



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E

INFORMATICA

PROCESO DE TITULACIÓN

PERIODO ABRIL-AGOSTO 2024

EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADO EN
COMERCIO

TEMA:

SATISFACCION DEL USUARIO DE LA EMPRESA PÚBLICA TERMINAL
TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTON BABAHOYO
PROVINCIA DE LOS RÍOS, DEL PERIODO 2023

EGRESADO:

ABRAHAM MEDINA

TUTOR:

ING. ROSENDO ARNALDO GIL AVILEZ

AÑO 2024

Resumen

El presente documento concerniente al estudio de caso satisfacción del usuario de Empresa Pública Terminal Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial cuyo propósito es basado en identificar cuáles son los problemas que afectan o que satisfacen las necesidades de los usuarios, al ser una entidad que brinda servicio es necesario conocer como otorgarles experiencias únicas a sus clientes, dando un servicio de calidad con eficacia y eficiencia, el objetivo fundamental de este trabajo fue analizar el nivel de satisfacción de los usuario de la “Empresa Publica Terminal terrestre”. Para llevar a cabo este caso de estudio se utilizó el método cuantitativo y cualitativo, aplicando entrevistas estructuradas y aplicando las diferentes técnicas como encuestas con los instrumentos necesarios para llevar a cabo el marco metodológico.

Los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas proporcionaron resultados donde se mostraron una tasa de satisfacción un poco considerable entre los usuarios, con lo cual se reportó diversas opiniones del servicio, las principales quejas del cual queda como registro son la dificultad del acceso a los servicio por la infraestructura que no se encuentran en condiciones óptimas, el tiempo de respuesta para resolver problemas, la actitud y la amabilidad del personal y la cortesía de la información que brindan sus colaboradores son eficientes pero para los usuarios son regular.

Para abordar estos problemas, se recomienda varias medidas que podrían ayudar con la eficacia de la institución, como implementar un sistema de gestión para abordar problemas y que este sea más eficiente, contratar y capacitar más personal. También es esencial unificar y la información anexada en línea y considerar la introducción de herramientas digitales para agilizar los trámites, estas acciones si se implementan

correctamente, pueden mejorar significativamente la satisfacción de los usuarios y la percepción del servicio de la Empresa Pública Terminal Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial del cantón Babahoyo.

Palabras claves: Satisfacción, Usuario, percepción, eficacia, efectividad

Abstract

This document concerns the case study of user satisfaction of the Public Company Land Terminal Transit and Road Safety whose purpose is based on identifying which are the problems that affect or satisfy the needs of the users, being an entity that provides service it is necessary to know how to give unique experiences to its clients, giving a quality service with effectiveness and efficiency, the fundamental objective of this work was to analyze the level of satisfaction of the users of the "Public Company Land Terminal". To carry out this case study, the quantitative and qualitative method was used, applying structured interviews and applying the different techniques such as surveys with the necessary instruments to carry out the methodological framework. The results obtained from the surveys and interviews provided results that showed a somewhat considerable satisfaction rate among users, with which various opinions of the service were reported. The main complaints that remain as a record are the difficulty of accessing the services due to the infrastructure that is not in optimal conditions, the response time to solve problems, the attitude and kindness of the staff and the courtesy of the information provided by its collaborators are efficient but for users they are average.

To address these problems, several measures are recommended that could help with the effectiveness of the institution, such as implementing a management system to address problems and make it more efficient, hiring and training more staff. It is also essential to unify and attach information online and consider the introduction of digital

tools to speed up procedures. These actions, if implemented correctly, can significantly improve user satisfaction and the perception of the service of the Public Company Terminal Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial del cantón Babahoyo.

INDICE.

Resumen	2
Abstract.....	3
Planteamiento del problema.	6
Justificación.....	8
Objetivos Del Estudio.....	10
Objetivo General	10
Objetivos específicos.....	10
Línea de Investigación.....	10
Marco Conceptual	12
Marco Metodológico	22
Enfoque de la investigación.....	22
Tipo de investigación.....	22
Método.....	22
Técnicas	23
Instrumentos	24
Población	25
Muestra	25
. Resultados.....	29
Discusión de los Resultados	42
Conclusiones.....	44
Recomendaciones	45
Referencias Bibliográficas.....	47
Anexos.....	49

Planteamiento del problema.

La empresa pública Terminal Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial Del Cantón Babahoyo De La Provincia De Los Ríos, se encuentra ubicado en la Ciudad de Babahoyo en la avenida 25 de junio a lado del paseo shopping de Babahoyo, lleva en funcionamiento desde el 29 de abril del 2014 es una entidad Pública siendo representado por el Ing. Miguel Ángel Ramírez, el propósito de esta entidad son sus principales actividades: la planificación la gestión de transporte el control de todas los rutas y frecuencias, la atención al cliente la seguridad y vigilancia el mantenimiento e infraestructura la gestión administrativa y el control financiero. Al ser una entidad, esta persigue objetivos claros como ofrecer servicios de calidad a todos los usuarios, propietarios de vehículos, y a todos los usuarios en general, a pesar de todos sus esfuerzos en el Terminal Terrestre se realizan las actividades adecuadas para ofrecer una atención al usuario de calidad, generando satisfacción que generan mucho entusiasmo a los ciudadanos de todos los lugares que viajan hasta su destino.

En la Empresa pública se han observado problemas que se evidencian en las personas que hacen uso de los servicios a diarios generando así pues cierta insatisfacción de quienes recurren a sus servicios doy a conocer los problemas que se generan en esta Empresa Pública.

Una de los complicaciones que está causando mucho insatisfacción, es la imperfecciones de sus instalaciones, ya que a menudo las personas indican que existen áreas en las cuales no se sientes cómodos, como andenes, áreas de espera y servicios sanitarios por lo tanto no se sienten seguro con lo que se encuentran en la EP ya que no están en condiciones excelentes porque se encuentran, deterioradas o falta de mantenimiento, lo que crea una gran insatisfacción y múltiples quejas. Este problema se ha visto exacerbado por diferentes factores, entre los cuales se encuentra la falta de

personal, lo que no solo retrasa la atención, sino que también afecta la calidad del servicio prestado, así mismo la ineficiencia de los sistemas de gestión de tickets, el cual no se encuentra optimizado para manejar grandes volúmenes de usuarios, afecta de manera indirecta en la atención que brinda la institución.

Otra de las problemáticas es la falta de claridad en los procesos, ya que en muchos casos existe confusión entre los usuarios sobre los procesos a seguir para realizar trámites importantes, como lo son en el área administrativa las impugnaciones de multas por contravenciones de tránsito diligencias con las pagos de citaciones de tránsitos y demás trámites que son parsimoniosos. Las referencias que se encuentra en las páginas oficiales no suele estar esclarecida, generando desorientación entre los usuarios. Por ejemplo, los requisitos que se encuentran en la página no dan con la información de lo solicitados en la entidad. Esta falta de coherencia puede llevar a viajes innecesarios y trámites incompletos.

Así mismo, las deficiencias en la atención al cliente son otro gran problema en la institución, los usuarios sienten que el servicio al cliente no cumple con sus expectativas, algo que afecta de manera negativa en su experiencia. Muchos de los usuarios perciben un trato frío y despersonalizado por parte del personal, este sentimiento puede originarse en la falta de capacitación en habilidades interpersonales y por la presión del tiempo debido a la alta demanda de atención, además que la incapacidad para resolver problemas de manera efectiva es otra queja común.

Por otra parte, la infraestructura deficiente de las oficinas se ha convertido en un obstáculo mayor. Las instalaciones son insuficientes de tamaño para acoger a muchos usuarios, así como no brindan las comodidades necesarias para una atención de calidad, como áreas de espera adecuadas y ventilación apropiada. Esto resulta en condiciones

incómodas para los ciudadanos que debían esperar durante largos períodos, exacerbando la frustración y la percepción negativa del servicio.

Ligado a lo anterior se ha notado el compromiso, accesibilidad, colaboración y empatía por parte de quienes trabajan en la Terminal terrestre ha concebido una gran confianza de quienes requieren de sus servicios al observar que los trabajadores cumplen con lo que se requiere y realizan su trabajo correcto. Como resultado de esto han aumentado la credibilidad en ellos y en la Entidad en general, generando mucha gratitud a los usuarios por los servicios que se brindan.

Con el propósito de elevar las cifras la empresa EP, ha venido realizando campañas para contrarrestar y aumentar su percepción a la atención al cliente felicitando entregando premios, donaciones a los mejores usuarios que usan y recurren a los servicios del Terminal Terrestre Transito y Seguridad Vial.

Justificación

Este estudio de caso se realiza para analizar y mejorar la satisfacción del usuario en la Empresa Publica Terminal Terrestre Transito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos, durante el período 2023. La relevancia de este estudio se argumenta desde diferentes puntos que van enfocados en lo colectivo o social, en lo económico y académico. El principal fundamento para hacer uso de este estudio es analizar los servicios que ofrece y brinda la Empresa pública y dar a conocer posibles estrategias para brindar una mejorar experiencia al usuario, sabiendo que un usuario feliz es un posible cliente fidelizado, además así se aumentaría su satisfacción cubriendo sus necesidades y deseos.

