

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de ciencias económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Medición de la satisfacción de clientes del servicio de transporte urbano de
Cobán, Alta Verapaz**
(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Nestor Damian Yat Acté

Guatemala, noviembre de 2019

**Medición de la satisfacción de clientes del servicio de transporte urbano de
Cobán, Alta Verapaz**

(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Nestor Damian Yat Acté

Lic. Augusto Adolfo Reyes Paredes (**Asesor**)

M.A. Edber Osinaldo Barrios Hernández (**Revisor**)

Guatemala, noviembre de 2019

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Doctora HC. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Jaime Anibal Chocooj Vidaurre

Coordinador de Campus Cobán

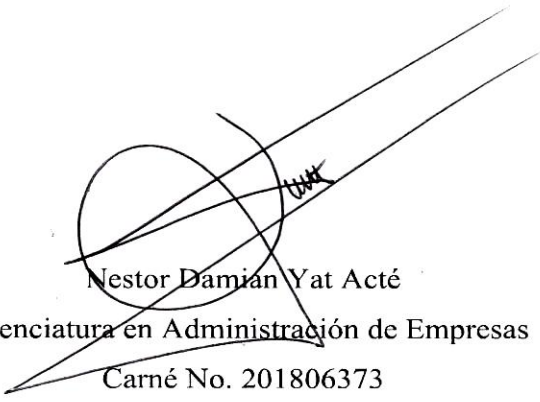
Guatemala, 28 de febrero 2019

Señores
Facultad de Ciencias Economicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “ Medicion de la satisfacci3n de clientes del servicio de transporte urbano de Cob3n, Alta Verapaz” y confirmo que respet3 los derechos de autor de las fuentes consultadas y consign3 las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Art3culo cient3fico y para efectos legales soy el 3nico responsable de su contenido.

Atentamente,



Nestor Damian Yat Act3
Licenciatura en Administraci3n de Empresas
Carn3 No. 201806373

REF.: C.C.E.E.L.C.P.A. -PS.039-2019
SEDE COBAN

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
GUATEMALA, 18 DE NOVIEMBRE DEL 2019
ORDEN DE IMPRESIÓN

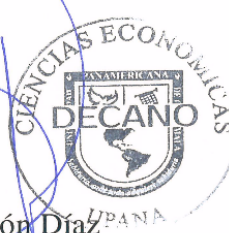
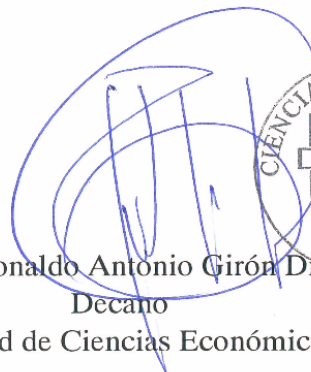
Tutor: Licenciado Augusto Adolfo Reyes Paredes
Revisor: M.A. Edber Osnaldo Barrios Hernández
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo Científico titulado: "Medición de la satisfacción de clientes del servicio de transporte urbano en Cobán, Alta Verapaz"

Presentada por: Nestor Damian Yat Acte

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Cobán, Alta Verapaz, marzo 9 de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que el Artículo Científico del Programa de Equivalencias Integrales con el tema **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO DE COBÁN, ALTA VERAPAZ**, presentado por el estudiante: **Nestor Damian Yat Acté**, previo a optar al grado académico de Licenciado en Administración de Empresas, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecido por la Universidad Panamericana, se extiende el presente **DICTAMEN FAVORABLE** para que continúe el proceso correspondiente.



Lic. Augusto Adolfo Reyes Paredes

Asesor

Guatemala, 19 de abril de 2019

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

En relación al Artículo Científico titulado: **“Medición de la satisfacción de clientes del servicio de transporte urbano de Cobán, Alta Verapaz”**, realizado por el alumno Nestor Damian Yat Acté, carné 201806373 estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior extendiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M.A. Edbér Osinaldo Barrios Hernández

Colegiado activo 16330

Dedicatoria

- A Dios** Por todas sus bendiciones, su amor infinito y abundante misericordia.
- A mis Padres** Heriberto Yat Asig y Maria Santos Acte, que por su cobertura de amor y enseñanzas de vida, me motivan a seguir soñando nuevas metas y objetivos.
- A mis Hermanos** Virginia Yat Acte, Luvia Marina, Denis Alexander, Angelica Maria que me brindaron su apoyo y motivación para finalizar esta etapa profesional.
- A mis Amigos** Que me han acompañado durante varias etapas de vida, demostrando que la amistad se cultiva y que un amigo es un hermano, mi agradecimiento especial a Licda. Nancy Chinchilla, Alfonso Serrano, Edgar Cal, Selvin Gámez, ing. Julio Ibáñez.
- A mis pastores:** Padres espirituales que me han conducido a los pies de mi Padre Celestial, muchas gracias por sus abundantes oraciones y guía.
- A Universidad Panamericana** por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios universitarios en tan prestigiosa y acogedora casa de estudios Superiores.

Contenido

| | Página |
|--|---------------|
| Abstract | i |
| Introducción | ii |
| 1 Metodología | 1 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2 Pregunta de investigación | 4 |
| 1.3 Objetivos de investigación | 4 |
| 1.3.1 Objetivo general | 4 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 4 |
| 1.4 Definición del tipo de investigación | 4 |
| 1.4.1 Investigación descriptiva | 5 |
| 1.5 Sujeto de investigación | 6 |
| 1.6 Alcance de la investigación | 6 |
| 1.6.1 Temporal | 6 |
| 1.6.2 Geográfico | 6 |
| 1.7 Definición de la muestra | 6 |
| 1.7.1 Empleo muestra finita | 7 |
| 1.8 Definir instrumentos de investigación | 8 |
| 2 Resultados | 10 |
| 2.1 Presentación de resultados | 10 |
| 3 Discusión y conclusiones | 20 |
| 3.1 Extrapolación | 20 |
| 3.2 Hallazgos y análisis general | 21 |
| 3.3 Conclusiones | 24 |
| Referencias | 25 |
| ANEXOS | 26 |
| Anexo no. 1 Instrumento de investigación. | |
| Anexo no. 2 Área de estudio ubicación geográfica. | |
| Anexo no. 3 Evidencia fotográfica. | |
| Anexo no. 4 Respuesta de la Oficina de Información pública municipal | |

Índice de gráficas

| | |
|------------|----|
| Grafica 1 | 10 |
| Grafica 2 | 11 |
| Grafica 3 | 11 |
| Grafica 4 | 12 |
| Grafica 5 | 12 |
| Grafica 6 | 13 |
| Grafica 7 | 13 |
| Grafica 8 | 14 |
| Grafica 9 | 14 |
| Grafica 10 | 15 |
| Grafica 11 | 15 |
| Grafica 12 | 16 |
| Grafica 13 | 16 |
| Grafica 14 | 17 |
| Grafica 15 | 17 |
| Grafica 16 | 18 |
| Grafica 17 | 18 |
| Grafica 18 | 19 |

Abstract

Se ha realizado un trabajo de investigación científica en el área urbana de la ciudad de Cobán departamento de Alta Verapaz, de manera específica al servicio de transporte urbano y el nivel de satisfacción de los clientes que utilizan este servicio.

El aporte de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de los clientes que utilizan dicho transporte, establecer los factores que influyen en la satisfacción de los clientes y describir los factores de mejora que puedan aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios de forma integral.

La investigación se basó en los datos proporcionados por la oficina de información pública de la municipalidad de Cobán Alta Verapaz y de la Asociación de transportistas urbanos de la misma ciudad, se encuestó a una muestra representativa de pasajeros para concluir sobre el nivel de satisfacción de los usuarios.

Introducción

El transportarse es una actividad fundamental dentro de la sociedad que muchas veces se ve limitado por diversos factores, como el económico, tiempo, espacio, acceso, entre otros, sin embargo, existen varias alternativas para la movilización a través de las ciudades y sus áreas urbanas, dentro de esta alternativa de transporte se encuentra el de servicio urbano que se ha constituido en un medio importante a considerar para el desarrollo de la vida urbana.

Para este estudio el tema central se refiere a evaluar el nivel de satisfacción de los pasajeros respecto al servicio que reciben en el transporte urbano de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz, en sus diversos tipos de vehículos y rutas, paradas de abordaje y descenso, así como los tiempos de espera, seguridad y comodidad del pasajero, considerando también la atención que puedan recibir por parte de la tripulación de las unidades del transporte urbano.

La satisfacción de los clientes es muy importante para cualquier empresa, desde la venta de productos hasta la prestación de servicios, un cliente satisfecho genera mayor confianza y consolida su relación comercial con la compañía que presta atención a sus expectativas, contrario a aquellos usuarios que no se sienten valorados o que están insatisfechos en relación al servicio que reciben y optan por cambiar de proveedor, adicional que sus comentarios de boca en boca pueden tener mayor alcance y convencimiento a clientes potenciales que prefieren confiar en la buena o mala experiencia que alguien más les comparta.

Esta investigación se realiza en el área urbana de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz, en donde se incluyen los diferentes tipos de unidades de servicio urbano, las diferentes líneas autorizadas por parte de las autoridades municipales, también se integra la información que fue proporcionada por la Asociación de Transporte Urbano de Cobán TRANSURCO, así como el trabajo de campo respaldado por información de textos que permiten realizar esta investigación.

