



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**“PLAN DE MEJORA EN PROCESO DE ATENCIÓN AL  
USUARIO POR EL USO DE TRANSPORTE METROVÍA”**

Autora:

**Vélez Rojas Emilia Yamilec**

Tutor:

**Phd. Ricardo Rodríguez A.**

Guayaquil, Ecuador  
2019

## **DEDICATORIA**

De manera especial se lo dedico a Dios por ser el forjador de mi camino, darme las fuerzas necesarias para salir adelante.

A mi madre Mirella Rojas Larosa por ser esa gran inspiración en toda mi vida, por ser ese apoyo incondicional, gracias por cada consejo y por darme la mano en los momentos de desesperación.

A mi novio Jonathan Rojas, por apoyarme y darme fuerzas en todo momento para no desmayar y seguir adelante por su paciencia para conmigo en los momentos difíciles.

Vélez Rojas Emilia Yamilec

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por bendecirme en mi vida, ser mi guía en cada paso.

De manera especial también a mi madre por ser esa parte motivadora en cada batalla.

A mi novio por su paciencia y comprensión en todo este camino.

A mis amigas q han estado en cada lucha en este proceso.

A mi familia por cada consejo,

A los docentes por compartir los conocimientos a sus estudiantes,

A la institución por ayudar a formar profesionales con éxito,

¡Gracias aquellas personas q ayudaron directa e indirectamente en este proceso!

Vélez Rojas Emilia Yamilec

## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PLAN DE MEJORA EN PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO POR EL USO DE TRANSPORTE METROVÍA”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿De qué manera se puede mejorar la atención a los usuarios en el sistema de transporte público Metrovía?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la egresada:

**Vélez Rojas Emilia Yamilec**

Tutor:

**Phd. Ricardo Rodríguez A.**

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE  
TRABAJOS DE TITULACIÓN**



Yo, Vélez Rojas Emilia Yamilec en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: "Plan de mejora en proceso de atención al usuario por el uso de transporte Metrovía", de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos. Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Yamilec Vélez R.

Vélez Rojas Emilia Yamilec

**Firma**

C.C. 093107203 – 7



Factura: 001-002-000028609

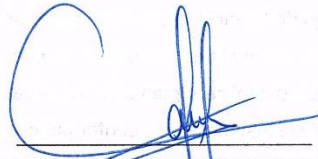


20190901005D00258

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901005D00258**

Ante mí, NOTARIO(A) PABLO LEONIDAS CONDO MACIAS de la NOTARÍA QUINTA, comparece(n) EMILIA YAMILEC VELEZ ROJAS portador(a) de CÉDULA 0931072037 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJO DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 1 DE MARZO DEL 2019, (9:32).

  
EMILIA YAMILEC VELEZ ROJAS  
CÉDULA: 0931072037

  
NOTARIO(A) PABLO LEONIDAS CONDO MACIAS  
NOTARÍA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



*Yamilec Velez R.*

**Número único de identificación:** 0931072037

**Nombres del ciudadano:** VELEZ ROJAS EMILIA YAMILEC

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/TARQUI

**Fecha de nacimiento:** 9 DE OCTUBRE DE 1995

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** SUPERIOR

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** VELEZ TALLEDO LUIS ALBERTO

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** ROJAS LAROSA FLOIRA MIRELLA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 21 DE MARZO DE 2014

**Condición de donante:** SI DONANTE

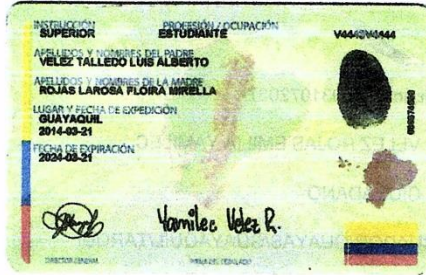
Información certificada a la fecha: 1 DE MARZO DE 2019

Emisor: PABLO LEONIDAS CONDO MACIAS - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 5 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Ldo. Vicente Taiano G.  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
**Documento firmado electrónicamente**





DOY FE De conformidad con el numeral 5to. del Art. 18 de la Ley Notarial la fotocopia precedente es igual a la original que se me exhiben, quedando en mi archivo fotocopia igual.

Guayaquil,

01 MAR 2015



Ab. Pablo L. Condo Macías M.Sc.  
Notario 5to. del Cantón  
Guayaquil



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración  
de Empresas.

**Tema**

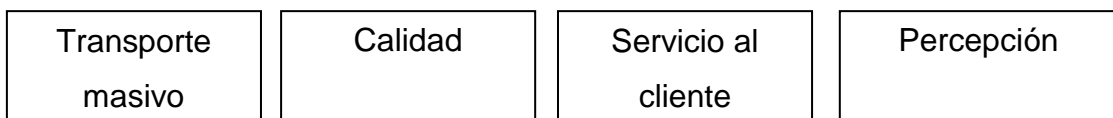
**“PLAN DE MEJORA EN PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO POR  
EL USO DE TRANSPORTE METROVÍA”**

**Autor:** Vélez Rojas Emilia Yamilec

**Tutor:** Phd. Ricardo Rodríguez A.

**RESUMEN**

El presente trabajo denominado “Plan de mejora en el proceso de atención al usuario por el uso de transporte Metrovía” se realizó con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios de este sistema de transporte público masivo de la ciudad de Guayaquil para establecer mejoras internas y externas a fin de que los usuarios se sientan satisfechos del servicio. La metodología utilizada se enfocó en un análisis cualitativo y cuantitativo, mediante la investigación de campo y la técnica de la encuesta con la aplicación del método SERVQUAL que mide la calidad del servicio para la elaboración del plan de mejoras. Finalmente se determinó la necesidad de capacitar al personal que labora en la empresa.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración  
de Empresas.

**Tema**

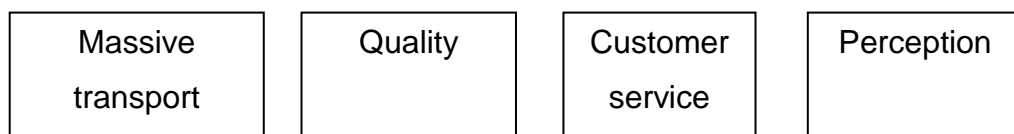
**"PLAN OF IMPROVEMENT IN THE PROCESS OF ATTENTION TO THE  
USER BY THE USE OF METROVÍA TRANSPORT"**

**Autor:** Vélez Rojas Emilia Yamilec

**Tutor:** Phd. Ricardo Rodríguez A.

**Abstract**

The present work called "Plan of improvement in the process of attention to the user by the use of Metrovía transport" was realized with the objective of determining the perception of the users of this system of mass public transport of the city of Guayaquil to establish internal improvements and external so that users feel satisfied with the service. The methodology used focused on a qualitative and quantitative analysis, through field research and survey technique with the application of the SERVQUAL method that measures the quality of the service for the elaboration of the improvement plan. Finally, the need to train the personnel that works in the company was determined.



## ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA .....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. Ubicación del problema en su contexto.....	1
1.3. Situación en conflicto. ....	2
1.4. Delimitación del problema.....	3
1.5. Formulación del problema.....	4
1.6. Variables de investigación.....	4
1.8. Objetivo general. ....	5
1.9. Justificación de la investigación. ....	5
CAPÍTULO II.....	7
2. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8

2.1.1.	Antecedentes históricos del transporte público. ....	8
2.1.2.	Antecedentes referenciales. ....	12
2.1.3.	Teorías relacionadas. ....	13
2.2.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	18
2.2.1.	Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 “Toda una vida” ..	18
2.2.2.	Constitución Política de la República del Ecuador. ....	19
2.2.3.	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (COOTAD) .....	20
2.2.4.	Ordenanza del Municipio de Guayaquil: Reglamento General del Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil. ....	21
2.2.5.	Servicio de Rentas Internas. ....	22
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	22
CAPÍTULO III .....		23
3.	METODOLOGÍA .....	23
3.1.	Nombre completo de la empresa .....	23
3.2.	Fecha ley o resolución en la que fue constituida. ....	23
3.3.	Objeto social. ....	23
3.4.	Misión. ....	24
3.5.	Visión. ....	24
3.6.	Estructura organizativa. ....	24
3.6.2.	Clientes, proveedores y competidores más importantes. ....	27
3.6.3.	Principales productos o servicios. ....	28
3.6.4.	Descripción del proceso objeto de estudio. ....	31
3.7.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
3.7.1.	Tipo de investigación. ....	32
3.7.2.	Técnicas e instrumentos de investigación. ....	33

3.7.3.	Población y muestra.....	36
	CAPÍTULO IV.....	39
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	39
4.1.	INTRODUCCIÓN AL PLAN DE MEJORAS .....	40
4.1.1.	Diagnóstico de la situación actual. ....	40
4.2.	PLAN DE MEJORAS .....	47
4.2.1.	Definición del propósito, importancia, alcance y responsables de aplicación de la propuesta. ....	48
4.2.2.	Objetivos de la propuesta.....	49
4.2.3.	Funciones de los responsables.....	50
4.2.4.	Elaboración de la propuesta.....	51
4.2.5.	Recursos .....	51
4.2.6.	Presupuesto. ....	52
5.	CONCLUSIONES .....	53
6.	RECOMENDACIONES.....	54
7.	BIBLIOGRAFÍA.....	55
8.	ANEXOS.....	60
8.1.	Anexo 1. Encuesta de satisfacción. ....	60

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	5
Tabla 2. Directorio de la Fundación Metrovía .....	25
Tabla 3. Personal total por cargos .....	25
Tabla 4. Escala de Likert .....	36
Tabla 5. Resultados de elementos tangibles .....	40
Tabla 6. Resultados de fiabilidad.....	41
Tabla 7. Resultados de capacidad de respuesta .....	43
Tabla 8. Resultados de seguridad .....	44
Tabla 9. Resultados de empatía .....	45
Tabla 10. Presupuesto.....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol el problema (causas y efectos).....	3
Figura 2. Metro bus en México DF.....	11
Figura 3. Condicionantes internas del comportamiento del consumidor. Tomado de Fundamentos del Marketing, (Kotler & Armstrong, Fundamentos del Marketing, 2013). .....	17
Figura 4. Decisión de compra – modelo de respuesta simple. Tomado de Fundamentos del Marketing, (Kotler & Armstrong, Fundamentos del Marketing, 2013). .....	17
Figura 5. Estructura organizacional. Tomado de (Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2019). .....	26
Figura 6. Buses de transporte público masivo Metrovía. (Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2019) .....	28
Figura 7. Uso del Sistema Metrovía. (Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2019).....	29
Figura 8. Tres primeras rutas del sistema Metrovía. (Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2019) .....	30
Figura 9. Proceso de prestación del servicio .....	31
Figura 10. Modelo SERQUAL, Parasuraman, Berry, & & Zeithaml (1988) .....	36
Figura 11. Resultados elementos tangibles. ....	41
Figura 12. Resultados elementos fiabilidad. ....	42
Figura 13. Resultados de capacidad de respuesta .....	43
Figura 14. Resultados de seguridad .....	44
Figura 15. Resultados de empatía. ....	45
Figura 16. Grado de satisfacción componentes SERVQUAL .....	46
Figura 17. Resultados índice de satisfacción total. ....	47



# Capítulo I

# CAPÍTULO I

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.2. Ubicación del problema en su contexto.

La transportación de la ciudad de Guayaquil, ha presentado constantes cambios en la últimos veinte años, generando que al día de hoy existan algunas opciones para que el usuario se traslade dentro del sector urbanístico; la seguridad, el crecimiento población, el aumento del parque automotor, la necesidad de un medio de traslado más rápido, son algunos criterios que acompañaron para que el cabildo, busque la solución en cuanto a la forma de traslado de los guayaquileños en amplias distancias, sin que ello afecte el bolsillo de muchos ciudadanos (Leones, 2015).

Para el año 2004, la Alcaldía de Guayaquil, anunció en diferentes medios de comunicación, la creación de un sistema de transportación de carácter público y masivo, que incorpore buses capaces de, proporcionar una seguridad en el pasajero al momento que gestione su traslado dentro de la ciudad, ofrezca menos tiempo al usuario para llegar a su destino y al mismo tiempo elimine la congestión que algunas cooperativas de transporte ocasionaban en ciertas calles de la ciudad, mejorando la calidad de vida para la población en lo que se refiere a la transportación (Burgos, 2014).

La propuesta fue inmediatamente aceptada por la ciudadanía, la creación de las casetas, la opción de pagos a canales independientes al cobro directo de choferes, permitió que se respete los rangos de tercera edad y estudiantes, asegurando el pago en función a la edad y sistema estudiantil, sin embargo por redes sociales se ha manifestado la disconformidad de los usuarios, los cuales manifiestan que el sistema Metrovía requiere constante retroalimentación en cuanto al servicio que se ofrece, porque consideran que la aglomeración de

personas a fomentado otra cultura de robos, casos de acoso sexual, inclusive que sus guardias de seguridad no ofrezcan la confianza de actuar como mediadores o agentes de respaldo para mantener el orden (Casal & Romero, 2009).

El problema se encuentra en la “Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil”, que dirige el Sistema de transporte público Metrovía, el mismo que inició sus operaciones en el año 2.004 para regular, controlar y organizar la movilidad en la ciudad. Es una institución sin fines de lucro que se encuentra bajo el control del Ministerio de Transportes y Obras Públicas.

La situación actual que presenta el servicio Metrovía en cuanto a servicio de transportación pública, se genera a una falta de respuesta de la fundación, a realizar correctivos en cuanto a la entrega de su servicio, obligando a la población a manifestar su voz a través de medios de comunicación, con el fin que sus demandas sean escuchadas y con ellos obtener una transportación digna, de calidad y aseguren al guayaquileño común que puede trasladarse sin que este sujeto a factores externos que afecten su integridad como persona.

### **1.3. Situación en conflicto.**

El conflicto que se presenta es la insatisfacción que experimenta el usuario del servicio de transporte masivo en las diferentes paradas de la Metrovía en la ciudad de Guayaquil, debido a factores como la falta de cultura, educación, valores en la población y vocación de servicio al cliente por parte de ciertos guardias de seguridad.