La calidad del servicio que ofrece el Terminal terrestre tiene un impacto directo en la vida diaria de los ciudadanos de Babahoyo y de la provincia de Los Ríos, a través

de un servicio eficiente y amigable el cual reduce el estrés y la frustración asociados con los trámites de tránsito, mejorando la percepción y confianza de la población en las instituciones públicas. Además, una mejor atención al usuario puede fomentar un ambiente más positivo y colaborativo entre los ciudadanos y el personal de la empresa. La optimización de los servicios del Terminal puede contribuir a una mayor eficiencia en los trámites relacionados con el transporte, lo que a su vez puede tener un efecto positivo en la economía local. Un sistema en el cual se brinde mucha comodidad a los usuarios y que este esté bien gestionado reduce los tiempos de espera y mejora la productividad de los ciudadanos.

Esta investigación que se ha realizado permite a los estudiantes de la carrera una valiosa oportunidad de aplicar sus conocimientos teóricos en un contexto real, abordando problemas prácticos y desarrollando soluciones concretas. A través de este trabajo, los estudiantes podrán adquirir experiencia en la recolección y análisis de datos, identificación de problemas, y formulación de estrategias de mejora. Además, los resultados del estudio pueden servir como base para futuras investigaciones y proyectos académicos relacionados con la gestión pública y la mejora de servicios en instituciones gubernamentales.

Los principales beneficiarios de este estudio serán los usuarios del Terminal Terrestre del Cantón Babahoyo y de la provincia de Los Ríos, quienes experimentarán un servicio más ágil, claro y amable. Además, el personal de la Empresa también se beneficiará al trabajar en un entorno más organizado y eficiente, lo que puede reducir el estrés laboral y aumentar la satisfacción en el trabajo. En un nivel más amplio, la mejora en los servicios del Terminal puede generar un impacto positivo en la comunidad, ya que un trámite o transporte más eficiente y una mayor satisfacción de los ciudadanos contribuyen al bienestar general y a una percepción positiva de las instituciones públicas.

Objetivos Del Estudio

Objetivo General

Evaluar la satisfacción de los usuarios de la Empresa Publica Terminal Terrestre Transito y seguridad vial del cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos, a través de un trabajo de campo indicado en la metodología de la investigación, en el Período 2023.

Objetivos específicos

- Realizar una fundamentación teórica sobre la satisfacción de los usuarios en la Empresa Publica Terminal Terrestre Transito y seguridad vial que identifique teóricamente los procesos aplicados.
- Diagnosticar la satisfacción de los usuarios en la Empresa Publica Terminal Terrestre Transito y seguridad vial mediante técnicas de investigación que determine las causas que afectan la satisfacción de los usuarios.
- Sugerir Estrategias de atención a los usuarios en la Empresa Publica Terminal Terrestre Transito y seguridad vial que aumente su satisfacción y mejore la calidad de servicio.

Línea de Investigación

El estudio de caso titulado “satisfacción del usuario de la Empresa Publica Terminal Terrestre Transito y seguridad vial del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos, del periodo 2023” se trata de un diagnóstico de la situación sobre la satisfacción de los usuarios donde se examinan los diferentes factores y circunstancias que afectan a los resultados al termino de periodo 2023, con el que se buscó analizar las capacidades, requerimientos y carencias que tiene el personal, de modo que estos elementos aportan a las exigencias y la calidad del servicio que se brinda a los usuarios,

este estudio debido a su carácter está vinculado con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y se enmarca en la sublínea empresas en instituciones públicas y privadas , debido a las razones que a continuación se detallan:

Existe una relación directa entre las actividades propias de la Empresa Publica Terminal Terrestre Transito y seguridad vial del cantón Babahoyo y la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, debido a que es una entidad pública y que su funcionamiento y eficacia dependen en gran medida de una gestión eficiente tanto como de los recursos financieros y administrativos, además un buen trato al usuario dando una excelente calidad de servicio de los cuales su público abarca la ciudad de Babahoyo, la Provincia de Los Ríos y todo los usuarios de territorio nacional que hagan uso de los servicios del mismo, en este marco se distingue la gestión administrativa que es fundamental para el apropiado funcionamiento de las operaciones de esta entidad

Este caso de estudio se enmarca dentro de la sublínea empresas e instituciones públicas y privadas, dado que la variable a estudiar es la satisfacción de los usuarios, la cual constituye un proceso donde nos permite entender las expectativas y experiencias, de modo que permite identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que optimicen la calidad del servicio, asimismo, dentro de la entidad se incorporan diversas políticas y procedimientos que actúan como guías para ejecutar estas acciones, las cuales serán presentadas en forma de recomendaciones en este documentos.

Marco Conceptual

La Empresa Publica Terminal Terrestre Transito y seguridad vial, desempeña un rol esencial en la planificación, gestión con el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. A pesar de sus esfuerzos por ofrecer servicios de calidad, se han identificado diversas problemáticas que afectan la satisfacción de los usuarios. Este marco conceptual analiza las causas y efectos de estos problemas, sustentándolos con citas de autores contemporáneos y ofreciendo un análisis de estos puntos.

Las problemáticas en la Empresa Publica Terminal Terrestre Transito y seguridad vial de Babahoyo son diversas y afectan significativamente la experiencia del usuario. Uno de los problemas que se puede evidenciar es la deficiencia en la infraestructura y el tiempo de espera para la realización de trámites, un factor que genera insatisfacción y numerosas quejas. Esta situación se ve exacerbada por la falta de personal adecuado y la ineficiencia de los sistemas de gestión, lo cual retrasa la atención y afecta la calidad del servicio prestado. La escasez de personal no solo incrementa los tiempos de espera, sino que también disminuye la capacidad de la empresa para manejar eficientemente grandes volúmenes de usuarios.

De acuerdo con Quijano & Camargo (2022) el tiempo de espera prolongado es una de las principales fuentes de insatisfacción en el servicio al cliente, este a su vez se relaciona y da paso a otras problemáticas, como se argumenta a continuación.

Los largos tiempos de espera son un factor crítico que influye negativamente en la percepción de la calidad del servicio en instituciones públicas. La falta de personal adecuado y sistemas de gestión de turnos ineficientes contribuyen a este problema, generando frustración y desconfianza en los usuarios.

Cuando los usuarios tienen que esperar largos periodos, perciben la organización como ineficiente y mal gestionada, quienes asumen que la organización no ha asignado adecuadamente los recursos (personal, tecnología, infraestructura) necesarios para manejar la demanda. Lo que incluye la idea de que no hay suficientes empleados para atender a los usuarios o que el sistema de gestión de turnos no está optimizado. Esto se basa en la suposición de que una entidad bien organizada debería poder atender a sus clientes de manera rápida y eficiente.

“Un tiempo de espera más breve de lo esperado tendrá un mayor efecto en la satisfacción de lo que lo tendría un tiempo de espera más prolongado sobre la insatisfacción” (Schwab, 2023).

La razón detrás de esta diferencia en el impacto es que las personas tienden a recordar experiencias positivas con más intensidad que las negativas, especialmente cuando las expectativas son superadas de manera notable. Además, las sorpresas positivas pueden generar una percepción muy favorable de la eficiencia y calidad del servicio, lo que no ocurre en la misma medida con sorpresas negativas, las cuales simplemente pueden confirmar una percepción preexistente de ineficiencia.

Los usuarios basan sus expectativas en experiencias previas con otras organizaciones similares. Si otros servicios pueden ofrecer atención rápida y eficiente, se espera que todas las organizaciones de naturaleza similar puedan hacerlo también. Esto establece un punto de referencia que afecta negativamente la percepción de aquellas que no cumplen con estos estándares.

Otro factor en el que influye esta problemática son las expectativas, definidas como, lo que el cliente o usuario espera del producto o servicio. De acuerdo con Miranda,

et al, (2021) las expectativas se basan en experiencias previas, información proporcionada por la organización y comparaciones con otros servicios.

Así mismo, la espera prolongada en lugares con infraestructura inadecuada, como áreas de espera insuficientes o mal acondicionadas estos aspectos pueden ser la temperatura e iluminación o imagen general del lugar, el número de asientos para espera, la cantidad correcta y adecuada de señalización dentro y fuera de la empresa, entre otros, cualquier deficiencia en estos puntos puede causar incomodidad física, lo que agrava aún más la insatisfacción.

Los usuarios suelen tener expectativas sobre el tiempo que debería tomar un servicio. Si estas no se cumplen, la insatisfacción aumenta. Creando una discrepancia entre lo que el cliente esperaba obtener (expectativa) y lo que verdaderamente obtuvo (experiencia) generando en este caso una percepción negativa del servicio.

Cabe destacar que las experiencias negativas y las percepciones de mala gestión se comparten a través del boca a boca y las redes sociales, lo que puede perjudicar la imagen pública de la organización. Es bien sabido que construir una imagen positiva requiere de mucho tiempo y esfuerzo, mientras que generar una negativa puede ocurrir rápidamente, además resulta complicado quitar esa percepción de la mente de los usuarios, por lo que es esencial brindar una buena atención.

La experiencia del usuario toma en cuenta todos los aspectos que surgen a partir de la interacción de un usuario con la empresa, sus servicios y productos. Incluye factores como la usabilidad, el diseño y la accesibilidad.

Una experiencia de usuario positiva puede resultar en una mayor satisfacción y lealtad del cliente, mientras que una experiencia negativa puede llevar a la frustración y

a una posible pérdida de clientes. La satisfacción del usuario se encuentra bastante influenciada por los factores mencionados, siendo la atención al cliente, las expectativas del usuario y la experiencia del usuario algunos de los más importantes. La comprensión y gestión efectiva de estos factores son esenciales para lograr y mantener altos niveles de satisfacción del cliente (Salazar & Martínez, 2019).

