

Percepción Acerca de la Calidad de Servicio Ofrecida por los Carros Públicos en la Ruta del Proyecto Piloto Bayamón – Santa Juanita



Jamie Lee Rivera - Ingeniería Industrial, rivera.jamielee@gmail.com
 Universidad de Puerto Rico: Recinto de Mayagüez
 Consejero: Dr. Didier Valdés

Introducción

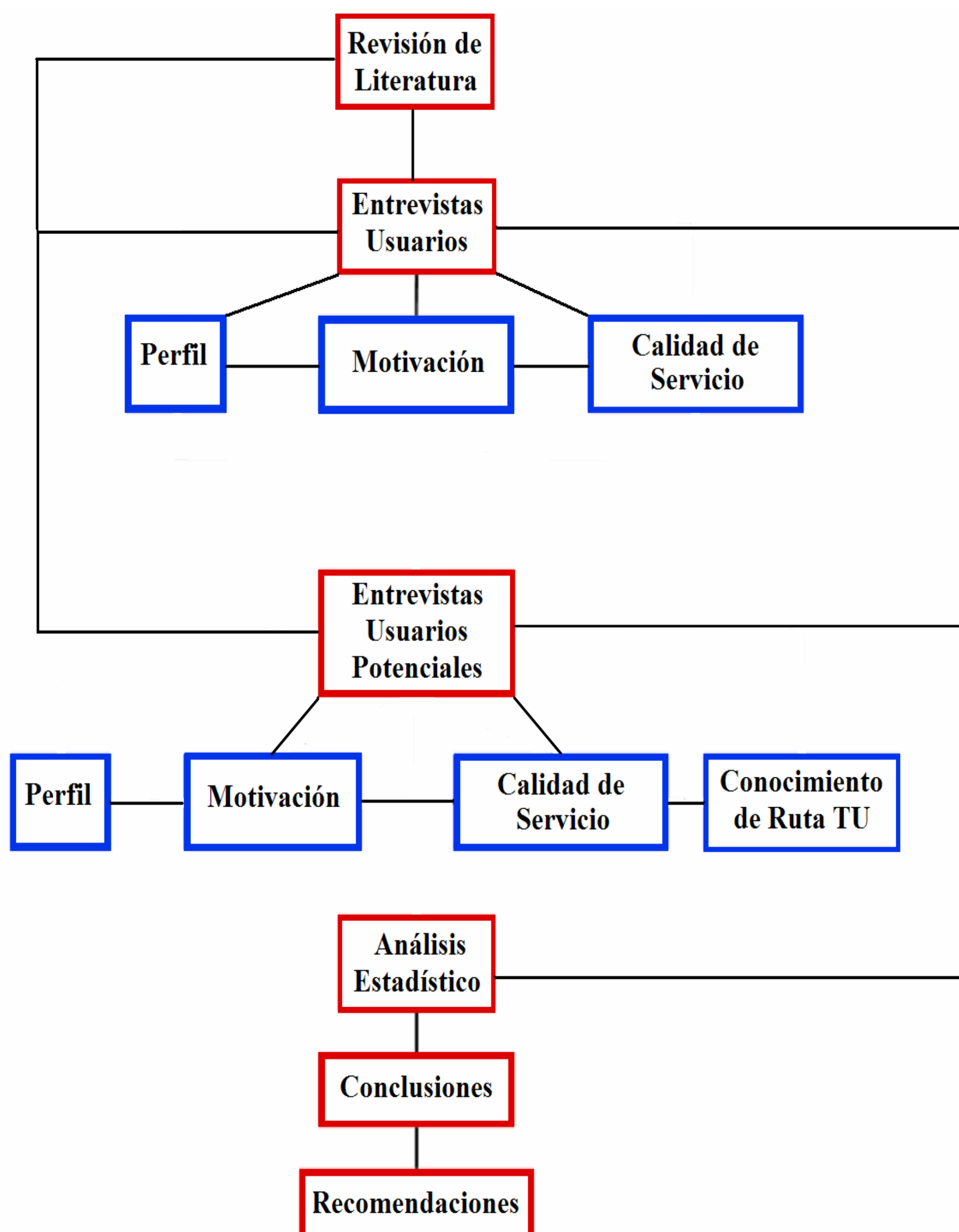
La Alternativa de Transporte Integrado (ATI) es una agencia que va dirigida a lograr la integración de varios medios de transporte público en el Área Metropolitana de San Juan (AMSJ) entre los cuales se encuentran el Tren Urbano (TU), Carros Públicos, la Autoridad Metropolitana de Autobuses (AMA), Metrobús, trolleys municipales, Acuaexpreso, entre otros. La misión de la misma es establecer un sistema de transporte colectivo eficiente, competitivo y moderno a través de la integración de los diferentes modos de transporte que provea movilidad, accesibilidad, calidad de servicio y alternativas de transportación pública para mejorar la calidad de vida y el ambiente de todos los ciudadanos de Puerto Rico. Un elemento esencial para lograr este objetivo de integración es la calidad de servicio que se le ofrece al usuario, ya que es sumamente importante para dictar el patrocinio de este nuevo sistema de transporte público.