Esta investigación pretende determinar el nivel de satisfacción actual de los clientes que utilizan el servicio de transporte urbano de Cobán Alta Verapaz a través de resultados concretos que permitan una evaluación objetiva del problema planteado.

El Capítulo 1, abarca la metodología de la investigación en donde se define el problema de estudio, los objetivos generales y específicos, área geográfica de investigación, definición del tipo de investigación que para este caso es descriptiva, a través de este método de investigación permite describir tendencias y comportamientos de una población o grupo en general, para lo cual será necesario de instrumentos de recolección informativa como la encuesta y la observación.

Los sujetos de investigación serán todas aquellas personas que utilizan servicio de transporte urbano de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz, el alcance se enfoca hacia las diferentes instituciones y empresas relacionadas a dicho servicio de esta ciudad, con interacción directa hacia los clientes.

En el ámbito temporal para esta investigación transcurre, en un periodo de seis meses y como unidad geográfica se establece el área urbana de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz, la determinación de muestra, instrumentos de recolección de datos y el procesamiento y análisis de los mismo son parte importante de este capítulo.

En el Capítulo 2, se muestran los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes del transporte urbano de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz, detallado en gráficas de pie los porcentajes de las respuestas lo que permite un análisis individual de cada pregunta relacionada al nivel de satisfacción que perciben al utilizar el servicio de transporte urbano de esta ciudad. La importancia de clasificar y ordenar los resultados de la información recolectada por la herramienta, permite una representación gráfica sin sesgos de la información.

El Capítulo 3, se refiere a la extrapolación de resultados, se expone los hallazgos y conclusiones que se obtuvieron en la realización de la investigación y trabajo de campo como aporte integral para evaluar el nivel actual de satisfacción de los clientes del transporte urbano de Cobán, Alta Verapaz.

Se aportan resultados reales basados en los métodos de investigación aplicados al sector de transporte urbano de la ciudad de Cobán Alta Verapaz, el crecimiento de la población urbana que utiliza este servicio amerita conocer la opinión de estos clientes para determinar su nivel de satisfacción y tener una mejor perspectiva del servicio urbano que actualmente se brinda.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

El desarrollo de actividades diarias en las grandes ciudades del mundo es cada vez más complicado si no cuenta con un eficiente sistema de transporte urbano, la oportunidad de desplazarse sin contratiempos, permite cumplir un itinerario de acciones y destinos de las personas que utilizan este servicio.

El transporte urbano se refiere al traslado colectivo de pasajeros que tienen que sujetarse a los horarios y rutas que ofrezca una o varias empresas que operan en el área urbana de una ciudad, generalmente están reguladas por el gobierno central. En este tipo de servicio los viajeros comparten este medio, aunque también existen otros sistemas de movilización urbano como los taxis, tranvías, trenes, ferrocarriles, ferris entre otros.

El servicio urbano en Guatemala surgió a principios del año 1900, para el año 1927 se hizo más formal estableciéndose la Empresa Guatemalteca de Autobuses EGA, las unidades colectivas que fueron utilizadas eran fabricadas a partir de motores de camión importados y adaptados con carrocería artesanal de madera.

En el año 1931 se presentó al gobierno de Guatemala una serie de solicitudes de varias empresas para prestar el servicio de transporte en varias rutas, la que obtuvo el permiso fue Roque Rosito y Cia., la cual empezó a funcionar con 21 buses distribuidos en 7 rutas y con un precio de 5 centavos por pasajero.

El crecimiento de la población guatemalteca en las áreas urbanas y periurbanas aunado a la falta de una gestión empresarial del transporte urbano en Guatemala infectada por la corrupción, ha desbordado su capacidad de operación generando un escenario en donde el usuario de este transporte sufre cotidianamente los abusos del alza de pasaje, la inseguridad,

el tránsito desordenado, lento, con paradas en cualquier parte aunado al sistema de cobros que permite fugas monetarias, son situaciones que las autoridades de gobierno no han podido solventar durante muchos años.

La necesidad de movilizarse a través del transporte urbano, también se presenta en el interior de la república de Guatemala, como es el caso de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz porque se ha incrementado su población en las diferentes zonas y áreas periurbanas en donde es necesario el uso del servicio de transporte para el desarrollo normal de las actividades cotidianas.

La ciudad en mención, sufre grandes deficiencias por la falta de una infraestructura vial adecuada, capacidad de respuesta a la demanda de este servicio, contaminación ambiental por la antigüedad de la flota de buses, lo que provoca acciones irregulares como por ejemplo el parqueo para abordaje y descenso de pasajeros en lugares no autorizados lo cual genera incomodidad, inseguridad a usuarios de este servicio, sin que los propietarios de las diferentes líneas de transporte aporten cambios sustanciales al servicio aunado a la falta de un trato digno y responsable hacia los pasajeros lo que muchas ocasiones genera pérdida de tiempo, recursos e inclusive accidentes fatales.

El transporte urbano de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz, se brinda a través de buses tipo Coaster o microbuses, y otros de tipo escolar, las rutas son variadas entre las que se pueden mencionar: La Libertad, barrio Cantón Las Casas, La Esperanza, Esfuerzo II, Esfuerzo I, colonia San Pablo, San Sebastián, Las Carmelitas, El Peaje, El Arco y San José la Colonia.

Está regulado a través del Reglamento de Transporte Urbano según acta de consejo Municipal 24-92, han pasado más de dos décadas no ha tenido ninguna ampliación o modificación para mejorar y brindar un servicio de calidad, a través de controles estrictos que permitan una evaluación de las unidades, así como del personal que presta dicho servicio.

Existe una asociación de transportistas del servicio urbano denominada TRANSURCO (Asociación de transportistas del servicio urbano de Cobán), ubicada en la 5ª calle 3-05 Zona 4, Cobán Alta Verapaz, la que brinda asesoramiento y acompañamiento a los propietarios de buses en lo que a trámites y gestiones municipales respecta. Según datos de la asociación, el

número de buses activos es de 56, el servicio urbano inicia a las 6:00am y termina a las 8:00pm, el promedio de recorrido por ruta es de 30 a 40 minutos.

Un indicador clave de rendimiento o KPI de satisfacción del cliente es fundamental para evaluar la percepción que tienen los usuarios en un determinado servicio, cuestionamientos sencillos dirigidos al consumidor donde indique si le gustó el servicio recibido, como fue su experiencia, si considera en que se debe mejorar para atenderle mejor, lo que se traduce en información valiosa para cualquier empresa que necesite evaluar sus procesos y optimizar los servicios que se traducen en incremento de clientes y mayores rendimientos financieros.

Existen varias formas medir la satisfacción del cliente, según la revista InformaBTL describe que “Se puede dividir en dos los modos de medir la satisfacción del cliente: indirecto y directo, de acuerdo con información de Gestión y Calidad” (InformaBTL, 2018)

Considerando el método directo para la de medición de satisfacción de clientes, este concentra en preguntar directamente al consumidor su opinión referente al producto o el servicio que adquirió, mediante herramientas de recolección de información. El método indirecto de evaluación de satisfacción del cliente consiste en conocer al cliente a través de otros indicadores como lo son el nivel de consumo, quejas o incluso devoluciones constantes cuando se tratan de productos tangibles.

Por otra parte, un cliente está satisfecho cuando siente conformidad con el artículo comprado o el servicio recibido, la posibilidad que un cliente vuelva a consumir los productos o servicios de un determinado lugar o empresa, es directamente proporcional al nivel de satisfacción obtenido durante el consumo o utilización del bien o servicio.

Los clientes fieles siempre vuelven al lugar donde se sintieron satisfechos, esto porque se sienten cómodos y confiados que siempre van a recibir un producto o servicio de calidad ajustado a las expectativas que tiene, esto genera una mayor participación de mercado para la empresa lo que se traduce en un mejor posicionamiento frente a la competencia.

Sucede lo contrario al prestar un servicio que no cumple con las expectativas de sus clientes, porque esta persona puede correr la voz de su insatisfacción entre 10 a 20 personas y estos

pueden ser disuadidos a utilizar este servicio, complicando el logro de los objetivos organizacionales.

Un estudio científico que permita medir el nivel de satisfacción de los clientes del transporte urbano de Cobán, Alta Verapaz, no se ha desarrollado bajo ninguno de los métodos de evaluación de satisfacción, esto genera la oportunidad de realizar una investigación, utilizando la evaluación directa de satisfacción del cliente a través del cual se puede obtener una mejor perspectiva del servicio que actualmente se brinda a la población del área urbana de Cobán.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes que utilizan el servicio de transporte urbano en la ciudad de Cobán, Alta Verapaz?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes del servicio de transporte urbano de Cobán Alta Verapaz.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer las causas que influyen en la satisfacción de los clientes que utilizan el transporte urbano.
- Describir factores de mejora en el servicio de transporte urbano de Cobán A.V.
- Identificar cuáles pueden ser los canales de comunicación del servicio de transporte urbano hacia sus clientes.

1.4 Definición del tipo de investigación

La investigación que se lleva a cabo es de carácter descriptivo y su finalidad es recabar información de campo con apoyo bibliográfico en relación al nivel de satisfacción de los clientes del servicio urbano de Cobán, Alta Verapaz, recurriendo al uso de herramientas para recopilar información.

Universia Costa Rica, en su revista universia destaca:

Existen varios tipos de investigación, todo depende de lo que se pretenda investigar, o los fines que se persiguen, los investigadores se destacan por un tipo de método u otro o la combinación de más de uno. Los métodos más comunes de investigación son, la investigación descriptiva, la investigación exploratoria y la investigación explicativa (Universia Costa Rica, 2017).

