



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMA**

**Diseño de Investigación Previo a la Obtención del Título De:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

Tema:

**PLAN DE MEJORA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA, EN EL  
SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO METROVÍA, DE LA CIUDAD DE  
GUAYAQUIL.**

Autor:

**CANSING COELLO FREDDY JOSUE**

Tutor:

**Dr. C. Elena Tolozano Benítez**

**Guayaquil, Ecuador**

**2021**

## INDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>página:</b>
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación..	vi
Certificación de aceptación del CEGESCIT.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Índice general.....	xii
Índice de figuras.....	xiv
Índice de cuadros.....	xv

### **CAPITULO I EL PROBLEMA**

Planteamiento del problema .....	1
Ubicación del problema en un contexto .....	3
Formulación del problema .....	5
Variables de la investigación .....	5
Evaluación del proyecto.....	5
Objetivos de la investigación .....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos .....	6
Justificación e importancia de la investigación.....	7

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Fundamentación teórica .....	8
Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes teóricos .....	9
Desarrollo sostenible de las ciudades.....	10
Transporte público masivo .....	12
Infraestructura.....	14
Estaciones .....	15
Terminales y patios.....	16
Operaciones.....	17
Terminales de integración.....	18
Infraestructura.....	18
Fundamentos de la administración .....	19
Gestión administrativa: funciones y procesos .....	20
Origen de la satisfacción del cliente.....	21
Satisfacción al cliente .....	22

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Presentación de la empresa .....	23
Paradas de integración .....	27
Troncales .....	27
Visión .....	28
Misión .....	28
Logotipo .....	29
Organigrama del transporte público metrovía.....	29
Foda del transporte público metrovía.....	29
Principales competidores .....	30
Principales clientes .....	30
Diseño de la investigación.....	31
Tipos de investigación .....	31

Población:.....	32
Población finita:.....	32
Población infinita:.....	32
Técnicas e instrumentos de investigación .....	33
Procedimientos de investigación.....	34

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Plan de mejoras .....	46
Conclusiones .....	47
Recomendaciones .....	48
Referencias.....	49

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Contenido:</b>	<b>Página:</b>
Figura 1	
Logotipo Metrovía .....	29
Figura 2	
Organigrama Metrovía .....	29
Figura 3	
Pasos para diseñar un cuestionario .....	34
Figura 4	
Nivel de Interés .....	36
Figura 5	
Calidad de Servicio .....	37
Figura 6	
Administradores .....	38
Figura 7	
Procesos.....	39
Figura 8	
Compromiso .....	40
Figura 9	
Mejora de procesos .....	41
Figura 10	
Mejora de Funciones.....	42
Figura 11	
Cambio de Visión Administrativa.....	43

Figura 12	
ventajas en mejora del servicio.....	44
Figura 13	
Implementar Mejoras .....	45

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenido:</b>	<b>Página:</b>
Cuadro 1	
Causa - Efecto.....	4
Cuadro 2	
Tipos de investigación.....	31
Cuadro 3	
Universo.....	32
Cuadro 4	
Técnicas e instrumento .....	33
Cuadro 5	
Insatisfacción .....	36
Cuadro 6	
<i>Calidad del servicio</i> .....	37
Cuadro 7	
<i>Administradores</i> .....	38
Cuadro 8	
<i>Procesos</i> .....	39
Cuadro 9	
<i>Compromiso</i> .....	40
Cuadro 10	
<i>Mejora de procesos</i> .....	41
Cuadro 11	
<i>Mejora de Funciones</i> .....	42
Cuadro 12	
<i>Cambio de visión Administrativa</i> .....	43
Cuadro 13	
<i>Ventajas en mejora del servicio</i> .....	44
Cuadro 14	
Implementar Mejoras .....	45
Cuadro 15	
Plan de mejoras .....	46

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El transporte urbano es servicio público que por obligación lo tiene que prestar los gobiernos seccionales, se enfrenta con situaciones críticas: en las cuales, se debe tener en cuenta el asumir varios cambios dentro de las políticas que se refieren al transporte corriente, que se propone un sublime punto en la liberalización; por otro, debe poner frente a frente una intencionada industria que se siembra en un esencial uso del automotor particular y en convención artesanales de itinerario público; así mismo compromete practicar a aquellas inesperadas vías de traslados y a mejorar la cobertura de todos los sectores en los que existe mayor y menor demanda (CAF, 2005).

En base a estas condiciones, en los últimos 25 años, la mayoría de las de las ciudades latinoamericanas se han visto en la necesidad de llevar un proceso relativo en torno a las diferentes necesidades de la mejoría o participación de los sistemas de transporte público, así también la mejora de los servicios secundarios que implican el mejoramiento de la calidad de los antecedentes, esto en torno a una baja de eficiencia de los sistemas, con pérdidas de pasajeros, debido: aumentos de pasajes, costos y tarifas, que ponen en evidencia las formas inseguras en las que están funcionando las líneas de transporte, cooperativas, agravado por el aumento de empresas privadas que prestan servicios alternativos y de manera informal. (Figuroa , 2005).

En Latino América, la mejora e implementación de nuevas políticas en los años ochenta y noventa implicó también la participación del estado, lo que significó al menos un ajuste de tarifas y en las estadísticas hacia lo que es la baja del empleo de este sector, así mismo el ajuste en las mejoras y facilidades de aranceles implicó una mayor atracción de importación de vehículos.

Estos son factores que repercutieron seriamente a la rentabilidad en el transporte urbano de todas las ciudades. Frente un aumento discriminado de la motorización y de la pérdida del atractivo hacia los transportes públicos se agrava a la crisis financiera de los operadores y dueños de transporte y la caída de manera significativa en la calidad de los servicios prestados (Yañez y Badia-Mirò, 2011).

Hay que considerar que las crisis económicas que en la actualidad experimentaron varios países de la región produjeron en primera instancia una gran caída en la movilidad, se ve en la demanda de viajes, que desembocó en una reducción en las tasas estadísticas de ocupación de la mayoría de los buses. Estas circunstancias pusieron complicadas para con los operarios bajo dos modalidades; Inicialmente fue comprimir los costos operativos mejorando las operaciones en conjunto, y como secundario fue el manejo de la reforma más acentuada en los pasajes. (Figuerola , 2005)

Así mismo, se considera al transporte público a la primera opción de movilización de los ciudadanos, en este sentido Ecuador se establece como un país que intenta mantener un sentido balanceado en respecto de transporte y tráfico.

La Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, es una intendencia jurídica de derecho privado ejecutoria sin ceses de provecho, su objeto principal se enfoca en impulsar permanentemente, así también como la de administrar y a su vez regular en fase coordinada el Sistema Integrado de Transporte Urbano Masivo de Guayaquil - "sistema Metrovía", conformado por infraestructura, las direcciones, terminales, paradas y grupos erguidos al referido Sistema.

Actuó como "Fundación Transporte Masivo Urbano de Guayaquil" por medio de Acuerdo Ministerial No. 0220, de data 25 de marzo de 2004, radiodifundido por el Ministro de Gobierno, Religiones, Municipios y policía, modificado a su denominación vigente a través de Acuerdo Ministerial No. 0093, de data 17 de mayo. 2005, expelido por el Ministerio.

## ***Ubicación del problema en un contexto***

La fundación Metrovía es el sistema de transporte público principal en la ciudad de Guayaquil, cuya oficina principal funciona en la dirección Av. Benjamín Rosales y Av. de las Américas. Terminal de Integración Río Daule, frente al Terminal Terrestre.

**Figura 1:** Mapa Satelital Fundación Metrovía de Guayaquil.



**Fuente:** Google Maps

Como se observa en la gráfica satelital la oficina principal queda en la terminal Río Daule, teniendo en consideración que la Metrovía cuenta con tres troncales:

Guasmo – Río Daule

Av. 25 de Julio – Río Daule

Bastión Popular- Centro

La gestión administrativa debe ir en relación con los procesos administrativos para una mejora continua del servicio que presta una organización, en este estudio en particular es imprescindible conocer cómo se están efectuando el proceso de planeación y control para así determinar si se maneja de manera eficiente, la distribución de recursos humanos y financieros, lo que se constituye en reto para los administradores de la Fundación Metrovía de la ciudad de Guayaquil.

Bajo estas premisas se podría decir existen falencias en la gestión administrativa de la fundación Metrovía de la ciudad de Guayaquil, al no haber considerado los diferentes escenarios que se pueden dar dentro de las operaciones de una organización y por consiguiente no se han previsto los inconvenientes dados con el paso de los años: algunos de estos son el número de paradas restringidos; no haber proyectado el número a contratar de guardias necesarios para combatir la inseguridad; no haber realizado un plan que considere mantenimientos periódicos a los activos, es decir las unidades que prestan el servicio de transporte urbano, objeto esencial de la fundación, situación que afecta directamente la satisfacción del usuario.

### Situación conflicto

Antecedentes	Consecuencias
<p>✓ Falta de personal de seguridad en las estaciones o paradas</p> <p>✓ La planificación inadecuada en base a la mejora de unidades.</p> <p>✓ Escasez de unidades de la Metrovía y largas filas en las estaciones.</p> <p>✓ La inexistencia de medios de comunicación de usuarios con los servidores de la fundación.</p>	<p>✓ Robos, acosos y agresiones constantes hacia los usuarios.</p> <p>✓ Instalaciones y unidades en mal estado.</p> <p>✓ Incomodidad a la hora de viajar y mucho tiempo de espera</p> <p>✓ No poder realizar, quejas, sugerencias o denuncias de diferentes situaciones dentro de las instalaciones o unidades.</p>

**Autor:** Cansing Coello Freddy Josué

## Formulación del problema

¿De qué manera afecta la ineficiente gestión administrativa del servicio de transporte público de la Fundación Metrovía, en la satisfacción de los usuarios del cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas en el año 2019?

