

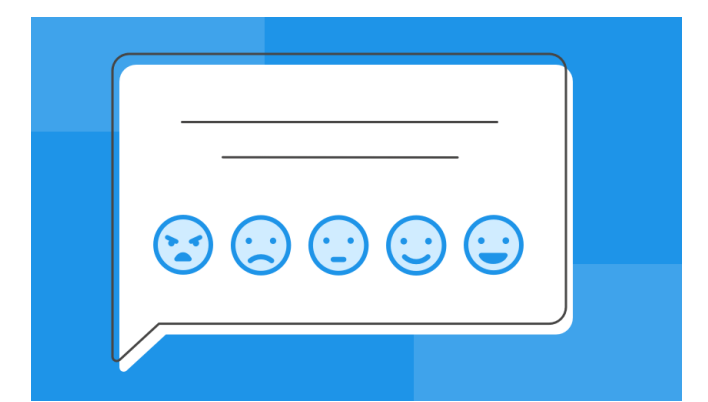
Análisis de la satisfacción del usuario en servicios de embarque y post embarque en terminal terrestre ecuatoriana.

PROBLEMA

La evaluación detallada del terminal terrestre ha revelado desafíos críticos que afectan directamente la satisfacción y comodidad de los usuarios. Entre las áreas de preocupación destacan los procedimientos de embarque, el uso de torniquetes y el tiempo de espera del autobús, con más del 25% de los usuarios manifestando insatisfacción en estas áreas específicas. Esta problemática subraya la necesidad inminente de soluciones enfocadas en la mejora operativa.

OBJETIVO GENERAL

Analizar la percepción de los usuarios con respecto a los servicios de embarque y post embarque de una terminal, identificando las variables que influyen en los mismos, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia del proceso.



