

Mejora en el acceso a la calidad del servicio al cliente del sistema de transporte masivo de la empresa Transmetro- Barranquilla.

Presenta:

Luis Leonardo Antolinez Annicchiarico

Maestría en administración de empresas e innovación

Proyecto de grado

Como parte de los requisitos para obtener el título de:

Magíster en Administración de Empresas e Innovación

Director

Yolanda Vega Sampayo.

Codirector

Belkys Borrero Valencia.

RESUMEN

Pregunta de Revisión: ¿Cuál es la calidad del servicio al cliente en el sistema de transporte masivo Transmetro en la ciudad de Barranquilla?

Objetivo: Proponer mejoras en los procesos de servicio para la satisfacción de los usuarios de este sistema de transporte.

Metodología: La metodología empleada para el desarrollo de este estudio se basó en una revisión de la literatura, la cual permitió conocer elementos importantes que se deben tener en cuenta para ofrecer un servicio al cliente excepcional.

Resultados: El desarrollo de un buen servicio permite el logro de un buen reconocimiento de una organización y por consiguiente de sus empleados, generando ventajas competitivas en el servicio de transporte masivo de la empresa Transmetro.

Conclusiones: La mejora de los procesos y servicios genera un valor agregado que permite el fortalecimiento y crecimiento empresarial dentro del sector.

Palabras Clave: Servicio al cliente, transporte masivo, calidad, valor agregado.

ABSTRACT

Background: What is the quality of customer service in the Transmetro mass transportation system in the city of Barranquilla?

Objective: Propose improvements in the service processes for the satisfaction of the users of this transport system.

Materials and Methods: The methodology used for the development of this was based on a review of the literature, the quality of study to know important elements that must be taken into account to offer exceptional customer service.

Results: The development of a good service allows the achievement of a good recognition of an organization and therefore of its employees, generating competitive advantages in the mass transportation service of the Transmetro company.

Conclusions: The improvement of processes and services generates an added value that allows the strengthening and business growth within the sector.

KeyWords: Customer service, mass transportation, quality, added value.

REFERENCIAS

- Agarwal, P., Gurjar, J., & Gupta, V. (2017). Evaluation of Socio-Economic Impact of City Bus Services in Developing Countries. *Elsevier*, 25, 4589-4605.
doi:10.1016/j.trpro.2017.05.379
- Aguilera, A., & Puerto, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en responsabilidad social. *Pensamiento y Gestión* (3), 1-26(32), 1-26.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-62762012000100002
- Altamirano-Velásquez, A., Rendón-Salazar, A., & Sánchez-Riofrío, A. (2015). Responsabilidad social corporativa: el caso de mutualista Pichincha. *Revista Ciencias Estratégicas*, 23(33), 31-40. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151345259003.pdf>
- Antolinez, L., & Wilisch, B. (2019). Acceso al servicio del sistema masivo de transporte. Estudio de caso "Transmetro" - Barranquilla. Universidad Simón Bolívar.
https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/4441/Acceso_Servicio_Sistema_Masivo_Transporte_Transmetro_Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arrieta, E. (s.f.). Método inductivo y deductivo. Metodología:
<https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/#:~:text=Caracter%C3%ADsticas%20del%20m%C3%A9todo%20inductivo,la%20observaci%C3%B3n%20de%20los%20fen%C3%B3menos.>

Avendaño, E. (2019). “Los recursos del FET sacaron a Transmetro del déficit financiero”.

Barranquilla: <https://www.elheraldo.co/barranquilla/los-recursos-del-fet-sacaron-transmetro-del-deficit-financiero-606204>

Barros, A. (2016). *Factores que han influido en la calidad del servicio al cliente en las centrales de urgencias del régimen de excepción en salud en la ciudad de Bogotá, en el periodo 2010 - 2015*. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14538/Alanenriquebarrosberacaza2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Becerra, S., & Fuentes, L. (2016). *Diseño de una estrategia de comunicación basada en el modelo C-Change para el Sistema Integrado de Transporte Masivo S.A.S. Barranquilla, Colombia*. Universidad del Norte. <http://manglar.uninorte.edu.co/handle/10584/5808#page=1>

Blogger. (2011). *Teoría sobre servicio al cliente*. Atender y orientar (Jorge Alberto Zapata): <http://especificossaludoral.blogspot.com/2011/10/teoria-sobre-servicio-al-cliente.html#:~:text=CONCEPTO%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE,un%20uso%20correcto%20del%20mismo>.

