

**Estudio de mercados para medir la satisfacción de los usuarios de la terminal de
transporte de Aguachica**

Andrés Felipe Perez Villalba

Luis Miguel Rojas Páez

Departamento de Ciencias Administrativas Contables y Económicas

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica

Administración de Empresas

Director: Kennia Lorena Escobar Ruiz

2024

Autorización para publicar y permitir la consulta y uso de obras en el Repositorio Institucional

Los autores o titulares del derecho de autor de la obra (trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, entre otros) denominado:

LUIS MIGUEL ROJAS PAEZ Y ANDRES FELIPE PEREZ VILLALBA

Con base en el presente documento otorgamos a la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR una licencia no exclusiva, limitada y gratuita de conformidad con la normatividad vigente en la materia sobre la obra antes mencionada que se integra en el repositorio Institucional respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes y que se ajusta a las siguientes características:

- g) Los autores autorizan publicar la obra en el formato que se requiera (impreso, digital, electrónico o cualquier otro conocido o por conocer) así como su puesta a disposición en Internet.
- g) Tendrá una vigencia desde el momento en que se incluya en el repositorio y durante tres (3) años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor o autores podrá dar por terminada la licencia solicitándola a la Universidad con una antelación de dos (2) meses antes de la correspondiente prórroga.
- g) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por tanto, renuncian a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia Creative Commons con que se publica y que admiten conocer.
- g) Los autores manifiestan que se trata de una obra original, producto de su ingenio y esfuerzo personal, sobre la que tienen los derechos y que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR y ante terceros.
- g) Los autores autorizan a la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- g) Los autores autorizan la distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR tenga convenio.
- g) Los autores aceptan que la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

En constancia de lo anterior suscribimos el presente documento en la ciudad de Aguachica - Cesar

Fecha: 17 DE JULIO DEL 2025

Nombres y Apellidos: LUIS MIGUEL ROJAS PAEZ

Tipo de documento de identidad: C.C Número: 1.193.069.278


Firma: Luis Miguel Rojas Paez

Nombres y Apellidos: ANDRES FELIPE PEREZ VILLABA

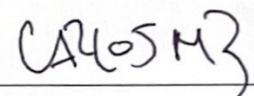
Tipo de documento de identidad: C.C Número: 1.062.878.238

Firma: Andrés Felipe Perez Villalba

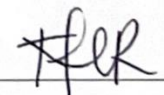
Nota de Aceptación



Nombre y apellidos
Evaluador/a 1



Nombre y Apellidos
Evaluador/a 2



Nombre y apellidos
Director/a de proyecto

Agradecimientos

Queremos agradecer, en primer lugar, a nuestra directora de proyecto, Kennia Lorena Escobar Ruiz, por su orientación y apoyo a lo largo de este proceso. También extendemos nuestro agradecimiento a los profesores de la Universidad Popular del Cesar por habernos brindado las herramientas necesarias para realizar este estudio. Finalmente, agradecemos a nuestras familias y amigos, cuya comprensión y aliento nos han sido indispensables.

Resumen

Mediante este estudio se muestra a continuación como evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del terminal de transporte de Aguachica, Cesar, con el fin de identificar áreas de mejora en la calidad del servicio ofrecido. Para ello, se aplicó un enfoque mixto, utilizando tanto métodos cuantitativos como cualitativos. En la fase cuantitativa, se realizaron encuestas estructuradas a una muestra representativa de usuarios para medir su percepción de aspectos como atención al cliente, seguridad y condiciones de la infraestructura. Paralelamente, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas y grupos focales, que permitieron profundizar en las experiencias y expectativas de los usuarios sobre el servicio. Los resultados mostraron que, aunque una mayoría de usuarios expresó satisfacción general, existen áreas de mejora evidentes, especialmente en cuanto a la infraestructura del terminal, donde se identificaron deficiencias en espacios de descanso, ventilación y accesibilidad para personas con limitaciones físicas. Además, si bien el trato del personal fue valorado positivamente, persistieron algunos casos de maltrato verbal y desorganización, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la formación en atención al cliente. Las conclusiones destacaron la importancia de implementar mejoras en las instalaciones y aumentar las medidas de seguridad, así como de explorar alternativas digitales para la compra de tiquetes, adaptándose a las necesidades de los usuarios y promoviendo una experiencia más conveniente y confiable. De esta manera, se busca optimizar la satisfacción del usuario y posicionar al terminal de transporte como un servicio de calidad en la región.