La satisfacción del cliente es un parámetro esencial para el éxito de cualquier entidad, ya que indica la percepción y experiencia del usuario respecto a los productos o servicios brindados. De la misma manera, se puede describir como el nivel de aceptación de una persona tras comparar el desempeño percibido de un producto con sus expectativas iniciales (Kotler & Keller, 2016). Esta comparación puede generar una mejor satisfacción sea positiva, negativa o neutra.

Resulta de un proceso mental en el que se analiza la información, sirviendo de puente entre las expectativas del usuario y lo que los servicios de la empresa realmente proporcionan (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020). La satisfacción del usuario se produce cuando el rendimiento percibido del producto o servicio cumple o supera las expectativas del cliente. Si el desempeño percibido está por debajo de las expectativas, el cliente estará insatisfecho.

La calidad se define como el conjunto de propiedades inherentes que cumplen con la capacidad de satisfacer necesidades explícitas o implícitas. En otras palabras, la calidad se refiere a la percepción subjetiva y objetiva del valor recibido, siendo estas características fundamentales para determinar el nivel de satisfacción del individuo en función de las necesidades cubiertas.

Para una empresa, el tener usuarios insatisfechos resulta en una gran pérdida de credibilidad del establecimiento y de la calidad en general de sus productos y servicios, generando también una reducción en el uso de sus servicios, esto ayuda a entender lo crucial que es poder comprender las expectativas de los usuarios (Sosa-Meño & Sosa Flores, 2019).

La diferencia entre satisfacción del usuario y calidad del servicio radica en la perspectiva desde la cual se evalúa la experiencia del cliente. En la satisfacción del usuario, normalmente se observa la variante percepción individual que el cliente genera sobre si sus expectativas han sido cumplidas en su totalidad o si llegaron a ser superadas, estableciéndose como aún más satisfecho por el factor sorpresa hacia un servicio agradable a lo esperado.

Es una medida subjetiva que varía de un usuario a otro y está influenciada por factores personales y emocionales (Oliver, 2019). Por ejemplo, un cliente puede sentirse satisfecho si el producto o servicio cumple con sus expectativas previas, independientemente de los estándares objetivos de calidad. Se entiende que la satisfacción es aquel nivel o grado de bienestar que una persona y/o usuario experimenta al comparar la calidad percibida de un producto o servicio con sus expectativas, estimándose a la satisfacción del usuario como una evaluación tanto emocional como personal del producto o servicio recibido (Kotler & Keller, 2016).

En contraste, la calidad del servicio se refiere a la evaluación objetiva de los aspectos específicos de un servicio, basados en criterios predefinidos y estándares industriales. La calidad del servicio se mide a través de características tangibles e intangibles, como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Es una medida más estructurada y menos

subjetiva que la satisfacción del usuario, enfocándose en los atributos técnicos y funcionales del servicio. Por ejemplo, la puntualidad de un servicio de transporte público o la precisión de la información proporcionada por un representante de servicio al cliente son aspectos de la calidad del servicio.

La calidad percibida varía en función de la percepción del cliente y sus expectativas respecto al tipo de servicio recibido, a través de una evaluación cualitativa en la que se considere el contexto, necesidades y el momento en que se brindó el servicio, puede influir y resultar en diferentes percepciones de los usuarios como satisfacción o insatisfacción porque estos servicios son cambiantes de acuerdo a cada individuo y por ello es necesaria la evaluación del perfil de los usuarios y su relación con las expectativas del servicio (Aparicio, Elasri, & Triadó, 2021).

La falta de claridad en los procesos es otra problemática significativa en la Empresa pública terminal terrestre tránsito y seguridad vial. Los usuarios a menudo experimentan confusión sobre los pasos a seguir para realizar trámites importantes.

Según Vera (2023) la comunicación de forma clara y consistente reduce la incertidumbre y mejora la satisfacción del cliente.

La claridad y coherencia en la información proporcionada son fundamentales para una atención al cliente eficaz. La discrepancia entre la información en línea y la proporcionada en la oficina de la Empresa Pública Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial refleja una falta de coordinación y actualización, lo que contribuye a la confusión y frustración de los usuarios.

Las deficiencias en la atención al cliente también son un problema importante en la Empresa Pública Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. Los usuarios a menudo

perciben un trato frío y despersonalizado por parte del personal, lo que afecta negativamente su experiencia. Este sentimiento puede originarse en la falta de capacitación en habilidades interpersonales y en la presión del tiempo debido a la alta demanda de atención. Además, la incapacidad para resolver problemas de manera efectiva es otra queja común entre los usuarios.

“Las habilidades interpersonales forman un conjunto de comportamientos y hábitos necesarios para garantizar una adecuada interacción, mejorar las relaciones personales y alcanzar los objetivos de la comunicación” (Baque, et al, 2022)

Las empresas e instituciones enfocadas en brindar servicios, para su correcto funcionamiento requieren de personal que posea conocimientos técnicos y a su vez habilidades interpersonales que favorezcan la interacción entre el personal y clientes. (Melgarejo, 2021, pág. 36)

La falta de compromiso, accesibilidad, colaboración y empatía por parte del personal de la Empresa Pública Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial también contribuye a la insatisfacción de los usuarios. Los ciudadanos a menudo perciben que los trabajadores no cumplen con lo que se requiere y no realizan su trabajo de manera adecuada. Esto ha llevado a una pérdida de credibilidad en la entidad y un aumento en el número de usuarios que recurren a los tramitadores.

Un servicio eficiente y amigable puede reducir el estrés y la frustración asociados con los trámites de tránsito, mejorando la percepción y confianza de la población en las instituciones públicas. Además, una mejor atención al usuario puede fomentar un ambiente más positivo y colaborativo entre los ciudadanos y el personal de la empresa.

La mejora en la satisfacción del usuario tiene implicaciones sociales, económicas y académicas.

Socialmente, un servicio de calidad en la Empresa Pública Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial puede contribuir al bienestar general de la comunidad. La calidad del servicio en las instituciones públicas es fundamental para el bienestar social y la percepción positiva de los ciudadanos.

Económicamente, un sistema de tránsito bien gestionado puede mejorar la productividad de los ciudadanos al reducir los tiempos de espera. La eficiencia en los servicios públicos tiene un impacto positivo en la economía local al aumentar la productividad y reducir los costos asociados con trámites ineficientes.

En el ámbito académico, este estudio brinda una excelente oportunidad para aplicar conocimientos teóricos, abordando problemas prácticos y generando soluciones específicas. Los estudiantes pueden adquirir conocimientos sobre la recolección y análisis de datos, la identificación de problemas y la elaboración de estrategias de mejora. Asimismo, los hallazgos del estudio pueden servir de fundamento para futuras investigaciones y proyectos académicos relacionados con la administración pública y la mejora de servicios en instituciones gubernamentales.

Los principales beneficiarios de esta investigación serán los usuarios de la Empresa Pública Terminal Terrestre tránsito Y Seguridad vial del Cantón Babahoyo, quienes experimentarán un servicio óptimo. Asimismo, el personal de la empresa se verá beneficiado al desempeñarse en un ambiente más adecuado, lo cual puede disminuir el estrés laboral e incrementar la plena satisfacción en el trabajo. En un ámbito más amplio, la mejora en los servicios del Terminal terrestre puede tener un impacto positivo en la comunidad, ya que un sistema más eficiente y una mayor satisfacción de los ciudadanos

contribuyen al bienestar general y a una apreciación positiva de las instituciones gubernamentales en la zona.

Como se mencionaba anteriormente la infraestructura deficiente de las oficinas de la Empresa Publica Terminal Terrestre Transito y seguridad vial es otro obstáculo significativo. Las instalaciones actuales no son lo suficientemente grandes para acoger a la cantidad de usuarios que asisten diariamente, y carecen de comodidades necesarias como áreas de espera adecuadas y ventilación apropiada. Esta situación resulta en condiciones incómodas para los ciudadanos, exacerbando la frustración y la percepción negativa del servicio.

Según García (2021), es crucial reconocer que la satisfacción o insatisfacción es muy subjetiva y puede variar considerablemente entre individuos. Esto se debe a que está influenciada por las percepciones y emociones personales, las cuales pueden ser afectadas por impresiones e incentivos tanto positivos como negativos.

La satisfacción laboral se define como el estado emocional relacionado con el bienestar y la felicidad de los trabajadores mientras desempeñan sus funciones. Arbaiza Fermini (2017) explica que la satisfacción laboral tiene dos perspectivas: una relacionada con el clima organizacional y otra con las expectativas personales de desarrollo y éxito de la organización a través de sus empleados.

En una institución pública, tanto la satisfacción del usuario como la satisfacción laboral de los empleados son interdependientes. Un ambiente laboral positivo y satisfactorio puede influir en gran porcentaje sobre la calidad del servicio ofrecido, mejorando así la satisfacción del usuario. Al mismo tiempo, un alto nivel de satisfacción

del usuario puede contribuir a un entorno laboral más motivador y gratificante para los empleados.

Esta interrelación se debe a que los clientes internos al trabajar en un ambiente laboral que les permita desarrollarse y que les brinde buenas condiciones en general, estarán más motivados y predispuesto a ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, quienes tendrán comentarios positivos acerca del mismo.