Borda, M. (2013). *Proceso de investigación, visión general de desarrollo*. Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.

Calvo, E., & Ferrer, M. (2018). Evaluating the quality of the service offered by a bus rapid transit system: the case of Transmetro BRT system in Barranquilla, Colombia. *International Journal of Urban Sciences*, 22(3), 392-413. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/12265934.2018.1433056>

Corrales, J. (2019). *Servicio al cliente: ¿qué es y por qué es un pilar de las empresas exitosas?* <https://rockcontent.com/es/blog/servicio-al->

```
cliente/#:~:text=Podemos%20definir%20el%20servicio%20al,de%20un%20product
o%20o%20servicio.
```

DECRETO 637 (6 de Mayo del 2020). Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional. Recuperado de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20637%20DEL%206%20DE%20MAYO%20DE%202020.pdf>.

Díaz, J., Espitia, G., & Murillo, B. (2015). Lineamientos para la mejora del sistema de gestión de la calidad en entidades responsables de la movilidad en el Distrito Capital. *Signos*, 7(1), 41-52.
https://www.researchgate.net/publication/318482333_Lineamientos_para_la_mejora_del_sistema_de_gestion_de_la_calidad_en_entidades_responsables_de_la_movilidad_en_el_Distrito_Capital

Duarte, C. (2015). Movilidad urbana: ¿cómo definir un sistema de transporte público colectivo (SITP). *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 11(20), 71-82.
<https://www.redalyc.org/pdf/4096/409640743007.pdf>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

El Tiempo. (2011). *Servicio al cliente: de la teoría a la práctica*. Archivo:
<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-4687593>

El Tiempo. (2020). *Con línea de crédito se garantizaron las operaciones de Transmetro*. Seguir Barranquilla: <https://www.eltiempo.com/colombia/barranquilla/recusos-para-operacion-de-transmetro-518720>

El Tiempo. (2020). *Con línea de crédito se garantizaron las operaciones de Transmetro.*

<https://www.eltiempo.com/colombia/barranquilla/recusos-para-operacion-de-transmetro-518720>

El Universal. (2016). *El transporte masivo.* Editorial.

<https://www.eluniversal.com.co/opinion/editorial/el-transporte-masivo-10889-DQEU336511>

Esquivia, S., & Orozco, R. (2018). *Diseño de una estrategia de Gobierno y Gestión de TI para sistemas integrados de transporte masivo: caso Transmetro.* Universidad del Norte.

<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8319/133656.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fedesarrollo. (2013). *La integración de los sistemas de transporte urbano en Colombia. Una reforma en transición.* Fedesarrollo. Centro de Investigación Económica y Social.
<https://repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/175/La%20integracion%20de%20los%20sistemas%20de%20transporte%20urbano%20en%20Colombia%20-%20Findeter.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398.

Gestión bienes. (s.f.). *Conceptos de servicio al cliente.* Gerencia de bienes y servicios:
<http://gestionbienesyserVICIOS2010.blogspot.com/p/conceptos-de-servicio-al-cliente.html#:~:text=%C2%B7%20Qu%C3%A9%20es%20el%20servicio%20al,incuso%2C%20mejor%20que%20la%20competencia.&text=1.,as%C3%AD%20tenga%20algunos%20elementos%20objetivos>.

Heredia, J. (2015). *Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus*

integrando variables latentes. Universidad Nacional de Colombia.

<http://bdigital.unal.edu.co/50005/1/1128278231.2015.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. sexta edición. Mc Graw Hill.

Hurtado, A., & Hernández, M. (2013). Transmetro Barranquilla-Soledad: retos para la gestión metropolitana en un contexto de desequilibrios territoriales. *Pensamiento &*

Gestión(34), 96-121. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762013000100006&script=sci_abstract&tlng=es)

[62762013000100006&script=sci_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762013000100006&script=sci_abstract&tlng=es)

Hurtado, A., Miranda, L., & Hernández, M. (2014). *Gestión de grandes proyectos urbanos*

en espacios metropolizados: los sistemas integrados de transporte masivo en

Colombia. Universidad Piloto de Colombia.