Palabras clave: Atención al cliente, Calidad del servicio, Satisfacción del usuario,
Seguridad, Terminal de transporte

Abstract

The project is based on the objective of evaluating the level of satisfaction of the transportation terminals of Aguachica, Cesar, with the final identification of the most important areas and the quality of the service. To achieve this, a mixed approach was applied, using both quantitative and qualitative methods. In the quantitative phase, structured surveys were conducted with a representative sample of users to measure their perception of aspects such as customer service, security and infrastructure conditions. In parallel, there are a series of semi-structured and focus groups, which allow the experiential and expectant uses of the service to be explored. The results showed that, although a majority of users expressed general satisfaction, there are obvious areas for improvement, especially in terms of the terminal's infrastructure, where deficiencies in rest spaces, ventilation and accessibility for people with physical limitations are identified. Furthermore, although the treatment of the staff was valued positively, some cases of verbal abuse and disorganization persisted, suggesting the need to strengthen training in customer service. The conclusions highlighted the importance of implementation in the facilities and in addition to security devices, as well as the exploration of digital alternatives for purchasing tickets, adaptable to the needs of users and that promote a more comfortable and reliable experience. In this way, this search optimizes user satisfaction and positioning in the transport terminal with quality service in the region.

Keywords: Customer service, Quality of service, User satisfaction, Security, Transport terminal

Tabla de Contenido

Introducción	14
Capítulo 1. Propuesta de Investigación	16
Planteamiento del problema	16
Sistematización del problema de investigación.	18
Objetivos	18
Objetivo general.	18
Objetivos específicos.	18
Justificación	18
Delimitación	21
Delimitación teórica-conceptual.	21
Delimitación temporal.	21
Delimitación geográfica.	21
Variables o Categorías	23
Capítulo II. Marco de Referencia	24
Estado del Arte	24
Marco Teórico	28
Conceptualización de la Satisfacción del Cliente	28
Calidad del Servicio y Modelo SERVQUAL	29
Teoría de la Expectativa-Confirmación	30
Importancia de la Satisfacción del Cliente en el Transporte	30
Metodologías para Evaluar la Satisfacción del Cliente	31
Aplicación de la Teoría en el Estudio del Terminal de Aguachica	32

Marco Conceptual	9 33
Marco Legal	39
Capítulo III. Metodología de la Investigación	44
Enfoque y Tipo de Estudio	44
Diseño de la Investigación	45
Población, Tipo de Muestreo y Muestra	47
Población.	47
Método de muestreo.	47
Determinación de la muestra.	48
Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información	49
Fuentes de información primarias.	49
Fuentes de información secundaria.	49
Procedimiento	49
Consideraciones Éticas	53
Capítulo IV. Desarrollo de Objetivos Propuestos	54
Desarrollo objetivo específico 1: Determinar los factores que influyen significativamente en la satisfacción general de los usuarios con el servicio prestado en el terminal.	54
Desarrollo objetivo específico 2: Establecer el nivel de calidad del servicio proporcionado por el personal de la terminal, analizando aspectos como la eficiencia en la atención, comodidad y seguridad.	70
Desarrollo objetivo específico 3: Proponer estrategias fundamentadas en los resultados del estudio para mejorar la percepción del servicio y la experiencia del usuario en la terminal de transporte de Aguachica.	75
Discusión	81
Conclusiones	83