Se pueden mencionar las principales causas que pueden generar este fenómeno como son:

- Ausencia de capacitaciones continuas sobre atención al cliente, por el rápido giro del negocio que puede generar un descuido en el departamento de talento humano y operaciones.

- Ausencia de personal capacitado en las paradas, por la instalación de las tarjetas inteligentes.
- Ausencia de valores en los usuarios, debido al target que se maneja y a la falta de educación de ciertos actores.

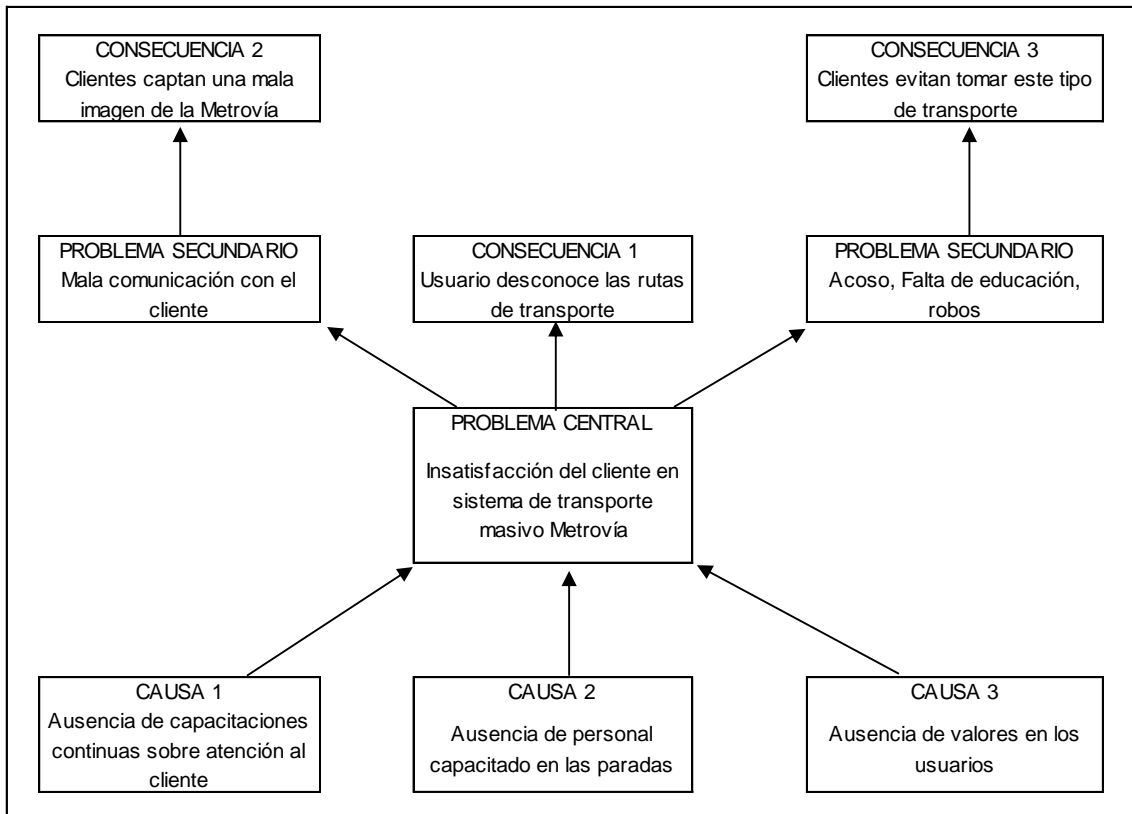


Figura 1. Árbol el problema (causas y efectos)

#### 1.4. Delimitación del problema.

La problemática se centra en el servicio que brinda la “Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil”, específicamente en las diferentes estaciones de trasbordo, que se ubican a lo largo de la ciudad. Es necesario realizar una investigación acerca de la percepción de la calidad que tienen los ciudadanos en relación al uso de este medio de transporte para proponer una alternativa que permita recuperar la seguridad y confianza de la población para garantizar su satisfacción.

A continuación se muestra la delimitación:

- Campo: servicio al cliente
- Área: ventas
- Aspecto: proceso de atención al usuario
- País: Ecuador
- Provincia: Guayas
- Cantón: Guayaquil
- Sector: Terminal Guasmo – Río Daule, 25 de Julio - Río Daule, Bastión Popular – Centro.
- Período: 2018 – 2019

#### **1.5. Formulación del problema.**

Una vez que se ha establecido la problemática se propone la siguiente pregunta de investigación:

- ¿De qué manera se puede mejorar la atención a los usuarios en el sistema de transporte público Metrovía?

#### **1.6. Variables de investigación.**

Variable dependiente:

- Servicio de atención al usuario.

Variable independiente:

- Plan de mejora en proceso de atención al usuario.

## 1.7. Operacionalización de las variables.

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

	Variables	Conceptualización	Definición Operacional	
			Indicadores	Instrumentos
INDEPENDIENTE	Plan de mejora	"Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento educativo en nuestro caso", (Universidad de Navarra, 2018)	1. Capacitaciones al personal 2. Campañas de valores para el usuario 3. Activaciones en escuelas, colegios y barrios.	Presupuesto
DEPENDIENTE	Servicio de atención al usuario	"Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo", (Horovitz, 2018)	1. Nivel de satisfacción al cliente	Encuesta

## 1.8. Objetivo general.

- Diseñar un plan de mejora en proceso de atención al usuario por el uso de transporte Metrovía.

### Objetivos específicos.

- Establecer los fundamentos teóricos relacionados al sistema de transporte masivo en la ciudad de Guayaquil.
- Determinar el estado actual del servicio de transporte masivo en la ciudad de Guayaquil.
- Elaborar una campaña que permita mejorar la calidad de atención al usuario de la Metrovía.

## 1.9. Justificación de la investigación.

La presente investigación es conveniente para la "Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil" por la necesidad de conocer la percepción de los guayaquileños que hacen uso de este sistema de transporte

masivo para establecer mejoras que permitan garantizar la calidad y satisfacción del cliente.

Es relevante para la sociedad, puesto que el diseño de un plan de mejoras para la atención al usuario del sistema de transporte masivo contribuirá concientizar a la comunidad acerca de la importancia de vivir en valores, respetar a los semejantes y cuidar los medios de transporte.

Académicamente, este proyecto permitirá poner en práctica las habilidades desarrolladas a través de la carrera tecnológica en esta prestigiosa institución. Además, es un incentivo para seguir profesionalizando la tecnología administrativa.

Metodológicamente, se aplicarán enfoques, tipos y técnicas de investigación que ayuden a conocer la percepción de los usuarios del sistema de transporte masivo Metrovía para la ejecución de la propuesta más conveniente.

# Capítulo II



## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

De acuerdo a Paz (2016), la oferta de un bien o servicio debe estar ligada a la identificación de una necesidad o respuesta a la solución de un problema, obligando a la compañía que la proporciona, a realizar constantes estudios de mercado, para conocer si a lo largo de la cobertura, existen situaciones que han generado disconformidad al público objetivo, ofreciendo las respectivas correcciones, que ayuden a elevar el grado de satisfacción a quienes va dirigido el servicio o producto.

Por ello es importante manifestar de manera teórica, el estudio y la relevancia de incorporar a las empresas, canales de comunicación de gestión al cliente, a través de estudios previos de diferentes casos y antecedentes sobre la transportación pública, es decir poner en marcha, departamentos que tenga la tarea de hacer constantes revisiones, recopilen criterios del usuario en cuanto a la forma que ellos perciben el servicio y sobre ello informar a la gerencia los malestares de su público objetivo, con el fin de plantear e implementar planes de acción que permitan los problemas que están afectando a la demanda.

Dentro del capítulo de la fundamentación teórica se propone abordar seleccionar teorías sobre el manejo de atención al cliente, planes de mejora que han dado resultados positivos en otras ciudad a nivel nacional e internacional, que sirvan de base para que el lector compruebe, los criterios que se tomaron en consideración para la elaboración de la propuesta que se presenta al finalizar el proyecto de investigación. La estructuración del marco teórico se la divide en cinco puntos compuesto de:

- Fundamentación teórica, recopila antecedentes del estudio, orígenes de la transportación urbana y antecedentes del servicio al cliente.

- Fundamentación referencial, incluye casos sobre el problema de la transportación urbana a nivel nacional e internacional, así como conclusiones obtenidas en cuanto a problemas y soluciones del mismo.
- Fundamentación conceptual, se muestran teorías en cuanto a la importancia de la atención al cliente en las organizaciones y sus beneficios en referencia a la conformación de un servicio eficiente.
- Fundamentación contextual, muestra los diferentes actores de la transportación urbana en la ciudad de Guayaquil, para que el lector se familiarice con el sector sobre el cual se investiga.
- Fundamentación legal, se manifiesta extractos comprendidos en la ley sobre los derechos que tienen los ciudadanos, de gozar sobre un sistema de transportación que no afecte la integridad y la honra.

Al finalizar el presente capítulo, el lector podrá ratificar la importancia de una atención al cliente en cualquier institución que ofrezca un bien o servicio, así como la tarea de informar por diferentes canales de comunicación, el malestar que provoca en la actualidad la manera en como reciben a la transportación urbana, situación que en la actualidad se la percibe principalmente en las redes sociales.

## **2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.1.1. Antecedentes históricos del transporte público.**

El transporte urbano ha estado en función al aumento de la población de la ciudad, específicamente desde el 125 años, en el año 1881, a través de la empresa de Carros Urbanos, se implementó un sistema de carrocerías, que eran impulsados por dos mulas, a través de rieles, el cual servía principalmente para ayudar a la población en grandes distancias, sin embargo luego de dos años, con la fundación de la Sociedad Anónima Empresa de Carros Urbanos,

quien posibilitó la adquisición de carros urbanos para la oferta del servicio en la ciudad.

En los inicios del siglo XX se implementa el tranvía eléctrico, cuyas operaciones son a partir de 1910, su característica era permitir el confort en el traslado de personal, pero la afectación de la crisis económica en 1920, provocó la retirada, porque la Empresa de Carros Urbanos S.A. fue afectada en su paquete accionario. Pero es en 1922 donde llegaron los primeros buses a la ciudad, por iniciativa de Rodolfo Baquerizo Moreno, la estructura permitía tener 30 pasajeros sentados y su costo era de cinco centavos el pasaje.

En el año 1940 con el ingreso de automotores al país, en la ciudad de Guayaquil se registraba 145 unidades, para el año de 1947 aparecieron los primeros colectivos modelo Station Wagon que ofrecía seis asientos y costaba el pasaje un sucre, para 1960 los transportistas ya contaban con colectivos con capacidad de 30 personas sentadas, permitiendo que para 1975 existían 27 rutas de buses.

#### **2.1.1.1. *Importancia del transporte público masivo en América Latina.***

Mantener un sistema de transporte masivo en ciudades de gran crecimiento urbanístico, genera tanto beneficios sociales, como económicos y ambientales para todos los habitantes que viven en la ciudad, permitiendo que ellos se trasladen con facilidad dentro del casco urbano, en referencia a la Fundación Municipal Masivo Urbano de Guayaquil (2009), se tiene el objetivo que esta nueva modalidad de prestar transporte público, es tratar de respetar tarifas de grupos vulnerables, un atropello que muchas empresas privadas cometen, ya que no cuentan con un sistema que permita segmentar a la población, del mismo modo se promueve a la inclusión de personas con alguna discapacidad física.

La seguridad es otro elemento que garantiza a la sociedad la presencia de un transporte masivo de personas, porque permite determinar a través de rutas

alimentadoras, la posibilidad de cambiar de bus, sin que ello determine el gasto de un valor adicional, ahorrando la economía familiar, además de permitir un ordenamiento del transporte urbano, ya que se limita a los buses a transitar por ciertas avenidas, descongestionando el tráfico, más aún si el parque automotor está en crecimiento (León & Pitalua, 2011).

Otro factor que se destaca, es la creación de plazas de trabajo que promueve el trabajo formal, ya que obliga a los conductores a capacitarse en aspectos de conducción profesional, siendo este requisito el principal para su contratación, donde la empresa pública además de mantener la concesión de la ruta, ofrece un empleo con todos los beneficios sociales que demanda la ley (Silva & Torres, 2017). De acuerdo a criterios ambientales, la presencia de un sistema de transporte público masivo, reduce en gran proporción la contaminación, porque optimiza el número de unidades que transita, haciendo variable su frecuencia, mediante estudios de horarios de tránsito, horas en las cuales ingresan a trabajar la mayoría de la población y el tiempo cuando retornan a casa (Chang, 2014).

En referencia al Brasil, la implementación de la Red Integrada en Curitiba, estado de Paraná, se caracteriza por basar su transporte público en rutas, que se distribuyen a lo largo de la ciudad, complementado la referencia de colores en cada uno de los buses, de manera que se distingan entre los usuarios, siendo más a fin su modo de transportación, la ubicaciones de las paradas y buses, han descongestionado la aglomeración de personas que se apostaba en avenidas, perjudicando a la fluidez normal del tránsito (Prefectura de Curitiba, 2018) .

En la ciudad de Curitiba, la transportación pública era considerada como un servicio el cual es utilizado por la clase baja, sin embargo estos sistemas permiten aumentar la calidad del servicio, a través de un mejoramiento de la atención, no solo en las paradas, sino en el confort que el usuario disfruta del servicio, con modernas unidades, limpieza en las paradas, además de valores agregados como diarios gratis y servicio de internet, siendo una alternativa en

la cual se están incluyendo personas de estratos medios y altos (Ciudades del Futuro, 2012).

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (2018) en México, específicamente en el Distrito Federal, la presencia de un sistema de autobús de tránsito rápido, la cual cuenta con dos tipos de líneas, que funcionan de manera diferenciada por número y color de bus, permite que las personas vayan por todos los lados de la ciudad a un costo accesible, esta cuenta con una extensión de 48.1 km, con 81 estaciones, 75 de paso, 2 de transbordo y 4 terminales, a continuación se muestra un ejemplo de esta transportación:



Figura 2. Metro bus en México DF

El objetivo en específico de esta estructura y manejo del transporte urbano, es proporcionar al ciudadano en común, una manera deficiente de la transportación, con un servicio de calidad, excelente atención, y bajo costo, de acuerdo a una encuesta que se realizó a este servicio, las personas calificaron con una puntuación de 8 sobre 10, generando la aceptación de la población a este tipo de transporte.