1.4.1 Investigación descriptiva

Derivado al tipo de investigación orientado a la medición de satisfacción del cliente, se determina que la metodología a implementar será la descriptiva, ya que ésta brinda datos estadísticos y características de la población, permitiendo un enfoque preciso sobre el nivel de satisfacción de clientes, así como lo indican algunos de los siguientes autores:

En la investigación descriptiva “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Sampieri, 2014).

Un estudio descriptivo, igual que los demás tipos de investigación, solo que, con más especificidad, luego establece instrumentos para medir adecuadamente el nivel de ese fenómeno que nos interesa. Un estudio descriptivo supone una apropiada familiarización con el objeto de estudio para poder saber qué y cómo se va a medir lo que nos interesa (Del cid, Mendez, & Sandoval, 2011).

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (Fidias, 2012).

1.5 Sujeto de investigación

Se tomará como sujetos de investigación a hombres y mujeres que utilizan el servicio de transporte urbano de Cobán, Alta Verapaz, comprendidos entre las edades de 18 a 60 años, según datos proyectados del Instituto Nacional de Estadística, censo del año 2,002.

Fidias argumenta: “sujeto es todo lo que suministra datos o información. Según su naturaleza, las fuentes de información pueden ser documentales (proporcionan datos secundarios), y vivas (sujetos que aportan datos primarios)” (Fidias, 2012).

1.6 Alcance de la investigación

La investigación estará enfocada a las diferentes instituciones y empresas relacionadas al transporte urbano de Cobán, Alta Verapaz, así como la interacción directa con los usuarios de este servicio, el acercamiento a las autoridades municipales quienes son las responsables directas en cuanto al orden y control vial dentro del área urbana. Esto permitirá obtener fuentes confiables de información para obtener resultados enriquecedores para que permitan evaluar el servicio que se presta actualmente.

1.6.1 Temporal

Se ejecutará a partir del mes de septiembre del 2018 a febrero del 2019; este plazo es acorde al cronograma para la elaboración del artículo científico presentado por la Facultad de Ciencias Económicas de Universidad Panamericana.

1.6.2 Geográfico

La presente investigación se llevará a cabo dentro del perímetro del área urbana del municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz. La zona urbana esta conformada por 12 zonas, hacia y de donde se brinda el servicio de transporte urbano.

1.7 Definición de la muestra

Según el XI Censo Nacional de Población del Instituto Nacional de Estadística -INE-año 2002, la población total del municipio de Cobán era de 144,461 habitantes; que representa el 18.61% del total de la población departamental. Para finales del año 2007, según proyecciones del -INE- tendrá 192,622 habitantes, con una tendencia de crecimiento anual del 6%.

Se tomará como universo la cantidad de 19,938 pasajeros, siendo el dato proyectado proporcionado por la oficina de la policía Municipal de Transito de la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz.

Basado al porcentaje de crecimiento anual del 6%, aplicado al número de boletos vendidos en la Municipalidad de Cobán Alta Verapaz, a propietarios del transporte urbano de Cobán que fue de 15,000 en el año 2,015, se proyecta ara el año 2019 la cantidad de 19,938 pasajeros mensuales, por lo que se trabajará con muestra finita al ser menor de 30,000 elementos.

En la siguiente tabla se detalla las diferentes variables para el cálculo de la muestra, su aplicación y el resultado final de elementos a encuestar.

Descripción de la muestra

| Indicador | Significado | Valor |
|-----------|------------------------------|-------|
| N | Universo estimado o inferido | 19938 |
| N | Tamaño de la muestra | ? |
| Z | Nivel de confianza | 1.81 |
| P | Probabilidad a favor | 0.5 |
| Q | Probabilidad en contra | 0.5 |
| E | Error muestral | 0.07 |

Descrita la muestra, se ejemplifica de la siguiente manera, operando siguiendo la ley de signos para obtener un resultado verídico.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q} = \frac{(1.81)^2 (0.5) (0.5) (19938)}{(0.07)^2 (19938-1) + 1.81^2 (0.5) (0.5)} = \frac{3.2761 (0.25) (19938)}{97.6913 + 0.819025} = \frac{16329.72}{98.5103} = 165.77$$

El total de encuestas a realizar será de 166

1.7.1 Empleo muestra finita

Una población es finita cuando se conoce la cantidad de elementos involucrados en la investigación y a diferencia de la infinita, ésta si se puede contabilizar.

Para aplicar la fórmula del muestreo finito, existen algunas condiciones: tener conocimiento acerca de la cantidad de elementos, tener respaldo cuantitativo, todos los elementos tienen que tener al menos una característica en común, el empleo de muestra finita será la técnica de muestreo a utilizar teniendo como objeto de estudio a los usuarios del transporte urbano de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz.

Se aplicará la técnica de la encuesta estructurada, con preguntas y respuestas claras y que permitirán al usuario de transporte urbano, responder sin complicaciones, esto permitirá obtener resultados que posteriormente serán tabulados en datos para el análisis de la información obtenida que será plasmando gráficas.

1.8 Definir instrumentos de investigación

La información se recolectará por medio de una encuesta de 18 preguntas cerradas, herramienta que servirá para indagar e interrogar al cliente del servicio de transporte urbano de Cobán para obtener datos estadísticos de su satisfacción.

“La encuesta es la aplicación de un procedimiento para recabar información oral o escrita de una muestra amplia de sujetos. Su instrumento es el cuestionario y generalmente deben ser pocas preguntas” (Del cid, Mendez, & Sandoval, 2011).

1.9 Recolección de datos

La recolección de datos se refiere a la actividad de reunir toda la información referente al estudio de investigación. Esta actividad se realizará mediante las herramientas de la encuesta, en el área de estudio definido, toda la información estará respaldada por cuestionarios elaborados de forma estructurada que nos permitirán analizar los resultados.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Por medio de la encuesta se obtienen datos importantes para clasificar, registrar, tabular y someter a un análisis e interpretación de resultados sobre los cuales emitir conclusiones y así establecer el nivel de satisfacción de los clientes que utilizan el servicio de transporte urbano

de Cobán, Alta Verapaz. La tabulación se realizará en el programa Excel que a la vez permite una presentación gráfica de resultados facilitando su comprensión y generando un panorama sobre la realidad investigada.

En este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas o estadísticas que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados (Fidias, 2012).

Capítulo 2

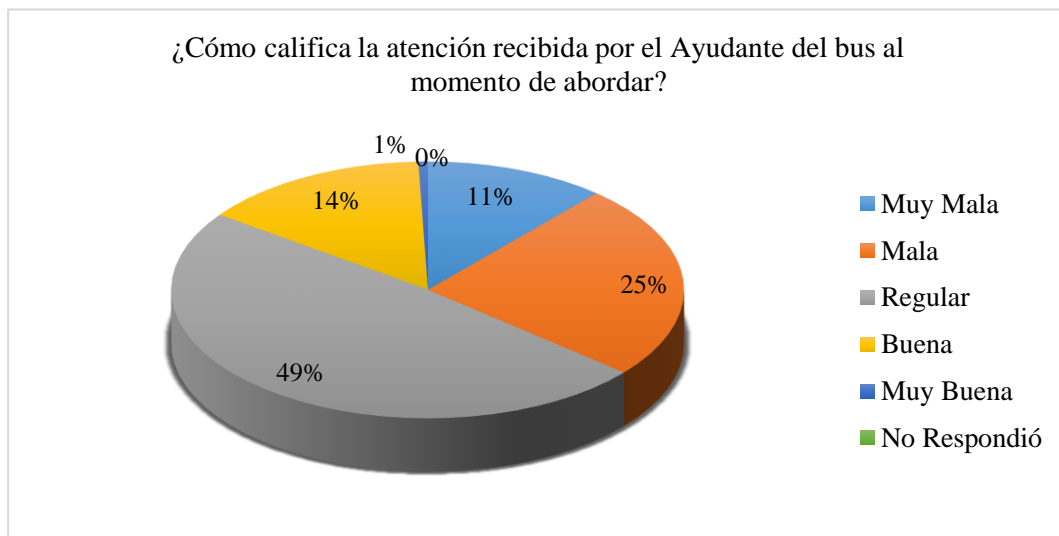
Resultados

2.1 Presentación de resultados

Este capítulo consiste en discutir y analizar los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de transporte urbano de la ciudad de Cobán, A.V., se elaboraron 166 encuestas conformadas por 18 preguntas, que fueron tabuladas y los resultados se presentan en gráficas porcentuales que permiten una visualización completa de fácil interpretación.

La respuesta de a cada una de las preguntas responde a una gráfica con su respectivo análisis individual, pero a la vez se analiza en su conjunto para determinar el alcance de objetivos y conclusiones generales.