[https://www.researchgate.net/publication/314100975_Gestion_de_grandes_proyect](https://www.researchgate.net/publication/314100975_Gestion_de_grandes_proyectos_urbanos_en_espacios_metropolizados_los_sistemas_integrados_de_transporte_masivo_en_Colombia)

[os_urbanos_en_espacios_metropolizados_los_sistemas_integrados_de_transporte_](https://www.researchgate.net/publication/314100975_Gestion_de_grandes_proyectos_urbanos_en_espacios_metropolizados_los_sistemas_integrados_de_transporte_masivo_en_Colombia)

[masivo_en_Colombia](https://www.researchgate.net/publication/314100975_Gestion_de_grandes_proyectos_urbanos_en_espacios_metropolizados_los_sistemas_integrados_de_transporte_masivo_en_Colombia)

La Gran Noticia. (2020). *Transmetro implementa medidas de prevención contra el*

COVID19. Noticias: [https://www.lagrannoticia.com/barranquilla-y-su-area-](https://www.lagrannoticia.com/barranquilla-y-su-area-metropolitana/48222-transmetro-implementa-medidas-de-prevencion-contra-el-covid19)

[metropolitana/48222-transmetro-implementa-medidas-de-prevencion-contra-el-](https://www.lagrannoticia.com/barranquilla-y-su-area-metropolitana/48222-transmetro-implementa-medidas-de-prevencion-contra-el-covid19)

[covid19](https://www.lagrannoticia.com/barranquilla-y-su-area-metropolitana/48222-transmetro-implementa-medidas-de-prevencion-contra-el-covid19)

La República. (2020). *Los sistemas de transporte masivos aumentan su déficit a \$2,6 billones*

por el covid-19. Transporte: [https://www.larepublica.co/economia/los-sistemas-de-](https://www.larepublica.co/economia/los-sistemas-de-transporte-masivos-aumentan-su-deficit-a-26-billones-por-el-covid-19-3035920)

[transporte-masivos-aumentan-su-deficit-a-26-billones-por-el-covid-19-3035920](https://www.larepublica.co/economia/los-sistemas-de-transporte-masivos-aumentan-su-deficit-a-26-billones-por-el-covid-19-3035920)

López, C. (2018). *La calidad en el servicio al cliente, factores que la determinan*. Marketing:

<https://www.gestiopolis.com/la-calidad-en-el-servicio-al-cliente-factores-que-la-determinan/>

Marín, L. (2016). *¿La política pública de transporte público masivo en Bogotá es adecuada para garantizar el derecho al acceso a un servicio de transporte de calidad? : caso Transmilenio como eje central de movilidad en Bogotá*. Pontificia Universidad Javeriana.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/21837/MarinCarrilloLibardoAndres2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moller, R. (2010). A critical evaluation of the Colombian model of mass or bus rapid transit systems. *Ingeniería y Competitividad*, 12(2), 23-40.
https://revistaingenieria.univalle.edu.co/index.php/ingenieria_y_competitividad/article/view/2691/3555.

Moreno, Andrea (2009). *Lineamientos para la Creación de una Cultura de Servicio al Cliente en una Empresa del Sector Alimentos: Caso Martmore Ltda*. Trabajo de Grado. Administración de negocios internacionales. Universidad del Rosario. Colombia.