Con referencia la Coordinación de Planificación y Desarrollo (2016) en Chile, su sistema de transportación se denomina Bus Rapid Transit, el cual fue financiado por la empresa de buses urbanos Volvo y fundaciones en general, permitió que la transportación urbana de un giro total, los habitantes tuvieron

acceso a un mejoramiento en la calidad de los conductores, reduciendo accidentes de tránsito, obteniendo un respeto de las tarifas y sobretodo mayor información sobre el tema de rutas, algo que contribuyó a fomentar el turismo y la seguridad de los extranjeros que visitan dicha ciudad.

### **2.1.2. Antecedentes referenciales.**

Casal C., y Romero C., (2009) con su trabajo de investigación *“Sistema Integral de Transporte Masivo Urbano Metrovía: Integración del servicio al sector turístico”*, pone en evidencia la necesidad de involucrar a este tipo de transportes en el servicio al turista, y estableciendo que era recomendable la capacitación a los conductores sobre urbanidad y vocalización; que se deben controlar los ingresos de las personas desde las paradas y alimentadores; que exista el debido mantenimiento para los sistemas de ventilación; entre otros aspectos que resultan incómodos para el turista interno y externo.

De acuerdo con García, (2011) en su proyecto de titulación denominado *“Plan de Reposicionamiento y Branding de la Marca METROVÍA en la ciudad de Guayaquil”*, establecía la necesidad de reposicionar la marca para que el usuario tenga una mejor percepción de los servicios. Concluye que los usuarios de este sistema de transporte público realmente no tienen una percepción negativa; sin embargo, se presentan quejas sobre el tiempo de espera de los buses, la falta de capacitación de su personal, la ausencia de personal que los ayude con la contratación de saldo en sus tarjetas, etc. Además, menciona que para los usuarios es muy importante la rapidez y calidad del servicio. Estas impresiones ocurrieron hace más de cinco años por lo tanto, es muy importante realizar un nuevo estudio de mercado que permita determinar las percepciones actuales acerca de las problemáticas que se presentan.

Por otro lado, González S. & Tabares M. (2016) en su trabajo de investigación *“Estrategia de recaudación para usuarios del Consorcio Metro-Bastión de la ciudad de Guayaquil”*, tenía por objetivo validar los inconvenientes que se presentan en los cajeros automáticos al momento de recargar el saldo de las

tarjetas, concluyendo que se llega a un punto en el que colapsan los cajeros automáticos, debido a la gran cantidad de dinero en monedas que se deposita, por lo que se bloquean y estos dejan de operar, por lo que propusieron un proceso de acción para las personas encargadas de validar el ingreso de dinero para evitar estos conflictos y mejorar el servicio al usuario.

Estas investigaciones se relacionan directamente con el presente proyecto, debido a que se busca analizar la percepción de los usuarios del sistema de transporte masivo con la finalidad de establecer una propuesta de mejora que satisfaga las necesidades de los ciudadanos.

### **2.1.3. Teorías relacionadas.**

#### **2.1.3.1. *Las fundaciones.***

Son entidades constituidas por medio de personas naturales o jurídicas, con capacidad de contratar de acuerdo a las leyes civiles y que se formalizan para obtener un beneficio para la sociedad. También ejercen actividades de promoción, de enfoque social, cultural, educacional, y otras relacionadas con temas de filantropía y beneficencia pública, (Servicio de Rentas Internas, SRI, 2008, pág. 4).

#### **2.1.3.2. *El transporte público.***

Se conoce también como transporte de masas y se refiere a los vehículos del servicio público que transportan pasajeros. En los servicios urbanos existen:

- El autobús,
- El tranvía o metrovía,
- Los autos, (Manual de transporte público, 2015).

Los aspectos más importantes a considerar en el transporte público son:

- La seguridad, tanto de los pasajeros como de la carga.
- La eficiencia, en el uso de los recursos.
- El servicio, que debe ser cómodo para el usuario.

#### **2.1.3.3. Calidad y gestión del servicio al cliente.**

Un servicio es “*el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo*”, (Méndez Rosey, 2013). En otras palabras, el servicio corresponde a las actividades ejecutadas con la premisa de satisfacer las necesidades del cliente.

#### **2.1.3.4. Características de servicio.**

Los servicios generalmente, poseen las siguientes características:

- Intangibilidad, esto quiere decir que no es posible observarlos o tocarlos antes de adquirirlo.
- Inseparabilidad, es decir que un servicio puede darse mientras se consume, etc.
- Variabilidad, varían según el proveedor que los proporciona, el lugar, y la forma de la venta.
- Carácter perecedero, no pueden ser guardados para utilizarlos de manera posterior, sino en el momento.
- Ausencia de propiedad, el cliente final no adquiere la propiedad sino más bien el derecho a gozar del servicio.

#### **2.1.3.5. Tipos de clientes**

Son los beneficiarios de un producto o servicio que brinda una entidad u organización. Se pueden tener dos tipos de clientes:

- El cliente interno y



- El cliente externo.

El primero es la persona que forma parte de la organización, pero que sin embargo, requiere de la prestación de los servicios de la entidad o de su personal.

El segundo, es una persona ajena a la institución, a quienes la atención está dirigida, ofreciéndoles un producto y/o servicio, (Vallejo Lopez & Sánchez Paredes, 2017).

#### **2.1.3.6. Necesidades del cliente.**

Las necesidades del cliente son:

- Necesidad de ser comprendido.
- Necesidad de ser bien recibido.
- Necesidad de sentirse importante.
- Necesidad de comodidad, (Vallejo Lopez & Sánchez Paredes, 2017).

#### **2.1.3.7. Componentes de la calidad en el servicio.**

- Confiabilidad: Es decir, realizar bien el servicio desde la primera vez.
- Accesibilidad: La disponibilidad de un servicio rápido.
- Respuesta: Esto implica la atención a sus requerimientos de forma ágil.
- Seguridad: Evitar los riesgos.
- Empatía: Es decir, que se coloque en la situación del usuario.
- Tangibles: Contar con una instalación para la atención, (Vallejo Lopez & Sánchez Paredes, 2017).

#### **2.1.3.8. Importancia de la calidad en el servicio.**

Es una de las variables por las cuales las entidades pueden distinguirse una de otra, pues le brinda una sólida ventaja competitiva con lo que se obtienen

resultados como mejor desempeño y productividad. Por este motivo, los prestadores de servicios deben identificar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad, definiendo y comunicando las necesidades específicas de los usuarios, (Vallejo Lopez & Sánchez Paredes, 2017).

#### **2.1.3.9. Comportamiento del consumidor.**

De acuerdo con las teorías del comportamiento del consumidor de Kotler y Armstrong, (2013), este se fundamenta en sus necesidades, las cuales pone en evidencia al adquirir un producto o servicio. Se puede mencionar que el comportamiento del consumidor se caracteriza por ser:

- Complejo,
- Cambiante,
- Variable.

Las estrategias que permitan captar la atención del público objetivo serán más efectivas si se revisa:

- Quién compra
- Qué compra
- Por qué lo compra
- Cómo lo compra
- Cuándo lo compra
- Dónde lo compra
- Cuánto lo compra

#### **2.1.3.10. Condicionantes del comportamiento del consumidor.**

Según Kotler y Armstrong, (2013) existen ciertas condicionantes que afectan en la decisión de compra del consumidor. Una de ellas son las internas, provenientes del diario vivir del usuario: factores culturales, sociales, personales y psicológicos.



Figura 3. Condicionantes internas del comportamiento del consumidor. Tomado de *Fundamentos del Marketing*, (Kotler & Armstrong, *Fundamentos del Marketing*, 2013).

Las condiciones externas de la decisión de compra del consumidor se origina a través de dos estímulos: el marketing y el entorno.



Figura 4. Decisión de compra – modelo de respuesta simple. Tomado de *Fundamentos del Marketing*, (Kotler & Armstrong, *Fundamentos del Marketing*, 2013).

### 2.1.3.11. Plan de mejoras.

Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento. Deben planificarse cuidadosamente, llevarse a la práctica y constatar sus efectos. Para que sea eficaz, un plan de mejora requiere ciertas condiciones previas:

- Estar consciente de que es posible mejorar,
- Controlar las actitudes,
- Evitar justificaciones,
- Buscar un líder de equipo,
- Comprender la importancia de implementar la mejora.

Cualquier plan de mejora debe validarse, es decir incluir indicadores que permitan hacer un seguimiento y valorar la eficacia de las medidas que se van tomando. Es necesario el siguiente planteamiento:

- Qué se va a hacer en concreto
- Quién lo va a realizar
- Cuándo se hará, (Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, 2016)

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.2.1. Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 “Toda una vida”**

El Plan Nacional del Buen Vivir, es un documento que se basa en los principios sobre los cuales se ha construido la Constitución Política en el año 2008, en donde se establece que el Ecuador es un país que busca la equidad, igualdad y justicia social. Aunque su nombre ha cambiado ha Plan Nacional de Desarrollo “Toda una vida”, los principios se mantienen:

*“Sociedad radicalmente justa”*

*“Sociedad con trabajo liberador y tiempo creativo”*

*“Sociedad igualitaria y equitativa”*

*“Sociedad de plenas capacidades, emancipación y autonomía”*

*“Sociedad solidaria”*

*“Sociedad corresponsable y propositiva”*

*“Sociedad en armonía con la naturaleza”*

*“Primacía de los bienes superiores”*

*“Sociedad de excelencia”*

*“Sociedad pluralista, participativa y auto determinada”*

*“Soberanía e integración de los pueblos”*

*“Estado democrático, plurinacional y laico”*

*“Fortalecimiento de la sociedad”*, (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, 2018).

### **2.2.2. Constitución Política de la República del Ecuador.**

El art. 225 menciona:

*Son instituciones del sector público los organismos de las funciones legislativa, ejecutiva, judicial, de transparencia, electoral y control social. También todos los gobiernos autónomos descentralizados. Adicionalmente los organismos creados por para el ejercicio de las competencias públicas y también personas jurídicas constituidas por normativa de los gobiernos autónomos descentralizados, (Constitución Política de la República del Ecuador, 2018).*

El art. 211:

*El organismo público que ejercerá las funciones técnicas de control del uso de los recursos estatales administrados por las instituciones públicas e instituciones privadas que administren recursos públicos es la Contraloría General del Estado, (Constitución Política de la República del Ecuador, 2018).*

El art. 227:

*Indica que la administración pública en la calidad de servicio a la colectividad debe regirse sobre principios de eficiencia, calidad, eficacia, desconcentración, participación, coordinación, descentralización,*

*transparencia, planificación y evaluación, (Constitución Política de la República del Ecuador, 2018).*

El art. 238:

*Los gobiernos autónomos descentralizados son las juntas parroquiales rurales, consejos municipales, consejos metropolitanos, consejos provinciales y concejos regionales. Se Indica como principio general que estos tienen autonomía política, administrativa y financiera esto no implica para nada la posibilidad de secesión del territorio nacional, (Constitución Política de la República del Ecuador, 2018).*

El art. 264:

*Se establece que los gobiernos municipales tienen competencias sobre la planificación, regulación y control del tránsito y el transporte público dentro del área cantonal, (Constitución Política de la República del Ecuador, 2018).*

### **2.2.3. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (COOTAD)**

El art. 130:

*Se indica que a los gobiernos municipales les corresponde de manera exclusiva la competencia sobre el tránsito, transporte y seguridad vial en el territorio cantonal. La rectoría del sistema nacional de transporte le corresponde al Ministerio de Transporte, (Código Organico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), 2018)*

El art. 147:

*El servicio de transporte público debe estar integrado al conjunto de vivienda, servicios, espacio público, equipamiento, gestión del suelo y riesgos. Cada gobierno municipal definirá el modelo de gestión de la competencia sobre transporte público, (Código Organico de*

Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), 2018).

#### **2.2.4. Ordenanza del Municipio de Guayaquil: Reglamento General del Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil.**

El art. 7, numeral 27:

*Establece que los servicios de control y fiscalización del Sistema constituyen un conjunto de actividades tendientes al control y fiscalización a las actividades que componen integralmente al Sistema Metrovía, (Ordenanza Municipal: Reglamento General del Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2017)*

El art. 52:

*Establece que la recaudación será función de los recaudadores a seleccionados por la Fundación, (Ordenanza Municipal: Reglamento General del Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2017).*

El art. 53:

*Los recaudadores depositarán diariamente el importe de la recaudación, (Ordenanza Municipal: Reglamento General del Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2017)*

El art. 65:

*El sistema de recaudación será determinado por la Fundación, (Ordenanza Municipal: Reglamento General del Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2017)*

El art. 66:

*La tarea de recaudación estarán a cargo de uno o más operadores seleccionados por la Fundación, (Ordenanza Municipal: Reglamento*

General del Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2017)

El art. 68:

*El operador del sistema de recaudo es el responsable de la instalación y operación de los equipos, el mantenimiento, el procesamiento de datos, entre otros, (Ordenanza Municipal: Reglamento General del Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2017).*

### **2.2.5. Servicio de Rentas Internas.**

Los deberes formales y actividades que deben cumplir las organizaciones sin fines de lucro, constan en el artículo 96 del Código Tributario y en el artículo 19 de la Ley del Régimen Tributario Interno, (Servicio de Rentas Internas, SRI, 2008, págs. 13, 18, 21).

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- Entidad sin fines de lucro.- Son las personas naturales y jurídicas que tienen capacidad civil para contratar y obligarse, con finalidad social en ejercicio del derecho constitucional de libre asociación con fines pacíficos, cuyas actividades no generan beneficio económico para los socios, (Reglamento Sistema Unificado Información de Organizaciones Sociales, 2015).
- Sistema de transporte masivo: Busca satisfacer las necesidades de movilidad de la población de manera eficiente y eficaz y con el menor impacto contaminante posible, (González S. & Tabares M., 2016).
- Autobús articulado: Es un autobús de mayor longitud que los convencionales, para ello está compuesto de dos o más módulos y una capacidad para 160 pasajeros, (Volvo, 2019).



- Bus alimentador: Es un bus de tipo convencional que conecta barrios con las terminales o paradas del sistema integrado de transporte público masivo, (Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2019).