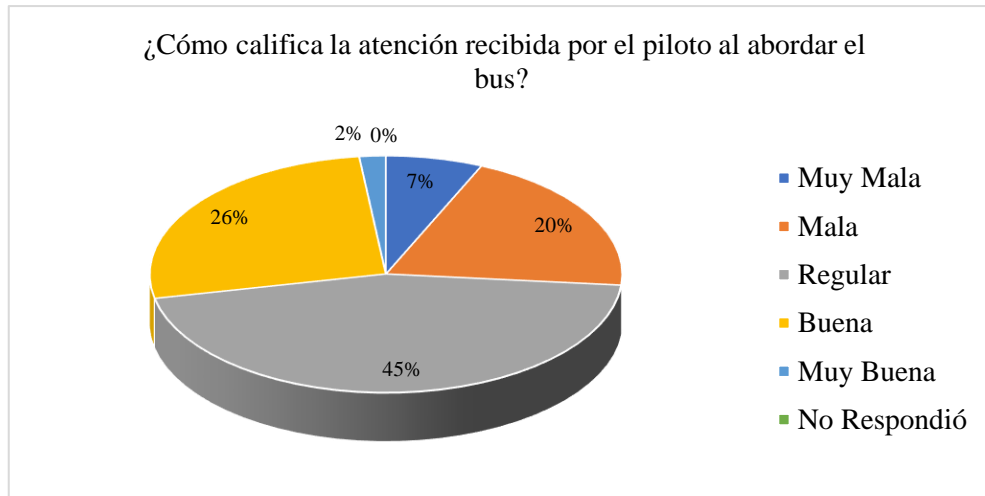
Gráfica No. 1



Fuente: elaboración propia

La atención que brinda el ayudante del bus al momento de que interactúa con los pasajeros, en el abordaje, 81 encuestados indican un servicio regular, 41 encuestados calificaron Mala, 19 encuestados califico muy mala atención, 24 encuestados respondió buena atención y 1 encuestado respondió que la atención recibida era muy buena.

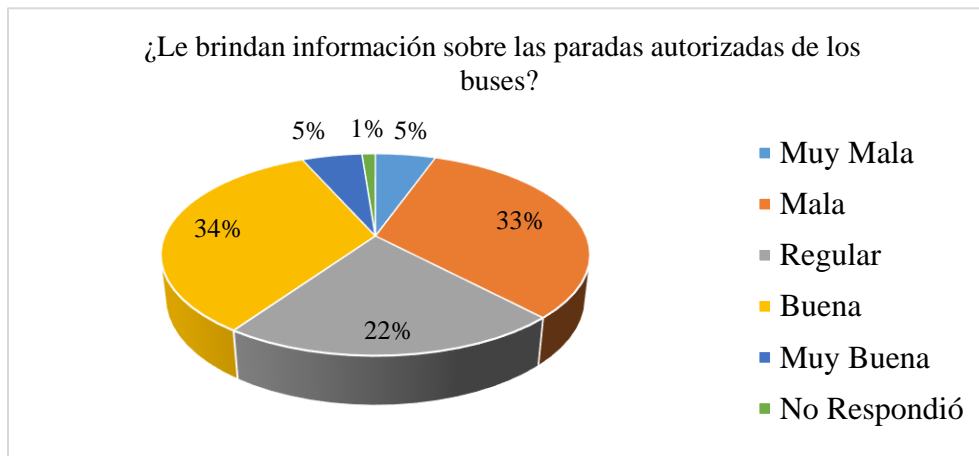
Gráfica No. 2



Fuente: elaboración propia

La atención que brinda el piloto fue calificada regular por 75 encuestados, 44 respondieron que la atención es buena, 33 encuestados calificaron que el piloto brinda una mala atención, 11 encuestados respondieron que la atención es muy mala y 3 personas califican muy buena la atención que brinda el piloto.

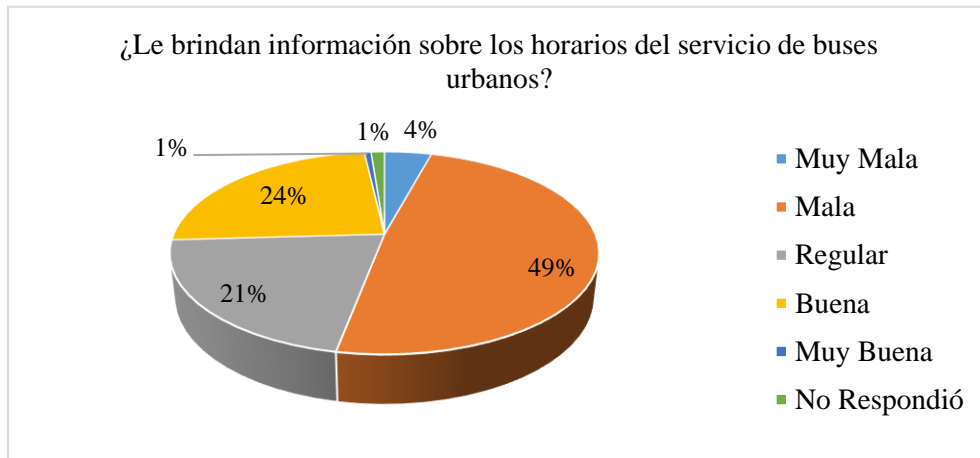
Gráfica No. 3



Fuente: elaboración propia

En relación a la información sobre paradas autorizadas, 56 encuestados califica que la información de paradas es buena, 54 respondió que es mala, 36 encuestados respondieron que la información es regular, 9 respondieron que la información es muy mala, y 9 encuestados aseguran que la información es muy buena, 2 personas no respondieron a esta pregunta.

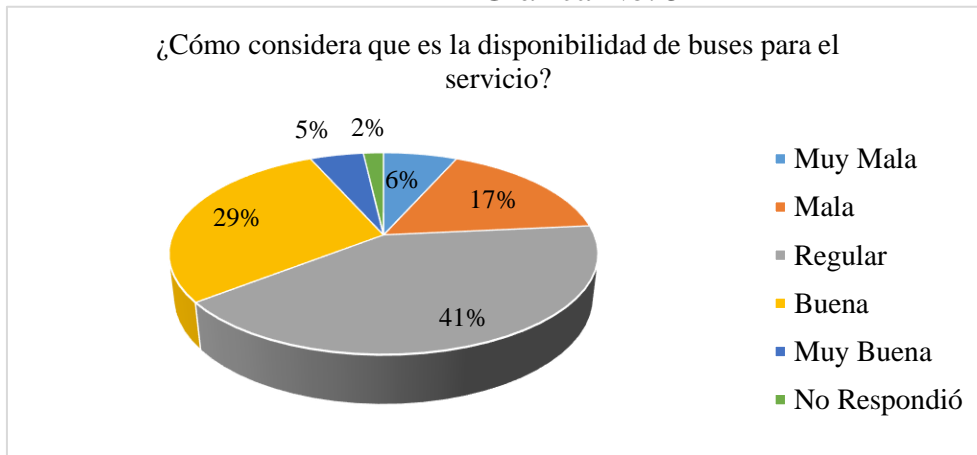
Gráfica No. 4



Fuente: elaboración propia

En relación a la información de horarios 81 encuestados afirma que la información es mala, 35 respondieron que es regular, 7 encuestados indican que es muy mala información, 40 respondieron que han recibido buena información, 1 encuestado afirma haber recibido muy buena información y 2 encuestados no respondieron a esta pregunta.

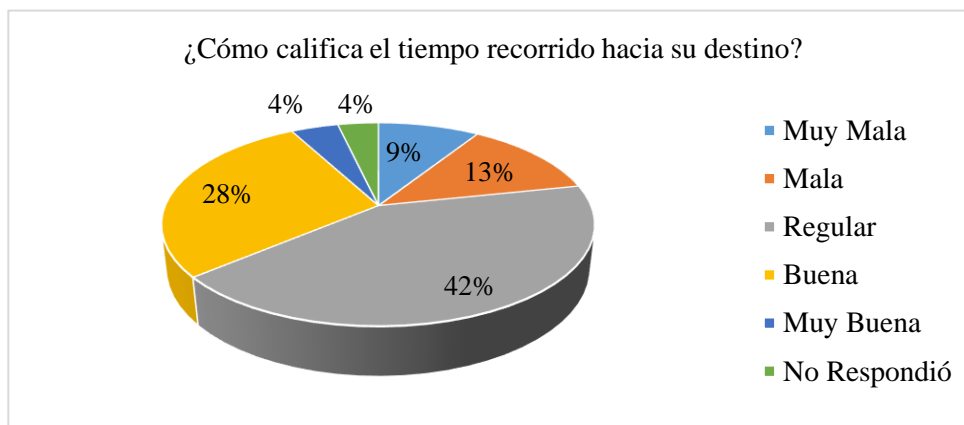
Gráfica No. 5



Fuente: elaboración propia

Referente a la disponibilidad de buses, 68 encuestados respondieron regular, 28 encuestados afirman que la disponibilidad de buses es mala, 11 respondieron que muy mala, 48 personas respondieron buena, 8 muy buena y 3 personas no respondieron a esta pregunta.

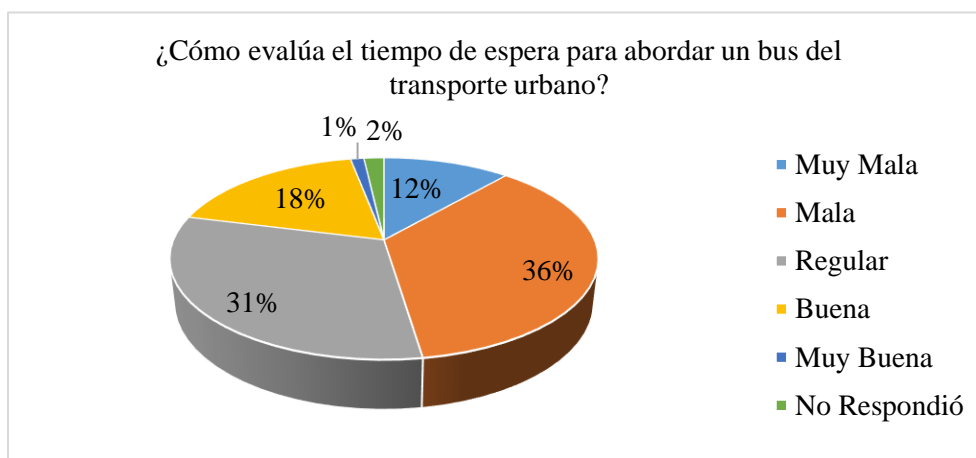
Gráfica No. 6



Fuente: elaboración propia

El tiempo de recorrido según lo perciben 70 de los encuestados es regular, 21 respondieron que es malo, 15 calificaron de muy malo el tiempo de recorrido, 47 respondieron que en el tiempo de viaje es bueno, 7 que es muy bueno y 6 encuestados no respondieron a esta pregunta.

