente: Salida de campo

Ilustración 18: Entrevista



Fuente: Salida de campo

Ilustración 19: Interacción con un gorro negro



Fuente: Salida de campo

Ilustración 20: Danza Folklórica



Fuente: Salida de campo



Fuente: Salida de campo