De acuerdo con Rejas (2021) en un entorno adecuado se puede apreciar una satisfacción no solo de forma interna hacia los colaboradores, sino también en la atención externa.

La infraestructura adecuada es esencial para proporcionar un entorno confortable y eficiente para los usuarios. La infraestructura física y el ambiente de servicio influyen directamente en la percepción de la calidad del servicio. Las instalaciones inadecuadas de la EP contribuyen a una experiencia de usuario negativa y a la insatisfacción general.

La importancia de este estudio radica en la necesidad de mejorar la satisfacción del usuario en la Empresa Pública Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo. Un servicio eficiente y amigable puede reducir el estrés y la frustración asociados con los trámites de tránsito, mejorando la percepción y confianza de la población en las instituciones públicas. Además, una mejor atención al usuario puede fomentar un ambiente más positivo y colaborativo entre los ciudadanos y el personal de la empresa.

Las problemáticas identificadas en la Empresa Pública Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial de Babahoyo, como el tiempo de espera prolongado, la falta de claridad

en los procesos, las deficiencias en la atención al cliente, la infraestructura inadecuada y la falta de compromiso del personal, afectan negativamente la satisfacción de los usuarios.

Abordar estas cuestiones es esencial para mejorar la calidad del servicio y restaurar la confianza en la empresa. A través de un análisis detallado y la implementación de estrategias de mejora, es posible transformar la experiencia del usuario y contribuir al bienestar general de la comunidad.

Marco Metodológico

Enfoque de la investigación

EL Enfoque de esta investigación será Cualitativo y Cuantitativo, a través de estos enfoques se logra interpretar la perspectiva y opinión al igual que obtener datos numéricos, resultado de o recopilar la experiencia del usuario y evitar la recurrencia de los mismos problemas en el futuro.

Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva ya que nos ayuda a describir las características y nos proporciona una visión detallada y precisa además que brinda patrones y detecta las relaciones de los datos recopilados

Método

El método de investigación que se utilizará en el presente caso de estudio es el método análisis y de síntesis este método permitirá identificar y analizar las características de la problemática principal, así mismo permite una análisis profundo y detallado de cada parte del problema, lo que facilita una comprensión más completa y precisa de lo que generó la situación actual de la satisfacción de los usuarios en la empresa pública

Terminal Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo, permitiendo enfocarse en los factores que influyen en la calidad del servicio, como el tiempo de espera, la claridad de los procesos, la eficiencia del sistema de gestión de turnos, y la actitud del personal.

Técnicas

Las técnicas a implementar en el desarrollo del presente caso de estudio son:

- ***Entrevista Estructurada:*** La entrevista estructurada permitirá recopilar datos cualitativos logrando obtener diferentes perspectivas principalmente directas del personal de la empresa pública Terminal Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial, relacionados con los desafíos y situación problemática que enfrenta la institución respecto a la atención a los usuarios, así como las causas y consecuencias de la ineficiencia observada en los procesos de atención.

Se utilizó la técnica de entrevista estructuradas debido a que siguen un conjunto fijo de preguntas, lo que se asegura que todas los que respondieren respondan las preguntas de la misma manera

Al usar este formato facilita el análisis cuantitativo debido a que las preguntas estructuradas son más fáciles de codificar y analizar.

- ***Encuesta de Satisfacción:*** La encuesta de satisfacción, utilizando la escala de Likert, permitirá analizar la percepción de los usuarios sobre los servicios brindados por la empresa pública Terminal Terrestre Tránsito Y

Seguridad Vial. Esta técnica ayudará a cuantificar el nivel de satisfacción y a identificar áreas específicas que requieren mejoras.

Se utilizó como técnicas las encuestas por que permiten recopilar información, datos directo con los usuarios sobre sus experiencias y percepciones.

Instrumentos

- **Cuestionario de preguntas abiertas:** Para la entrevista estructurada se realizarán 10 preguntas dirigidas a 15 empleados de la empresa pública Terminal Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo, dicho cuestionario contendrá preguntas relacionadas a los tiempos de espera que el usuario debe esperar para ser atendido, la eficiencia del sistema de gestión de turnos para su atención, la claridad de la información proporcionada, la capacitación del personal y las condiciones de la infraestructura de la institución.

- **Cuestionario en escala de Likert:** Para la encuesta de satisfacción, se diseñará un cuestionario con preguntas cerradas, este cuestionario estará dirigido a los usuarios de la empresa pública Terminal Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial y recopilará sus opiniones sobre la calidad del servicio, el tiempo de espera, la claridad de los procesos, la actitud del personal, y la infraestructura de las oficinas. Las respuestas permitirán identificar los niveles de satisfacción y las áreas críticas que necesitan ser abordadas.

Al utilizar estas técnicas e instrumentos, se obtendrán datos cualitativos y cuantitativos que proporcionarán una visión integral de la satisfacción del usuario en la empresa pública Terminal Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Población

Para el estudio de caso, se considera una población aproximada de 300 usuarios mensuales que utilizan los servicios ofrecidos por La empresa pública Terminal Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial cantón Babahoyo. Este número se basa en la cantidad promedio de turnos que la institución atiende cada mes.

Muestra

La muestra se observa como un subconjunto de la población que se selecciona para ser estudiado. Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple como técnica para el cálculo de la muestra. A continuación, se muestra el cálculo de la muestra con la fórmula de población finita:

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

Dónde:

Z: Nivel de confianza.

n: Es el tamaño de la población.

p: Probabilidad de éxito, o proporción esperada.

q: Probabilidad de fracaso.

e: Es el error muestral máximo que se desea obtener.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 120}{(0.05)^2 * (300 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.25 * 300}{(0.05)^2 * (300 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{115.248}{2.2579}$$

$$n = 169$$

Al resolver esta fórmula, el tamaño de la muestra para la encuesta es de aproximadamente 169 usuarios de la empresa pública Terminal Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial del cantón Babahoyo. Los resultados de este estudio permitirán desarrollar estrategias efectivas para mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios.

Tabla No. 1

Resultados de la entrevista aplicada a 15 empleados del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Tabla No. 1

Orden	Preguntas	Datos Relevantes Encontrados
1	¿Cuáles considera que son las principales causas del tiempo prolongado de espera en la atención?	La falta de personal y la ineficiencia del sistema de gestión de turnos.
2	¿Considera que la cantidad de personal actual es suficiente para manejar la demanda de usuarios?	Los empleados entrevistados consideran insuficiente la cantidad de personal actual para manejar la demanda de usuarios.
3	¿Qué problemas ha identificado con el sistema de gestión de turnos?	No está optimizado para grandes volúmenes de usuarios y falta de mantenimiento y actualizaciones.
4	¿Cómo se asegura el terminal de que la información sobre los trámites sea clara y accesible para los usuarios?	Algunos los empleados afirmaron que la información no es siempre clara y accesible.
5	¿Existen diferencias entre la información proporcionada en línea y la que se proporciona en la oficina?	Los empleados confirmaron la existencia de diferencias entre la información en línea y la proporcionada en la oficina y por ello la confusión de varios de los usuarios.
6	¿Qué tipo de capacitación recibe el personal para mejorar la atención?	Mencionaron recibir capacitación básica en atención al cliente.
7	¿Considera que la capacitación actual es suficiente?	Los empleados consideraron insuficiente la capacitación actual.

8	¿Qué tipos de capacitación adicional considera necesarios para mejorar el servicio al cliente?	Capacitación en habilidades de resolución de conflictos y cursos de actualización sobre procedimientos y sistemas internos.
9	¿Cómo describiría las condiciones de la infraestructura de la oficina en términos de tamaño y comodidades?	Los empleados describieron la infraestructura como deficiente.
10	¿Cuáles son las principales deficiencias de la infraestructura actual?	Falta de espacio suficiente para la cantidad de usuarios e inadecuada ventilación y áreas de espera.

Fuente: Entrevista aplicada a los empleados del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Elaborado por: Abraham Medina

. Resultados

Tabla No. 1

Resultados de la entrevista aplicada a 15 empleados del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Orden	Preguntas	Datos Relevantes Encontrados
1	¿Cuáles considera que son las principales causas del tiempo prolongado de espera en la atención?	La falta de personal y la ineficiencia del sistema de gestión de turnos.
2	¿Considera que la cantidad de personal actual es suficiente para manejar la demanda de usuarios?	Los empleados entrevistados consideran insuficiente la cantidad de personal actual para manejar la demanda de usuarios.
3	¿Qué problemas ha identificado con el sistema de gestión de turnos?	No está optimizado para grandes volúmenes de usuarios y falta de mantenimiento y actualizaciones.
4	¿Cómo se asegura el terminal de que la información sobre los trámites sea clara y accesible para los usuarios?	Algunos los empleados afirmaron que la información no es siempre clara y accesible.
5	¿Existen diferencias entre la información proporcionada en línea y la que se proporciona en la oficina?	Los empleados confirmaron la existencia de diferencias entre la información en línea y la proporcionada en la oficina y por ello la confusión de varios de los usuarios.
6	¿Qué tipo de capacitación recibe el personal para mejorar la atención?	Mencionaron recibir capacitación básica en atención al cliente.
7	¿Considera que la capacitación actual es suficiente?	Los empleados consideraron insuficiente la capacitación actual.