Objetivos

- Conocer la percepción de los usuarios y los usuarios potenciales acerca de la calidad de servicio ofrecida por los carros públicos.
- Determinantes de calidad utilizados:

Itinerario	Eficiencia
Movilidad	Tiempo de Espera
Seguridad	Tarifa

Metodología



Determinación de Muestra

Usuarios: 90 usuarios

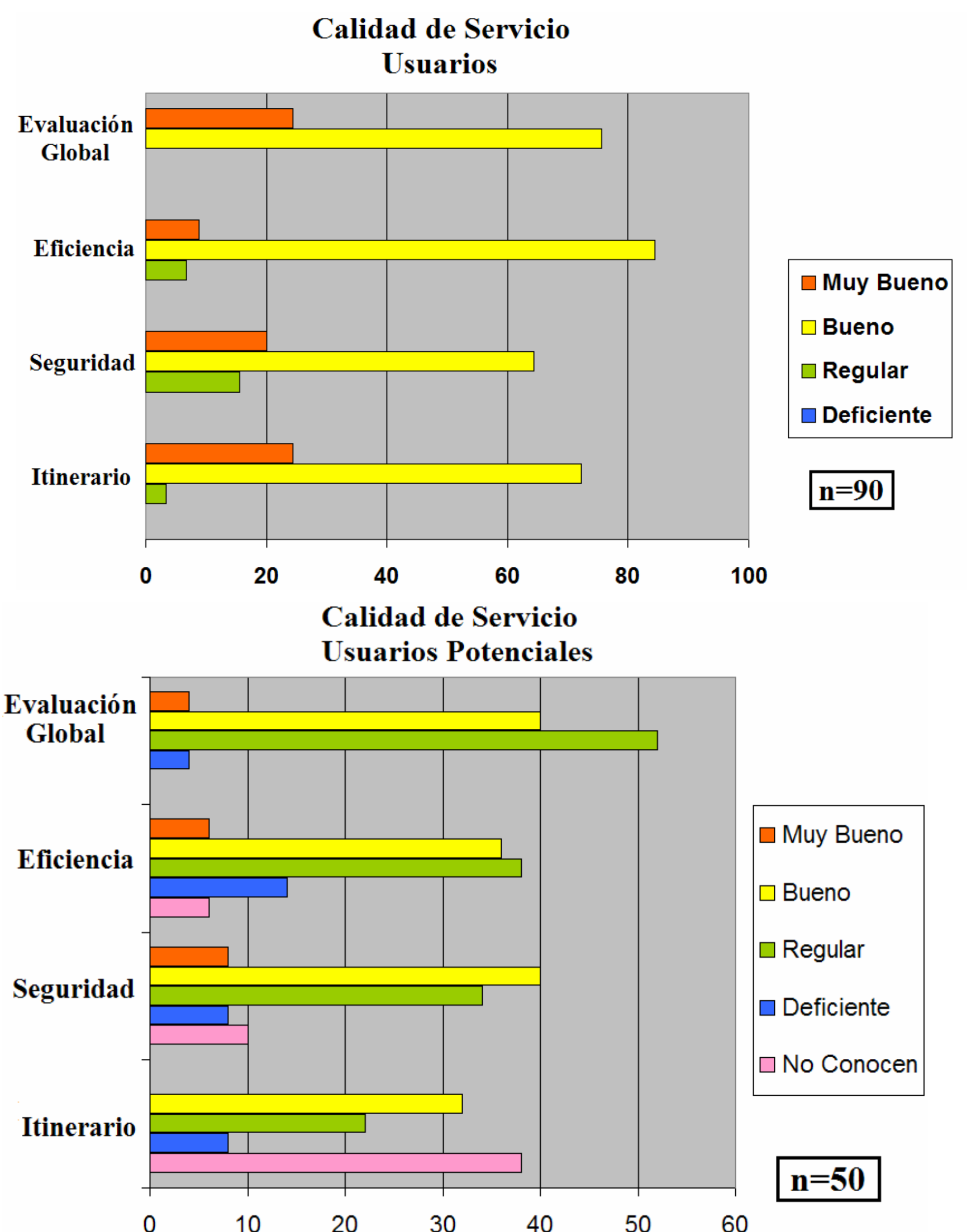
La ruta de los carros públicos de Bayamón - Santa Juanita es utilizado por aproximadamente 1,000 personas. Por lo tanto, se hicieron 90 entrevistas a usuarios de carro publico el miércoles, 29 de noviembre de 2006.

Usuarios Potenciales: 50 usuarios potenciales

Se realizaron entrevistas a 50 personas catalogadas como usuarios potenciales por el área de su residencia. Las entrevistas se llevaron a cabo durante las semanas del 16-26 de abril de 2007 en las siguientes localizaciones:

- Villa Contessa
- Forest Hills
- Santa Juanita
- Magnolia
- Campo Alegre
- River View
- Irlanda Heights
- Royal Town

Resultados



Conclusiones

- Los usuarios están satisfechos con la calidad de servicio que les es brindada ya que la catalogaron “buena”. Pero cabe señalar, que aun así, se podrían catalogar como usuarios por obligación y no por opción, ya que los resultados reflejaron que la gran mayoría de los usuarios no poseen automóviles en su hogar y en muchos no hay personas con licencia de conducir en su hogar.
- En el caso de los usuarios potenciales, la evaluación de la calidad de servicio fue “regular”.
- A diferencia de los usuarios, algunos usuarios potenciales evaluaron varios aspectos de la calidad como “deficientes”; los usuarios no evaluaron ningún aspecto como “deficiente”. Hay ciertos factores que pueden servir de explicación para estas diferencias en percepción:
 1. La percepción y evaluación de los usuarios acerca de la calidad de servicio podría ser influenciada por el hecho de que están acostumbrados a utilizar el sistema y no tienen otra alternativa de transporte disponible.
 2. Los usuarios potenciales realmente no conocen la calidad de servicio ofrecida por los carros públicos, ya que un 92% nunca lo ha utilizado y además su percepción pudo también ser influenciada por la publicidad que se le brinda a la comodidad y “estatus económico” del automóvil privado.

