

Propuesta de un modelo de medición de la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del Instituto de Tránsito y Transporte Los Patios

Jorge Andrés Carrillo Lozano
Código estudiantil: 2022115024831

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Magíster en Administración de Empresas e Innovación

Tutor:

José Alfonso Barrera Gómez, Mg.

RESUMEN

El estudio meticuloso llevado a cabo en el Instituto de Tránsito y Transporte Los Patios ha sido una iniciativa significativa para profundizar en la comprensión de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, dos pilares fundamentales para el éxito institucional en el sector del transporte. Alineando su diseño con los objetivos específicos de la investigación, el estudio se propuso valorar de manera integral las experiencias y percepciones de los usuarios, con el fin de identificar tanto las fortalezas como las áreas susceptibles de mejora en la prestación de los servicios del instituto.

Con la adopción de una metodología que implicó la utilización de encuestas tipo Likert, la investigación se sumergió en seis dimensiones críticas que reflejan la calidad del servicio: capacidad de respuesta, cumplimiento de promesas, actitud de servicio, competencia personal, empatía y comunicación. Este enfoque multidimensional permitió una evaluación holística y detallada, ofreciendo una radiografía precisa de la situación actual del servicio.

La recopilación de datos a través de este instrumento riguroso reveló un panorama diverso de opiniones, desde la confirmación de la eficacia de algunas prácticas hasta el descubrimiento de desafíos operativos y de servicio. Entre los hallazgos positivos, se destaca la disposición y la cortesía del personal, que reflejan una cultura de servicio centrada en el cliente. Además, la atención oportuna a las solicitudes indica un nivel de eficiencia que satisface las expectativas inmediatas de los usuarios.

No obstante, la investigación también puso de manifiesto aspectos críticos que requieren atención. La capacidad de respuesta y la comunicación, en particular, emergieron como áreas en las que el instituto puede y debe hacer esfuerzos significativos para mejorar. Aunque los usuarios reportaron satisfacción con la información proporcionada sobre servicios y horarios, hubo comentarios que sugirieron la necesidad de una mayor agilidad y proactividad en la respuesta a solicitudes complejas y en la resolución de incidencias.

La optimización de los procesos administrativos se identificó como un factor clave para mejorar la satisfacción del cliente. La agilidad y la eficiencia en estos procesos no solo pueden mejorar la experiencia del usuario al interactuar con el instituto, sino que también tienen el potencial de reflejar un ambiente de trabajo más dinámico y eficaz para el personal, lo cual puede, a su vez, reforzar la competencia y la moral del equipo.

El estudio también resaltó la importancia de la empatía y la actitud de servicio. Los usuarios valoraron altamente el trato humano y atento, lo que sugiere que la calidad del servicio trasciende la eficiencia operativa y abarca la calidad de las interacciones personales. La competencia personal del equipo del instituto, en términos de conocimiento y habilidad para ejecutar sus tareas, recibió comentarios positivos, lo que indica una base sólida sobre la cual construir.

En resumen, el estudio brindó una comprensión profunda y matizada de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Instituto de Tránsito y Transporte Los Patios. Los resultados son un testimonio de un servicio con múltiples fortalezas, incluyendo la voluntad de ayudar y la cortesía del personal, y al mismo tiempo señalan áreas para una mejora estratégica. La capacidad de respuesta, la comunicación y la eficiencia procesal se presentan como prioridades claras para la mejora. Utilizando estos hallazgos, el instituto está bien posicionado para implementar cambios significativos y estratégicos que no solo mejoren la experiencia del cliente, sino que también impulsen la eficiencia operativa y la calidad del servicio a nuevos altos estándares.

Palabras clave: Calidad del servicio, Satisfacción, modelos de medición

ABSTRACT

The thorough investigation conducted at Los Patios Institute of Transit and Transport has been a significant endeavor to delve into understanding service quality and customer satisfaction—two fundamental pillars for institutional success in the transportation sector. Aligning its design with the specific objectives of the research, the study set out to holistically assess users' experiences and perceptions to identify both strengths and potential areas for improvement in the institute's service provision.

Adopting a methodology that involved the use of Likert-type surveys, the research immersed itself in six critical dimensions that reflect service quality: responsiveness, promise fulfillment, service attitude, personnel competence, empathy, and communication. This multi-dimensional approach allowed for a comprehensive and detailed evaluation, offering an accurate snapshot of the current service situation.

Data collection through this rigorous instrument revealed a diverse landscape of opinions, from confirming the efficacy of certain practices to uncovering operational and service challenges. Among the positive findings, the disposition and courtesy of the staff are noteworthy, reflecting a customer-centric service culture. Furthermore, timely attention to requests indicates a level of efficiency that meets the immediate expectations of the users.

However, the research also highlighted critical aspects requiring attention. Responsiveness and communication, in particular, emerged as areas where the institute can and should make significant efforts to improve. While users reported satisfaction with the information provided on services and schedules, there were comments suggesting a need for greater agility and proactivity in responding to complex requests and resolving incidents.

Optimizing administrative processes was identified as a key factor in enhancing customer satisfaction. Streamlining and efficiency in these processes can not only improve the user experience when interacting with the institute but also have the potential to reflect a more dynamic and effective work environment for the staff, which in turn, can reinforce the team's competence and morale.