# Capítulo III

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Nombre completo de la empresa**

- “Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil”

#### **3.2. Fecha ley o resolución en la que fue constituida.**

La “Fundación Transporte Masivo Urbano de Guayaquil” se constituyó con el Acuerdo Ministerial No. 0220 del 25 de marzo del año 2.004 del Ministro de Gobierno, Cultos, Policía y Municipalidades, que luego cambió su denominación a la actual a través del Acuerdo Ministerial No. 0093 del 17 de mayo de 2.005. A mediados del 2.010, a través del Decreto Ejecutivo No. 410 de la Función Ejecutiva y publicado en el Registro Oficial No. 235 del 14 de julio de 2.010, el Señor Presidente de la República, Ec. Rafael Correa Delgado, dispone el cambio de la denominación del Ministerio de Gobierno, Policía, Cultos y Municipalidades, por la de Ministerio del Interior, (Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2019).

Por medio del Oficio No. 2010-6515-SJ-JK, el Subsecretario Jurídico del Ministerio del Interior, informa la remisión al Ministerio de Transportes y Obras Públicas del expediente de la entidad para que sea su ente regulador de evaluación y control por ser a quien le corresponde su evaluación y control, (Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2019).

#### **3.3. Objeto social.**

La “Fundación Transporte Masivo Urbano de Guayaquil”, tiene como objeto social la planificación y regulación del transporte masivo urbano de la ciudad de Guayaquil, (Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2019).

### **3.4. Misión.**

La misión de la Fundación es:

*“Lograr la satisfacción de los usuarios a través del control operacional del sistema de transporte METROVIA, con operadores calificados y con un equipo humano competente y comprometido con la innovación y el mejoramiento continuo”,* (Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2019).

### **3.5. Visión.**

La visión de la Fundación es:

*“Dotar a la ciudad de Guayaquil de un sistema de transporte acorde a las necesidades de la demanda de usuarios, convirtiéndolo en un modelo de sistema de transporte masivo urbano a replicar”,* (Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2019).

### **3.6. Estructura organizativa.**

La estructura organizativa se compone del:

- Directorio de la Fundación Metrovía,
- Departamento de operaciones,
- Departamento de procesos y tecnología,
- Departamento de infraestructura,
- Departamento de talento humano,
- Departamento de contabilidad,
- Departamento institucional,

- Departamento de administración.

### 3.6.1.1. *Plantilla de colaboradores.*

La plantilla de colaboradores es la siguiente:

- Directorio de Fundación Metrovía:

*Tabla 2.*

Directorio de la Fundación Metrovía

<b>N°.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Designación</b>
1	Ing. Rafael Estrada Velásquez	Presidente de la Fundación (Delegado del Alcalde)
2	Dr. Roberto Pólit Robinson	Delegado de la Junta Cívica de Guayaquil
3	Ab. Andrés Roche Pesantes	Delegado de la Empresa Pública Municipal de Tránsito de Guayaquil
4	Ing. Carlos Repetto Carrillo	Delegado de Cámaras de Comercio, Industria y Construcción de Guayaquil
5	Vacante	Delegado del Concejo Cantonal

- Personal operativo, administrativo y financiero entre los cuales se encuentran:

*Tabla 3.*

Personal total por cargos

<b>N°.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cantidad</b>
1	Gerentes	5
2	Jefes, comunicador y contador	3
3	Especialistas	2
4	Analistas	6
5	Asistentes	10
6	Auxiliares operativos	12

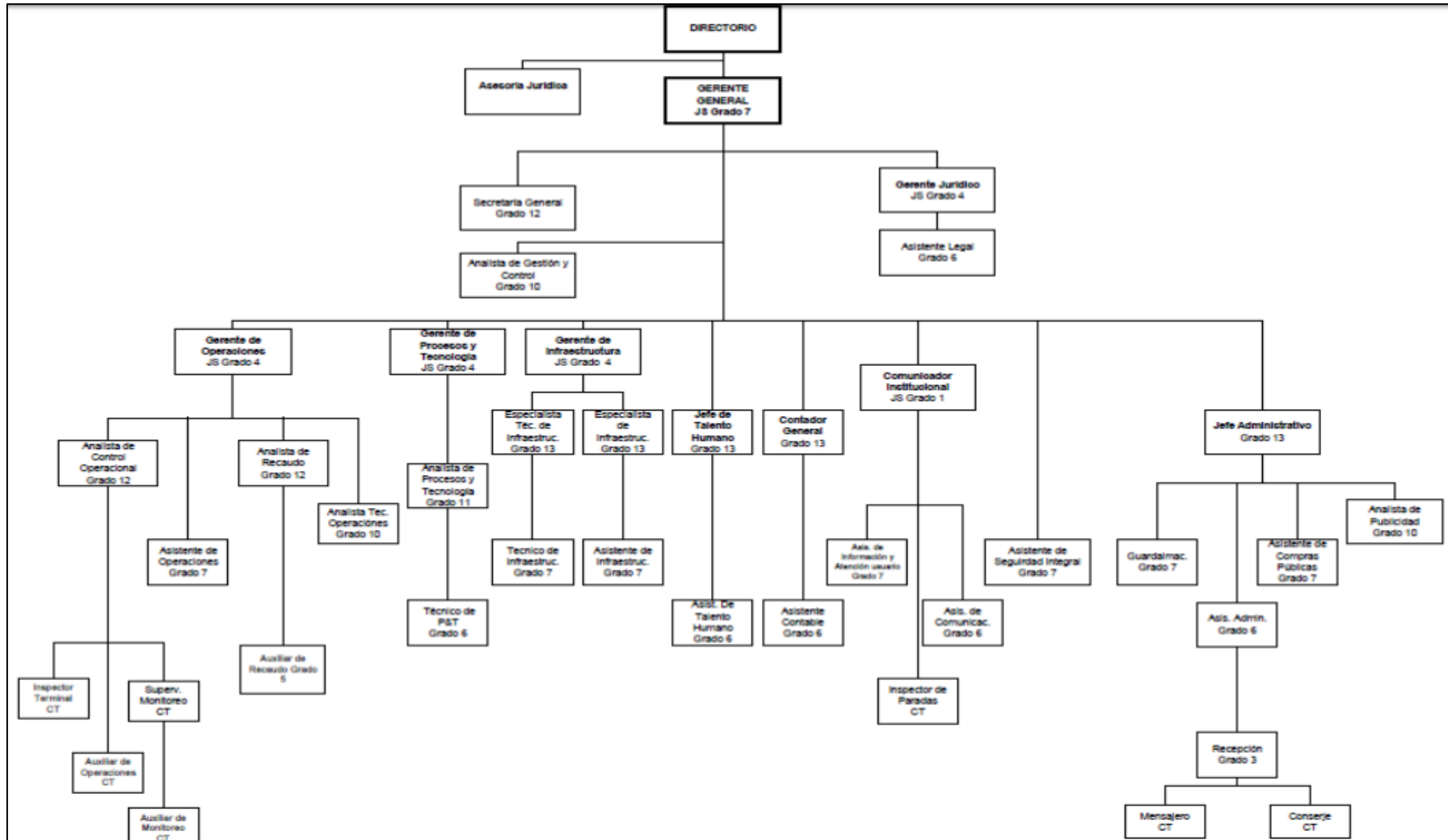


Figura 5. Estructura organizacional. Tomado de (Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2019).

### **3.6.2. Clientes, proveedores y competidores más importantes.**

#### **3.6.2.1. Clientes.**

Los usuarios del sistema de transporte masivo Metrovía, tienen el siguiente perfil:

- Sexo: Hombre y mujer
- Nivel Socio Económico: Medio típico – Bajo
- Ciudad: Guayaquil
- Sectores: Rutas de las troncales y alimentadores.

Además se maneja una segmentación de acuerdo a las tarifas asignadas para cada caso:

- Estudiantes: que cancelan la mitad de la tarifa normal (USD \$ 0.15 ctvs).
- Personas de la tercera edad: adultos mayores a los 65 años pagan media tarifa (USD \$ 0.15 ctvs)
- Personas con movilidad reducida: que posean carnet CONADIS cancelan tarifa reducida (USD \$ 0.10 ctvs)
- Personas con discapacidad visual: tienen acceso gratuito al sistema de Servicio Metrovía.
- Público en general: que se subdivide en población con empleo adecuado, estudiantes universitarios, trabajadores informales, etc., cancelan la tarifa completa de USD \$ 0.30 ctvs.

#### **3.6.2.2. Proveedores.**

Los proveedores de la Fundación son directamente los que proporcionan materiales, suministros y demás que permiten el normal funcionamiento de la misma. No se puede especificar otro tipo de proveedores que incida en la fijación del precio ya que este es regulado por el Gobierno Nacional.

### **3.6.2.3. Competidores.**

Actualmente, no existe competencia directa para este tipo de transporte debido a que es el único masivo en la ciudad. Como competencia indirecta se tiene a los taxistas formales e informales, así como a los buses de transporte urbano que aún están presentes pero con menos rutas.

### **3.6.3. Principales productos o servicios.**

El servicio de transporte masivo Metrovía buscar movilizar a la ciudadanía por los diferentes sectores de la Guayaquil a un costo mínimo de USD \$0.30 ctvs, en sus modernos y espaciosos buses, tal como se observa en la figura a continuación:



*Figura 6. Buses de transporte público masivo Metrovía. (Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2019)*



El horario de atención regular para el servicio de transporte masivo es desde las 05h00 am hasta las 24h00, tanto en las paradas como en las rutas alimentadoras.

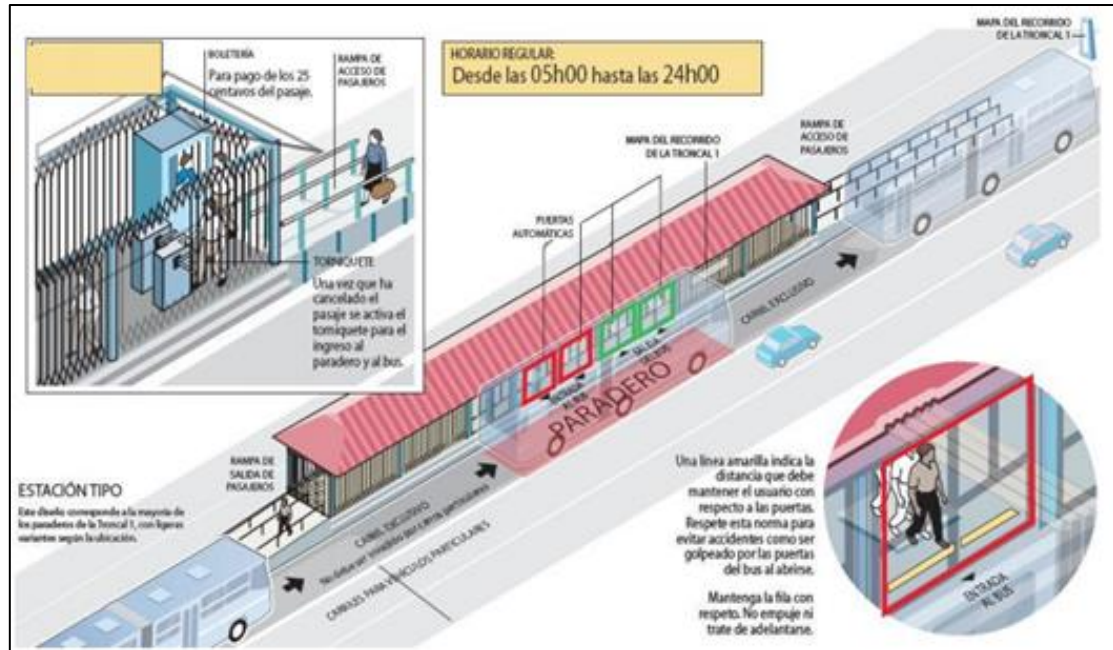


Figura 7. Uso del Sistema Metrovía. (Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2019)

Las tres primeras etapas del sistema establecieron sus troncales en:

- Terminal Guasmo – Río Daule,
- 25 de Julio - Río Daule,
- Bastión Popular – Centro.

A continuación se muestra el recorrido de las troncales de la Metrovía en donde se pueden diferenciar por colores cada una de ellas:

- Troncal 1, Rojo
- Troncal 2, Verde
- Troncal 3, Azul.