8	¿Qué tipos de capacitación adicional considera necesarios para mejorar el servicio al cliente?	Capacitación en habilidades de resolución de conflictos y cursos de actualización sobre procedimientos y sistemas internos.
9	¿Cómo describiría las condiciones de la infraestructura de la oficina en términos de tamaño y comodidades?	Los empleados describieron la infraestructura como deficiente.
10	¿Cuáles son las principales deficiencias de la infraestructura actual?	Falta de espacio suficiente para la cantidad de usuarios e inadecuada ventilación y áreas de espera.

Fuente: Entrevista aplicada a los empleados del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Elaborado por: Abraham Medina

Resultados de la Encuesta de Satisfacción

Aplicada 169 Usuarios del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

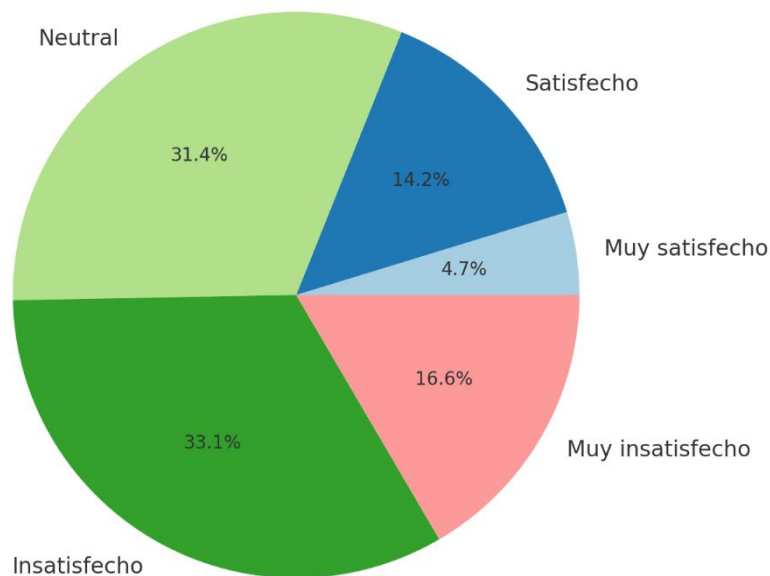
Tabla N. °2

Grado de satisfacción con la calidad del servicio recibido en el Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial

Orden	Detalle	Frecuencia
1	Muy satisfecho	8
2	Satisfecho	24
3	Neutral	53
4	Insatisfecho	56
5	Muy insatisfecho	28
Total		169

Fuente: Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Grado de satisfacción con la calidad del servicio recibido



Elaborado por: Abraham Medina

Análisis: La encuesta muestra que un 5% de los usuarios están muy satisfechos con el servicio recibido en el Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, mientras que el 14% se considera satisfecho. Un 31% se mantiene neutral, lo que indica que no tienen una opinión fuerte sobre el servicio. Sin embargo, un 33% se muestra insatisfecho y un 17% muy insatisfecho con la calidad del servicio.

Interpretación: La alta proporción de usuarios insatisfechos (50%) y muy insatisfechos (17%) revela que hay problemas significativos en la calidad del servicio que deben ser abordados. Aunque un porcentaje considerable de usuarios (31%) se mantiene neutral, lo que sugiere que algunos no tienen una opinión fuerte, la baja satisfacción general indica que las áreas de mejora son esenciales para elevar la percepción y la calidad del servicio.

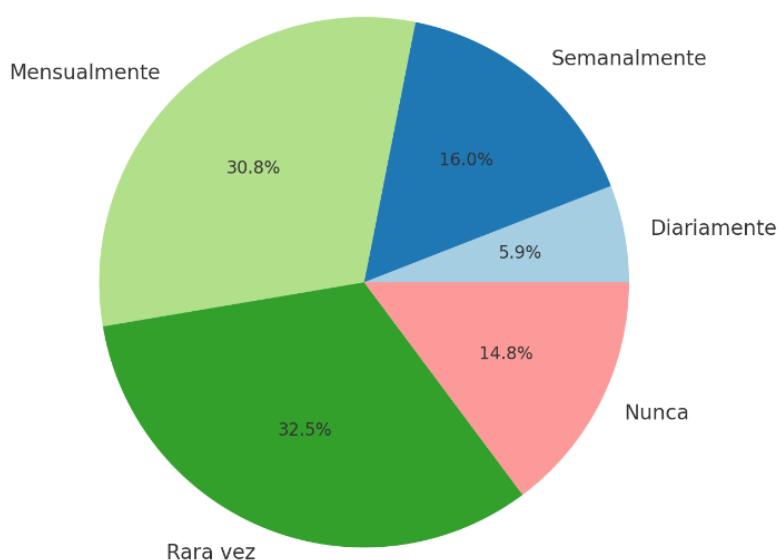
Tabla N°. 3

Frecuencia de Uso de los Servicios

Orden	Detalle	Frecuencia
1	Diariamente	10
2	Semanalmente	27
3	Mensualmente	52
4	Rara vez	55
5	Nunca	25
Total		169

Fuente: Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Frecuencia de Uso de los Servicios



Elaborado por: Abraham Medina

Análisis: La encuesta revela que solo un 6% de los usuarios utilizan los servicios diariamente y un 16% semanalmente. La mayoría de los usuarios, un 31%, los usa mensualmente, mientras que un 33% los utiliza rara vez y un 15% nunca.

Interpretación: La baja frecuencia de uso diario de los servicios sugiere que los usuarios no consideran necesario interactuar con el Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial con regularidad. La alta proporción de usuarios que usa los servicios rara vez (33%) puede reflejar una percepción de ineficiencia o una falta de necesidad continua de los servicios ofrecidos.

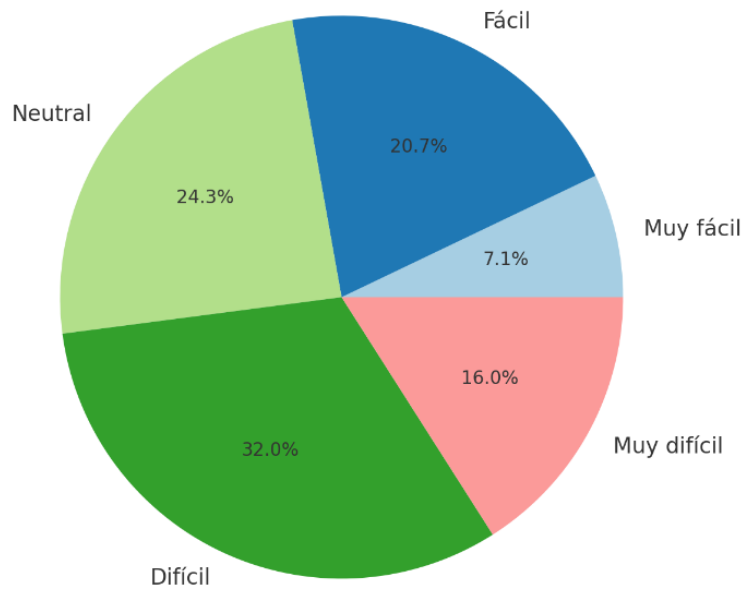
Tabla N°. 4

Facilidad de Acceso a los Servicios

Orden	Detalle	Frecuencia
1	Muy fácil	12
2	Fácil	35
3	Neutral	41
4	Difícil	54
5	Muy difícil	27
Total		169

Fuente: Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Facilidad de Acceso a los Servicios



Elaborado por: Abraham Medina

Análisis:

El 7% de los usuarios consideran que el acceso a los servicios es muy fácil, mientras que un 21% lo encuentra fácil. Un 24% está neutral respecto a la facilidad de acceso. Sin embargo, un 32% lo encuentra difícil y un 16% muy difícil.

Interpretación:

La dificultad para acceder a los servicios que experimenta un 48% de los usuarios (32% difícil y 16% muy difícil) sugiere que hay barreras significativas que deben ser superadas para mejorar la accesibilidad. Aunque una proporción menor (28%) encuentra el acceso fácil, las áreas que reportan dificultades deben ser abordadas para facilitar una mejor experiencia del usuario.

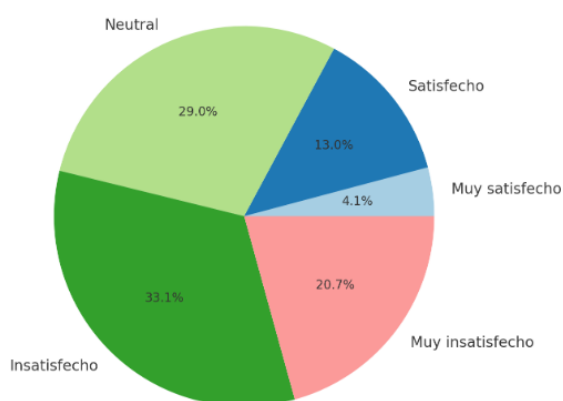
Tabla N°. 5

Satisfacción con el Tiempo de Respuesta para Resolver Problemas o Consultas

Orden	Detalle	Frecuencia
1	Muy satisfecho	7
2	Satisfecho	22
3	Neutral	49
4	Insatisfecho	56
5	Muy insatisfecho	35
Total		169

Fuente: Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Satisfacción con el Tiempo de Respuesta para Resolver Problemas o Consultas



Elaborado por: Abraham Medina

Análisis: El 4% de los usuarios están muy satisfechos con el tiempo de respuesta, el 13% se considera satisfecho y el 29% se mantiene neutral. Sin embargo, un 33% está insatisfecho y un 21% muy insatisfecho.