Recomendaciones	10
	85
Referencias Bibliográficas	87

Lista de Figuras

Figura 1. Mapa del Municipio de Aguachica Cesar	22
Figura 2. Ubicación del departamento	22
Figura 3. Pregunta 1, Cuál es su identidad de género	55
Figura 4. Pregunta 2, ¿En qué rango de edad se encuentra usted?	56
Figura 5. Pregunta 3, ¿Cuál es su nivel de escolaridad?	57
Figura 6. Pregunta 4, ¿Cuál es su ocupación?	58
Figura 7. Pregunta 5, ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del terminal de transporte de Aguachica?	59
Figura 8. Pregunta 6, A la hora de viajar ¿Cuál es el tipo de vehículo de su preferencia?	60
Figura 9. Pregunta 7, ¿En qué jornada prefieren viajar normalmente?	61
Figura 10. Pregunta 8, ¿Cuál es el motivo de viaje?	62
Figura 11. Pregunta 9, ¿Cómo calificaría la calidad del servicio prestado en el terminal de transporte de Aguachica?	63
Figura 12. Pregunta 10, ¿Qué tan satisfecho está con la infraestructura (baños, salas de espera, áreas de embarque) del terminal?	64
Figura 13. Pregunta 11, A la hora de comprar el tiquete ¿Cuál es el medio que más utiliza?	65
Figura 14. Pregunta 12, De las empresas transportadoras, ¿Cuál considera que es la más eficiente y confiable?	65
Figura 15. Pregunta 13, ¿Ha sido víctima de maltrato por parte de los taquilleros o del conductor del transporte?	66
Figura 16. Pregunta 14, ¿Cómo percibe la seguridad en el terminal de transporte?	67
Figura 17. Pregunta 15, ¿Ha sido víctima de robo dentro del terminal?	68
Figura 18. Factores que influyen en la satisfacción	70
Figura 19. Estrategias formuladas	75

Lista de Tablas

Tabla 1. Variables	23
Tabla 2. Análisis de los factores que influyen en la satisfacción	72
Tabla 3. Plan de acción	79

Introducción

El presente proyecto surge de la necesidad de mejorar la experiencia de los usuarios en el terminal de transporte de Aguachica, Cesar, un punto de conexión clave para la movilidad en la región. Como en muchos terminales de transporte, factores como la infraestructura, la calidad del servicio y la atención al cliente juegan un papel decisivo en la satisfacción de los usuarios. Al tratarse de un servicio público que impacta directamente en la vida diaria de miles de personas, la evaluación de estos elementos es esencial para garantizar que se cumplan las expectativas de los usuarios y para identificar áreas en las que se puedan hacer mejoras significativas.

La calidad del servicio en terminales de transporte ha sido objeto de estudio en diversos contextos, pues su influencia en la satisfacción y lealtad de los usuarios es innegable. En este proyecto, se ha utilizado el modelo SERVQUAL, un enfoque reconocido para medir la calidad del servicio a través de las percepciones y expectativas de los usuarios. Este modelo permite evaluar dimensiones como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, aspectos que son esenciales en cualquier entorno de transporte. Al aplicar este modelo en el contexto del terminal de Aguachica, se espera obtener un diagnóstico preciso de la experiencia de los usuarios y de los puntos que requieren intervención.

Para lograr este objetivo, se adoptó una metodología mixta, combinando encuestas cuantitativas y entrevistas cualitativas con los usuarios del terminal. Las encuestas permitieron captar datos cuantitativos sobre el nivel de satisfacción en áreas específicas, mientras que las entrevistas proporcionaron una comprensión más profunda de las

experiencias individuales y de los aspectos emocionales que influyen en la percepción del servicio. Esta combinación de técnicas aporta una visión amplia y detallada, permitiendo no solo analizar los resultados desde una perspectiva estadística, sino también entender los matices que afectan la experiencia del usuario en un espacio de transporte público.

El trabajo se estructura en varios capítulos. El primer capítulo aborda el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación del proyecto. El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, donde se exploran conceptos clave sobre calidad del servicio y satisfacción del cliente, incluyendo una revisión de estudios previos relevantes. En el tercer capítulo, se describe la metodología empleada para la recolección y análisis de datos. El cuarto capítulo presenta el desarrollo de los objetivos y el análisis de los resultados obtenidos, destacando las principales percepciones y hallazgos de la investigación. Finalmente, el proyecto concluye con las conclusiones y recomendaciones, proponiendo acciones concretas para mejorar la calidad del servicio en el terminal y ofrecer una experiencia de mayor satisfacción para los usuarios.

Capítulo 1. Propuesta de Investigación

Planteamiento del problema

La terminal de transporte del municipio de Aguachica Cesar desempeña un papel importante en la movilidad de los usuarios, ya que esta se encuentra en el corredor vial que comunica las principales ciudades de la costa y el oriente colombiano, no obstante, presenta significativas deficiencias en sus instalaciones que afectan su funcionalidad y no permiten que los usuarios tengan una estancia placentera dentro del terminal y se lleven una imagen desfavorable.