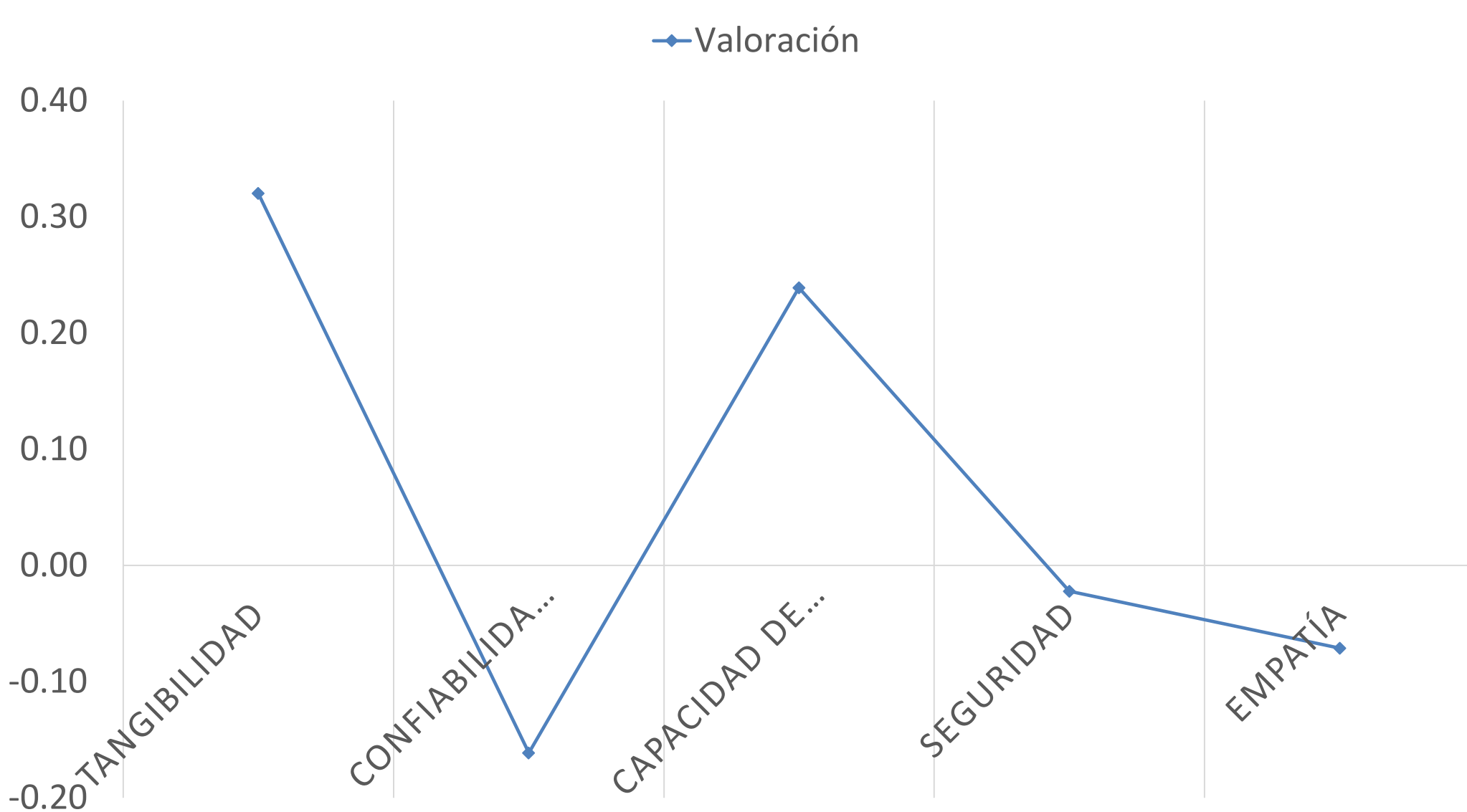
PROPUESTA

Mediante la encuesta se realizó la compilación de datos con respecto al perfil y satisfacción del usuario.

Se evalúa la satisfacción en la terminal terrestre mediante afirmaciones vinculadas a las 5 dimensiones SERVQUAL.

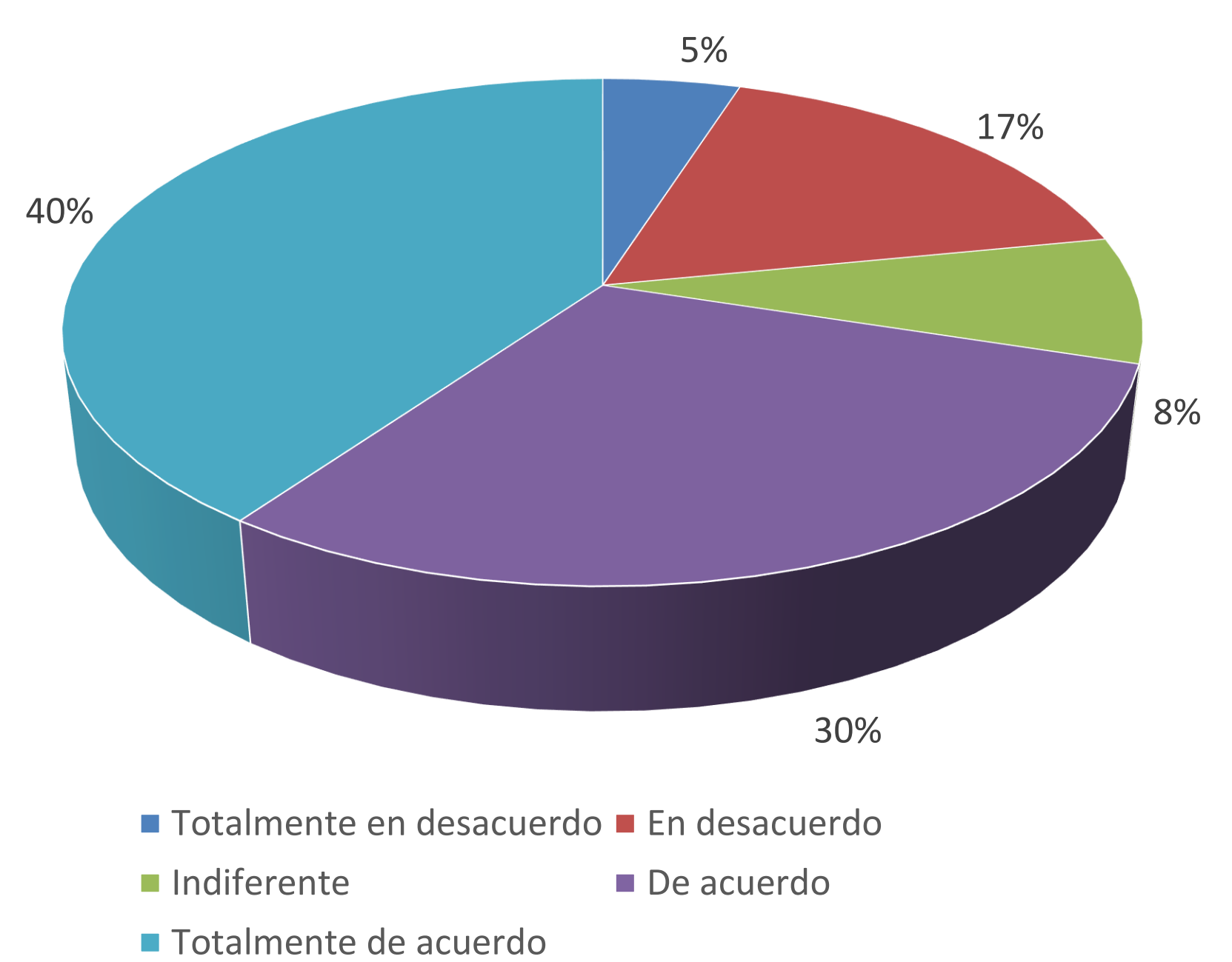
Análisis de expectativa-percepción con el objetivo de identificar las áreas o procedimientos que mayor impacto tienen en el nivel de satisfacción de los usuarios.