Interpretación: La alta insatisfacción con el tiempo de respuesta (54% insatisfechos y muy insatisfechos) indica que el terminal necesita mejorar la rapidez y eficiencia en la resolución de problemas, una parte de los usuarios es neutral (29%), los que están insatisfechos son una proporción considerable y prioritaria para mejorar el servicio.

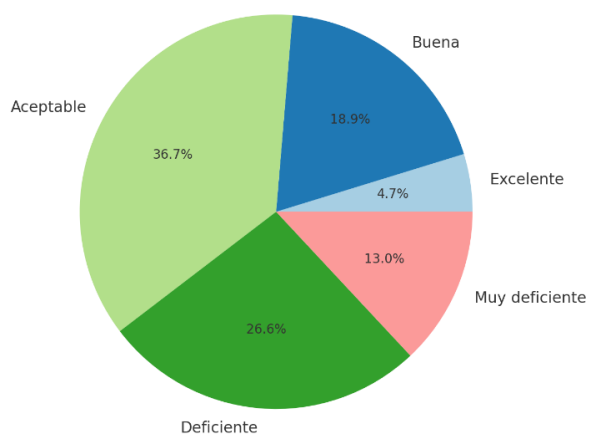
Tabla N°. 6

Actitud y Amabilidad del Personal que Atendió

Orden	Detalle	Frecuencia
1	Excelente	8
2	Buena	32
3	Aceptable	62
4	Deficiente	45
5	Muy deficiente	22
Total		169

Fuente: Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Actitud y Amabilidad del Personal que Atendió



Elaborado por: Abraham Medina

Análisis: Un 5% de los usuarios califican la actitud y amabilidad del personal como excelente, el 19% como buena, y el 37% como aceptable. Sin embargo, un 27% considera la actitud deficiente y el 13% muy deficiente.

Interpretación: A pesar de que un porcentaje significativo de usuarios encuentra la actitud y amabilidad del personal aceptable (37%) o mejor (24%), existe un 40% que considera el trato deficiente o muy deficiente. Esto indica una necesidad de capacitación adicional para mejorar las habilidades interpersonales y el trato hacia los usuarios.

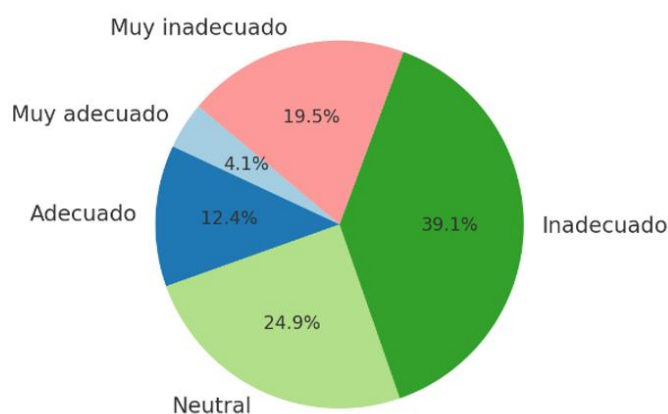
Tabla N°. 7

Adecuación del Horario de Atención de los Servicios

Orden	Detalle	Frecuencia	%
1	Muy adecuado	18	11%
2	Adecuado	42	25%
3	Neutral	50	30%
4	Inadecuado	37	22%
5	Muy inadecuado	22	13%
Total		169	100%

Fuente: Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Adecuación del horario de atención de los servicios



Elaborado por: Abraham Medina

Análisis: El 11% de los usuarios consideran el horario de atención muy adecuado y el 25% adecuado. Un 30% se mantiene neutral, mientras que un 22% encuentra el horario inadecuado y un 13% muy inadecuado.

Interpretación: La percepción de un 35% de los usuarios que considera el horario de atención inadecuado o muy inadecuado sugiere que podría haber una falta de adecuación en los horarios ofrecidos. Mejorar los horarios de atención podría ser clave para aumentar la satisfacción general de los usuarios.

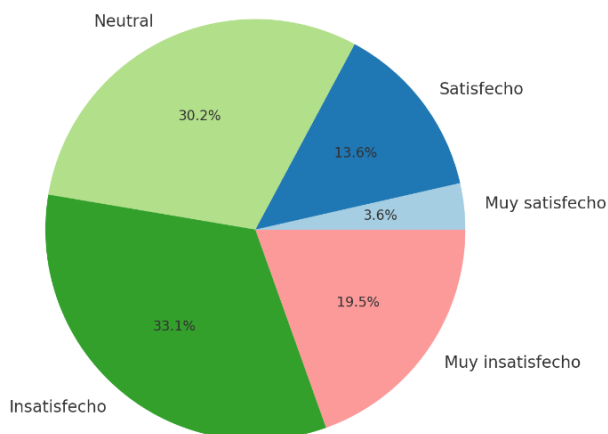
Tabla N°. 8

Satisfacción con el Tiempo de Espera

Orden	Detalle	Frecuencia
1	Muy satisfecho	6
2	Satisfecho	23
3	Neutral	51
4	Insatisfecho	56
5	Muy insatisfecho	33
Total		169

Fuente: Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Satisfacción con el Tiempo de Espera



Elaborado por: Abraham Medina

Análisis: Solo un 4% de los usuarios están muy satisfechos con el tiempo de espera, mientras que el 14% está satisfecho. Un 30% se mantiene neutral, mientras que un 33% está insatisfecho y un 19% muy insatisfecho.

Interpretación: La alta proporción de usuarios insatisfechos (52%) y muy insatisfechos (19%) con el tiempo de espera sugiere que este es un área crítica que

necesita atención urgente. Mejorar los tiempos de espera puede impactar en la satisfacción general.

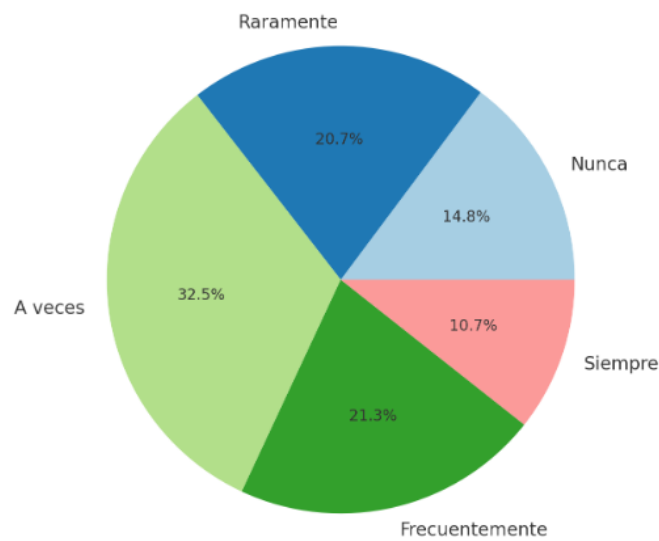
Tabla N°. 9

Concordancia de la Información en Línea con la Proporcionada en la Oficina

Orden	Detalle	Frecuencia
1	Nunca	25
2	Raramente	35
3	A veces	55
4	Frecuentemente	36
5	Siempre	18
Total		169

Fuente: Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Concordancia de la Información en Línea con la Proporcionada en la Oficina



Elaborado por: Abraham Medina

Análisis:

El 15% de los usuarios afirman que la información en línea nunca coincide con la proporcionada en la oficina, y un 21% raramente. Un 33% dice que a veces coinciden, mientras que un 21% frecuentemente y un 10% siempre encuentran coincidencia.

Interpretación:

La alta proporción de usuarios que encuentran discrepancias entre la información en línea y la proporcionada en la oficina (36% nunca y raramente) indica un problema significativo en la consistencia de la información. Es esencial armonizar los canales de información para reducir la confusión y mejorar la confianza del usuario.

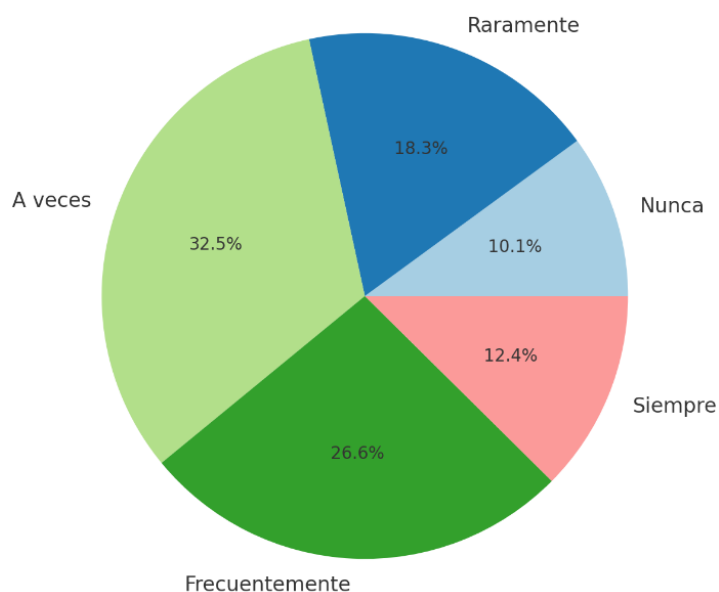
Tabla N°. 10

Amabilidad y Servicialidad del Personal

Orden	Detalle	Frecuencia
1	Nunca	17
2	Raramente	31
3	A veces	55
4	Frecuentemente	45
5	Siempre	21
Total		169

Fuente: Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Amabilidad y Servicialidad del Personal



Elaborado por: Abraham Medina

Análisis: El 10% de los usuarios considera que el personal nunca es amable ni servicial, el 18% raramente, y un 33% a veces. Sin embargo, el 27% cree que el personal es frecuentemente amable y servicial y el 12% siempre.