## Variables de la investigación

**Variable Independiente** : Gestión Administrativa

**Variable Dependiente** : Satisfacción de los usuarios

### Delimitación del Problema

**Campo** : Administrativo

**Área** : Gestión Administrativa

**Aspectos** : Satisfacción del usuario

**Contexto** : Transporte público Metrovía

**Cantón** : Guayaquil

**Provincia** : Guayas

**Año** : 2019

**Tema** : Plan de mejora para la gestión administrativa en el servicio de transporte público de la Fundación Metrovía, de la ciudad de Guayaquil

## Evaluación del proyecto

**Delimitado:** La restricción de la información por mantener clasificación privada será determinante para esta investigación, de esta manera se utilizará documentos expuestos en los organismos de control, que corresponda específicamente al año 2020 y se relaciones con el servicio de transporte urbano de la ciudad de Guayaquil

**Relevante:** Al ser el servicio de transporte público, cubre un problema social que afecta directamente a los menos privilegiadas, es decir a la clase más

necesitada, de allí lo relevante de trabajar para lograr dar un servicio de calidad y así mantener una satisfacción al usuario lo que creará un impacto positivo y atrae a nuevos usuarios.

**Factible:** La propuesta de elaborar un plan a la gestión administrativa que contribuya a mejorar la satisfacción a los clientes, cuenta con la aprobación y el respaldo de los administradores de la fundación y del personal involucrado es decir que forman parte del problema y por lo tanto son una parte esencial de la solución.

**Congruente:** El tema de investigación pertenece al campo administrativo, específicamente al de la gestión administrativa que son conocimientos que se imparten en el proceso de formación de la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, lo que permite al investigador del presente estudio profundizar alcanzando un nivel superior de apropiación de la teoría al ser aplicada en la solución de un problema real en su campo profesional.

**Vigente:** La búsqueda de la bibliografía que sustenta y fundamenta el marco teórico de la investigación, cubre las publicaciones digitales e impresas actualizadas sobre el tema, en un 60% son menores a los 10 años anteriores, no obstante, no sería pertinente que solo se consideren las investigaciones realizadas hasta 2010.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general**

Establecer un plan de mejora en la gestión administrativa de la Fundación Metrovía de la ciudad de Guayaquil que contribuyan a la mejora en la satisfacción de los usuarios

### **Objetivos específicos**

✓ Fundamentar las teorías pertinentes a la gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción a los usuarios de los servicios de transporte urbano.

✓ Diagnosticar las falencias en los manejos de los departamentos administrativos por parte de los mandos medios y su impacto en la calidad del servicio brindado.

✓ Implementar un plan de mejora al servicio de transporte público que propicie la satisfacción del usuario de la Fundación Metrovía.

## **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

En el marco del desarrollo global y de la sostenibilidad de las ciudades se busca un plan más competitivo para el sistema de transporte que se desarrolla dentro de cada localidad, es por esto que la ciudad de Guayaquil establece al servicio de transporte Metrovía como un diseño competitivo en torno a los sistemas de buses establecidos por muchos años en la ciudad.

La presente investigación se enfoca a estudiar y proponer un proceso administrativo donde todos sean capaces de alcanzar los objetivos propuestos, bajo una dirección encaminada al mejoramiento continuo del personal de apoyo, en donde los recursos son distribuidos y empleados de manera óptima, logrando así una ventaja competitiva.

La utilidad práctica de este trabajo de investigación se constituye en una contribución a la gestión administrativa, que mejora las funciones del departamento administrativo, favoreciendo un mejor servicio de transporte público urbano y por consiguiente lograr la satisfacción del usuario del servicio.

En el diagnóstico de la presente investigación que se desarrolla en el capítulo 3, se manejan metodologías de la investigación, específicamente los tipos de investigación descriptiva, explicativa y correlacional y se completan como las técnicas de la observación y la encuesta que se aplican a la población objeto establecida. Los resultados se obtienen mediante el análisis y procesamiento de la información y son la base sobre los cuales se plantea la alternativa de solución a la problemática planteada. La relevancia social del presente estudio se relaciona con lo que se establece en el Plan Nacional de Desarrollo, Toda una Vida, es decir al beneficio que obtienen la sociedad en torno de esta.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **Antecedentes históricos**

A partir de los años ochenta y con mayor fuerza en los años noventa, las economías latinoamericanas se han desarrollado en torno a diferentes prácticas con los diferentes tipos de gobiernos a los cuales se han aferrados, derecha, izquierda y centro con énfasis en la mejora de su desarrollo local y social, una de las prioridades en torno macro siempre ha sido la movilidad humana y el servicio de transporte público, a su vez se ha determinado la intervención del estado y un mayor énfasis en los comportamientos mercantiles de las economías, así mismo el bienestar social. (CEPAL, 2016).

En cada uno de los países el transporte urbano se encuentra en este contexto varias situaciones críticas:

- Un manejo efectivo de políticas públicas efectivas.
- Manejo de recursos de manera efectiva.
- El uso de leyes atractivas para este mercado.
- Factibilidad de los recursos necesarios y suficientes.
- Formalidad en el proceso de sistemas administrativos y operativos.

Y finalmente, debe acostumbrarse a las nuevas estructuras de viaje y la cobertura de áreas más grandes con menor densidad de demanda. (CAF, 2015).

En estas circunstancias, hemos visto durante los últimos veinte años, una gran parte de los países latinoamericanos han experimentado un proceso relativamente persistente de crisis en sus sistemas de transporte, lo que ha derivado en la inestabilidad de sus servicios de transporte ofrecidos a los transeúnte creando un déficit del rendimiento del sistema además las pérdidas de clientela, en aumentos de costos y tarifas, el pésimo servicio al cliente,

la inestable organización, los planes de inestabilidad y el daño en sus unidades. (CAF, 2015)

Estos factores micro y macro afectaron seriamente el transporte vigilante de las poblaciones latinoamericanas. Mediante los avances indiscriminados en la motorización, se ha producido el crecimiento de los transportadores informales y la recaída en la factibilidad del transporte público, las explosiones financieras de los cirujanos de transporte y el declive de la clase evacuadora. (Figuerola, 2015).

## **Antecedentes teóricos**

### **Características esenciales de la transportación urbana**

Durante los procesos de cambios que viven las ciudades de Latinoamérica se debe considerar a imagen urbana que consiste en el examen de la forma, así mismo aspecto y composición de la ciudad. Esto acoge a una apreciación de sus datos característicos actuales, de sus procesamientos y de sus expectativas para detectar las jurisdicciones y los aspectos que requieren intervención. La misma costumbre puede practicarse a nivel general, es decir, de toda una localidad o población, ya sea pequeña o grande, o puede practicarse a nivel de suburbio o ciudad, en generalidades la cualidad de una Localidad es derivado de las características del medio físico – natural y del terreno. (Valdivia, 2014)

La personalidad pública de una población es la superposición de muchas comparaciones individuales o una serie de viñetas públicas negociadas por los consejos. Estas placas son necesarias para que el sujeto actúe correctamente en su entorno. Hay otras aldabas que inciden en la inalienabilidad, como la materialización social de un sector, su gala, su calidad de vida e incluso su prestigio. (CAF, 2015)

También se especifican los datos que forman parte de la cinta de la capital: senderos, raspa, barrios, nódulos y límites. (Figuerola, 2015).

- Senderos: Estos son canales que el observador normalmente sigue oportunamente. Estos pueden estar juiciosos por tierras, orillas, rejonos de comercio o direcciones férreas. Para muchas personas, estos son los integrantes que predominan en su talla.

- Barrios: Cullos componentes lineales que el observador no usa tampoco consideran como itinerarios. Estos son los extremos entre dos temporadas, divergencias lineales en continuidad, equivalentes como costas, trancos a nivel, bordes de desarrollo, vallados. (CAF, 2015)

- Barrios: Son aquellas circunscripciones territoriales más pequeñas que están formadas por manzanas definidas en sectores importantes de una ciudad.

- Nódulos: Son aquellos puntos necesariamente estratégicos que funcionan como referencia para los diferentes planes, son reconocidos como fuentes descritas en sectores claves de la ciudad, se los conoce como aquellas arterias comerciales. O los nódulos pueden ser simplemente aglomeraciones cuya magnitud se debe a que son la condensación de un determinado hábito o atributo físico, como un paradero adonde se reúne la gente o un pueblo vallado. (CAF, 2015)

La logística con la cual el consorcio Metrovía establece la necesidad de establecer puntos, rutas y servicio se basa en las necesidades poblacionales, situación económica y del comportamiento del tráfico en los sectores de la ciudad de tal manera se busca establecer una ciudad conectada en torno a transporte terrestre como servicio para la comunidad.