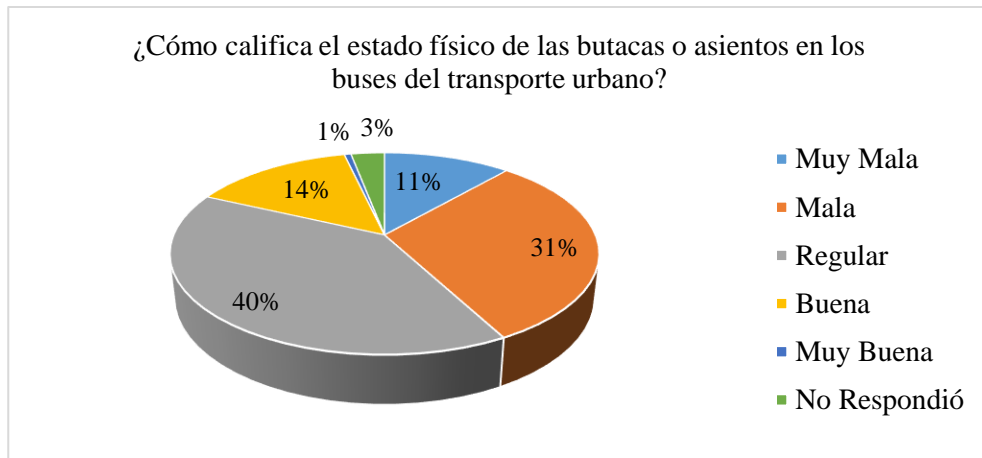
Gráfica No. 7



Fuente: elaboración propia

El tiempo de espera es calificado malo por 60 encuestados, otros 52 respondieron que el tiempo de espera es regular, 19 encuestados indican que es muy malo, 30 de los encuestados evalúan el tiempo como bueno, 2 personas indicaron que el tiempo es muy bueno y 3 personas no respondieron a esta pregunta.

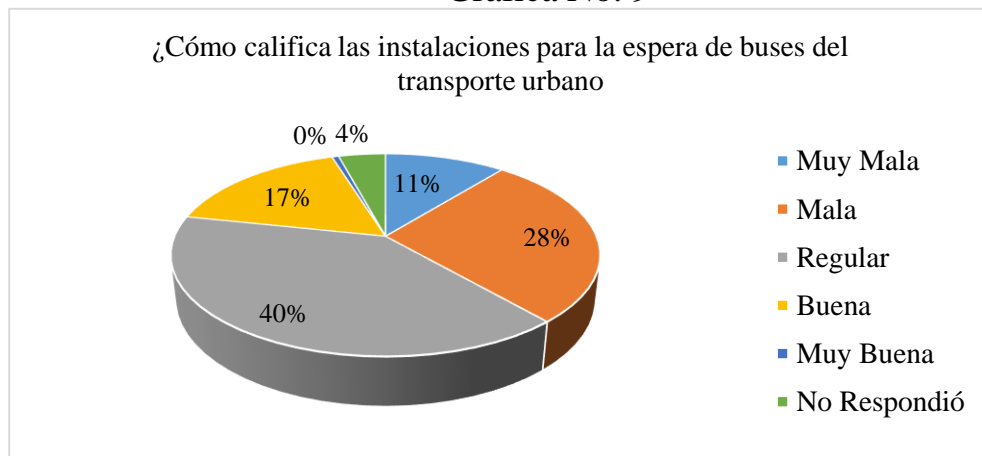
Gráfica No. 8



Fuente: elaboración propia

El estado físico de las butacas es calificado de regular por 66 encuestados, 51 indica que las butacas están malas, 19 respondieron que están en muy malas condiciones, 24 personas respondieron que están en buenas condiciones, 1 persona calificó de muy bueno y 5 encuestados no respondieron a esta pregunta.

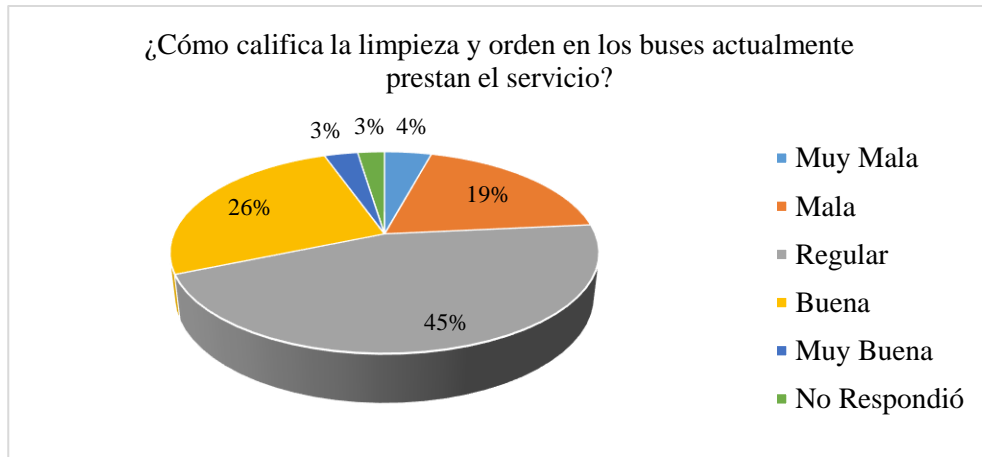
Gráfica No. 9



Fuente: elaboración propia

Las instalaciones de espera, según 66 encuestados están en regular estado, 46 califican que están en mal estado, 18 personas califican que están en muy mal estado, 28 encuestados consideran que están en buen estado, 1 encuestado califica de muy bueno y 7 personas no contestaron a esta pregunta.

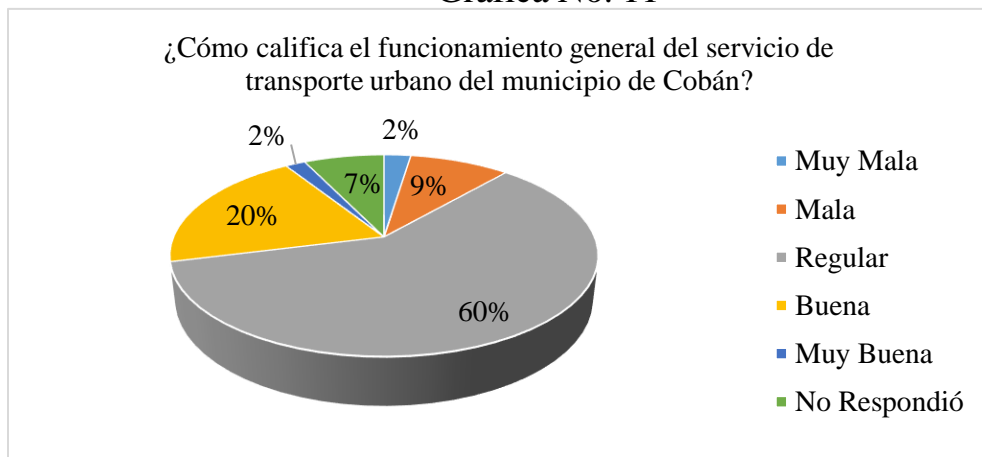
Gráfica No. 10



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la limpieza dentro de las unidades, la percepción de 75 encuestados es de regular, 32 califican de mala limpieza, 7 indican que la limpieza es muy mala, 43 indican que la limpieza y orden es buena, 5 califican de muy buena y 4 encuestados no respondieron a esta pregunta.

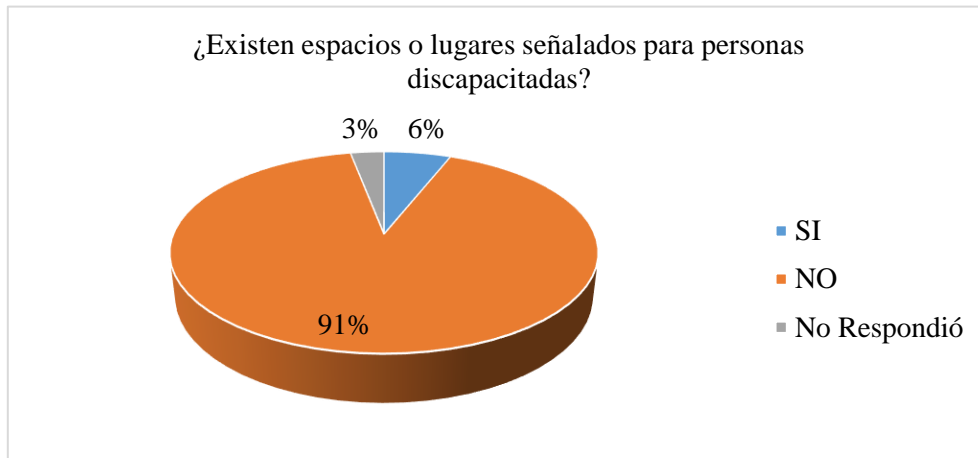
Gráfica No. 11



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la percepción del servicio en general, 99 encuestados catalogan el servicio en regular, 15 encuestados califican malo el funcionamiento y 4 indican que el funcionamiento general es muy malo, 33 encuestados indican que para ellos el funcionamiento general el bueno, 3 encuestados indican que es muy bueno el servicio y 12 personas no respondieron a esta pregunta.