Ojeda, A. (2017). *Impacto de los sistemas BRT en percepciones de cambios en el bienestar social y el entorno: caso de Barranquilla, Colombia (Tesis de maestría, Universidad del Norte)*. Universidad del Norte.
<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8183/1140878350.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Perdomo, J., & Arzuza, M. (2015). Beneficios económicos de Transmetro sobre la reducción de la accidentalidad vial en el área metropolitana de Barranquilla, Colombia. *Lecturas de Economía*(82), 219-245. <http://www.scielo.org.co/pdf/le/n82/n82a7.pdf>
- Prieto, J. (s.f.). *Gerencia del servicio. La clave para ganar todos*. Ecoediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/03/Gerencia-del-servicio-4ed.pdf>
- Redacción. (2017). *¿Cuáles son las ciudades con mejor y peor transporte público en América Latina?* Internacional: <https://crnnoticias.com/cuales-son-las-ciudades-con-mejor-y-peor-transporte-publico-en-america-latina/>
- Redacción BBC Mundo. (2017). *¿Cuáles son las ciudades con mejor y peor transporte público en América Latina?* Noticias América Latina: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-38927134>
- Redacción El Heraldó. (2012). *"Percepción de los usuarios de Transmetro es positiva con un 71%": Planeación*. Noticias: <https://www.elheraldo.co/local/percepcion-de-los-usuarios-de-transmetro-es-positiva-con-un-71-planeacion-93923>
- Rozas, P., Jaimurzina, A., & Pérez, G. (2015). Políticas de logística y movilidad: antecedentes para una política integrada y sostenible de movilidad. *Serie Recursos Naturales e Infraestructura*, 2(177). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39718/1/S1501005_es.pdf
- Ruedas, M. Ríos, M. & Nieves, F. (2009). Epistemología de la investigación cualitativa. *Educere*, 13(46), 627-635.
- Rueda, M. (2007). La investigación etnográfica y/o cualitativa y la enseñanza en la universidad. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 12(34), 1021-1041.

Sánchez, F., & Vallejo, G. (2012). *Atención y servicio al cliente. Un paso adelante. Cómo*

lograr la ventaja competitiva a través del servicio al cliente. Norma.

Serna, H. (2006). Conceptos básicos. En Servicio al cliente. En *Servicio al cliente*.

Panamericana editorial Ltda. Servicio de atención al cliente:

<http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/#:~:text=DEFINICI%C3%93N%20D>

[E%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE,expectativas%20de%20sus%20clientes%2](http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/#:~:text=DEFINICI%C3%93N%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE,expectativas%20de%20sus%20clientes%20externos..)

[0externos..](http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/#:~:text=DEFINICI%C3%93N%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE,expectativas%20de%20sus%20clientes%20externos..)

Significados. (2019). *Significado de Método inductivo.* Ciencia:

[https://www.significados.com/metodo-](https://www.significados.com/metodo-inductivo/#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20inductivo%20es%20una,amplias%20apoy%C3%A1ndose%20en%20observaciones%20espec%C3%ADficas.)

[inductivo/#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20inductivo%20es%20una,amplias%20](https://www.significados.com/metodo-inductivo/#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20inductivo%20es%20una,amplias%20apoy%C3%A1ndose%20en%20observaciones%20espec%C3%ADficas.)

[apoy%C3%A1ndose%20en%20observaciones%20espec%C3%ADficas.](https://www.significados.com/metodo-inductivo/#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20inductivo%20es%20una,amplias%20apoy%C3%A1ndose%20en%20observaciones%20espec%C3%ADficas.)

Thompson, I. (2002). *Impacto de las tendencias sociales, económicas y tecnológicas sobre*

el transporte público: investigación preliminar en ciudades de América Latina.

Cepal.

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6398/S013195_es.pdf?seque](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6398/S013195_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[e=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6398/S013195_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios

bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62, 1270-

1293. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>

Transmetro. (2019). *77% de los usuarios encuestados está satisfecho con el servicio de*

Transmetro. Noticias: [https://www.transmetro.gov.co/noticias/77-de-los-usuarios-](https://www.transmetro.gov.co/noticias/77-de-los-usuarios-encuestados-esta-satisfecho-con-el-servicio-de-transmetro/#!)

[encuestados-esta-satisfecho-con-el-servicio-de-transmetro/#!](https://www.transmetro.gov.co/noticias/77-de-los-usuarios-encuestados-esta-satisfecho-con-el-servicio-de-transmetro/#!)

Transmetro. (2020). *Transmetro implementa medidas de prevención contra el COVID19.*

<https://www.transmetro.gov.co/noticias/transmetro-implementa-medidas-de-prevencion-contra-el-covid19/#!>

Universidad de Alcalá. (s.f.). *¿Qué es la investigación cuantitativa?* Finanzas:

<https://www.master-finanzas-cuantitativas.com/que-es-investigacion-cuantitativa/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20implica%20el,proyectables%20a%20una%20poblaci%C3%B3n%20mayor.>

Vallejo, G., & Sánchez, F. (2017). *Un paso adelante: cómo lograr la ventaja competitiva a través del servicio al cliente.* Penguin Random House.