## **Desarrollo sostenible de las ciudades**

Se comunicó que la economía urbana está constituida como un subsistema del método general formado por la crematística de la calidad, que es la ecología. Se dice que, por tanto, para que la crematística humana sea sostenible por sí misma, debe limitarse a los comienzos de la crematística de la ralea. El futuro de la entidad dependerá de nuestra inteligencia para sustentar y

compensar las organizaciones y listas vitales de la biosfera. (Fernandez y Gutierrez , 2013)

Se dice que el jaleo por la sostenibilidad regional es uno de los acontecimientos más positivos porque ofrece la verdad actual, aun de faz al sumario que da la rotura del orbe en el que estamos inmersos. Está a ultranza osada con la sostenibilidad, lo que amerita para lo cual la urgencia de cumplir una lista de situaciones institucionales, sociales, físicas, etc. (Bermejo y Nebreda, 1998)

A pesar de la imprecisión del conocimiento, contiene características positivas asaz importantes: •

- Enfatiza la urgencia de recabar finalidades sociales, en espacio de finalidades personales reflejadas en la querella, como enfatiza el reformismo imperialista. (Lijó, 2011)

Tiene un marcado grafema de solidaridad intra e intergeneracional.

- Establezca topes al alza
- El ademán de pueblos y localidades sostenibles
- El ademán por la sostenibilidad regional es uno de los acontecimientos más positivos que ofrece la existencia actual, de faz al progreso de corrupción del globo en el que estamos inmersos. También es un claro modelo de que la sostenibilidad requiere que se cumplan las solicitudes sociales que acabamos de gozar. Cabe lucir varias características de este balance:

- Fuerte atolladero con la sostenibilidad.
- La querella de decisión local como el centro más adecuado para lograrlo.

- La maternidad de que para acceder la sostenibilidad (que nos remite a nuestra referencia con el memorial físico), es urgente reanimar la inmovilidad y cohesión de las asociaciones. (Bermejo y Nebreda, 1998).

Uno de los procesos que la ciudad ha vivido con bastante rapidez es el crecimiento poblacional y el aumento de la demanda de servicios públicos manteniendo para esto una actualización de las necesidades en torno a la satisfacción de los pobladores.

## **Transporte público masivo**

La maniobra en las poblaciones debe ser sostenible, teniendo en cuenta los quebraderos de cabeza de adulteración en las localidades y la creciente dificultad por el vuelco climático. Una charnela más evidente requiere un sistema de transporte público más prolongado y avanzado, una borradora urbana en la que el manejo sea una antelación y una colonia que favorezca la parranda y el ciclismo, así como un aumento miembro acorde con la adaptación de transporte. (Cervero, 2002)

Un procedimiento de transporte público de ferrocarril pesado es un método de transporte público que utiliza trenes de alto poder, con automóviles eléctricos, que operan en derechos de golpe especiales, generalmente sin peldaños a escalón, con terminales de tablada reincorporación.

El metro es el linde internacional más común para el transporte público lugar de trenes desordenados, sin embargo, aún se aplica comúnmente a los procedimientos de trenes soporíferos aéreos. Son la manera más semblante de transporte público masivo por kilómetro cuadrado, empero tienen la veterana efectividad teórica. (CAF, 2015)

Un procedimiento de transporte público de tren ligero (Lrt) es un sistema de tren eléctrico metro, que se caracteriza por su mano para trabajar coches unipersonales o trenes ajustados, a lo largo de derechos de dirección simples, a ras del firme o normas aéreas, o en el metro, o, ocasionalmente, en las vías, y para atropar y entibar pasajeros a grado de regla o en el adoquinado de los forcaces. Los sistemas LRT incluyen tranvías, no obstante, una diferencia principal es que los tranvías a menudo operan sin un derecho de umbralado

particular en el cabotaje mixto. (Sustainable Urban Transport Project) Sistema Bus Rapid Transit (BRT) en América Latina (CAF, 2015)

El sistema de transporte público efectivo debe contener lo siguiente:

- Integración modal
- Refugios y estaciones cómodos
- Excelencia en el servicio al consumidor
- Abordaje y descenso rápido
- Sofisticada identidad de marketing
- Una eficiente recolección de tarifas
- Tecnologías limpias de autobús (CAF, 2015)

Si adecuadamente los procedimientos BRT siempre incluyen algún tipo de derecho de paso específico para los colectivos, las aplicaciones que consideramos principalmente son: buses números. Es factible que se requieran ejes para colectivos o socavones aventajados para cruzar por algunos medios de las localidades, sin embargo, en muchas capitales en desarrollo, no habrá meollos habitables para decantaciones de grandes niveles. (Sustainable Urban Transport Project) (Naranjo, 2014)

Si correctamente los procedimientos BRT siempre incluyen algún tipo de derecho de sainete especial para los colectivos, las aplicaciones que consideramos principalmente son: buses vigilantes. Es practicable que se requieran railes para Colectivos o agujeros altos para transcurrir por algunos ombligos de las localidades, empero en muchas localidades en desarrollo, no habrá meollos vacantes para partidas de grandes niveles. (Figueroa, 2015)

En el ámbito del transporte público se han descrito distintos “niveles” de BRT, desde el más simple incluso el “BRT completo” o “Full BRT”, que reúne todas las características de un método de este don nadie. En general, un sistema BRT debe ser aquel que incluya no solo la tierra de una infraestructura para buses, sino igualmente un sistema operativo, comercial y de aseos que lo

complemente. (Rogat, Planificación e implementación de un sistema de Bus Rápido en América Latina, 2009) (Naranjo, 2014)

Se mantiene como una necesidad el mantener un tipo de transporte competitivo y ajustado a las diferentes necesidades, incluyendo también así la movilidad para aquel grupo vulnerable de la ciudad para la cual debe tener como prioridad su acceso a los servicios de transporte.

### **Infraestructura**

Los edificios: Los sitios de ajeteo dedicados son vitales para el mantenimiento del medio de transporte y el monitoreo adecuado del sistema por parte de los operadores, y el núcleo de cuidado es adonde se monitorea el funcionamiento del método a través de sistemas de cablegrama liberales. (Naranjo, 2014)

Se dice que una de las partes más indispensables en el proceso de operación del sistema de transporte se basa en torno a las necesidades satisfechas de cada uno de los usuarios. Carriles (vías) exclusivos (CAF, 2015)

Para conseguir esto, es completamente preciso producir alguna faceta de medición física entre los canales BRT y el excedente del tráfico. No puntada con señalar el riel con viñeta, no obstante, en localidades como Londres los rieles colectivos son rojos y son válidos por el remanente del cabotaje. Esto solo es opcional porque los raíles de colores se han complementado con un enredado sistema de cámaras de observación del tráfico. La guisa más sencilla de efectuar esta observación es situar los separadores físicos en la rama entre los barrones.

Un aspecto esencial de estos factores es que, pero, su calidad frontera permite a los medios de transporte manar de su carril en una emersión o en cualquier situación en la que se altere el habitual funcionamiento del procedimiento. Otro aspecto a darle vueltas a la cabeza es el material con el que está levantado el distinto riel. Dado que los autobuses del procedimiento Brt son en rebosantes hechos transportes articulados, el yugo que ejercen sobre la faz es mucho máximo que el de otros medios de transporte.

Además, el cabotaje de estos transportes es permanente y por tanto se debe rendir un terrenal adecuado. La alternativa generalmente enchufista es el mortero en las paradas y el asfalto en las calles, no obstante, se requiere un despacho adecuado en el contexto y necesidades de operación del que se va a planificar. En los acontecimientos en que se construye un procedimiento Brt empero se mantienen las recorridas actuales, es completamente inevitable reforzar la carrera actual. Este es uno de los prismas que, de no abordarse aceptablemente, tendrá consecuencias harto repulsas sobre el beneficio del procedimiento, la historia útil de los medios de transporte y la prestación del ministerio en general.

Esto está diseñado para completar la unión de direcciones en el procedimiento y deber la competencia de sujetar recorridas "aceleradas" en el método. Normalmente se construye con riel de camino en la estación, luego todo depende del gálibo activo que se vaya a disfrutar. Una disyuntiva adicional es la de las llegadas totalmente separadas físicamente, generalmente en el segundo firme o en dependencias subterráneas. Sin embargo, esto se hace como última solución cuando el contexto no permite un funcionamiento adecuado con brazales de nivel. (Naranjo, 2014)

Como se sabe además de las normas ya conocidas se establece las normas técnicas necesarias para que el sistema de transporte se ejecute de una manera efectiva considerando el entorno del desarrollo de cada una de sus operaciones.

## **Estaciones**

Las estaciones sirven netamente como puntos de traslado necesarios para los individuos que prestan movilidad dentro de cada ciudad.

- Se utilizan estaciones en puntos estratégicos en arterias principales que permitan movilidad efectiva.
- Las estaciones son cuantiosas: esto requiere que los transportes incluso tengan una plataforma cuantiosa, lo que asimismo es

más económico en los colectivos. Las terminales cuantiosas se utilizan para propiciar el procedimiento exclusivo de las estaciones (no de otras áreas del corredor) para erguir y bajar del autobús. Además, el paso al colectivo se facilita en extremo a los favorecidos discapacitados que tendrían dificultades con otro tipo de épocas adonde hay orilla o gradas.

- Las terminales cuentan con torniquetes para aparecer y manar del uso: esto permite a los favorecidos efectuar su tasa afuera del transporte (lo que aumenta la rapidez del sistema) y pueden donar sin reparar volantes adicionales.

- Las estaciones están “cerradas”: las paradas tienen “techos y paredes”, lo que facilita la ayuda de los afortunados contra las tempestades del momento y facilita la suspensión de medios de transporte en motivos específicos para ensimismarse pasajeros. Sin embargo, esto hace que el confuso sea más costoso.(Naranjo, 2014)

Como parte de la toma de decisiones de los administradores de este sistema se mantiene como necesidad satisfecha la implementación de tecnología de punta de tal manera esta se ejecuta de una manera óptima aplacando ciertos aspectos no establecidos por diferentes grupos.