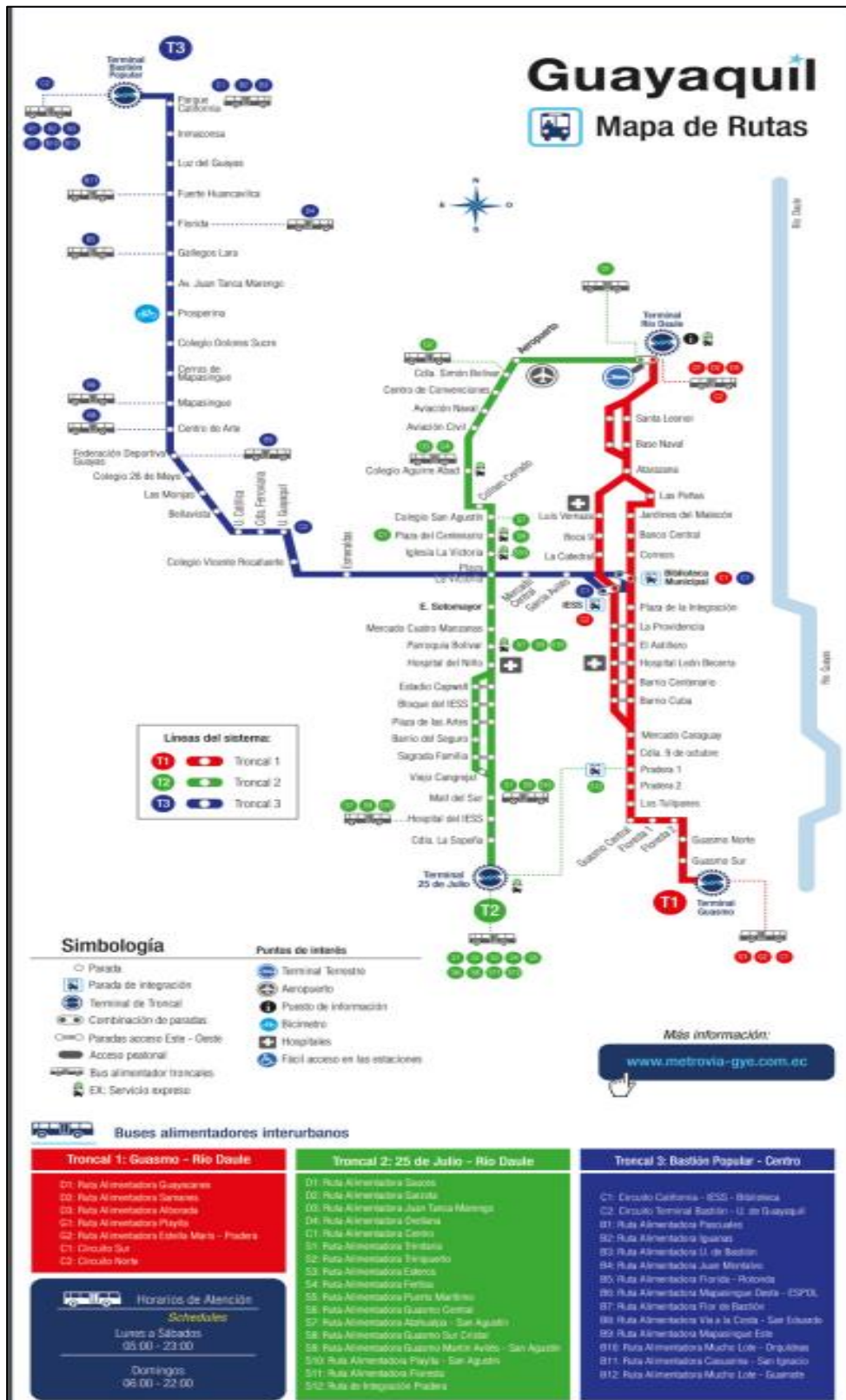


Figura 8. Tres primeras rutas del sistema Metrovía. (Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil, 2019)

### 3.6.4. Descripción del proceso objeto de estudio.

El proceso de servicio de atención al usuario se presenta de la siguiente manera:

1. Usuario asiste a la parada o toma el bus alimentador.
2. Cancela el pasaje directamente con su tarjeta de acceso.
3. El guardia de seguridad informa al usuario acerca del direccionamiento de los buses.
4. Se estaciona el bus en la parada.
5. Se abren las puertas y el usuario ingresa a la unidad.
6. El chofer da la bienvenida, anuncia la parada en la que se encuentra y a la que se dirigen.
7. De la misma forma anuncia la apertura o cierre de las puertas.
8. Mientras llega a la siguiente parada, anuncia su nombre.
9. El usuario puede bajarse de la unidad una vez que llegue a su destino.

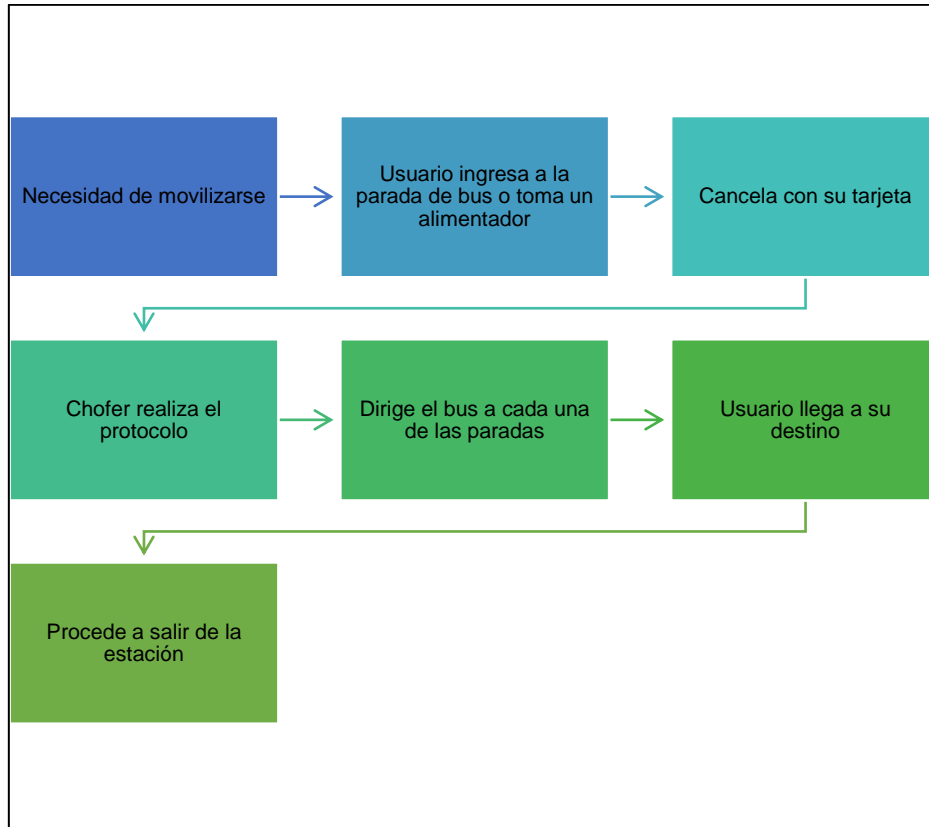


Figura 9. Proceso de prestación del servicio

### **3.7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación son el conjunto de los pasos que se siguen para definir el enfoque que tomará el proceso investigativo de acuerdo a la necesidad de información que se tenga. De ahí que se conocen dos tipos de premisas o enfoques: el cualitativo y el cuantitativo, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

El enfoque cualitativo de la investigación se enfoca en analizar percepciones, gustos, preferencias, o cualquier otro tipo de aspecto cualificable del fenómeno ya que no admite términos numéricos para su medición, (Niño R., 2011).

Por otro lado, el enfoque cuantitativo busca medir a través del uso de métodos estadísticos matemáticos aspectos que se pueden numerar es decir que son cuantificables, (Niño R., 2011).

Este trabajo de investigación aplicará un enfoque mixto: cualitativo y cuantitativo debido a que se pretende medir en términos de porcentaje las percepciones de los usuarios del sistema de transporte público Metrovía para proponer una mejora de los procesos de atención al cliente.

#### **3.7.1. Tipo de investigación.**

Los tipos de investigación son las diferentes formas en las cuales el investigador procederá a levantar la información para su análisis (Niño R., 2011). A continuación se detallan las que se aplicarán en el presente trabajo de investigación:

##### **3.7.1.1. Investigación de campo.**

De acuerdo con Leal R., Navarro V., Rodríguez R, Sámano M., Navarro R, (2017) esta investigación se da cuando el investigador ingresa directamente en

donde se desarrolla el fenómeno para comprenderlo más a profundidad y tomar información primaria que le permita emitir un criterio certero acerca de la situación de la población. En este caso, la investigación se dará dentro de las paradas de la Metrovía: Estatal, Banco Central, Caja del Seguro, Biblioteca Municipal, Pradera I, Pradera II, por ser las de mayor afluencia de personas.

### **3.7.1.2. Investigación explicativa.**

Niño R., (2011) determina que la investigación explicativa es aquella que busca encontrar respuestas a las interrogantes planteadas por los investigadores, con la finalidad de conocer más profundamente su origen y situación actual. Será aplicable al explicar los resultados de la información recopilada en relación a la percepción que tienen los usuarios del sistema de transporte público Metrovía de la ciudad de Guayaquil.

### **3.7.1.3. Investigación descriptiva.**

Este tipo de investigación pretende describir cada punto del fenómeno con el ánimo de proponer alternativas de solución en beneficio de la población afectada (Niño R., 2011). Se procederá a describir cada aspecto del servicio de atención al usuario para establecer una propuesta que beneficie a los habitantes de la ciudad de Guayaquil que hacen uso del sistema de transporte público Metrovía.

### **3.7.2. Técnicas e instrumentos de investigación.**

Baena P., (2017) define que las técnicas de investigación son formas de ejecutar el proceso de investigación. Es decir, corresponden a las maneras en las cuales se procederá a obtener la información que se necesita para analizar el fenómeno que se encuentra en el centro de estudio.

Existen algunas técnicas de investigación de acuerdo a las teorías, pero la que se aplicará en el presente caso es la encuesta con su instrumento el cuestionario con análisis SERVQUAL.

### **3.7.2.1. La encuesta.**

Es una técnica de campo, orientada a recopilar información de fuentes primarias, se utiliza para medir las percepciones de los integrantes de la población que se encuentra afectada por un fenómeno. Se formulan una serie de preguntas cerradas con alternativas de respuestas, agrupadas en cuestionarios que se elaboran al encuestado, (Aquihuatl Torres, 2015).

Se procederá a realizar encuestas a la población de la ciudad de Guayaquil que se encuentre haciendo uso del sistema de transporte público Metrovía.

### **3.7.2.2. Análisis SERVQUAL.**

De acuerdo a Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1991, pág. 67) el análisis SERVQUAL es un modelo por medio del cual se puede aproximar mediciones sobre la calidad de los servicios con enfoques separados, se divide en dos partes en donde en primer lugar se analizan las expectativas de los usuarios y luego la percepciones del servicio que ya se encuentra en ejecución.

Se busca medir los siguientes aspectos:

- Los elementos tangibles, como equipos, la infraestructura, el talento humano y los insumos utilizados por la empresa para proporcionar el servicio de transporte.
- La fiabilidad, que comprende el grado de cumplimiento en la ejecución del servicio, lo que permite incrementar o no la credibilidad de la empresa.

- La capacidad de respuesta de la entidad, que implica el tiempo para resolver problemas que se presenten.
- La profesionalidad, que es la capacidad de los colaboradores para ejecutar los procesos del servicio, también se relaciona a las capacitaciones del personal.
- La cortesía, que es la característica que se espera predomine en los colaboradores de las empresas al momento de brindar el servicio al cliente.
- La credibilidad, es la capacidad de cumplir con las expectativas del cliente.
- La seguridad, tiene relación a la capacidad de la entidad para garantizar al usuario que se brindará el servicio sin inconvenientes.
- La accesibilidad, es la disposición que tiene la alta dirección de la empresa para que existan múltiples canales de comunicación para atender las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.
- La comunicación, es la forma como la empresa informa a los usuarios o en la misma institución.
- La comprensión del cliente, es reconocer las necesidades que aún no han sido satisfechas, realizando una retroalimentación para ejecutar procesos que permitan rectificar los errores.

Parasuram, Zeithaml y Berry (1988, pág. 26) luego de una investigación más profunda redujeron las dimensiones a cinco, que son las siguientes:

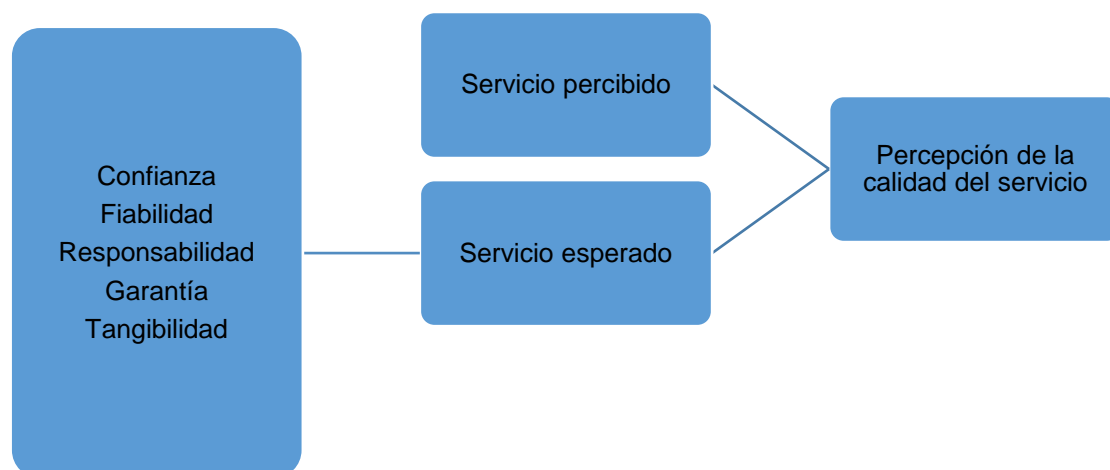


Figura 10. Modelo SERQUAL, Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1988)

La relación entre la expectativa que tiene el cliente y la percepción del servicio puede ser como resultado positivo o negativo, y esta respuesta puede originar un concepto acerca de la calidad total percibida.

#### 3.7.2.2.1. Escala de Likert.

Es un instrumento utilizado en forma de escala para medir ciertos criterios de las encuestas a través de rangos correspondientes a las percepciones de la población que utiliza el servicio de transporte. Se pueden manejar criterios desde el 1 hasta los que se requieran, a continuación un ejemplo de la aplicación:

Tabla 4.

Escala de Likert

Puntajes	Escala de Likert
1	Totalmente en desacuerdo
2	Muy desacuerdo
3	En desacuerdo
4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5	De acuerdo
6	Muy de acuerdo
7	Totalmente de acuerdo

### 3.7.3. Población y muestra.

#### 3.7.3.1. Población.

Según Hernández S., Fernández C. y Baptista L., (2014) la población son todas aquellas cosas, situaciones, objetos o fenómenos que tienen las mismas o similares características por lo que se las puede estudiar en su conjunto. Para el caso de la presente investigación se considerará como población a los habitantes de la ciudad de Guayaquil, ya que son quienes podrían utilizar el sistema de transporte público Metrovía.



De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC (2018) al cierre del 2017 la ciudad de Guayaquil tiene 2'644.891 millones de habitantes. Se considerará su totalidad para el cálculo de la muestra, pero hay que tomar en cuenta que quienes podrían responder las encuestas son: personas en edad de trabajar y estudiantes que son los que habitualmente utilizan el servicio de transporte público.

### **3.7.3.2. Muestra.**

García F., (2012) han expuesto que se debe calcular una muestra de la población cuando no se tenga el acceso total a ella. Hernández S., Fernández C., Baptista L., (2014) menciona que la muestra debe ser una parte representativa de la población. De acuerdo con Grande y Abascal (2005) existen dos tipos de muestreos como son el: probabilístico y el no probabilístico.