Esta registra una alta demanda de pasajeros diarios los cuales algunos usuarios han cambiado su percepción del lugar y han expresado su inconformidad debido a su infraestructura y el no manejo adecuado en la forma de expresarse de algunos empleados del lugar, principalmente empleados de la gran variedad de empresas y compañías con las que cuenta este terminal de transporte como lo son Copetran, Brasilia, cotaxi, y Hacaritama, etc... debido a la gran cantidad de usuarios que se movilizan diariamente por este lugar, se ha podido identificar estos aspectos de inconformismo de los usuarios.

Sin embargo, se han identificado diversas restricciones en el espacio disponible para áreas de espera de pasajeros y venta de boletos, así como en zonas de estacionamiento y circulación internas. Además, hay carencias en servicios fundamentales como almacenamiento de equipaje, zonas designadas para carga y descarga de mercancías, lugares de descansos para choferes e información efectiva para los usuarios (Pérez y Ramírez, 2017). Además de la falta de servicios operativos y auxiliares indispensables

como el almacenamiento de equipaje y zonas para la carga y descarga de mercancías afectan desfavorablemente la experiencia del usuario al no contar también con áreas de descansos para los conductores y puntos informativos adecuados.

Al utilizar un enfoque basado en la observación directamente relacionada a estas deficiencias se puede notar que generan descontento entre los usuarios y tienen un impacto negativo en cómo perciben el servicio ofrecido y en la confianza que depositan en las compañías de transporte. Al analizar estos descubrimientos desde una perspectiva lógica y comparativa basada en teorías sobre la satisfacción del cliente se deduce que la escasez de infraestructura y servicios adecuados resultan en una disminución de la percepción de calidad (Parasuraman et al., 1988).

La importancia del tema reside en que el transporte de pasajeros es un servicio público crucial que impacta en el progreso económico y social de la zona. El descontento de los usuarios podría desembocar en una reducción de la solicitud del servicio afectando la viabilidad de las compañías y por consiguiente la economía local (Ministerio de Transportes, 2019).

Si no se abordan estas carencias a tiempo según lo indicado por el pronóstico actual; podría esperarse un aumento en la congestión vial y los accidentes; así como un deterioro de la infraestructura y un incremento en la insatisfacción que podría motivar a los usuarios a buscar alternativas de transporte menos seguras o informales (López, 2018). Para contrarrestar este pronóstico, es fundamental implementar estrategias basadas en un estudio

de mercado que identifique las necesidades específicas de los usuarios y establezca acciones concretas para mejorar la calidad del servicio.

Sistematización del problema de investigación.

¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio prestado a los usuarios por la terminal de transporte del municipio de Aguachica?

Objetivos

Objetivo general.

Realizar un estudio de mercado para medir la satisfacción del servicio prestado a los usuarios de la terminal de transporte del municipio de Aguachica, con el fin de identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones para optimizar la calidad y eficiencia del servicio ofrecido.

Objetivos específicos.

Determinar los factores que influyen significativamente en la satisfacción general de los usuarios con el servicio prestado en el terminal.

Evaluar el nivel de calidad del servicio proporcionado por el personal de la terminal, analizando aspectos como la eficiencia en la atención, comodidad y seguridad.

Proponer estrategias fundamentadas en los resultados del estudio para mejorar la percepción del servicio y la experiencia del usuario en la terminal de transporte de Aguachica.

Justificación

La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio, esta trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo (Oliver, 1980).

El terminal de transporte de Aguachica es un punto estratégico para la movilidad de los ciudadanos, dado que conecta diversas rutas y facilita el acceso a servicios básicos y oportunidades laborales, La satisfacción de los usuarios en este espacio no solo impacta su calidad de vida, sino que también influye en la percepción general del servicio de transporte en la región.

Realizar un estudio de mercado permite identificar las necesidades y expectativas de los usuarios. Conocer sus opiniones sobre la calidad del servicio, la infraestructura, la seguridad y la atención al cliente lo cual es fundamental para comprender qué áreas requieren mejoras y cómo se pueden optimizar los servicios ofrecidos.

La medición de la satisfacción del usuario es esencial para implementar un proceso de mejora continua. Con datos concretos, se pueden diseñar estrategias específicas que respondan a las inquietudes de los usuarios, aumentando así la calidad del servicio y fomentando un ambiente de confianza y bienestar.