### **Terminales y patios**

Las paradas en diferentes puntos y terminales son un elemento adicional que es aprovechado por todos los usuarios como puntos estratégicos para su movilidad, de igual manera las ciudades toman a estos elementos como puntos comerciales o de igual manera puntos turísticos.

Cabe recalcar que la función principal de las paradas y terminales es recibir, trasladar, abordar y distribuir a los usuarios de una manera eficiente sin que ellos tengan que salir de la misma y asumir nuevos costos.

Una solución que se ha expugnado para el desarrollo de estaciones terminales es lograrlas de manera conjunta a través de gracias con laboras

ausentes, adonde el fabricante provee la infraestructura de la terminal y la integra en su genuino avance comercial del cual puede demoler los lucros. (CAF, 2015).

Como las estaciones terminales asimismo son un espacio de alto tráfico, pueden llevar como “centros administrativos” adonde se pueden verificar trámites (pagos, peticiones) encuadrados al municipio o a los empleos públicos. Es asaz favorecerte para el borde público y los adjudicatarios.

Se basa también en tener en cuenta con una serie de monitores que rastrean permanentemente a los buses y labores de las paradas terminales y, en ocasiones, lo sucedido dentro de los vehículos. (Naranjo, 2014)

En base a la seguridad tanto de los choferes como de los pasajeros se establece la forma de cuidar a cada uno de los usuarios internos y externos de este servicio de tal manera garantiza el derecho a la seguridad.

## **Operaciones**

En base a un elemento sustancial de la efectividad de un método de transporte completo es la definición de un plan activo detallado, que determina el correcto funcionamiento del sistema, así como cómo se configurarán las rutas y las tácticas acogidas para atrapar trabajar con la idoneidad necesaria. Este cometido es profundamente complicado y requiere importaciones bastante estudiadas para conciliar la legión de transportes perentorios en esos momentos del día en que el tráfico es pesado en ciertos recorridos y horas, aunque no es solo el dato de suscripción elevación o no, y si los agraciados lo harán. . úselo con apego o animosidad.

Uno de los aspectos principales además para analizar es mantener una propuesta de calidad dentro del sistema de transporte urbano que permita a los individuos transportarse en vehículos que cumplan con los diferentes estándares de calidad, con el cual se mejora un estándar que debe estar en consideración en los gobiernos.

El método de transporte parece más tolerante, en verdad es el sistema "finalizado" el que resulta ser más impreciso dado que se determinan criterios específicos de representación para los usufructuarios que lo pagan, porque la prestación del servicio se define en recital de criterios puramente. técnico y la aclaración de uno u otro operador se pedestal en el accésit.

La agravante del servicio de alimentos es que requiere más transferencias. Existen múltiples valoraciones entre los expertos en cuanto a la efectividad de un modelo u otro (entre directo y alimentado), por lo que es necesitado examinar la posición de cada localidad para tomar una intrepidez sobre la fase más acertada de prestar el servicio. (Rogat, Planificación e implementación de un sistema de Bus Rápido en America Latina, 2009) (Naranjo, 2014)

Se mantiene como base necesaria la ejecución de espacios de intercambios los cuales permita a cada uno de los usuarios moverse más rápido de manera segura.

### **Terminales de integración**

Es el contenido físico adonde se ubican las recorridas de los autobuses de obligación (buses pequeños que llevan a los usuarios a paradas y terminales) y autobuses de suscripción inteligencia (colectivos de gran extensión que van desde la estación precedente al terminal) .su recorrido en cada circuito asignado). Cada terminal de integración tiene una parada de integración que permite a los usuarios donar a un colectivo de línea, un autobús de firmeza y viceversa. (Naranjo, 2014)

Se ha buscado en Guayaquil hasta el momento 4 terminales de integración planificadas en puntos clave y estratégicos para garantizar un servicio óptimo.

### **Infraestructura**

La terminal cuenta con las siguientes áreas:

- Mantenimiento
- Estacionamientos
- Talleres
- Comercio
- Vías Internas
- Administrativa (CAF, 2015)

## **Fundamentos de la administración**

Según Clushkov, (1999) Es un dispositivo que organiza y realiza la transformación, recibe la información del objeto de dirección, procesa y la transmite bajo la forma necesaria para la gestión, realizando este proceso continuamente.” (pàg. 134)

“Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a lo demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana” Y contrapone esta definición con la que da sobre la organización como: “la técnica de relacionar los deberes o funciones específicas en un todo coordinado” lo indicado por J. D. Monney & O" Donnel, (2000) indica que, “Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a lo demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana” (pàg. 12). Y contrapone esta definición con la que da sobre la organización como: “la técnica de relacionar los deberes o funciones específicas en un todo coordinado” (pàg. 56)

“El empleo de la autoridad para organizar, dirigir, y controlar a subordinados responsables (y consiguientemente, a los grupos que ello comanda), con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa” mencionado por Tannenbaum, (1987), (Pàg. 88)

Fayol, (1987) menciona que la administración: (Considerado por muchos como el verdadero padre de la moderna administración) dice que “administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar” (pàg. 17)

Morsten Max, (1998) la concibe como “Toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad positiva”, “es un ordenamiento sistemático de medios y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito”, (pàg. 33)

### **Gestión administrativa: funciones y procesos**

Para González, Viteri , Izquierdo , y Verdezoto, (2020) la gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

**Planificación:** es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.

**Organización:** consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados.

**Dirección:** Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.

**Control:** Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones. (Pàg. 28)

La gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo. Hay varias funciones que desempeñan los directivos en el proceso de gestión organizacional, como pueden ser:

- Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
  - Supervisar la ejecución del presupuesto de la empresa.
  - Elaborar programas de capacitación del personal.
  - Preparar los planes de ventas, marketing, etc.
  - Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión del personal.
- Selección de los planes de las diferentes áreas, departamentos, o secciones.

### **Origen de la satisfacción del cliente**

En la antigüedad se habla que el cliente siempre tiene la razón en los mercados, desde la década de los noventa que ubican al cliente y las necesidades como principios en las decisiones de los negocios, ya que dependes del cliente vender tu producto o servicio. Las definiciones de satisfacción del cliente también pueden ser diferentes en su nivel de especificidad.

“Comúnmente se ha empleado niveles que incluyen la satisfacción con un producto, con una experiencia de consumo, con una experiencia de decisión de compra, con el personal de venta, con una tienda etc.” (Seto Pamies , 2004, pág. 54).

En la actualidad la satisfacción del cliente involucra distintas disciplinas y diferentes enfoques, ya que todas las organizaciones se enfocan en satisfacer al cliente ya sea con algún producto o servicio, gracias a ellos podemos cumplir con los objetivos y las metas propuestas de la organización.

Se dice que satisfacer al cliente es el éxito para los negocios, en donde cliente feliz significa clientes leales y negocios en crecimiento. Gracias a las innovaciones y al progreso de las nuevas tecnologías se dio la oportunidad de abrir caminos en el mercado empresarial.

La comparación que hace el cliente de un producto o un servicio los resultados de aquella igualación pueden cambiar el estado de ánimo de la persona que ofrece dicho producto y servicio. (Chiavenato, 2001)

### **Satisfacción al cliente**

La satisfacción del cliente es un concepto referente al marketing ya que implica al gusto que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha sido adquirido o consumido.

La satisfacción de un cliente también se puede definir como el nivel de estado de ánimo de un individuo comprobando el rendimiento percibido de un producto o servicio con las expectativas del individuo, esto quiere decir que toda empresa debe tener como objetivo mantener satisfecho al cliente.

La satisfacción del cliente ha tenido una evolución en las últimas décadas debido a los avances tecnológicos que gracias a estos cambios nos permiten comunicarnos de una mejor manera.

Debido a estos cambios las empresas deben adaptarse de una mejor manera, ya que deben enfocarse en satisfacer las necesidades del consumidor.

Se habla que la satisfacción del cliente es importante para el ámbito empresarial en donde será un activo para la empresa debido a que volverá a utilizar el servicio o el producto, y así el cliente dará su informe con respecto a la empresa, y gracias a esto que resistiera a un aumento de los ingresos para la empresa.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

##### **Breve reseña historia Transporte público Metrovía de la ciudad de Guayaquil**

En el 2000 el alcalde consciente del problema de transporte y cambios climáticos tomo la decisión de desarrollar proyectos ambientalmente sostenibles y socialmente responsables que apunten a la reducción de las emisiones de los GEI12

Con el aporte de técnicos de Curitiba, Bogotá y Argentina, además de técnicos locales, a través del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, se inicia el planeamiento de este nuevo sistema de transporte masivo. Los criterios básicos establecidos por la alcaldía al asumir el manejo del transporte para la ciudad fueron:

- Concesionar a los transportistas históricos de cada sector involucrado para cada troncal, pero sin financiar ni avalar la adquisición de buses.
- No intervenir en la regulación de la tarifa, ni subsidiarla. Ésta es determinada por el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre.
- Exigir cumplimiento de tarifas con beneficios para NIÑOS, ANCIANOS Y PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA.
- Proveer infraestructura necesaria para la implementación del Sistema de Transporte Metrovía.
- Crear un ente regulador que controle y regule la Operación del Sistema Metrovía: Fundación Metrovía
- Concesionar las diferentes actividades de la operación del sistema.