Interpretación: La percepción de amabilidad y Servicialidad del personal es mixta. Aunque un porcentaje importante (39%) cree que el personal es frecuentemente o siempre amable, un 28% considera que la amabilidad es rara o inexistente. Mejorar la formación y actitud del personal podría mejorar la percepción general.

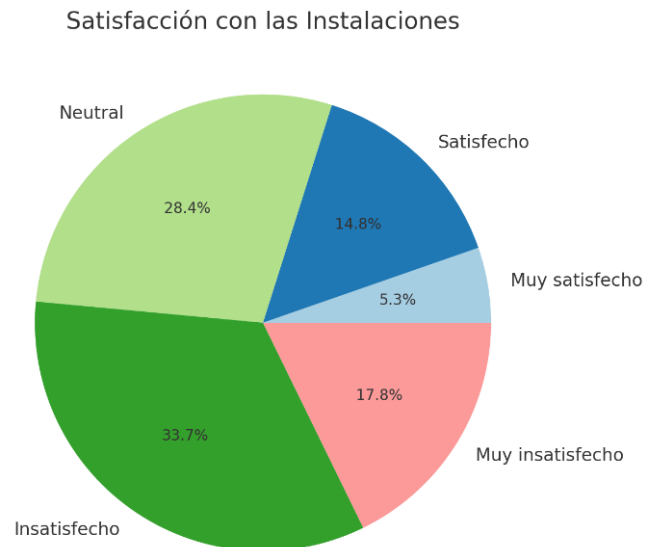
Tabla N°. 11

Satisfacción con las Instalaciones

Orden	Detalle	Frecuencia
1	Muy satisfecho	9
2	Satisfecho	25
3	Neutral	48
4	Insatisfecho	57

Orden	Detalle	Frecuencia
5	Muy insatisfecho	30
Total		169

Fuente: Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.



Elaborado por: Abraham Medina

Análisis: Un 5% de los usuarios está muy satisfecho con las instalaciones, el 15% está satisfecho y el 28% se mantiene neutral. Sin embargo, un 34% está insatisfecho y un 18% muy insatisfecho.

Interpretación: La insatisfacción con las instalaciones (52% insatisfechos y muy insatisfechos) destaca la necesidad de mejoras en la infraestructura. Aunque un porcentaje considerable se mantiene neutral (28%) o satisfecho (20%), las áreas con altos niveles de insatisfacción deben ser priorizadas para mejorar la experiencia general del usuario.

Discusión de los Resultados

A través de los instrumentos de recolección de datos implementados en este caso de estudio, se obtuvieron los siguientes resultados en relación a la situación actual del Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

En la entrevista realizada a 15 empleados del terminal, se obtuvo información valiosa sobre las causas de los problemas identificados. En cuanto a las causas del tiempo prolongado de espera en la atención, los empleados mencionaron que la falta de personal y la ineficiencia del sistema de gestión de turnos fueron las causas principales. Los empleados consideran insuficiente la cantidad de personal para manejar la demanda de usuarios. También existe malestar con el sistema de generación de turnos, ya que no está optimizado para grandes volúmenes de usuarios y carece de mantenimiento y actualizaciones.

La información sobre los trámites no siempre es clara y accesible, existiendo diferencias entre la información en línea y la proporcionada en la oficina, lo que genera confusión entre los usuarios. Mencionaron recibir capacitación básica en atención al cliente, pero consideran que es insuficiente. Esto provocó la sugerencia de recibir capacitaciones en habilidades de resolución de conflictos y cursos de actualización sobre procedimientos y sistemas internos. Respecto a las condiciones de la infraestructura de la oficina de atención a los usuarios, la describieron como deficiente, con falta de espacio suficiente y áreas de espera inadecuadas.

La encuesta aplicada a una muestra de 169 usuarios reveló varios aspectos sobre la calidad del servicio, la accesibilidad de los servicios y otros factores clave que influyen en la satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que un 50% de los usuarios se sienten insatisfechos con la calidad del servicio, mientras que solo un 19% se encuentran satisfechos. Estos resultados indican una clara necesidad de mejorar la calidad del servicio

ofrecido en el Terminal Terrestre. Respecto a la frecuencia de uso de los servicios, solo un 6% de los usuarios utilizan los servicios diariamente, mientras que un 33% los utilizan rara vez. Estos resultados reflejan que los usuarios no consideran necesario interactuar con el Terminal Terrestre Tránsito y Seguridad Vial regularmente, lo que podría deberse a percepciones de ineficiencia.

En cuanto a la facilidad de acceso a los servicios, un 48% de los encuestados calificaron el acceso como difícil o muy difícil, y solo un 28% consideró que el acceso es fácil o muy fácil. Esto refleja problemas significativos en la accesibilidad de los servicios ofrecidos por el Terminal Terrestre. La mayoría de los encuestados, un 54%, se mostraron insatisfechos con el tiempo de respuesta, mientras que solo un 17% se mostraron satisfechos. Esto indica que hay una necesidad urgente de mejorar la eficiencia en la resolución de problemas y consultas de la institución. En cuanto a la actitud y amabilidad del personal, un 40% de los encuestados calificaron la actitud del personal como deficiente o muy deficiente, mientras que solo un 24% la calificaron como buena o excelente. Estos resultados sugieren la necesidad de mejorar la capacitación y la actitud del personal hacia los usuarios.

En cuanto a la adecuación del horario de atención de los servicios, un 35% de los encuestados consideraron el horario inadecuado o muy inadecuado, lo que sugiere que podría haber una falta de adecuación en los horarios ofrecidos. Respecto al tiempo de espera, un 52% de los encuestados se mostraron insatisfechos o muy insatisfechos, lo que muestra la necesidad de revisar y mejorar el proceso de atención para reducir los tiempos de espera en la oficina. La concordancia de la información en línea con la proporcionada en la oficina también fue un punto crítico, con un 36% de los usuarios indicando que la información en línea rara vez o nunca coincide con la proporcionada en la oficina. Esto sugiere un problema significativo en la consistencia de la información, lo que es esencial

armonizar para reducir la confusión y mejorar la confianza del usuario. Finalmente, en cuanto a la satisfacción con las instalaciones, un 52% de los usuarios se mostraron insatisfechos o muy insatisfechos. Esto destaca la necesidad de mejoras en la infraestructura para proporcionar un entorno más cómodo y adecuado para los usuarios.

Conclusiones

La entidad la Empresa Pública terminal terrestre tránsito y seguridad vial del cantón Babahoyo es óptima tiene sustentabilidad y cuenta con muchos factores que inciden en la satisfacción de los clientes en los resultados se evidencian que una mayoría significativa de usuarios él se encuentra neutral a la hora de percibir los servicios que se brindan, no obstante existen algunos servicios en las cuales los usuarios no se sienten satisfechos con lo que deberían mejorar o insistir con los programas que se ha venido realizando para poder mitigar este factor que afecta directamente a la empresa

La satisfacción de las personas que recurren a los servicios de la Empresa Pública terminal terrestre tránsito y seguridad vial, depende también del trato y una calidad de servicio eficiente y eficaz que se le brinde. La actitud y amabilidad del personal son percibidas como eficientes por una proporción significativa de usuarios él. A todo esto se suma la falta de suficiente conocimiento de procedimientos de los empleados de la entidad, por ende es que se debe tener en cuenta la importación de mantener un personal capacitado y calificado para atender las necesidades del usuario con el fin de mejorar las habilidades y saber todos los procedimientos que se deben llevar a cabo.

El grado de satisfacción de los usuarios de Empresa Pública terminal terrestre tránsito y seguridad vial se presenta en relación a la experiencia de la atención, la

satisfacción de las personas que usan los servicios de esta entidad se le atribuye a que los demás clientes incidan en usar los atenciones que esta entidad puede ofrecer, un alto porcentaje considera que es fácil acceder a los servicios percibidos en las páginas oficiales de esta institución pero que existen procesos con los que no se encuentran familiarizados que son un poco complejos, esta inconsistencia de la información es un factor clave que afecta proporcionalmente la percepción del servicio.

A pesar de los servicios que ofrece la institución se puede deducir que existe un nivel medio sobre la aceptación y la satisfacción que puede brindar esta entidad pública, por muchos motivos que ya se han mencionado es que se ha logrado que la empresa obtenga mediana calificación en cuanto satisfacción.

Con base a los resultados de esta investigación se concluye que la calidad de todos los servicios que presta la institución tiene un impacto en la satisfacción de los usuarios; lo que permitirá a la gerencia de la empresa focalice sus esfuerzos y continúe mejorando la calidad de sus servicios, además las estrategias que permitan recompensar de cierta forma a los usuarios por medio de nuevas actividades que otorguen beneficios a las personas que adquieren sus servicios.

Recomendaciones

Establecer canales de comunicación directos para que los usuarios puedan proporcionar sugerencias y comentarios en tiempo real. Evaluar la posibilidad de extender el horario de atención o introducir turnos durante los fines de semana para mejorar la accesibilidad de los servicios. Informar adecuadamente a los usuarios sobre cualquier cambio en el horario de atención. Introducir herramientas digitales como aplicaciones móviles o sistemas de reserva en línea para agilizar los trámites y reducir la necesidad de visitas físicas a la oficina.