Esta investigación surge como respuesta al crecientemente expresado descontento de los usuarios ante la gestión y funcionamiento del Terminal de Transportes de la ciudad de Aguachica. Se ha observado que este espacio enfrenta problemas tanto estructurales como operativos que van más allá de las actividades organizativas y los planes

administrativos llevados a cabo por las distintas administraciones. Estas carencias han tenido un impacto negativo en la calidad del servicio brindado, generando una experiencia insatisfactoria para los usuarios y resaltando la necesidad apremiante de examinar y reformular su funcionamiento global.

Con base en lo anterior el objetivo del proyecto es mejorar las diversas problemáticas que son evidentes para los usuarios que utilizan los servicios de transporte en el terminal de Aguachica. Entre las principales cuestiones que se busca abordar, está la deficiente gestión del personal por parte de las empresas de transporte, la falta de seguridad en el establecimiento, todos estos factores hacen que el terminal se perciba como un lugar desagradable y mal administrado, lo que refleja una falta de atención adecuada a problemas importantes, por lo tanto se desea destacar la inconformidad de los usuarios que frecuentan el terminal y establecer un proceso de seguimiento que sea cumplido por todas las partes involucradas en la operación del terminal de Aguachica.

La intención es proponer alternativas de cambio para las problemáticas identificadas y realizar un estudio de mercado que permita determinar el grado de satisfacción de los usuarios del terminal de transporte terrestre de Aguachica, para así tener una comprensión clara de sus necesidades y requerimientos. Esto facilitará la creación de estrategias y acciones concretas para mejorar la calidad y oportunidad del servicio ofrecido.

Este proyecto busca garantizar un mejor manejo del terminal en términos de orden, comodidad, seguridad y tranquilidad para los usuarios, con el fin de mejorar significativamente la experiencia en este establecimiento.

La utilidad metodológica de la propuesta para mejorar los procesos de atención al usuario el terminal de transporte de Aguachica Cesar radica en su capacidad de brindar un sistema estructurado y sistemático para identificar, analizar y proponer estrategias para mejorar el nivel de calidad en el servicio.

Delimitación

Delimitación teórica-conceptual.

Para la ejecución del presente proyecto que busca medir la satisfacción de los usuarios del terminal de transporte e Aguachica Cesar, que está ubicada en la línea e investigación de desarrollo económico y social y eje temático en Calidad del Servicio y Experiencia del Usuario en el Transporte Público, Este enfoque integral permitirá abordar la satisfacción del usuario desde múltiples dimensiones, facilitando la identificación de áreas clave para la mejora en el terminal de transporte de Aguachica.

Delimitación temporal.

El estudio abarcó un período específico de 12 meses, Comprendido en los periodos de tiempo del 2024-1 al 2024-2 dentro de ese tiempo se conocieron las percepciones de los usuarios que permitieron recoger datos relevantes y recientes, que reflejen el estado actual del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Delimitación geográfica.

Esta investigación se realiza en el terminal de transporte del municipio de Aguachica ubicada en el departamento de Cesar, Colombia. El terminal está precisamente

situado en la Carrera 12 # 7 – 62, en la zona central del municipio, a escasos metros de la intersección de las principales vías nacionales que conectan a Aguachica con Bucaramanga (Ruta Nacional 45A) y con la región del Magdalena Medio.

Esta ubicación estratégica promueve el acceso tanto para usuarios locales como para visitantes de otras regiones del país. Las ubicaciones geográficas aproximadas del terminal se sitúan en 8.3055° N de latitud y -73.6190° O de longitud, lo que lo establece como un nodo esencial en la movilidad intermunicipal y regional del nororiente de Colombia.