- Decisión de implementar un sistema basado en un modelo BRT.
- Con estas condiciones se firmó un Convenio con la FETUG (Federación de Transportistas Urbanos de Guayaquil), quienes aceptan participar y financiar las unidades requeridas para cada etapa.
  - Financiación de la CAF para construir la Infraestructura de las 3 (TRES) primeras troncales por un valor total de US\$105'000 millones: 65% financiado por la CAF y el 35% financiado por la M.I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL

Se buscó una alternativa para mejorar el Sistema de transporte público y se analizó los siguientes beneficios del Sistema Tronco Alimentado BRT (Bus rapid Transit):

El Transporte Masivo BRT es una oportunidad para reducir la marginación de los más pobres.

- Desestima el uso del vehículo particular y fomenta el uso del transporte masivo.
- Contribuye a contrarrestar el deterioro de la calidad de vida urbana
- Aumenta la conciencia pública del bien común prima sobre el particular
  - Mejora la eficiencia energética
  - Mejora las áreas de servicio de peatonización en los alrededores de las paradas
- Ordena la infraestructura destinada a transporte público con carriles exclusivos y paraderos definidos
  - Ahorra combustible
  - Elimina la sobreoferta de buses
  - Disminuye la edad promedio de los buses
  - Reduce emisiones de GAI a la atmósfera, buses con motor Euro III

- Controla la generación de desechos
- Disminuye los niveles de accidentalidad
- Bajos costos económicos
- Oferta de buses definida por demanda
- Regula la contratación de los chóferes en beneficios sociales, salud
- Mejor tratamiento a los usuarios
- Reduce posibilidades de asaltos
- Regula el uso de suelo
- Genera empleo
- Mejora la organización institucional
- Mejora la infraestructura de la ciudad

Troncal 1: Guasmo – Río Daule. - Inicio de actividades el 30 de Julio del 2006 (operación parcial, que se incrementó hasta alcanzar toda la troncal durante el primer mes) (32.2 Km. de recorrido)

Cuenta con 2 Terminales de Integración y 33 paradas que recorren la ciudad en sentido Sur-Norte, partiendo de la Terminal Guasmo, sobre la Av. Raúl Clemente Huerta. El recorrido continúa por la calle Adolfo H. Simmons, Av. Roberto Serrano hasta llegar a la Av. Domingo Comín, que cambia de nombre a Eloy Alfaro. Los buses articulados ingresan al centro de la ciudad por la calle Pedro Carbo hasta Tomás Martínez, donde se desvían para llegar al Malecón Simón Bolívar y desembocar por el túnel a la Av. Pedro Menéndez Gilbert, para terminar en la Av. Benjamín Rosales, donde está ubicado el Terminal de Integración Río Daule.

El regreso en sentido Norte-Sur se lo realiza sobre las mismas calles, con una bifurcación en el túnel que desemboca en la calle Boyacá hasta llegar la calle Olmedo, donde se desvía para llegar a la calle Chile. Ambos sentidos vuelven a unirse en la Av. Domingo Comín (Parada Caraguay) hasta llegar a la Terminal Guasmo.

Troncal 3: Troncal Bastión Popular- Centro. - Inicio de actividades en diciembre del 2007

- 65 articulados
- 75 alimentadores
- 30 km de recorrido
- 25 paradas
- Integración con Troncal Guasmo – Rio Daule en Parada IESS.
- Consorcio METRO BASTION

Beneficios sociales de sistema brt en las dos troncales antes mencionadas

Más generación de empleo (infraestructura, guardias, boletería, choferes, locales comerciales, etc.)

- metrobastiion 407 funcionarios
- Metrovía 16
- metroquil 300 fibra optica 6
- itor 280 semaforos 17
- limpieza 40
- locales comerciales / islas 64
- guardias 140 publicidad 10
- subtotal 1167 subtotal 113

Haciendo una comparación entre los dos sistemas de Troncales tenemos el siguiente análisis:

El sistema Metrovía genera cerca de 1.299 puestos de cometido directos y transporta en torno a 319.999 pasajeros / día, realizando 0,0042 puestos de trabajo por usuario.

El método convencional utiliza 1,19 pilotos por colectivo más automáticos, limpieza, etc., es hacia 1,49 sitios de labor por autobús y transporta hacia 599 pasajeros por día de autobús, resultan en 0.0025 plazas de trabajo por pasajero transportado.

Esto significa que lo que conocemos como sistema Metrovía genera más trabajo por usuario transportado que el sistema formal convencional.

### **Paradas de integración**

Estos son los sitios físicos para admitir a los pasajeros que utilizan autocares grandes y los que brindan excusados a través de autobuses de avío en los alfores de la villa de Guayaquil.

### **Troncales**

El sistema de la Metrovía está integrado de 3 Troncales: La 1era Troncal esta ubicada en el Guasmo – Terminal Río Daule, la segunda Troncal es la llamada 25 de julio – Terminal Río Daule, y la tercera Troncal se sitúa en Bastión Popular-Centro Urbano.

#### **Troncal 1 “Guasmo – Terminal Río Daule”**

Fue la 1era troncal en comenzar su operabilidad. Es el recorrido que inicia en la terminal de integración denominado El Guasmo, ubicada en Andec, luego sigue el camino por: Avenida Domingo Comín, Eloy Alfaro, Rocafuerte, Tomás Martínez, pasa por el malecón, túnel San Ana, cerca por la avenida Pedro Menéndez Gilbert hasta llegar a la terminal de integración del Río Daule.

#### **Rutas alimentadoras de la Troncal 1**

Para impacto del presente trabajo se presentará el recorrido de las líneas alimentadoras exclusivamente de la Troncal 1, que es el propósito de tratado. Sector Norte, Ruta Alborada Salida: Terminal Río Daule - Av. Antonio Parra - Av. Agustín Freire - Av. Rodolfo Baquerizo

1	Av. Gabriel Garces, Av. 1C NE, Av. Isidro Ayora
2	Retorno: Av. Isidro Ayora, av. Benjamín Carrión - Av. Rodolfo Baquerizo - Av. Agustín Freire - Av. Antonio Parra - Terminal Río Daule. Sector Sur, Estela Maris - Pradera
3	Salida: Terminal Guasmo - 21 CJ 51F SE - Av. Galo Plaza - Calle 49 SE. - Av. Domingo Comín - Parada Pradera 2 - Redondel de Av. Pío Jaramillo - Av. Domingo Comín – Av. Cacique Tomalá.
4	Retorno: Av. Domingo Comín - Parada Tulipanes - Av. Domingo Comín - Redondel, Calle 47 SE. - Av. 10B SE. - Av. Galo Plaza, 21CJ. 51F SE - Terminal Guasmo Sector Norte, Ruta Guayacanes
5	Salida: Terminal Río Daule - Av. Antonio Parra - Av. José Ma. Egas - Av. Rodrigo Icaza - Av. Presidente Luis Tamayo - Autopista TTP - Calle 18 NE.
6	Retorno: Calle 18 NE. - Dr. Teodoro Alvarado - Av. Presidente Luis Tamayo - Av. Rodrigo Icaza - Av. José Ma. Egas - Av. Antonio Parra V. - Terminal Río Daule. Sector Sur, Ruta La Playita
7	Salida: Terminal Guasmo - Av. Raul Clemente Huerta - Av. Abdón Calderón Av. Cacique Tomalá.
8	Retorno: Av. Cacique Tomalá - Av. Abdón Calderón - Av. Raul Clemente Huerta – Terminal Guasmo. Sector Norte, Ruta Samanes
9	Salida: desde terminal Río Daule – Av. Antonio Parra Velasco – calle 20B NE – Av. Isidro Ayora – Av. Dr. Francisco Rizzo – Av. 1B NE.
10	Retorno: Av. 1B NE – calle 20 C - Av. Isidro Ayora - calle 20B NE – Av. Antonio Parra Velasco – Terminal Río Daule.
11	Av. Gabriel Garces, Av. 1C NE, Av. Isidro Ayora

## Visión

Ser una alternativa ágil, confiable y segura con una renovación permanente de servicios, encaminada a atiborrar las exigencias de la localidad.

## Misión

Regular y controlar el sistema de transporte público municipal de Guayaquil, idealizando la calidad de servicio y la efectividad con la que es llevada a cabo.