Implementar un sistema de gestión de turnos más eficiente que pueda manejar grandes volúmenes de usuarios y reducir los tiempos de espera, contratar personal adicional para manejar la alta demanda de usuarios y reducir los tiempos de espera. Al personal que trabaja en las instalaciones capacitarlo fortaleciendo las habilidades de atención al cliente y resolución de conflictos. Realizar cursos de actualización sobre procedimientos y sistemas internos para asegurar que el personal esté bien informado y pueda brindar información precisa y coherente.

Realizar mantenimientos y actualizaciones periódicas del sistema para asegurar su correcto funcionamiento. Hay que asegurar que la información disponible en el sitio web esté actualizada y sea coherente con la información proporcionada. Crear una base de datos centralizada donde se actualice toda la información necesaria y relevante para los usuarios Implementar encuestas regulares de satisfacción del usuario para identificar áreas de mejora continua.

Utilizar análisis de datos para predecir las necesidades de los usuarios y mejorar la planificación de los recursos. Crear una cultura organizacional centrada en el servicio al cliente, incentivando al personal a brindar un trato amable y personalizado. Reconocer y recompensar a los empleados que destaquen por su excelente atención al cliente. Estas recomendaciones, si se implementan de manera efectiva, pueden ayudar a mejorar significativamente la satisfacción de los usuarios Empresa Pública terminal terrestre tránsito y seguridad vial, elevando la calidad del servicio y fortaleciendo la confianza de la comunidad en la institución.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre, J., & Saez, N. (2019). Calidad del servicio Eléctrico y la Satisfacción de los clientes en Electrocentro S.A Satipo 2017. *Repositorio Upla.*, 1-104.
- Aparicio, P., Elasri, E. A., & Triadó. (2021). Perfil de los usuarios de centros deportivos según sus expectativas. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 10(2), 91-106.
- Arbaiza Fermini, L. (2017). *Liderazgo y Com-portamiento Organizacional*. Lima: Universi-dad ESAN.
- Canto de Gante, A. G., Sosa González, W. E., Bautista Ortega, J., Escobar Castillo, J., & Santillán Fernández, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la alta tecnología y so*.
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Obtenido de Revista de la Facultad de Medicina Humana.
doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Homburg, C., Jozić, D., & Kuehnl, C. (2017). Customer experience management: toward implementing an evolving marketing concept. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(3), 377-401.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Kozinets, R. V., Valck, & Wojnicki, A. C. (2010). Networked narratives: Understanding word-of-mouth marketing in online communities. *Journal of Marketing*, 71-89.
- Nielsen. (2012). Global Trust in Advertising and Brand Messages. *Retrieved from Nielsen Report*. Obtenido de <https://www.nielsen.com/us/en/insights/report/2012/global-trust-in-advertising-and-brand-messages/>
- Oliver, R. L. (2019). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Ponce, J. (2019). *El derecho a una buena administración y la personalización de los servicios públicos*. Buenos Aire: XIV Congreso del CLAD.
- Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). The Future of Competition: Co-Creating Unique Value with Customers. *Harvard Business Review Press*.
- Salazar, N., & Martínez, C. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (gestión, organiz. Revista GEON (gestión, organizaciones y negocios)*, 6(2), 18-24.
- Sosa-Meño, C. E., & Sosa Flores, J. (2019). Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú.
- Velasco Rico , C. (2020). Personalización, proactividad e inteligencia artificial.¿ Un nuevo paradigma para la prestación electrónica de servicios públicos? *Revista de Internet, Derecho y Política*.

Anexos

Anexo 1:



Anexo 2:

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes
Razón Social EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL TERMINAL TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTON BABAHOYO		Número RUC 1260049580001
Representante legal + RAMIREZ MONCAYO MIGUEL ANDEL		
Estado ACTIVO	Régimen GENERAL	
Fecha de registro 10/02/2017	Fecha de actualización 06/07/2023	Inicio de actividades 10/02/2017
Fecha de constitución 21/09/2016	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO
Domicilio tributario Ubicación geográfica Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: DR. CAMILO PONCE Dirección Calle: AV. 25 DE JUNIO BY PASS Número: SIN Referencia: JUNTO AL PASEO SHOPPING BABAHOYO		
Medios de contacto No registra		
Actividades económicas + 122200202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES). + M70100001 - SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DE OTRAS UNIDADES DE LA MISMA COMPAÑÍA O EMPRESA, ASUMIENDO LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, ORGANIZATIVA Y LA FUNCIÓN DE TOMA DE DECISIONES DE LA COMPAÑÍA O EMPRESA; EJERCIENDO EL CONTROL OPERATIVO Y LA GESTIÓN DE LAS OPERACIONES CORRIENTES DE LAS OTRAS UNIDADES: OFICINAS PRINCIPALES, OFICINAS ADMINISTRATIVAS CENTRALIZADAS, SEDES, OFICINAS DE DISTRITO, REGIONALES Y OFICINAS SUBSIDIARIAS DE GESTIÓN.		
Establecimientos		
Abiertos 2	Cerrados 0	
Obligaciones tributarias + 2011 - DECLARACIÓN DE IVA + 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE		
		1/2
www.sri.gub.ec		

Anexo 3:



CASO DE ESTUDIO MEDINA ABRAHAM

5%
Textos sospechosos

2% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
0% Idiomas no reconocidos
3% Textos potencialmente generados por IA

Nombre del documento: CASO DE ESTUDIO MEDINA ABRAHAM.docx
ID del documento: fd99d813e0bf565ffa06204bd57dd7448254617
Tamaño del documento original: 554,75 kB

Depositante: undefined Abraham Medina
Fecha de depósito: 1/8/2024
Tipo de carga: email_submission
fecha de fin de análisis: 1/8/2024

Número de palabras: 8212
Número de caracteres: 53.736

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Caso de Estudio - Fanny Martínez.docx Gestión del Talento Humano en ... #46287 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Polígrafos idénticos: + 1% (40 palabras)
2	ESTUDIO DE CASO PAMELA SANDOYA.docx ESTUDIO DE CASO PAMELA ... #653x66 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Polígrafos idénticos: + 1% (24 palabras)
3	Documento de otro usuario #7738a El documento proviene de otro grupo 4 fuentes similares	< 1%		Polígrafos idénticos: + 1% (25 palabras)
4	www.intotheminds.com Satisfacción del cliente: prioridad para reducir los tiem... http://www.intotheminds.com/blog/que-es-la-accion-del-cliente-despues-de-esperar/	< 1%		Polígrafos idénticos: + 1% (28 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Brillith Katuska Aviles Zoolier.doc Brillith Katuska Aviles Zoolier #6b70a El documento proviene de mi grupo	< 1%		Polígrafos idénticos: + 1% (29 palabras)
2	Documento de otro usuario #640d5 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Polígrafos idénticos: + 1% (11 palabras)
3	Documento de otro usuario #08f60 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Polígrafos idénticos: + 1% (18 palabras)
4	Trabajo Final - Jeremy Alvario.docx Trabajo Final - Jeremy Alvario #d4b4e El documento proviene de mi grupo	< 1%		Polígrafos idénticos: + 1% (10 palabras)
5	Documento de otro usuario #c1308e El documento proviene de otro grupo	< 1%		Polígrafos idénticos: + 1% (11 palabras)

Anexo 4:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Facultad De Administración Finanzas e Informática
Guía de Entrevista



Entrevistados

1. ¿Cuáles considera que son las principales causas del tiempo prolongado de espera en la atención?
2. ¿Considera que la cantidad de personal actual es suficiente para manejar la demanda de usuarios?
3. ¿Qué problemas ha identificado con el sistema de gestión de turnos?
4. ¿Cómo se asegura el terminal de que la información sobre los trámites sea clara y accesible para los usuarios?
5. ¿Existen diferencias entre la información proporcionada en línea y la que se proporciona en la oficina?
6. ¿Qué tipo de capacitación recibe el personal para mejorar la atención?
7. ¿Considera que la capacitación actual es suficiente?
8. ¿Qué tipos de capacitación adicional considera necesarios para mejorar el servicio al cliente?
9. ¿Cómo describiría las condiciones de la infraestructura de la oficina en términos de tamaño y comodidades?
10. ¿Cuáles son las principales deficiencias de la infraestructura actual?

Anexo 5:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Facultad De Administración Finanzas e Informática



1. ¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción del servicio recibido en la empresa pública?

- Muy satisfecho
- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho

2. ¿Con qué frecuencia utiliza nuestros servicios?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Rara vez
- Nunca

3. ¿Qué tan fácil le resulta acceder a nuestros servicios?

- Muy fácil
- Fácil
- Neutral
- Difícil
- Muy difícil

4. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de respuesta para resolver sus problemas o consultas?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

5. ¿Cómo calificaría la actitud y amabilidad del personal que le atendió?

- Excelente
- Buena
- Aceptable
- Deficiente
- Muy deficiente

6. ¿Qué tan adecuado encuentra el horario de atención de nuestros servicios?

- Muy adecuado
- Adecuado
- Neutral
- Inadecuado
- Muy inadecuado

7. ¿Está satisfecho con el tiempo de espera?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

8. ¿La información en línea coincidía con la proporcionada en la oficina?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Raramente
- Nunca

9. ¿El personal fue amable y servicial?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Raramente
- Nunca

10. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con las instalaciones?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