#### *3.7.3.2.1. Muestreo no probabilístico.*

El muestreo no probabilístico se utiliza cuando el investigador es el encargado de seleccionar a los integrantes de la muestra de acuerdo a criterios como el tamaño de la población, la relevancia que tienen sus respuestas, conocimiento, etc., (Grande & Abascal, 2005). Este tipo de muestreo no probabilístico puede dividirse de la siguiente manera:

- Muestreo por conveniencia: se realiza en poblaciones accesibles, para obtener información por etapas, para generar hipótesis y desarrollar investigaciones más exactas.
- Muestreo según el criterio: se aplica según la experiencia del investigador, quien determina cuáles serán los elementos que representen a la población.
- Muestreo secuencial: busca información relacionada al tema, si ya se obtiene suficiente se detiene el proceso.

### 3.7.3.2.2. Muestreo probabilístico.

Es un proceso realizado en base al azar, obteniendo resultados de forma aleatoria, (Grande & Abascal, 2005). Este tipo de muestreo se clasifica en:

- Muestreo aleatorio simple: extrae elementos de la población de manera aleatoria. Se utiliza cuando se busca determinar una media y el total si la variable analizada es cuantitativa o métrica; también la proporción, en caso de variables cualitativas.
- Muestreo estratificado: se realiza con la finalidad de reducir errores, aplicable es adecuado usarlo cuando la población es de distintos sectores o grupos.

Por la necesidad de seleccionar una muestra aleatoria pero representativa para el estudio, se ha considerado la aplicación del muestreo probabilístico, el cual utiliza una fórmula estadística, (García Ferrer, 2012). A continuación se detalla la forma de aplicación:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde N es el tamaño de la población; Z es el nivel de confianza; p es la probabilidad de éxito; q es la probabilidad de fracaso; d es la precisión; n es el tamaño de la muestra

Reemplazando la fórmula se tiene:

$$n = \frac{2'644.891 * 1.962 * 0.5 * 0.5}{0.5^2(2'644.891 - 1) + 1.962^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{2'545.340}{6.613}$$

$$n = 385$$

Como resultado de ello, es necesario que se encueste a 385 usuarios de la metrovía para tener una confiabilidad del 95%.

# Capítulo IV

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Dentro del análisis de satisfacción del servicio de la Metrovía, se propuso realizar una encuesta con preguntas cerradas de selección múltiple, con la finalidad de conocer o interpretar las opiniones que tienen los guayaquileños, en cuanto a la experiencia de tomar el servicio de la metrovía. Para medir el grado de satisfacción se empleó la escala de LIKERT, asignando cinco tipos de respuestas, dos que comprenden una aceptación del criterio del servicio, dos que desaprueban la gestión de la administración y una neutral, la cual muestra un desarrollo indiferente de la pregunta al usuario.

Para realizar el cuestionario se procedió a utilizar los criterios del análisis SERVQUAL, la cual a partir de cinco enfoques, crea una estructura analítica que busca establecer qué tan satisfechos están los usuarios que utilizan el transporte público en la ciudad de Guayaquil, siendo el proveedor de servicio la empresa Metrovía, cabe recordar que su administración está bajo la administración del cabildo, sus rutas la componen bajo estudios sobre la movilidad urbana y frecuencias de buses que dejaron de funcionar. El análisis SERVQUAL, al finalizar el estudio, podrá interpretar, cuáles son los puntos críticos que debe mejorar y que la administración necesita ejecutar un plan de acción, porque está afectando el normal servicio de los usuarios. Siendo esta la base para posteriores estudios en cuanto al mejoramiento de su infraestructura, forma de manejar a su personal o quizás agregar nuevas formas para elevar la calidad de la atención al cliente.

A continuación se procede a definir la forma de análisis previo al plan de mejoras, que se concluye en este capítulo IV del presente proyecto de investigación.

## 4.1. INTRODUCCIÓN AL PLAN DE MEJORAS

Uno de los principios a destacar dentro de la administración, es la capacidad de planificar y control procesos, sin embargo el resultado a través del tiempo de estos, difieren de las metas que se plantearon, haciendo necesario una retroalimentación de las actividades, verificando que parte de la estructura organizacional no está dado los resultados deseados. Por lo tanto el plan de mejorar propuesto parte de la capacidad de identificar los problemas existentes y con ello establecer posibles mejoras.

### 4.1.1. Diagnóstico de la situación actual.

El análisis SERVQUAL ofrece al investigador dividir la interpretación de los resultados en cinco fases, cada uno observando atribuciones sobre las instalaciones, seguridad en la toma del servicios, calidad de atención al cliente, rápida respuesta a los problemas y grado de confianza en el servicio tomado, es decir que cumpla lo que estipula en sus instalaciones; a continuación se muestran estos resultados.

Tabla 5.

#### *Resultados de elementos tangibles*

Criterio	Preguntas	Respuestas					Total de encuestados
		1	2	3	4	5	
Elementos	¿El servicio Metrovía tiene instalaciones modernas?	27	73	99	139	47	385
	¿Las instalaciones donde funciona la Metrovía son atractivas?	-	141	47	185	12	385
	¿Los empleados que trabajan en las instalaciones están uniformados?	8	62	85	129	101	385
	¿Las instalaciones de la Metrovía informan al usuario sobre rutas disponibles?	24	35	47	121	158	385

Fuente: encuestas.

De acuerdo a la tabla, se muestra el conjunto de preguntas que guarda la relación de afinidad con los elementos tangibles, para conocer el impacto

que esto genera en porcentajes, se procede a continuación mostrar el siguiente gráfico.

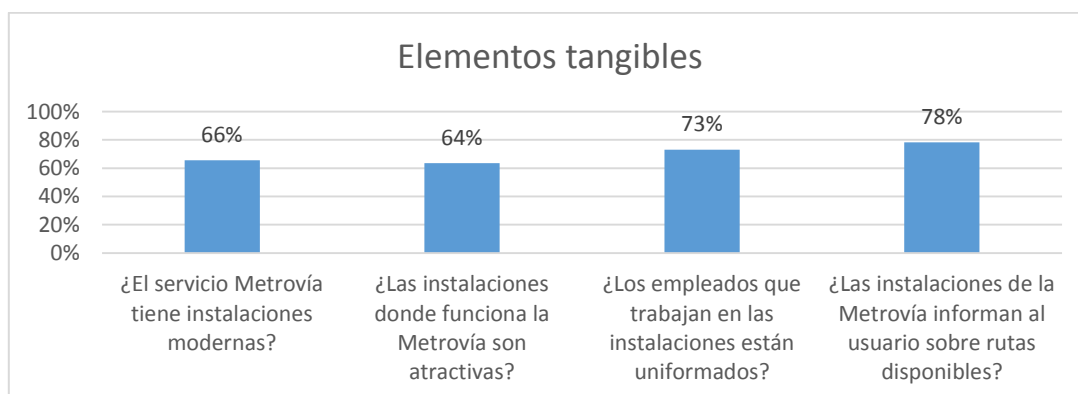


Figura 11. Resultados elementos tangibles.

De acuerdo a los elementos tangibles, se tiene que el grado de satisfacción de las instalaciones, es el criterio que mayormente aprueban los usuarios con un 78% de aceptación, seguida de la presencia de personal uniformado con un 73% los cuales dan una buena imagen, el siguiente es la presencia de instalaciones modernas con un 66% de aceptación y lo atractivo del lugar con un 64%, este criterio no influye del todo en la percepción del servicio.

Tabla 6.

*Resultados de fiabilidad*

Criterio	Preguntas	Respuestas					Total de encuestados
		1	2	3	4	5	
Fiabilidad	¿Considera que el transporte Metrovía es rápido?	58	24	140	101	62	385
	¿En caso de tener algún problema, los guardias o directivos acuden a su ayuda?	104	137	81	43	20	385
	¿Considera que el servicio Metrovía ha facilitado el transporte público en Guayaquil?	147	183	43	12	-	385
	¿En caso de algún problema con las unidades, el servicio Metrovía ofrece una solución rápida?	35	62	112	149	27	385

Fuente: encuestas.

En la tabla se muestra los resultados tabulados de las preguntas que guardan un criterio de fiabilidad,, siendo estos los comportamientos que tienen la población con referencia a la confianza que tienen sobre la prestación del servicio, a continuación se muestra las preguntas más influyentes.

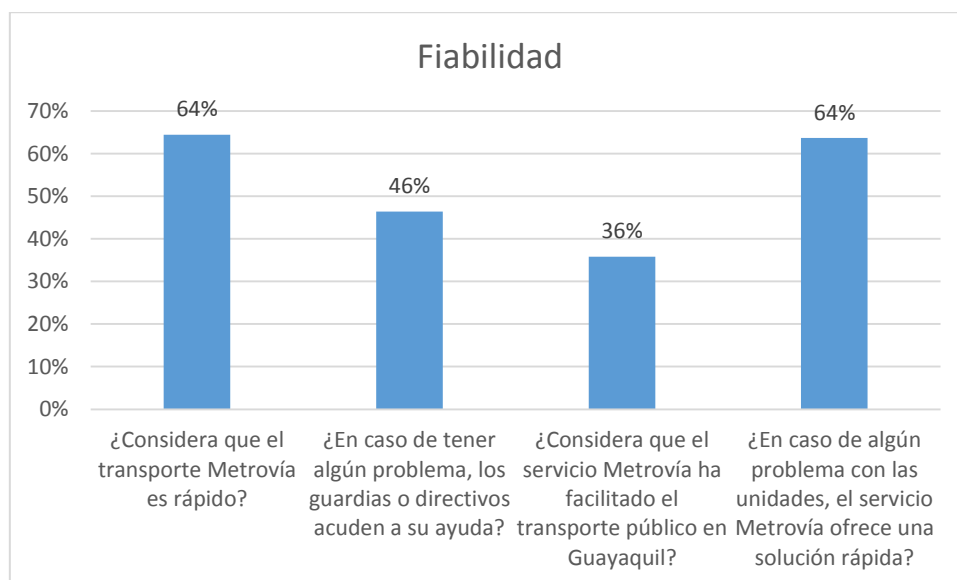


Figura 12. Resultados elementos fiabilidad.

En referencia a las preguntas que tienen mayor grado de satisfacción, el primer lugar lo comparten la rapidez en cuanto al servicio y la solución rápida que muestra la compañía frente a una avería de sus unidades con un 64% de satisfacción, seguida de la ayuda de los guardias y directivos en caso de afrontar un problema dentro de las instalaciones y finalmente un 36% de satisfacción del servicio Metrovía como un transporte público que ha facilitado la movilidad en la ciudad de Guayaquil.

Hasta este punto, se ha mostrado que los usuarios en cuanto a las instalaciones y ayuda de los empleados frente a un problema no es del todo satisfactorio, ya que muchos no llegan al 80% de satisfacción, un grave problema que se lo describe al final del capítulo y que será tomado en consideración como elemento de capacitación.



Tabla 7.

*Resultados de capacidad de respuesta*

Criterio	Preguntas	Respuestas					Total de encuestados
		1	2	3	4	5	
Capacidad de respuesta	¿Con referencia a los tiempos de llegada de las frecuencias, el servicio cumple con lo prometido?	74	35	51	97	128	385
	¿Con referencia a los empleados, están dispuestos a ayudar a los usuarios en información de frecuencias?	101	133	62	35	54	385
Capacidad de respuesta	¿Considera que los empleados responden de manera satisfactoria a las dudas de los usuarios?	160	124	81	20	-	385
	¿Las dudas fueron respondidas en tiempo adecuado?	81	112	141	51	-	385

Fuente: encuestas.

En referencia a la capacidad de respuesta, se tiene que la misma está compuesta por cuatro preguntas, en ella se manifiestan las opiniones sobre el tiempo que la compañía tarda en responder dudas o la capacidad de atender requerimiento o problemas, su grado de satisfacción se lo muestra a continuación.

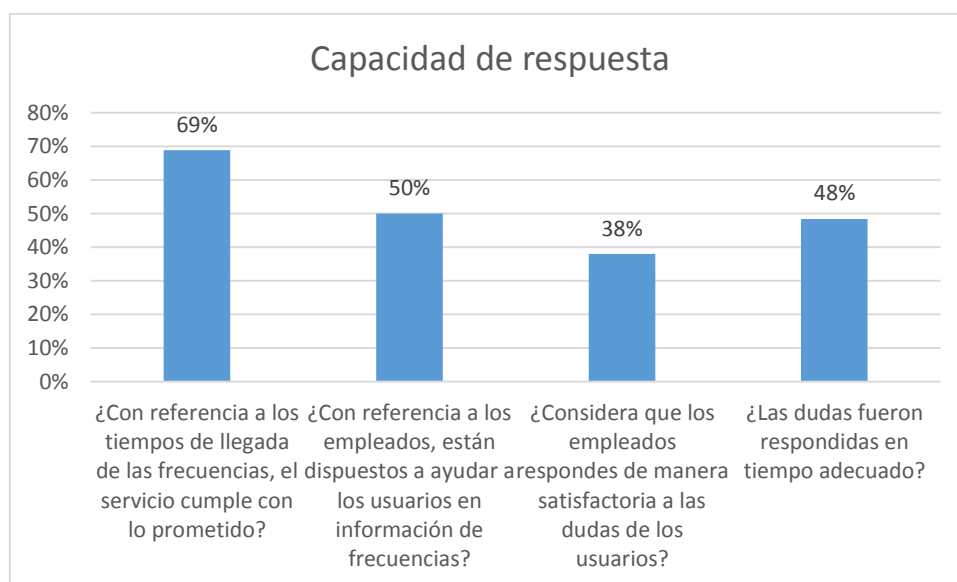


Figura 13. Resultados de capacidad de respuesta

En cuanto a la capacidad de respuestas, se tiene que los encuestados en referencia al servicio de frecuencias está satisfecho con el 69%, en la ayuda

que ofrecen los empleados con la información el grado de satisfacción es del 50%, para las dudas que se tienen por el servicio, el 48% está satisfecho con las respuestas, finalmente el 38% de satisfacción muestran frente a la solución aportada.

Tabla 8.