## Logotipo



Figura 1: Logotipo Metrovía  
Fuente: Fundación Metrovía

## Organigrama del Transporte público Metrovía

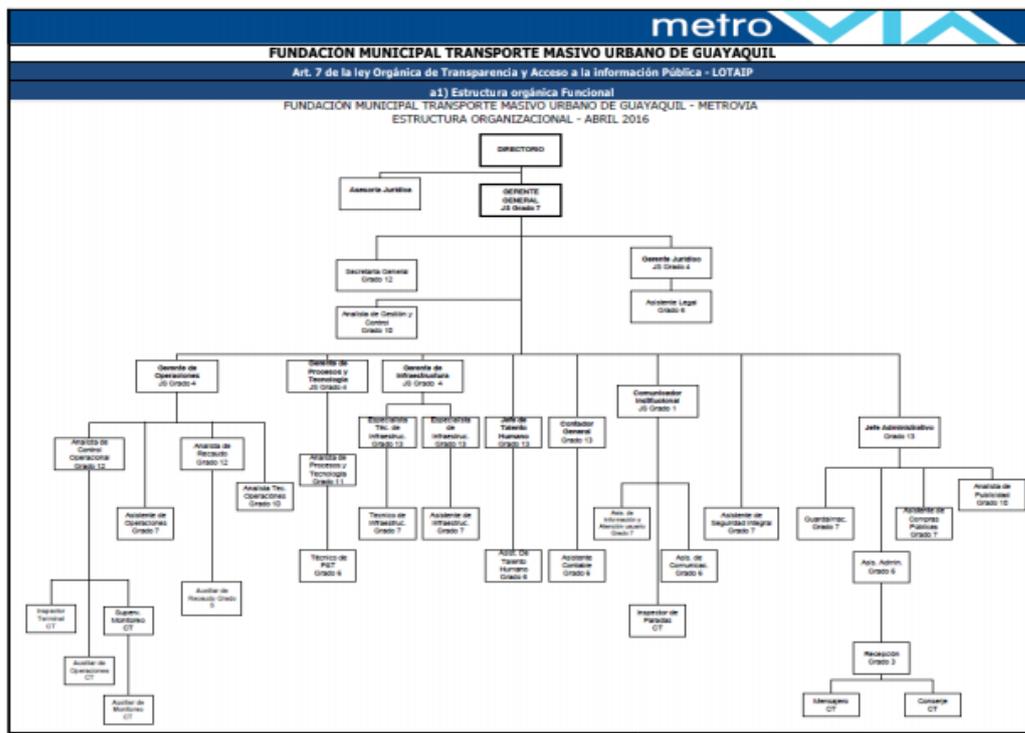


Figura 2: Organigrama Metrovía  
Fuente: Fundación Metrovía

## FODA del Transporte público Metrovía

### Fortalezas

- Flota con tecnología de punta
- Instalaciones en lugares estratégicos de la ciudad.
- Tecnología de punta en términos de pasajes que no tengan que usar efectivo.
- Seguridad dentro de sus unidades
- Sistema de vigilancia

- Seguridad en cada una de sus paradas.
- Choferes con licencia Tipo E

#### Oportunidades

- Monopolio de transporte
- Rutas insatisfechas
- Extender horario
- Número de unidades.

#### Debilidades

- Mantenimiento de unidades
- Pasajeros despreocupados
- Inasistencia efectiva ante daños

#### Amenazas

- Aerovía
- Buses ecológicos de primer mundo
- Tráfico

### **Principales competidores**

Taxis formales

Taxis informales

Buses urbanos

### **Principales clientes**

Ciudadanos Guayaquileños en rango de edades desde los 8 años entre los 35 comprendiendo como mayor factor representativo a estudiantes de escuelas, colegios, institutos y universidades, además personas con actividad laboral en los diferentes puntos de la ciudad.

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

**De campo:** el cual ayuda a estudiar el sector donde se llevará la investigación, de este modo se busca conseguir la situación más real posible.

**Cuantitativa:** Se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos basados en la medición.

### Tipos de Investigación

Cuadro 2		Tipos de investigación	
Descriptiva	Explicativa	Exploratoria	De Campo
<p>La realización de este tipo de investigación se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental. (BERNAL, 2010, pág. 2)</p>	<p>Se encarga en buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa y efecto sus resultados constituirán el nivel de conocimientos. (ARIAS, 2012, pág. 3)</p>	<p>Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos. (ARIAS, 2012)</p>	<p>Se trata de la acogida de apuntes directamente de los sujetos afectados, o de la sinceridad adonde ocurren los eventos, sin accionar ni controlar variable alguna (ARIAS, 2012, pág. 9)</p>

Autor: Cansing Coello Freddy Josue

Se utilizará el tipo de investigación de campo el cual ayudará a realizar la recopilación de datos directamente con los autores y así conseguir la situación más certera posible.

## **Población:**

Según Arias (2012) “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un numero finito o infinito de personas o elementos con características que pueden ser comunes para cuales podrán ser extensivas las conclusiones y recomendaciones de toda investigación” (p.81).

### **Población finita:**

Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. (ARIAS, 2012)

### **Población infinita:**

Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. (ARIAS, 2012)

La población que se va a investigar se encuentra en la troncal 1 (MetroQuill) troncal 2 (Metro Express) Troncal 3 (Metro Bastión)

Cuadro 3	Universo
Población	Muestra
<b>Director de la Metrovía</b>	1
<b>Gerente general</b>	1
<b>Recursos humanos</b>	10
<b>Choferes</b>	20
<b>Usuarios de 7:00(am) 13:00(pm) 18:00(pm)</b>	60
<b>Total</b>	<b>92</b>

Autor: Cansing Coello Freddy Josue

## Técnicas e instrumentos de investigación

Cuadro 4

Técnica	Técnicas e instrumento Instrumento
Entrevista	• Cuestionario
Encuesta	• Libreta de notas • Cuestionario

Autor: Cansing Coello Freddy Josue

**Entrevista:** Mediante preguntas dirigidas y abiertas a:

- Director
- Gerente General
- Personal de RRHH

Se busca conocer el nivel de satisfacción de laborar dentro de las instituciones y se buscará indagar cuales son los elementos externos que miden para la toma de decisiones dentro de esta organización, si se limitan dentro de los factores internos y externos, cuales les parecen relevantes y los planes de contingencia que existen en torno a los diferentes escenarios.

**Encuesta:** Esta técnica se aplicará para identificar los aspectos específicos sobre el estudio aquellos actores que intervienen directa e indirectamente con la investigación, al ser una técnica cuantitativa ayudará a obtener la mayor parte de datos, la recolección de datos se la realizará con preguntas cerradas dirigidas a los choferes y pasajeros de los buses de la Metrovía, considerando que las preguntas estarán construidas partiendo de las variables que ayudará a medir los objetivos.

Se busca establecer el nivel de satisfacción del servicio y de la misma manera si las decisiones tomadas por el cuerpo administrativo son acordes a la realidad que se desarrollan.

## PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN

Estos se establecen en función de cumplir con los objetivos específicos:

**1.- Diagnosticar las falencias en los manejos de los departamentos administrativos por parte de los mandos medios y su impacto en la calidad del servicio brindado.**

En base a los resultados de las encuestas el manejo de los elementos internos y externos dentro de las decisiones tomadas por el cuerpo administrativo de igual manera las limitaciones encontradas en cada uno de los procesos. Para la realización de las encuestas y entrevistas, se sigue la metodología siguiente:

- a) Definición de objetivos
- b) Diseño muestral
- c) Diseño del instrumento
- d) Ejecución de la encuesta y la entrevista
- e) Procesamiento de la información recolectada
- f) Análisis de los resultados de la encuesta
- g) Difusión del resultado



Figura 3: *Pasos para diseñar un cuestionario*

Fuente: <https://www.questionpro.com/blog/es/hacer-un-cuestionario-para-una-encuesta/>

**Implementar un plan de mejora alcanzable y realizable que mejoren las operaciones de la Fundación Metrovía.**

Para la implementación y elaboración del plan de mejoras a las operaciones se describen los principales pasos a seguir:

- a) Identificar el área de la mejora
- b) Detectar las principales causas del problema
- c) Formular el objetivo
- d) Seleccionar las acciones de mejoras
- e) Realizar una planificación
- f) Llevar a cabo un seguimiento

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. ¿Cómo calificaría Ud., su nivel de insatisfacción en torno a los servicios de transporte público que brinda la Consorcio Metrovía?

**Tabla 1**

Cuadro 5 1. ¿Cómo calificaría Ud., su nivel de insatisfacción en torno a los servicios de transporte público que brinda la Consorcio Metrovía?	Insatisfacción	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Alto	15	25%
Muy Alto	45	75%
Total	60	100%

Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

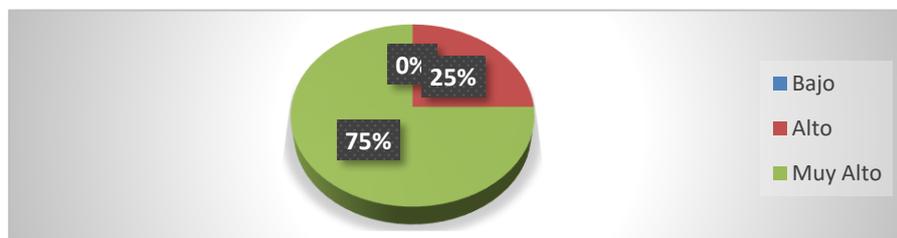


Figura 4: Nivel de Interés

Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

#### Análisis e interpretación

En torno a los resultados de las encuestas presentadas a los usuarios se evidencia la insatisfacción de los servicios de transporte del consorcio Metrovía, atribuidos a varios aspectos fundamentales, entre ellos el número de unidades, la aglomeración de las personas, la ventilación dentro de las unidades, sin contar el olor debido a la transpiración de las personas, a esto le podemos sumar la distancia que debe recorrer cada uno de los usuarios para llegar a las diferentes estaciones o destinos, la débil seguridad y a la restricción para el ingreso a cada

una de las estaciones ya que si no eres usuario recurrente no tienes la tarjeta de acceso por lo que cada persona debe adquirir o prestar una.