The study also underscored the importance of empathy and service attitude. Users highly valued humane and attentive treatment, suggesting that service quality goes beyond operational efficiency and encompasses the quality of personal interactions. The personal competence of the institute's team, in terms of knowledge and ability to perform their tasks, received positive feedback, indicating a solid foundation upon which to build.

In summary, the study provided a deep and nuanced understanding of the service quality and customer satisfaction at Los Patios Institute of Transit and Transport. The results are a testament to a service with multiple strengths, including the willingness to help and the courtesy of the staff, while simultaneously pointing out areas for strategic improvement. Responsiveness, communication, and process efficiency stand out as clear priorities for enhancement. Utilizing these findings, the institute is well-positioned to implement significant and strategic changes that will not only improve customer experience but also drive operational efficiency and service quality to new high standards.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Measurement Models

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alexander, A. (2018). Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018. Publicado en EFICIENCIA GERENCIAL Y PRODUCTIVIDAD S.A.C.
2. Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E., & Reyes Pérez, D. E. (2016). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
3. Anchundia, H., & Angel, L. O. (2016). La calidad en el servicio y la satisfacción en los clientes en la compañía de taxis ciudad de manta Taxcium S.A. Año 2016.
4. Araiza Vázquez, M. J., Zambrano Elizondo, A., & Ramírez Ramírez, J. F. (2016). Innovaciones de Negocios 13(25): 071-095 UANL, Impreso en México.
5. Betanco, M. I., Delgado, J. E., & Cárdenas, M. A. (2020). Análisis de la calidad del servicio de transporte público "FAMILIA ZAMORA del Municipio El Sauce," I semestre del año.
6. Bohórquez, G. E., & Fernández, J. S. (2018). EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SECTOR FINANCIERO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA - COLOMBIA. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*.
7. Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Prentice Hall.
8. Colorado, L. C. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*.
9. Flórez, M., Pinillos Villamizar, J. A., & Prado, E. (2017). Revisión de modelos de calidad del servicio en entidades financieras. *Gerencia Empresarial: Una perspectiva integral desde lo público y lo privado*, 13(2), 89-106.
10. Franch León, K., & Guerra Bretaña, R. M. (2016). Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional.
11. González, V. B. (2020). Proyecto de mejora de servicio al cliente en la empresa Cencosud Colombia S.A.
12. González-Tenemaza, D. A., Quinteros-Cortzar, M. P., Ordóñez-Laso, A. L., & Torres-Palacios, M. M. (2020). Productividad laboral en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Cañar.
13. Guajardo, G. (1996). Administración de la Calidad Total, Concepto y Enseñanzas. Pax, México.

14. Güere-Carbajal, C. V., & Yangali-Vicente, J. S. (2023). Calidad de servicio percibido y satisfacción del cliente en Caja Municipal de Sullana. *INNOVA Research Journal*.
15. Guerrero Bejarano, M. A., Suárez, R. J., & Vera, M. F. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3, 157-162.
16. Miguel Dávila, J. Á., & Flórez Romero, M. (2007). Estrategias de calidad de servicio en entidades bancarias: un análisis de sus determinantes y consecuencias en la satisfacción del cliente. En *Conocimiento, innovación y emprendedores* (pp. 235-254). Universidad de La Rioja.
17. Miguel Dávila, J. Á., & Flórez Romero, M. (2008). Calidad del servicio bancario y su impacto en la satisfacción y lealtad del cliente: un estudio empírico en Castilla y León. *Pecunia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, (7), 71-92.
18. Miguel-Dávila, J. Á., Flórez Romero, M. L., & Hernández-Ortiz, J. R. (2010). Quality of Banking Services and Its Impact on Customer Satisfaction and Loyalty. *The Service Industries Journal*, 30(1), 133-154.
19. Moreno, L. M. D., Peris, F. J., & González, T. (2001). Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos. Prentice Hall, España.
20. Orejuela, A. R. (2010). Calidad en los servicios de salud en Colombia desde la perspectiva del consumidor: propuesta de construcción de una escala de medida.
21. Rodríguez, P. G., Burguete, J. L., & Valiño, P. C. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Innovar-revista De Ciencias Administrativas Y Sociales*, 20, 139-156.
22. Saura, I. G., Contrí, G. B., Molina, M. E., & Pinzón, S. O. (2015). La calidad y el valor percibido en el transporte de mercancías en España y su importancia en la segmentación de clientes. *Innovar-revista De Ciencias Administrativas Y Sociales*, 25, 105-123.
23. Tobón, A. A., & Galvis, D. G. (2009). Análisis sobre la evolución reciente del sector de transporte en Colombia.
24. Valdunciel Bustos, R., Miguel Dávila, J. Á., & Flórez Romero, M. (2007). Calidad del servicio bancario y su impacto en la satisfacción y lealtad del cliente: un estudio empírico en Castilla y León. *Revista Asturiana de Economía*, (39), 133-154.
25. Valencia, D., & Acosta, Z. H. (2004). Regulación de los servicios de transporte en Colombia y Comercio Internacional.
26. Vilchis, F. L., Tovar, L. A., & Flores, M. M. (2013). Desarrollo de una escala de medición de la percepción en la calidad del servicio en los sistemas de autobuses de tránsito rápido, a partir del metrobús de la ciudad de México. *Innovar-revista De Ciencias Administrativas Y Sociales*, 23, 79-92.