*Resultados de seguridad*

Criterio	Preguntas	Respuestas					Total de encuestados
		1	2	3	4	5	
Seguridad	¿Los guardias de seguridad resguardan a los clientes en cualquier problema?	164	139	62	20	-	385
	¿El trato de los guardias de seguridad es cordial?	101	174	51	47	12	385
	¿En caso de algún problema entre usuarios, la seguridad actúa de manera inmediata?	128	164	62	31	-	385
	¿Los guardias de seguridad tienen los materiales adecuados para ayudar a los usuarios en algún problema?	161	124	62	38	-	385

Fuente: encuestas.

En referencia a la tabla sobre los resultados de seguridad, se refiere al grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a las garantías que ofrece el personal de la metrovía, a continuación se muestra el grado de satisfacción:

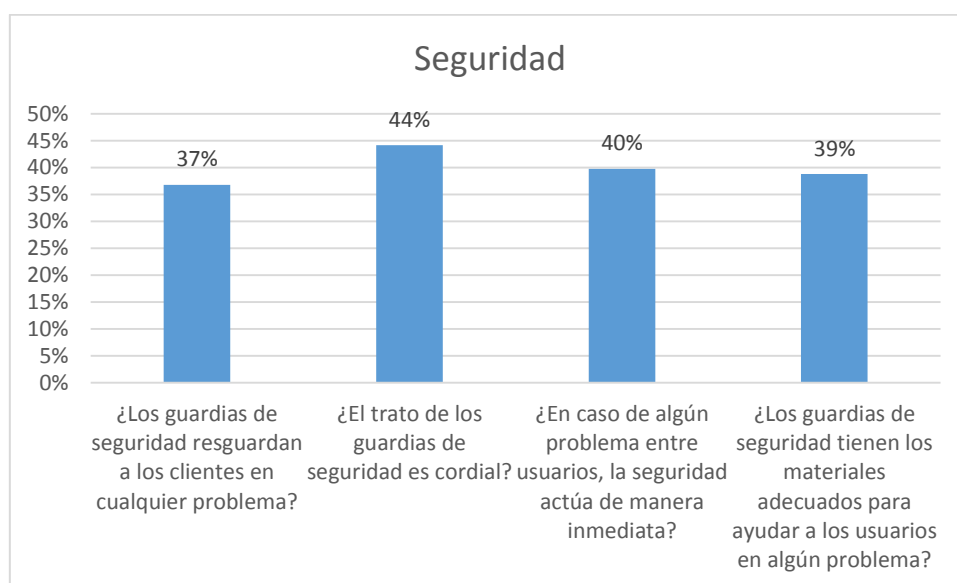


Figura 14. Resultados de seguridad

En referencia al trato de los guardias de seguridad, se tiene que los usuarios están satisfechos con el 44%, la reacción de la seguridad es catalogada con un 40% de satisfacción, algunos consideran que el personal no está apto para reaccionar de manera rápida, el 39% de satisfacción con los elementos que tiene los guardias para resolver problemas y el 37% de satisfacción con el accionar de los guardias de seguridad con la tranquilidad en cuanto a robos en la metrovía.

Tabla 9.

*Resultados de empatía*

Criterio	Preguntas	Respuestas					Total de encuestados
		1	2	3	4	5	
Empatía	¿Los empleados que trabajan en la Metrovía son cordiales en la atención?	62	112	27	141	43	385
	¿Los choferes respetan paradas y frenan adecuadamente ante la subida y bajada de usuarios?	43	66	108	137	31	385
	¿Considera que el servicio Metrovía tienen canales de comunicación de pago adecuado?	43	27	62	104	149	385
	¿Considera que los empleados de la Metrovía ofrecen garantías en el buen trato al usuario?	143	188	54	-	-	385

Fuente: encuesta.

Para los datos que se muestran sobre el criterio de empatía, corresponde al grado de satisfacción del trato de los empleados a los usuarios, estos datos se tabulan en porcentaje a continuación:

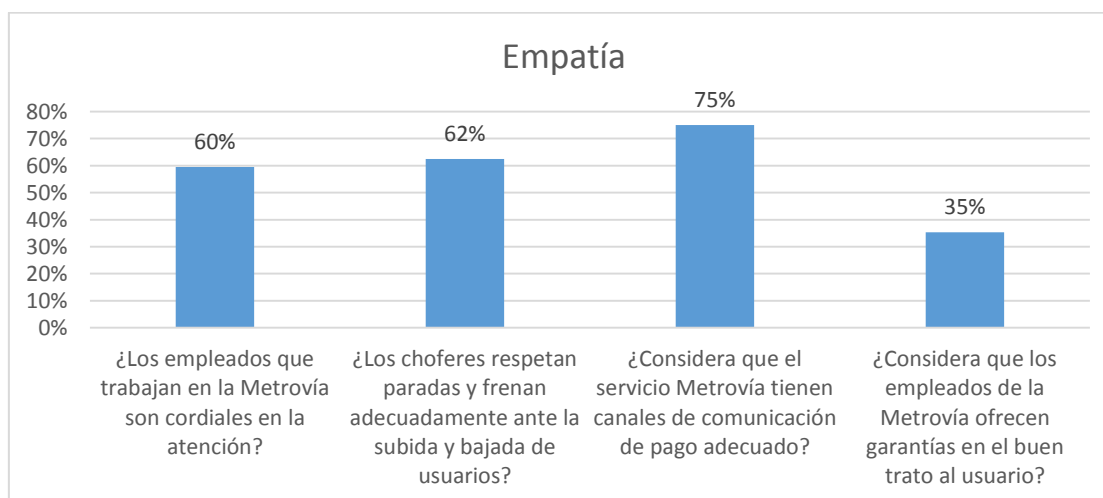


Figura 15. Resultados de empatía.

En referencia a la empatía, el máximo grado de satisfacción es de 75%, por los canales de pago del servicio que ofrece la institución, en este criterio la siguen con el 62% de satisfacción, el respeto que tienen los choferes frente a la parada de buses, el 60% lo compone la atención cordial de los empleados y finalmente, el 35% considera que la metrovía tiene empleados que motivan al buen trato del usuario.

Una vez finalizado el análisis de cada uno de los componentes del SERVQUAL, se procede a establecer un promedio de cada pregunta, para establecer el grado de satisfacción de los encuestados por el servicio metrovía, estos se muestran a continuación:

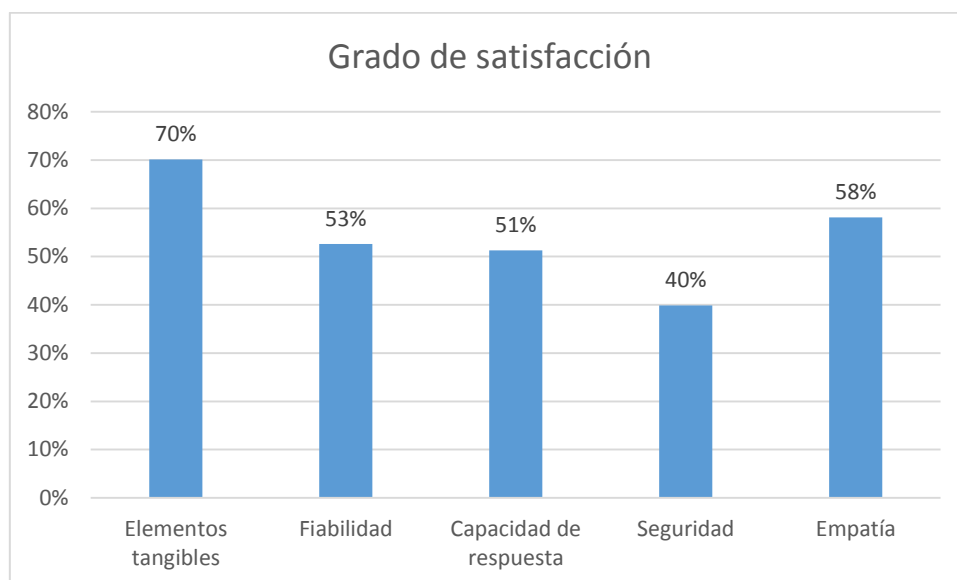


Figura 16. Grado de satisfacción componentes SERVQUAL

En referencia a los elementos tangibles, el grado de satisfacción es del 70% es decir, los usuarios consideran que las instalaciones son adecuadas para el transporte público, la empatía continúa con el 58% de grado de satisfacción, es decir que es importante realizar gestiones del buen trato con usuarios, la fiabilidad registra niveles del 53%, afirmando que necesita mejoras en la credibilidad del servicio, es decir que las frecuencias lleguen a tiempo y que garantice llegar al lugar de destino, el 51% lo registra la capacidad de respuesta, porque se requiere que existan mayores canales de comunicación

para atender al cliente, los usuarios consideran que no son escuchados, finalmente la seguridad está cubierta solo con el 40% de satisfacción, ya que los guardias de seguridad no actúan de manera rápida ante cualquier inconveniente.

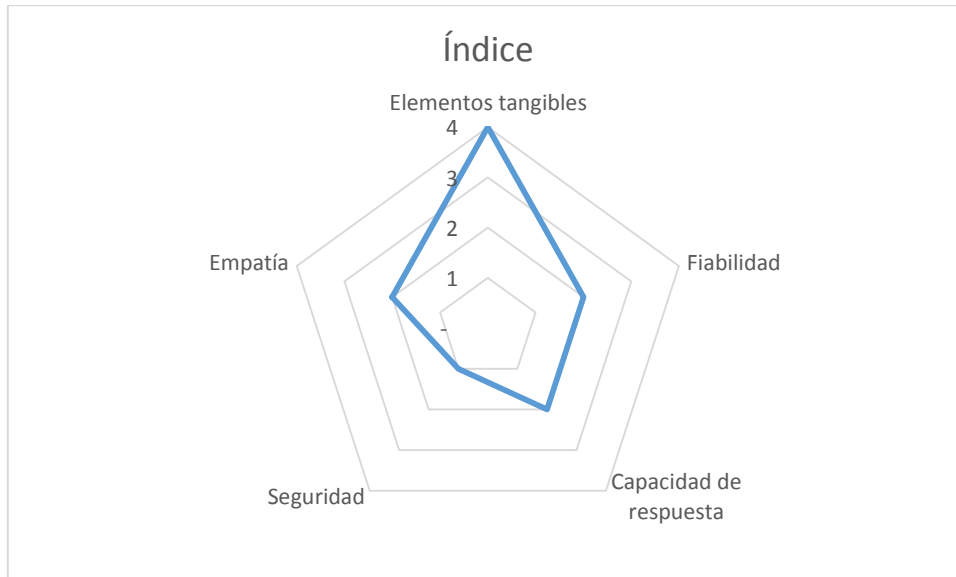


Figura 17. Resultados índice de satisfacción total.

En la figura se observa los índices de satisfacción total, los elementos tangibles en lo que se refiere a las instalaciones encabeza la lista de decisiones acertadas y que mantienen al usuario satisfecho, continúa la capacidad de respuesta, le empatía y fiabilidad, sin embargo es necesario determinar una mejor cuestión de la seguridad, ya que se considera que es totalmente aislado y que no ofrece una tranquilidad al usuario al momento de tomar el servicio.

#### 4.2. PLAN DE MEJORAS

Para definir el plan de mejoras, se enumera los puntos críticos que se encontraron a través de la encuesta y que actualmente influyen en el grado de satisfacción de los clientes con referencia al uso de transporte público en Guayaquil a cargo de la empresa Metrovía:

- No se considera que ha mejorado o facilitado el transporte público, las pocas unidades genera que los usuarios vayan apretados en horas pico.
- Algunos empleados no informan de manera correcta a los usuarios, inclusive no les proveen de una atención oportuna.
- Los usuarios consideran que los guardias no tienen los elementos adecuados para garantizar la tranquilidad de los usuarios en las instalaciones.
- Los empleados requieren un concepto de capacitación en el trato cordial de los usuarios.

Se puede inferir que a través del aumento de personas que usa el servicio, ha ocasionado que los recursos que la empresa tiene previsto para asegurar una calidad en el transporte público, es insuficiente, lo que ha provocado malestar en la población al momento de usar la metrovía como medio de traslado en la ciudad de Guayaquil.

#### **4.2.1. Definición del propósito, importancia, alcance y responsables de aplicación de la propuesta.**

Estos elementos constituyen la base de la propuesta, el principal elementos que se pudo diferenciar, es la falta de atención que tiene el usuario en el servicio de transporte público, siendo sujeto a robo, malos tratos, incluso de atentar con el confort de transportarse, ya que el usuario debe tomar el servicio con un bus totalmente lleno principalmente en horario pico.

##### **4.2.1.1. Propósito.**

Definir estrategias que permitan el mejoramiento del servicio de la Metrovía a través de capacitaciones de atención al cliente a usuarios por parte de su personal.

##### **4.2.1.2. Importancia.**

Actualmente la empresa Metrovía es la encargada y autorizada de ofertar el servicio de transporte público en la ciudad de Guayaquil, la propuesta radica su importancia en mejorar el servicio, permitiendo que los usuarios procedan a utilizar el transporte sin ningún tipo de problemas, esto a su vez incurre en un estudio posterior a la implementación de estrategias, con la finalidad que se mejore la atención al cliente.

#### **4.2.1.3. Alcance.**

En cuanto al alcance, la propuesta se enfoca exclusivamente a la forma de organización de la empresa Metrovía, directamente a usuarios de la ciudad de Guayaquil, por lo tanto su validez no será compatible con otros modelos de negocios que presenten el mismo problema, en este caso, se podrá utilizar el método SERVQUAL, pero es importante hacer su propia recolección de datos, ya que la forma de percepción del servicio puede cambiar, ocasionando que existan discrepancias en la forma como se plantea la propuesta.

#### **4.2.1.4. Responsables.**

Como responsables de la propuesta, se designa a la persona de recursos humanos, como la encargada de gestionar los programas de atención al cliente y la persona operativa, para que tanto los choferes y guardias de seguridad asistan a las capacitaciones, permitiendo de este modo que el trato de atención al cliente se promueva.

### **4.2.2. Objetivos de la propuesta.**

#### **4.2.2.1. Objetivo general.**

Proponer un plan de capacitaciones enfocados al mejoramiento de la atención al usuario, a través de un trato cordial y buenas costumbres.