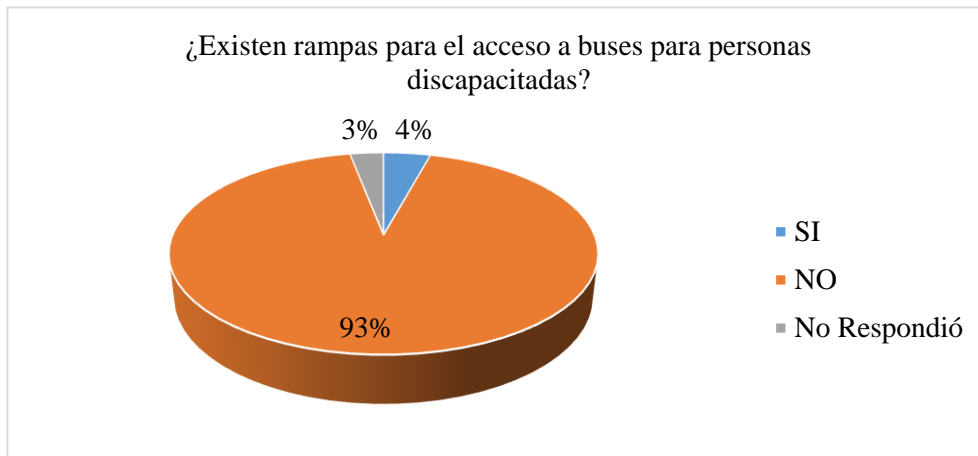
Gráfica No. 12



Fuente: elaboración propia

La respuesta de 151 encuestados indican que no existen espacios señalados para personas discapacitadas, 10 personas respondieron que sí hay espacios señalados para personas discapacitadas, y 5 encuestados no respondieron a esta pregunta.

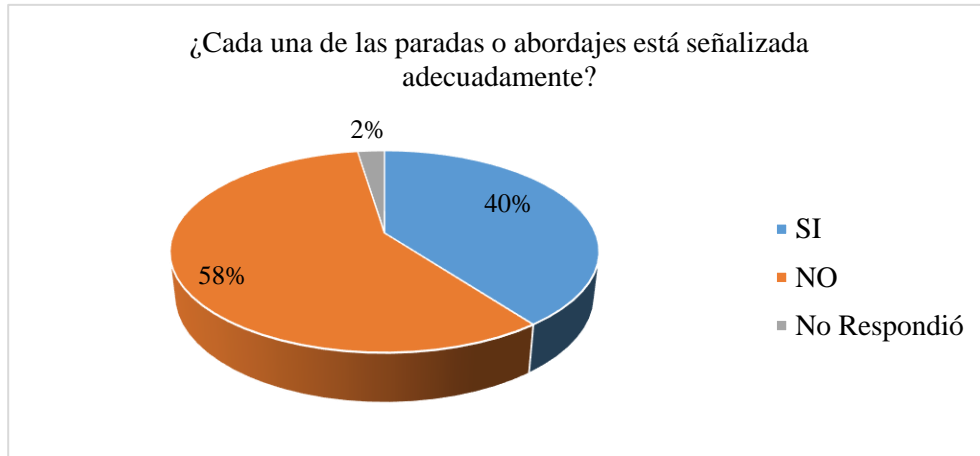
Gráfica No. 13



Fuente: elaboración propia

La respuesta de 154 encuestados afirma que no existen rampas para el acceso a los buses para personas discapacitadas, 7 encuestados respondió que sí existen y 5 personas no respondieron a esta pregunta

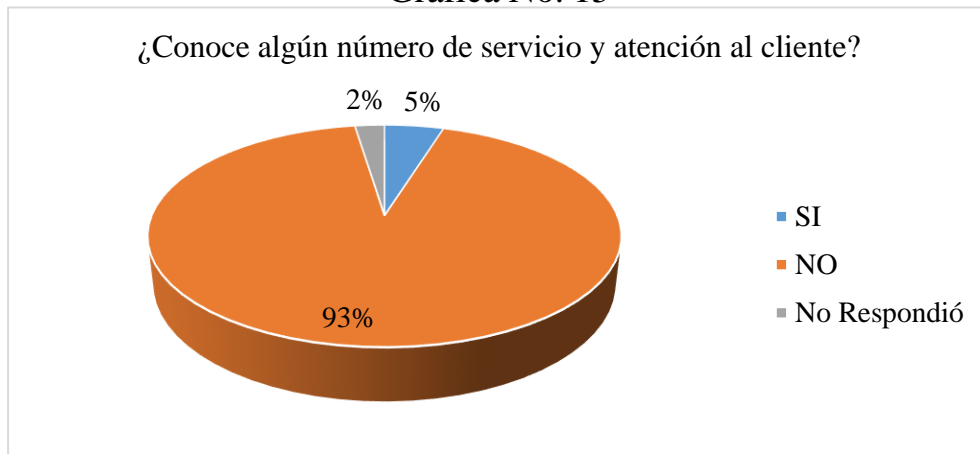
Gráfica No. 14



Fuente: elaboración propia

En relación la pregunta sobre si la señalización de las paradas de abordaje es la adecuada, 96 encuestados respondió que no están señalizadas adecuadamente, 66 encuestados respondió que sí están señalizadas adecuadamente y 4 personas encuestadas prefirió no responder a esta pregunta.

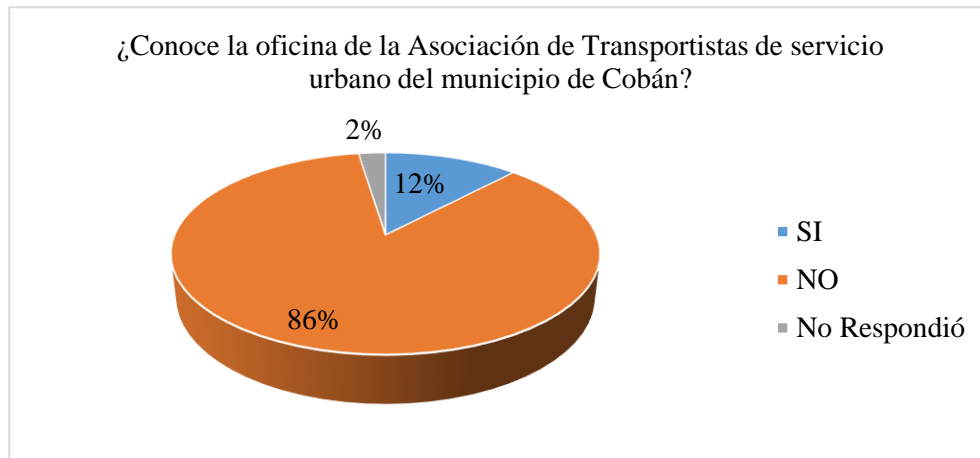
Gráfica No. 15



Fuente: elaboración propia

En relación a si conocen algún número de servicio y atención al cliente, 154 encuestados no conoce de algún número donde se le pueda atender sobre algún requerimiento, 8 personas encuestadas respondieron que sí conoce algún número de servicio al cliente y 4 personas no respondieron a esta pregunta.

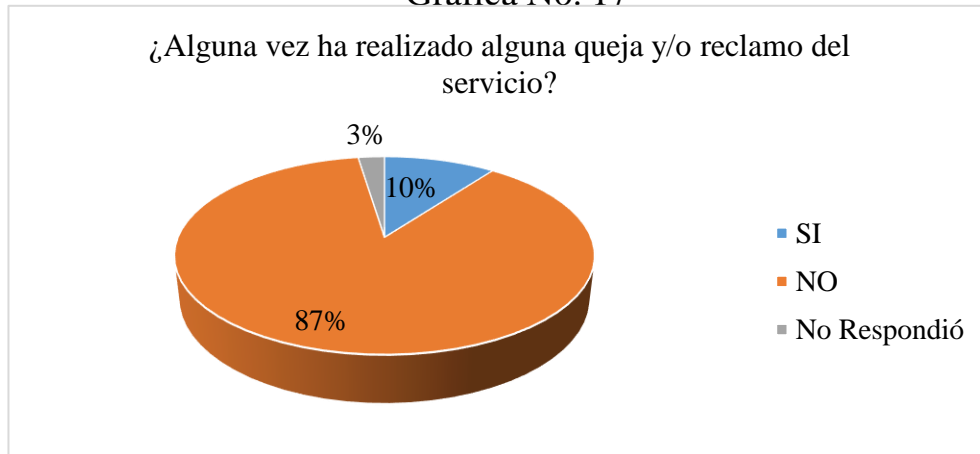
Gráfica No. 16



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la ubicación de la oficina de TRANSURCO, 142 clientes encuestados no conocen esta oficina, 20 encuestados afirma conocer esta oficina y 4 personas no respondieron a esta pregunta.