**2. ¿Si tuviera que dar una calificación a la calidad del servicio de transporte público que presta la Consorcio Metrovía, sería?**

**Tabla 2**

Cuadro 6 *Calidad del servicio*

2. ¿Si tuviera que dar una calificación a la calidad del servicio de transporte público que presta la Consorcio Metrovía, sería?	Frecuencia	Porcentaje
Muy Alta	2	3%
Alta	21	35%
Baja	37	62%
Total	60	100%

Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

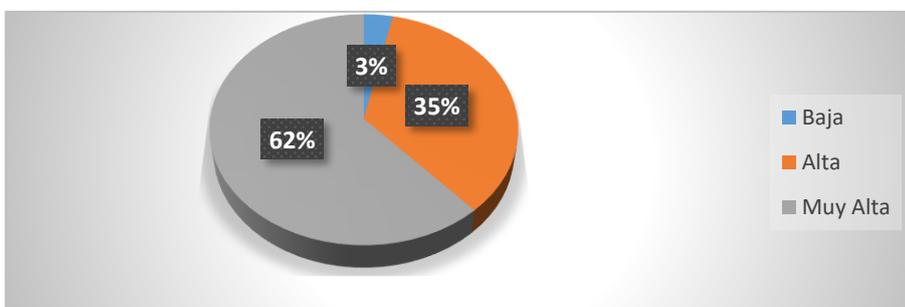


Figura 5: *Calidad de Servicio*

Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

**Análisis e interpretación**

Mediante la siguiente pregunta se evidencia el índice de como los usuarios consideran que es la calidad del servicio por el cual sienten que es de bajo rango ya que no utilizan el servicio como una opción de calidad sino porque se ven obligados a utilizarlos por el módico costo y por el cual la Alcaldía a monopolizado el sistema de transporte por las arterias principales de la ciudad, adicional a esto

indican que uno de los factores que predominan esta calificación es la mala organización, el poco número de unidades y el sofocarse dentro de la unidad.

**3. ¿Cree Ud., que quienes administran el Consorcio Metrovía deben tomar correctivos para mejorar la calidad del servicio público que presta a la ciudad?**

**Tabla 3**

**Cuadro 7**

**Administradores**

3. ¿Cree Ud., que quienes administran el Consorcio Metrovía deben tomar correctivos para mejorar la calidad del servicio público que presta a la ciudad?	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	63%
No	22	37%
Total	60	100%

Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

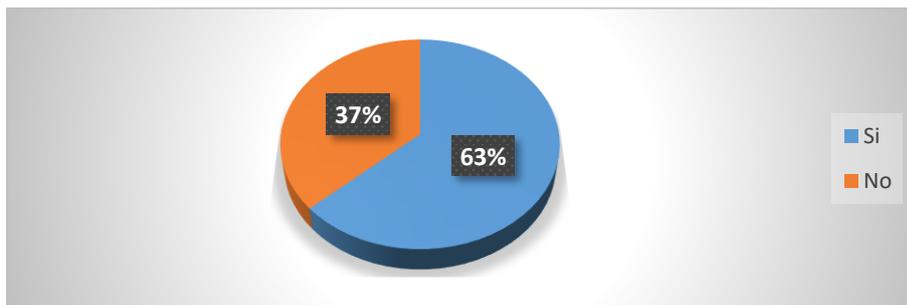


Figura 6: Administradores

Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

**Análisis e interpretación**

La administración de los procesos y procedimientos de toda organización juega un papel importante en torno a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, por el cual el éxito o el fracaso de este radica en la parte administrativa y

operativa de toda organización, ya que se debe tener en cuenta la importancia del trabajo en equipo, y como el administrador debe contemplar todos los elementos de la administración para contar con un éxito en su gestión.

**4. ¿A su criterio el Consorcio Metrovía, ha considerado realizar mejoras para lograr la calidad en el servicio de transporte urbano que brinda a la ciudad de Guayaquil?**

**Tabla 4**

**Cuadro 8**

**Procesos**

4. ¿A su criterio el Consorcio Metrovía, ha considerado realizar mejoras para lograr la calidad en el servicio de transporte urbano que brinda a la ciudad de Guayaquil?	Frecuencia	Porcentaje
Desconoce	32	53%
Conoce Poco	22	37%
Conoce	6	10%
Experto	0	0%
Total	60	100%

Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

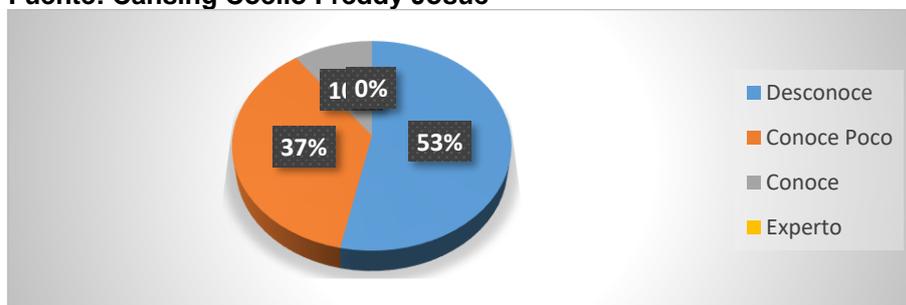


Figura 7: Procesos

Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

## Análisis e interpretación

Los usuarios del servicio desconocen de la existencia de mejora en la calidad de los servicios brindados por las unidades o por la administración del consorcio Consorcio Metrovía.

### 5. ¿Según su opinión cual es el nivel de compromiso que tiene la Consorcio Metrovía por brindar un servicio con calidad a los usuarios?

**Tabla 5**

Cuadro 9		Compromiso	
5. ¿Según su opinión cual es el nivel de compromiso que tiene la Consorcio Metrovía por brindar un servicio con calidad a los usuarios?			
	Frecuencia	Porcentaje	
Bajo	52	92%	
Medio	8	8%	
Alto	0	0%	
Total	60	100%	

Fuente: Cansing Coello Freddy Josué



Figura 8: **Compromiso**  
Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

## Análisis e interpretación

Durante el levantamiento de información concluimos que el 92% de los usuarios consideran que no existe compromiso por parte de la organización para mejorar cada una de las problemáticas que tiene el servicio dentro de la ciudad.

**6. ¿En que considera Ud., debería mejorar la gestión administrativa del consorcio Metrovía para poder brindar un servicio transporte público oportuno y de calidad?**

**Tabla 6**

Cuadro 10 *Mejora de procesos*

---

6. ¿En que considera Ud., debería mejorar la gestión administrativa del consorcio Metrovía para poder brindar un servicio transporte público oportuno y de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	57	95%
No	3	5%
Total	60	100%

---

Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

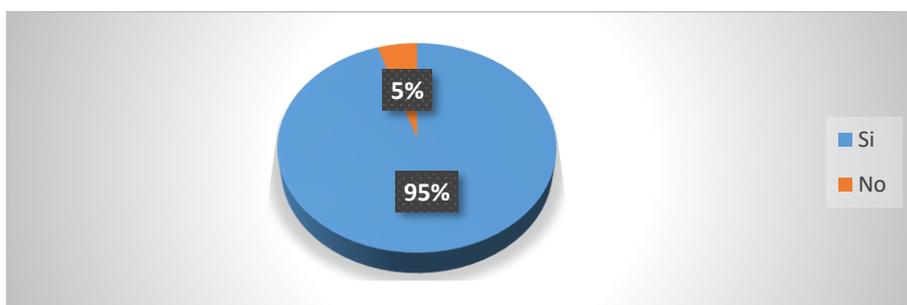


Figura 9: *Mejora de procesos*  
Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

**Análisis e interpretación**

El 95% de los usuarios encuestados están de acuerdo en la mejora de procesos administrativos para tener una calidad del servicio, además mejore en torno a logística y movilidad humana dentro de la ciudad de Guayaquil.

**7. ¿Cuál de las siguientes funciones (Planificación, Organización, Dirección y Control) considera Ud. que debe mejorar el consorcio Metrovía?**

**Tabla 7**

<b>Cuadro 11</b>		<b>Mejora de Funciones</b>	
7. ¿Cuál de las siguientes funciones (Planificación, Organización, ¿Dirección y Control) considera Ud. que debe mejorar el consorcio Metrovía?			
	Frecuencia	Porcentaje	
Planificación	49	82%	
Organización	9	15%	
Dirección	0	0%	
Control	2	3%	
Total	60	100%	

Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

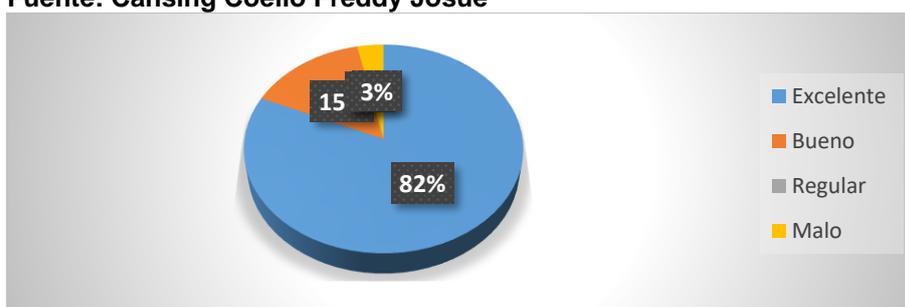


Figura 10 **Mejora de Funciones**  
Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

**Análisis e interpretación**

El 82% de los usuarios indican que uno de los factores que debe mejorar el sistema de transporte es la planificación, ya que ellos consideran que esta es la que define el éxito en torno al número de unidades, el número de veces que los vehículos salen de la terminal el aforo, las unidades que deben ir al taller y si

debe existir un mejor sistema de cobros y seguridad que lleven a una operatividad eficiente de todo el sistema.

**8. ¿Considera Usted que un cambio en la visión administrativa contribuye en la mejorara el sistema de movilidad en Guayaquil?**

**Tabla 8**

Cuadro 12 *Cambio de visión Administrativa*

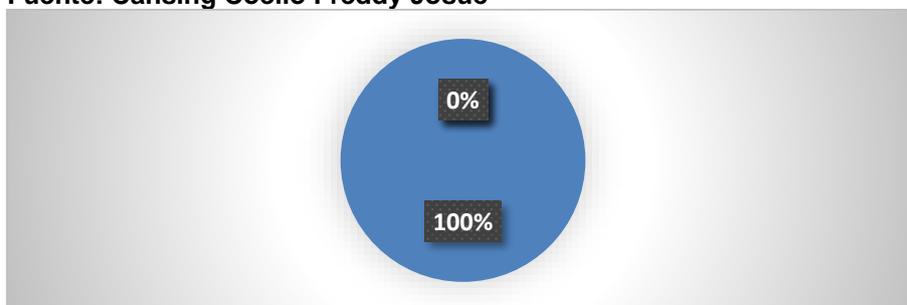
---

8. ¿Considera Usted que el cambio de visión administrativa mejorara el sistema de movilidad en Guayaquil?