#### **4.2.2.2. Objetivos específicos.**

- Definir los programas que se incluyen en las capacitaciones con la finalidad que se conozca la manera que el empleado mejoraría su atención al cliente.
- Culturizar al usuario a través de informativos de buenas costumbres, de manera que no incomode su actitud a otro usuario.
- Definir las responsabilidades de los guardias de seguridad con los usuarios, esto posibilita a limitar sus funciones como agentes del orden en las paradas de buses.

#### **4.2.3. Funciones de los responsables.**

Con referencia a los guardias de seguridad, su responsabilidad está determinada por:

- Garantizar la seguridad de los usuarios en las paradas de buses.
- Atender al usuario a través de un trato amable y con buenas costumbres.
- Utilizar sus implementos de manera responsable y solamente en caso de emergencia.
- Informar al conductor, sobre posibles robos o en el caso que el delincuente se encuentre en el bus para que sea detenido en la próxima parada.
- Atender al usuario que fuere víctima de algún tipo de agresión o violencia.
- Facilitar a los agentes policiales todos los implementos necesarios en caso que se inicie una investigación por algún caso de robo.

Con referencia al departamento de talento humano.

- Capacitar de manera constante al empleado con programas de atención al cliente, con esto ayuda a motivar el trato amable con el usuario.
- Realizar evaluaciones constantes sobre la atención al cliente en paradas de buses.
- Informar a la empresa de seguridad sobre algún tipo de trato inadecuado de su personal con los usuarios.

Con referencia a la administración de la compañía:



- Coordinar la presencia de frecuencias, esto ayuda a evitar congestionamientos en los buses que transportan los usuarios.
- Realizar estudios sobre la movilidad en Guayaquil, en rutas que requieren mayor demanda, emplear más unidades.
- Implementar canales de atención a los usuarios, esto puede ser utilizado mediante redes sociales, en los cuales la población en general manifieste su disconformidad en cuanto el servicio, del mismo modo en la manera como estos deben de ser solucionados.

#### **4.2.4. Elaboración de la propuesta**

##### **Módulo I**

- ¿Qué es un Cliente?
- Entre el Servicio y la Productividad
- Niveles de Servicios
- Costos de calidad en el servicio
- Primero es el Cliente
- ¿Cómo entender a los Clientes?
- Criterios del Servicio
- 10 formas de facilitar el acceso del Cliente
- Determinantes de la calidad en el Servicio

##### **Módulo II**

- Transmita una actitud positiva
- Apariencias
- Lenguaje Corporal
- Identifique las necesidades del Cliente
- Ocúpese de las necesidades del Cliente

#### **4.2.5. Recursos**

- **Humanos:** conformado por todo el personal que está en contacto con el usuario.
- **Materiales:** Infraestructura: Espacio adecuado para realizar las jornadas. Salón Ámbar (Mall del Sol)
- **Equipos y otros:** Computadora, marcadores, pizarra, proyector, diapositivas con imágenes, videos explicativos, equipos.
- **Documentos:** Certificados y encuestas.

#### 4.2.6. Presupuesto.

Tabla 10.

##### *Presupuesto*

<b>Detalle</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
<b>Capacitador</b>	1.346,63	1	1346,63
<b>Alquiler del local</b>	750,00	1	750
<b>Marcadores para pizarra</b>	48,00	6	288
<b>Pizarra</b>	120,00	1	120
<b>Proyector</b>	460,00	1	460
<b>Total</b>			2964.63

## 5. CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada se puede referir que se establecieron los fundamentos teóricos relacionados al sistema de transporte masivo en la ciudad de Guayaquil, es necesario realizar una retroalimentación de los procesos, que permita corregir acciones que no se planificaron pero que son influidas por el consumidor final, en un servicio, es importante agregar conceptos de diferenciación, porque de esta manera se obtendrá la preferencia con relación a la competencia. En la ciudad de Guayaquil la metrovía es un servicio de transporte muy cuestionado, debido a la gran cantidad de usuarios que toma el bus y que ocasiona incomodidad en el trayecto, algunos son víctimas de robos o de acciones que afectan su integridad.

Se determinó el estado actual del servicio de transporte masivo en la ciudad de Guayaquil, encontrando que muchos usuarios sienten inseguridad y falta de atención por parte de los empleados, ya que estos no contribuyen en atender situaciones de conflicto, generando que este servicio sea catalogado como inseguro y que no vele por la comodidad del usuario, principalmente en horas pico, donde la afluencia de usuarios aumenta.

Se diseñó una propuesta orientada a una campaña que permita mejorar la calidad de atención al usuario de la Metrovía, basada en atención al cliente, esto contribuye a establecer mecanismos que perciban un usuario que es atendido con respecto y que a su vez, este respaldado por un personal, lo que se lograría a través de un plan de capacitación.

## **6. RECOMENDACIONES**

Es importante que el usuario comunique su malestar a la administración de la Metrovía, para que tomen correctivos en cuanto al servicio, por lo tanto es deber de la empresa disponer de lugares o buzón de sugerencias en el cual se deposite este tipo de demandas, de manera que se obtenga información valiosa sobre las cuales se realicen planes de mejoras.

Por parte de los guardias y choferes, informar sobre cualquier mal comportamiento de usuarios, presencia de vendedores o algún otro tipo de aspecto que atente con la seguridad en el bus, de manera que el guardia pueda tomar los correctivos en la siguiente parada, del mismo modo el guardia de seguridad, tratar de guiar de forma cordial al usuario, esto permite mantener el orden en las paradas, ya sea en la forma de abordar la unidad o cuando los pasajeros salgan de ella.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Aquiahuatl Torres, E. C. (2015). *Metodología de la investigación interdisciplinaria: Tomo I*. Self published Ink.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Grupo Editorial Patria S. A de C. V.. Tercera Edición.
- Burgos, A. (2014). *Efecto socio - económico en el sistema BRT (Bus de Tránsito Rápido) en Guayaquil, periodo 2008 - 2013*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Casal C., J. C., & Romero C., J. L. (2009). *Sistema Integral de Transporte Masivo Urbano Metrovía: Integración del servicio al sector turístico*. Guayaquil, Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Litoral, ESPOL.
- Cascal, J., & Romero, J. (2009). *Sistema integral de transporte masivo urbano Metrovía: integración del servicio al sector turístico*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Ciudades del Futuro. (20 de Abril de 2012). *Curitiba: un referente mundial en transporte eficiente*. Obtenido de <https://ciudadesdelfuturo.es/curitiba-un-referente-mundial-en-transporte-eficiente.php>
- Código Organico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). (2018). *planificacion.gob.ec*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-Organizaci%C3%B3n-Territorial-Autonom%C3%ADa-y-Descentralizaci%C3%B3n-COOTAD.pdf>
- Constitución Política de la República del Ecuador. (2018). *wipo.int*. Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Coordinación de Planificación y Desarrollo. (1 de Diciembre de 2016). *Información de transporte urbano*. Obtenido de [http://www.mtt.gob.cl/transporteurbano/Informe\\_actualizaci%C3%B3n\\_informacion\\_transporte\\_urbano\\_2010\\_2015Final.pdf](http://www.mtt.gob.cl/transporteurbano/Informe_actualizaci%C3%B3n_informacion_transporte_urbano_2010_2015Final.pdf)

- Departamento de Educación del Gobierno de Navarra. (2016). *¿Qué es un plan de mejora?* Navarra, España.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2014). *ADMINISTRACION Y CONTROL DE LA CALIDAD 9ED*. Cengage Learning,.
- Fundación Municipal Transporte Masivo Urbano de Guayaquil. (enero de 2019). *metrovia-gye.com.ec*. Obtenido de <https://www.metrovia-gye.com.ec/fundacionmetrovia>
- García Ferrer, G. (2012). *Investigación comercial*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
- García, A. (2011). *Plan de reposicionamiento y branding de la marca Metrovía en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- González S., J. E., & Tabares M., M. D. (2016). "ESTRATEGIA DE RECAUDACION PARA USUARIOS DEL CONSORCIO METRO-BASTION DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL". Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Grande, I., & Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC Editorial.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D. F, México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D. F, México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos, INEC. (enero de 2018). *ecuadorencifras.gob.ec*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/guayaquil-en-cifras/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía. (20 de Agosto de 2018). *Estadísticas de Transporte Urbano de Pasajeros*. Obtenido de <https://datos.gob.mx/busca/dataset/transporte-urbano-de-pasajeros>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos del Marketing*. México D. F: Pearson Educación de México S. A de C. V.

- Leal, R., Navarro, V., Rodríguez, R., Sámano, M., & Navarro, R. (2017). *La investigación de campo como base para la reflexión docente*. Estados Unidos: Biblioteca de Congreso EEUU.
- León García, O. G., & Montero García-Celay, I. (2011). *Metodologías científicas en Psicología*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- León, J., & Pitalua, E. (2011). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en la terminal de transporte de Cartagena*. Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Leones, E. (2015). *Análisis y propuesta de una campaña contra la falta de cultura en las estaciones de la metrovía en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Manual de transporte público*. (2015). Costa Rica: UNED.
- Méndez Rosey, J. C. (2013). *Marketing y Servicio al cliente*. Barcelona, España.
- Niño R., V. M. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. Ediciones de la U.
- Ordenanza Municipal: Reglamento General del Sistema Integrado de Transporte Masivo Urbano de Guayaquil. (noviembre de 2017). Obtenido de <https://www.guayaquil.gob.ec/OrdenesDia/2017/%C3%93rdenes%20del%20d%C3%ADa%20del%20mes%20de%20noviembre%202017/2017-11-16%20Orden%20del%20di%C3%A1s%20sesio%CC%81n%20ordinaria/2017-11-16%20Punto%203.pdf>
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of Retailing.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. Journal of Retailing.
- Paz, R. (2016). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Madrid: Ideasspropias.
- Prefectura de Curitiba. (2018). *Aquí el progreso anda en autobús*. Obtenido de <http://www.curitiba.pr.gov.br/idioma/espanhol/progressoonibus>

- Reglamento Sistema Unificado Información de Organizaciones Sociales. (21 de agosto de 2015). *industrias.gob.ec*. Obtenido de <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/09/REGLAMENTO-ORGANIZACIONES-SOCIALES.pdf>
- Rial, J. (2007). *La Evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos*. USC Editorial.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. (2018). *planificacion.gob.ec*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/07/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Servicio de Rentas Internas, SRI. (2008). Obtenido de [sri.gob.ec](http://sri.gob.ec): <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:y0LDlftXYKIJ:www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/d216df9a-58b2-4c4a-893e-cd92593424c0/Inquietudes%2Bcontribuyentes%2Bsin%2Bfines%2Bde%2Blucro%2B%252823-dic-11%2529.pdf+%&cd=1&hl=es&ct=clnk>
- Servicio de Rentas Internas, SRI. (2008). *www.sri.gob.ec*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:y0LDlftXYKIJ:www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/d216df9a-58b2-4c4a-893e-cd92593424c0/Inquietudes%2Bcontribuyentes%2Bsin%2Bfines%2Bde%2Blucro%2B%252823-dic-11%2529.pdf+%&cd=1&hl=es&ct=clnk>
- Servicio de Rentas Internas, SRI. (2018). *SRI.gob.ec*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/d216df9a-58b2-4c4a-893e-cd92593424c0/Inquietudes+contribuyentes+sin+fines+de+lucro+%2823-dic-11%29.pdf>
- Silva, N., & Torres, C. (2017). *Calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Cuenca*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Tomás-Sábado, J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos*. Barcelona, España: Univ. Autònoma de Barcelona.



Vallejo Lopez, G., & Sánchez Paredes, F. (2017). *Servicio con pasión*. Bogotá, Colombia: Penguin Random House Grupo Editorial Colombia.

Volvo. (2019). *volvobuses.com*. Obtenido de <http://www.volvobuses.com/bus/brazil/es-br/linea>

## 8. ANEXOS

### 8.1. Anexo 1. Encuesta de satisfacción.

### INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción en cuanto a la atención al cliente del servicio Metrovía de la ciudad de Guayaquil.

Instrucciones: Coloque una X en el casillero que considera adecuado a la pregunta que realiza, bajo la siguiente escala:

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Neutral
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

Criterios	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles</b>	¿El servicio Metrovía tiene instalaciones modernas?					
	¿Las instalaciones donde funciona la Metrovía son atractivas?					
	¿Los empleados que trabajan en las instalaciones están uniformados?					
	¿Las instalaciones de la Metrovía informan al usuario sobre rutas disponibles?					
<b>Fiabilidad</b>	¿Considera que el transporte Metrovía es rápido?					
	¿En caso de tener algún problema, los guardias o directivos acuden a su ayuda?					
	¿Considera que el servicio Metrovía ha facilitado el transporte público en Guayaquil?					
	¿En caso de algún problema con las unidades, el servicio Metrovía ofrece una solución rápida?					
<b>Capacidad de respuesta</b>	¿Con referencia a los tiempos de llegada de las frecuencias, el servicio cumple con lo prometido?					
	¿Con referencia a los empleados, están dispuestos a ayudar a los usuarios en información de frecuencias?					
	¿Considera que los empleados responden de manera satisfactoria a las dudas de los usuarios?					
	¿Las dudas fueron respondidas en tiempo					

	adecuado?						
<b>Seguridad</b>	¿Los guardias de seguridad resguardan a los clientes en cualquier problema?						
	¿El trato de los guardias de seguridad es cordial?						
	¿En caso de algún problema entre usuarios, la seguridad actúa de manera inmediata?						
	¿Los guardias de seguridad tienen los materiales adecuados para ayudar a los usuarios en algún problema?						
<b>Empatía</b>	¿Los empleados que trabajan en la Metrovía son cordiales en la atención?						
	¿Los choferes respetan paradas y frenan adecuadamente ante la subida y bajada de usuarios?						
	¿Considera que el servicio Metrovía tienen canales de comunicación de pago adecuado?						
	¿Considera que los empleados de la Metrovía ofrecen garantías en el buen trato al usuario?						



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PLAN DE MEJORA EN PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO POR EL USO DE TRANSPORTE METROVÍA”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿De qué manera se puede mejorar la atención a los usuarios en el sistema de transporte público Metrovía?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la egresada:

  
**Vélez Rojas Emilia Yamilec**

Tutor:

  
**Phd. Ricardo Rodríguez A.**

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

*Wes Alberto Abate*

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



Firma