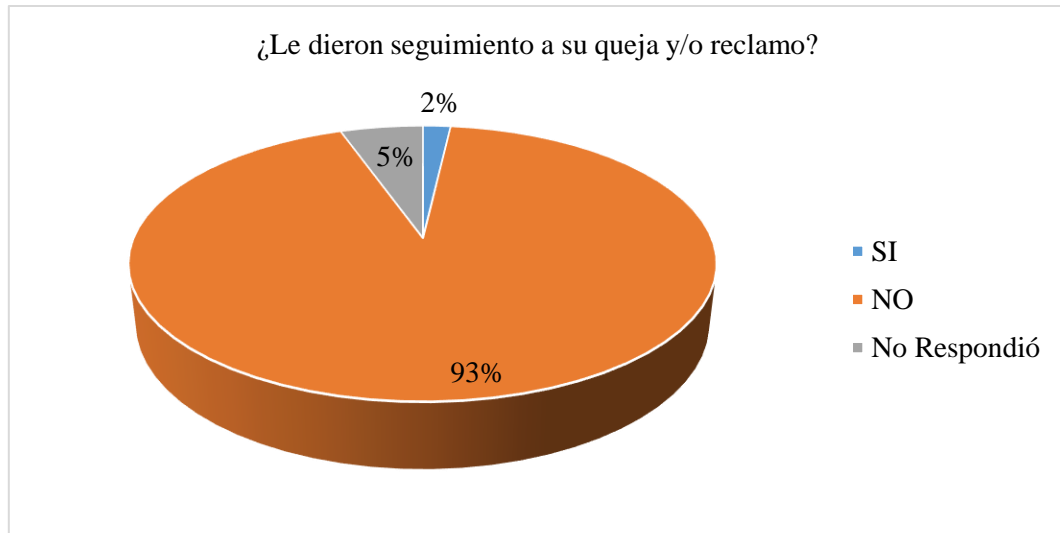
Gráfica No. 17



Fuente: elaboración propia

En relación a quejas o reclamos por parte de los pasajeros, 145 encuestados indicó que no ha realizado ninguna queja, 17 personas indican que si realizaron alguna queja y 4 personas no respondieron a esta pregunta.

Gráfica No. 18



Fuente: elaboración propia

En cuanto al seguimiento o resolución de quejas solo 3 encuestados indican que sí le dieron seguimiento a su queja, 154 encuestados respondió que no le dieron seguimiento a su queja y 9 personas encuestadas no respondieron a esta pregunta.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

La extrapolación es un método científico que consiste en suponer la continuación de una función en el futuro, permite suponer que estas son las reglas que se utilizarán para llegar a una nueva conclusión. Afirma a ciencia cierta que los datos obtenidos pueden ser evidentes y estos son extrapolables a la nueva situación (Robert Johnson, 2012).

Para realizar una discusión extrapolar se toman en cuenta los resultados hallados en la investigación de campo que se realizó al servicio de transporte urbano de Cobán, A.V., referente al nivel de satisfacción que los clientes perciben al utilizar este servicio, se pudo determinar que el fenómeno puede continuar igual ya que existen varias debilidades de operación y de atención a clientes del servicio urbano.

Se define la satisfacción del cliente como la percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas, es importante considerar las quejas de los clientes, cuando éstas existen, es un claro indicador de una baja satisfacción, pero cuando no hay quejas tampoco implica necesariamente, una elevada satisfacción.

Cuando los clientes no expresan sus quejas, podría estar indicando que los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa no son los adecuados, o que éstas se realizan, pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor.

En general, la satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían. Si el resultado es más pobre que las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas, estará satisfecho. Si excede las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o complacido (KOTLER & KELLER, 2012).

Las empresas deben fomentar la gestión de calidad que permita evaluar sus servicios de forma integral y estandarizada. Para obtener una verdadera calidad en productos y servicios es importante que toda la organización esté implicada, desde el puesto mas bajo hasta el más elevado, esto debe ser parte de su cultura empresarial la gestión de calidad.

La norma ISO contempla que “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.” (ISO 9001, 2015).

Esto denota la importancia de prestar servicios de calidad para asegurar los objetivos de las empresas, pues las relaciones comerciales se afianzan con la fidelización de clientes satisfechos.

4.1 Hallazgos y análisis general

El servicio transporte urbano cumple un rol importante en el desarrollo de las ciudades, la ciudad de Cobán Alta Verapaz, se ha desarrollado en el ámbito económico local, así como el servicio de transporte urbano que ha crecido gracias a la movilización de cientos de personas que se trasladan en estos buses a sus lugares de trabajo, instituciones educativas, negocios, a realizar trámites en el centro de la ciudad, entre otros.

Un hallazgo importante está relacionado a la flota de buses, se cuenta con 132 unidades autorizadas para el transporte urbano, de las cuales únicamente se encuentran operando 88, para una población que proyecta un 6% de crecimiento anual, esta cantidad corresponde al 66% de su capacidad operativa, la diferencia del 44% es un margen alto que no está siendo aprovechado por los empresarios y que a la vez refleja la deficiencia en la prestación del servicio

Otro hallazgo importante es el alto porcentaje de ausencia de quejas, este es un indicador importante, como refiere la revista Gestipolis, que describe:

“A pesar de que sólo el 4% de los clientes insatisfechos se quejan, el 25% de los clientes está lo suficientemente insatisfecho como para cambiar de empresa” (Gestiopolis, 2001).

Muchos clientes prefieren no hacer quejas porque consideran que no se hará nada al respecto, o las empresas muchas veces solucionan correctivamente pero no preventivamente. Otra razón es que prefieren no pasar un momento desagradable y evitar perder el tiempo. También la ausencia de canales de comunicación impide que éstas se realicen, razón por la que no existe retroalimentación de las inconformidades del usuario hacia la empresa, para mejorar esta situación se debe implementar un departamento de servicio y atención al cliente.

En la evaluación del piloto y ayudante, se determinó una calificación regular respecto a la atención que brindan a los pasajeros al momento de utilizar este servicio, es necesario demostrar empatía y un interés real hacia las personas que abordan las unidades de transporte urbano, esto es primordial para que la publicidad por recomendación sea aprovechada al máximo, esto demuestra la importancia de contar con el personal adecuado.

Existe debilidad en cuanto a servicio al cliente se refiere, esto debido a que no se cuenta con una oficina o personal identificado o número de teléfono en la que puedan brindar información del servicio de transporte urbano relacionado a sus horarios de servicio, paradas autorizadas, tarifas, reclamos, entre otros, el uso de las redes sociales sería un medio alcanzable para tener interacción con los clientes, un 86% de los encuestados respondió que no conoce la oficina de TRANSURCO.

Los reclamos que los pasajeros han realizado se relacionan directamente al piloto y ayudante del bus, de los 166 pasajeros encuestados únicamente 17 personas realizaron algún tipo de reclamo y 3 de estos reclamos fueron atendidos por el piloto de la unidad, el resto de pasajeros prefiere no hacer ninguna queja debido a la falta de atención al cliente.

Al no contar con todas las unidades de transporte urbano disponibles, hace que el tiempo de recorrido sea inestable hacia sus diferentes terminales, sin embargo, en los puntos de abordaje o paradas intermedias se puede minimizar el tiempo de espera al tomar alguna unidad que su recorrido sea al centro o el periférico del área urbana, no así cuando el bus se toma desde

alguna terminal y hacia otra terminal, el tiempo de viaje se prolonga de 40 a 60 minutos en horas pico.

En cuanto a la infraestructura física del servicio de transporte urbano, el estado actual de los buses amerita mantenimiento a sus butacas o asientos, así como instalaciones adecuadas para la espera y abordaje de las unidades de transporte, que fue evaluado con una calificación regular, es importante la intervención de las autoridades municipales para que el momento de realizar la revisión anual de buses sea de forma integral y no superficial.

La calificación respecto al funcionamiento general del servicio de transporte urbano de la ciudad de Cobán fue de nivel regular, 60% de los encuestados respondieron estar insatisfechos por el servicio que reciben, esta calificación refleja el alto grado de insatisfacción al no cumplir sus expectativas de servicio. Solo un 20% de los clientes encuestados calificó como bueno el servicio y 2% calificó como muy bueno, en definitiva, son porcentajes bajos de satisfacción.

Toda empresa debe apuntar a mantener índices altos de satisfacción de los clientes para obtener un mayor impacto de negocio, crear relaciones redituables para alcanzar los objetivos organizacionales que permitan el crecimiento empresarial brindando servicios de calidad.

La inclusión social respecto las personas que tienen alguna incapacidad física, es un aspecto que no se ha considerado en el servicio de transporte urbano, el 91% de encuestados respondió que no se cuenta con espacios señalizados para personas con discapacidad y el 93% respondió que no se cuenta con rampas para el abordaje a los buses del servicio urbano, es necesario sensibilizar a la sociedad, empresarios y gobierno en general, para que se aporten las condiciones necesarias para que todos tengan las mismas oportunidades de movilización con dignidad y respeto.

La inclusión social según Cruz Roja Guatemalteca, describe lo siguiente:

La Inclusión Social como las condiciones de equidad de todas las personas en todas sus dimensiones para el acceso al desarrollo humano integral y la toma de decisiones que

inciden en su ser personal, social, político, cultural y económico, mejorando así su calidad de vida y salvaguardando su Dignidad Humana (Cruz Roja Guatemalteca, 2013).