RESULTADOS



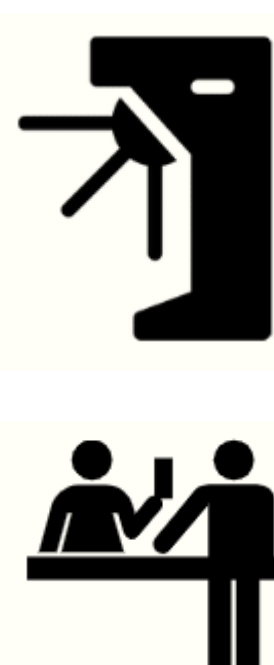
La dimensión de confiabilidad (fiabilidad) requiere atención especial, garantizando eficacia y eficiencia en la prestación del servicio sin comprometer su calidad y seguridad.

En esta dimensión que abarca el tiempo de espera y salida de los buses y la metodología de ingreso por torniquete hacia andenes, el análisis de datos efectuado demuestra que 7 de cada 10 usuarios se encuentran satisfechos con los tiempos y metodologías, mientras que el resto no siente satisfacción hacia estos servicios.



CONCLUSIONES

- La calidad de los servicios en el terminal terrestre se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Mayor calidad resulta en mayor satisfacción y viceversa, destacando la importancia de mejorar servicios.
- Se identificó que las variables críticas a mejorar en el uso de torniquetes, procedimiento de embarque y el tiempo que demora el autobús en salir, esto debido a que con respecto a estas variables un porcentaje superior al 25% de la muestra seleccionada, se encuentra descontento y presenta molestias, considerando que se deben realizar mejoras.



RECOMENDACIONES

En base al análisis realizado es imprescindible desarrollar soluciones o procedimientos para ayudar a mantener o mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios hacia los servicios prestados en la terminal. Dicha solución o procedimiento necesita de una metodología para recolectar y analizar información de manera rápida y lo más automatizada posible para lograr una toma de decisiones rápida y adaptada al cambio de volumen de usuarios que se presenta constantemente.