	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	60	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	60	100%

---

**Fuente: Cansing Coello Freddy Josué**



**Figura 11 Cambio de Visión Administrativa**  
**Fuente: Cansing Coello Freddy Josué**

**Análisis e interpretación**

El 100% de los usuarios coinciden que el cambiar estructural administrativo y operativo serio beneficioso para el servicio de transporte siendo este un enfoque más humanista para la satisfacción de las personas, teniendo en cuenta la calidad de la movilidad y la satisfacción por encima de cualquier otro propósito.

**9. ¿Considera Usted que, al mejorar la calidad del servicio, la demanda de este aumentará, dando mayor ganancia al Consorcio Metrovía?**

**Tabla 9**

Cuadro 13 *ventajas en mejora del servicio*

9. ¿Considera Ud. que al mejorar la calidad del servicio la demanda de este aumentará, dando mayor ganancia al consorcio Consorcio Metrovía?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	100%
No	0	0%
Total	60	100%

Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

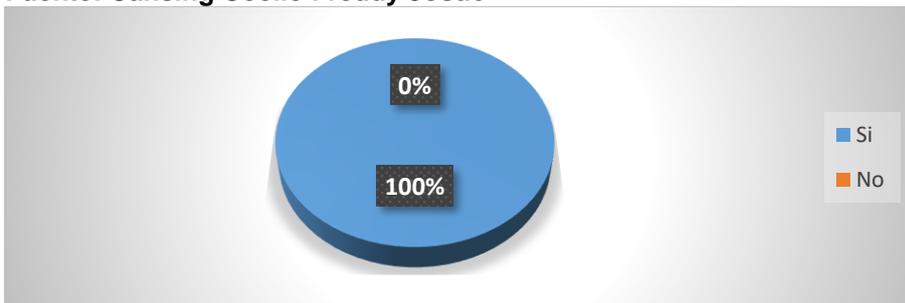


Figura 12 *ventajas en mejora del servicio.*

Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

**Análisis e interpretación**

La totalidad de los usuarios encuestados coinciden que con un enfoque diferente y la mejora de calidad de los servicios más usuarios se sumaran al uso de este medio de transporte y por ende el aumento de los ingresos.

**10. ¿Está de acuerdo que se implemente una mejora interna para brindar un mejor servicio a los usuarios?**

**Tabla 10**

**Cuadro 14 Implementar Mejoras**

10. ¿Está de acuerdo que se implemente una mejora interna para brindar un mejor servicio a los usuarios?		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy De acuerdo	55	92%
De acuerdo	5	8%
En desacuerdo	0	0%
Total	60	100%

Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

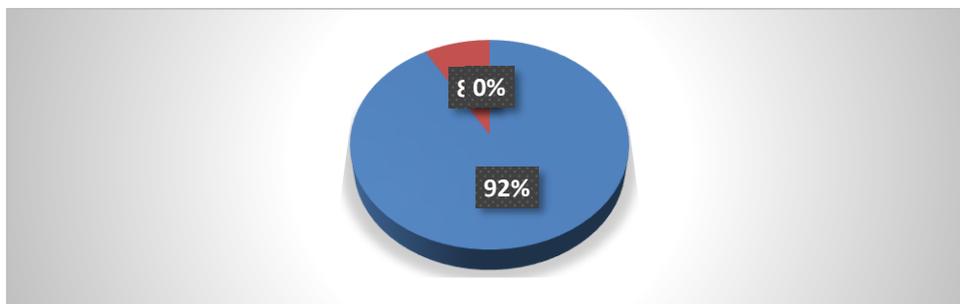


Figura 13 Implementar Mejoras  
Fuente: Cansing Coello Freddy Josué

**Análisis e interpretación**

Como se observa en los resultados, los usuarios están de acuerdo con una mejora interna en la administración del consorcio que permita una mejora de los procesos y procedimientos y así obtener una efectividad dentro de la misma.

## PLAN DE MEJORAS

Analizar el comportamiento del personal y el servicio al cliente interno y externo y además la medición de la eficiencia de los servicios complementarios ofrecidos por el consorcio Metrovía.

**Tabla 11**

Cuadro 15

No.	¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Por qué?	¿Dónde?
1	Capacitar al personal.	Realizar capacitaciones a todo el personal operativo y administrativo del Consorcio Metrovía	Todos Los sábados según horarios establecidos por áreas.	Por la necesidad de mejorar cada uno de los servicios que presta el consorcio hacia clientes externos e internos.	En las instalaciones del terminal Rio Daule.
2	Analizar el Servicio al cliente.	Se Realizará encuestas posteriores a la capacitación y validar la satisfacción de los clientes.	Una vez al mes de manera periódica por un año.	Para medir si las capacitaciones dieron resultados efectivos.	En cada una de las terminales.
3	Analizar los servicios complementarios	Se revisará los temas de seguridad, alimentadores y cabinas de cobros	El departamento de Control Interno revisará: cada uno de los puntos y levantará información.	Se establece un patrón de importancia hacia la opinión de la gente.	En cada una de las paradas, terminales e intercambiadores.

## Conclusiones

- Se realizó la revisión teórica en torno a la gestión administrativa correspondiente a la investigación.
- Se diagnosticó cuáles eran las principales falencias dentro de la gestión administrativa y operativa del consorcio Metrovía y su resultado ante la insatisfacción de los clientes internos y externos.
- Se instauró un plan de mejora y de capacitación para establecer los conocimientos necesarios y suficientes al personal administrativo del consorcio Metrovía.
- Los servicios complementarios con los que cuenta el consorcio Metrovía son deficientes y provocan malestar a los clientes del sistema de transporte público.
- El personal no se encuentra capacitado para brindar un servicio eficaz y eficiente a los usuarios.
- Se debe mejorar los sistemas de comunicación internos de esta forma atender de manera oportuna los requerimientos de los usuarios tanto internos como externos.

## Recomendaciones

- Establecer un sistema de control que permita detectar si existe una insatisfacción de los clientes por los servicios prestados.
- Mejorar el sistema de seguridad y monitoreo dentro de las unidades para así disminuir el índice de acoso.
- Establecer evaluación periódica a todos los colaboradores y así mantener una calidad dentro de la organización.
- Tener un buzón de quejas y sugerencias físico y con el uso de medios digitales para saber que procesos o procedimientos se deben mejorar.
- Realizar una serie de encuestas periódicas que permitan mejorar la satisfacción de los clientes.

## Referencias

ARIAS. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACION*.

BERNAL. (2010).

CAF. (2015). *Problemática y perspectivas del transporte masivo en Colombia y fortalecimiento institucional para su sostenibilidad*. Antioquia: Vicepresidencia. Obtenido de [https://flacso.edu.ec/cite/media/2016/02/CAF\\_2005\\_El-transporte-urbano-en-America-Latina-y-la-situacion-actual-en-Colombia.pdf](https://flacso.edu.ec/cite/media/2016/02/CAF_2005_El-transporte-urbano-en-America-Latina-y-la-situacion-actual-en-Colombia.pdf)

CEPAL. (2016). *Perspectivas económicas en sudamérica*. *NU CEPAL*, 79 - 87. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43513/1/LEO2018\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43513/1/LEO2018_es.pdf)

Chiavenato, I. (2001). *PROESO ADMINISTRATIVO*.

Figueroa, O. (2015). Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en América Latina. *Revista eure*, 41 - 53. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0250-71612005009400003](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0250-71612005009400003)

Hayes, B. (1995). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING\\_479.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf)

Kotler, P. (2004). *Principios del Marketing*.

Lijó, B. (14 de septiembre de 2011). Obtenido de <https://www.hablandodeciencia.com/articulos/2011/09/14/autobus-de-transito-rapido-2/>

Lopez, J. F. (2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

Morán, H. (2001). *Etimología de las palabras*. Obtenido de <http://etimologias.dechile.net/?proceso#:~:text=La%20palabra%20proces>

o%20viene%20del,marchar%20hacia%20adelante%2C%20avanzar).&te xt=Tambi%C3%A9n%20el%20verbo%20latino%20cessare,%C3%A9l%2 0tenemos%20cesar%20y%20cejar.

Naranjo, Y. (2014). *IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE LA METROVÍA EN LA TRAMA URBANA Y LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO DEGUAYAQUIL*. Obtenido de [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/21137/YelitzaNaranjo\\_TFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/21137/YelitzaNaranjo_TFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Perez, D. G. (2001). *GESTION ADMINISTRATIVO*.

TAMAYO, T. Y. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*.

Valdivia, A. (2014). *La calidad de la imagen urbana*. Lima. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5001892.pdf>

Villanueva, J. (2016). *Sobre la complejidad en torno a Edgar Morin*. Obtenido de [https://www.nonopp.com/ar/filos\\_educ/00/Morin\\_complejidad.htm](https://www.nonopp.com/ar/filos_educ/00/Morin_complejidad.htm)

Vogt. (2004). *SASTIFACION DE LOS USUARIOS*.