4.2 Conclusiones

Se comprobó que el nivel de satisfacción de los clientes del servicio de transporte urbano de Cobán, Alta Verapaz está en un nivel regular, según el 60% de los encuestados, un 20% cataloga el servicio como bueno, seguido de un 9% que está insatisfecho debido a que califica el servicio como malo referente a sus expectativas. Es importante elevar el nivel de satisfacción de los clientes ideal y superar ese margen del 20% que ya percibe el servicio como bueno perfilando alcanzar una calificación de servicio muy bueno a mediano plazo.

Los factores que favorecen y contribuyen para la satisfacción de clientes del servicio urbano destacan el recibir una buena atención por parte del personal que trabaja en las unidades de transporte urbano, mejorar los tiempos de espera, mantener en buen estado los asientos o butacas, así como la limpieza de las unidades. Una oficina que les permita tener mayor acercamiento de los clientes hacia las diferentes líneas de transporte es ideal para mejorar el nivel de satisfacción de los pasajeros.

La apertura de canales para la comunicación que permitan una interacción con los clientes para atender quejas o brindar información del servicio de transporte urbano, es factor de mejora a considerar ya que denota interés e invita a la participación de los usuarios del transporte urbano.

Renovar la flota de buses para una mejor comodidad, contribuye a una menor contaminación del medio ambiente y también aprovecha que todas las líneas autorizadas se encuentren activas ya que las unidades al ser antiguas sufren constantes desperfectos mecánicos por lo que dejan de prestar el servicio.

La Asociación TRANSURCO, tiene mayores posibilidades de interactuar con las autoridades municipales para promover que las señalizaciones y puntos de abordaje estén mejor identificadas, con instalaciones adecuadas para la espera de buses además de contemplar la inclusión de personas con alguna discapacidad física.

Bibliografía

- Robert Johnson, P. K. (2012). *Estadística Elemental*. Mexico D.F.: Corporativo Santa Fe.
- Fidias, G. A. (2012). *El proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: EPISTEME, C.A.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- ISO 9001. (2015). *NORMA INTERNACIONAL*, 17.
- Gestiopolis. (14 de Junio de 2001). *5 Motivos por los cuales no se quejan los clientes*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/5-motivos-por-no-quejan-clientes/>
- Cruz Roja Guatemalteca. (2013). *Inclusión Social*. Obtenido de Plan Estratégico de desarrollo año 2013-2016: <https://www.cruzroja.gt/inclusion-social/>
- InformaBTL. (19 de 01 de 2018). *¿ porqué es tan importante medir la satisfacción del cliente y como hacerlo?* Obtenido de InformaBTL: <https://www.informabtl.com/por-que-es-tan-importante-medir-la-satisfaccion-del-cliente-y-como-hacerlo/>
- Universia Costa Rica. (04 de 09 de 2017). *Tipos de Investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Obtenido de Universia Costa Rica: <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>.
- Del cid, A., Mendez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. Mexico: Pearson Educación.
- KOTLER, P., & KELLER, K. (2012). *Dirección de Marketing*. Mexico: PEARSON EDUCACION, MEXICO.

ANEXOS

Anexo no.1 Instrumento de investigación.

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
TEMA: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES DEL SERVICIO
DE TRANSPORTE URBANO DE COBAN ALTA VERAPAZ



ENCUESTA

INSTRUCCIONES

La presente encuesta es un estudio académico que busca conocer el nivel de satisfacción de los clientes del servicio urbano de Cobán, por favor califique encerrando en un círculo su grado de satisfacción, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1= Muy Mala 2= Mala 3= Regular 4= Buena 5= Muy Buena

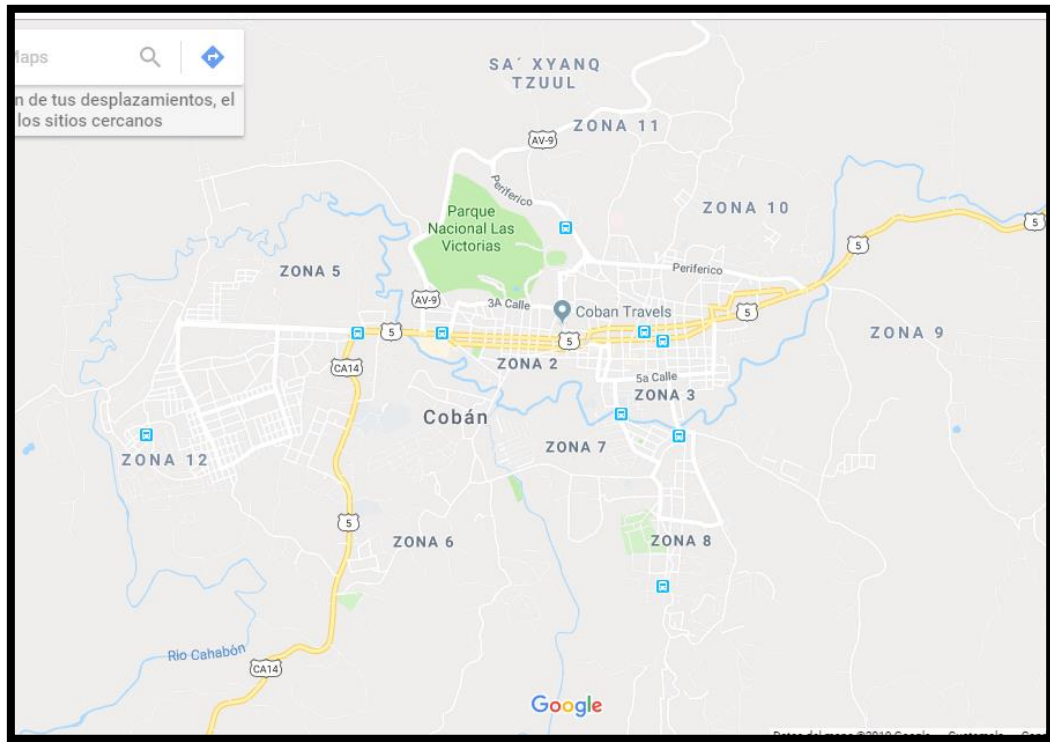
Género: Femenino Masculino

1. ¿Cómo califica la atención recibida por el Ayudante del bus al momento de abordar?
1 2 3 4 5
2. ¿Cómo califica la atención recibida por el piloto al abordar el bus?
1 2 3 4 5
3. ¿Le brindan información sobre las paradas autorizadas de los buses?
1 2 3 4 5
4. ¿Le brindan información sobre los horarios del servicio de buses urbanos?
1 2 3 4 5
5. ¿Cómo considera que es la disponibilidad de buses para el servicio?
1 2 3 4 5
6. ¿Cómo califica el tiempo de recorrido hacia su destino?
1 2 3 4 5
7. ¿Como evalúa el tiempo de espera para abordar un bus del transporte urbano?
1 2 3 4 5
8. ¿Como califica el estado físico de las butacas o asientos en los buses del transporte urbano?
1 2 3 4 5
9. ¿Como califica las instalaciones para la espera de buses del transporte urbano?
1 2 3 4 5
10. ¿Como califica la limpieza y orden en los buses actualmente prestan el servicio?
1 2 3 4 5
11. ¿Como califica el funcionamiento general del servicio de transporte urbano del municipio de Cobán?
1 2 3 4 5

-
12. ¿Existen lugares o espacios señalados para personas discapacitadas?
Si No
13. ¿Existen rampas para el acceso a buses para personas discapacitadas?
Si No
14. ¿Cada una de las paradas o abordajes está señalizada adecuadamente?
Si No
15. ¿Conoce algún número de servicio y atención al cliente?
Si No
16. ¿Conoce la oficina de la asociación de transportistas de servicio urbano del municipio de Cobán?
Si No
17. ¿Alguna vez ha realizado alguna queja y/o reclamo del servicio?
Si No
Si respondió afirmativamente, indique a quién: Piloto _____ Ayudante _____
18. ¿Le dieron seguimiento a su queja y/o reclamo?
Si No
Si respondió afirmativamente, indique quién le resolvió: Piloto _____ Ayudante _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo no. 2. Área de estudio ubicación geográfica.



Anexo no.3 Evidencia fotográfica.



Anexo 4. Respuesta de la Oficina de Información pública municipal



MUNICIPALIDAD DE COBÁN
CIUDAD IMPERIAL

Trabajando Juntos por Cobán

Unidad de Información Pública Municipal

Cobán, A.V. Diciembre 03 de 2018.

OFICIO No. 487-2018 /uipm

Señor
Nestor Damian Yat Acte
Vecino de esta jurisdicción
Presente

Respetuosamente me dirijo a usted, en atención a solicitud que efectuara a esta Unidad con fecha 27 de noviembre del presente año, misma que por control quedó contenida en el Registro de Solicitudes de Información Pública Correlativo No. **378-2018**.

Derivado de lo cual se efectuó el procedimiento administrativo correspondiente, solicitando la información a la **Secretaría Municipal**, quien mediante **Providencia Número: 971-2018 OF.ILSRIA.MPAL** remite a esta Unidad el **Informe del Transporte Urbano Diurno y Nocturno, Rutas Autorizadas, Horarios autorizados y copia de nota donde se elegio a la Nueva Junta Directiva de la Asociación de Transportes Urbanos de Cobán con sus siglas TRANSURCO**, se adjuntan al presente. Dando así respuesta a lo requerido por su persona.

Agradeciendo la atención prestada, me suscribo de usted atentamente,

Claudia Patricia Caal Sierra de Juarez

Encargada Interina de la Unidad de Información Pública Municipal



CA. 00000

NOTIFICACIÓN

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

No. DPE: _____

FECHA Y HORA: _____