Figura 1. Mapa del Municipio de Aguachica Cesar



Fuente: Google maps, 2024

Figura 2. Ubicación del departamento



Fuente: Google maps, 2024

VARIABLES O CATEGORÍAS

Tabla 1. Variables

Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuentes e Instrumentos de Recolección de Información
1. Determinar los factores que influyen significativamente en la satisfacción global de los usuarios con el servicio prestado en la terminal.	Satisfacción del usuario	Calidad del servicio Infraestructura Atención al cliente	Nivel de satisfacción en general Opinión sobre el estado de la infraestructura Percepción de la atención al cliente	Encuestas a usuarios Entrevistas semiestructuradas
2. Evaluar la calidad del servicio al cliente proporcionado por el personal de la terminal.	Calidad del servicio al cliente	Cortesía Eficiencia Gestión de quejas	Tiempo de respuesta en atención Satisfacción con la resolución de quejas	Encuestas Observación directa

Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuentes e Instrumentos de Recolección de Información
3. Proponer estrategias específicas para mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario en la terminal de transporte de Aguachica.	Propuestas de mejora	Áreas de mejora Factibilidad de implementación	Identificación de problemas recurrentes Opiniones sobre soluciones potenciales	Análisis de datos cuantitativos y cualitativos

Fuente: Elaboración propia

Capítulo II. Marco de Referencia

Estado del Arte

La observación de la sugerencia de los pasajeros en las estaciones de transporte es crucial para potenciar la excelencia del servicio y asegurar la fidelidad de los clientes (Oliver 2010). El estudio de las demandas y esperanzas de los usuarios facilita a las entidades reconocer zonas de progreso e idear tácticas provechosas (Parasuraman et al., 1988). Aquí se destacan los últimos avances importantes a nivel internacional y local en este campo para situar en contexto el análisis del Terminal de Transportes de Aguachica.

Valderrama Reyes y Florián Plasencia (2022) llevaron a cabo una investigación en un terminal terrestre municipal en Perú para examinar los elementos clave que influyen en la calidad del servicio de transporte público para pasajeros. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional no experimental, realizaron encuestas basadas en la escala SERVQUAL a 297 pasajeros. Los hallazgos revelaron que los aspectos asociados al conductor, los vehículos utilizados, las normativas y las opiniones de los usuarios son factores fundamentales para garantizar un servicio de excelencia. Además, descubrieron una diferencia entre lo que los pasajeros esperan del servicio y cómo perciben el servicio recibido; esto sugiere la necesidad de mejorar la calidad percibida.

Este estudio tiene relevancia para esta tarea actual porque muestra la importancia de valorar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario y cómo las fallas en diversos aspectos pueden impactar su satisfacción personal. La metodología utilizada y los resultados obtenidos ofrecen una base sólida para examinar la situación del Terminal de Transportes de Aguachica.

En Colombia se realizó un estudio por Pérez (2015) sobre la viabilidad de establecer una empresa de transporte especial de pasajeros en el Municipio de Turmequé - Boyacá". El objetivo principal era evaluar si era factible y rentable crear dicha empresa. Tras analizar aspectos técnicos y financieros junto a estudios legales y de mercado se determinó que el negocio es rentable y ofrece oportunidades prometedoras para crecer y expandirse. Si bien el enfoque de esta investigación está en establecer una empresa, se resalta la relevancia de entender las demandas del mercado y garantizar la excelencia del servicio como pilares fundamentales para alcanzar el éxito y la viabilidad del emprendimiento.

Por otra parte, en su estudio titulado "Mejorando la Experiencia del Cliente en Síquima Express S.A.", Valencia (2012) resaltó la importancia de implementar tácticas que aumenten la satisfacción de los empleados internos como los conductores y despachadores. Explicó que un trabajador contento y reconocido tiende a mostrar una actitud más positiva hacia sus responsabilidades laborales lo que repercute favorablemente en la calidad del servicio brindado al usuario final. Este enfoque resalta la conexión entre la satisfacción de los empleados y la percepción del servicio por parte de los usuarios.

En el estudio realizado por Martínez y Gómez (2011) se llevó a cabo la "Valoración de la Calidad del Servicio al Cliente en la Terminal de Transportes de Cartagena". Se empleó la metodología SERVQUAL para evaluar las perspectivas y expectativas de los usuarios respecto al servicio de transporte intermunicipal de pasajeros. Los resultados pusieron de manifiesto diferencias significativas entre lo que los clientes esperaban y percibían, señalando áreas donde la gestión de la terminal debería enfocarse en mejorar para satisfacer las demandas de los usuarios.

Este análisis resulta especialmente importante para el Terminal de Transportes de Aguachica, ya que se enfoca directamente en evaluar la calidad del servicio en una situación similar. Al emplear el enfoque SERVQUAL se logra identificar de forma precisa los aspectos que necesitan ser atendidos y perfeccionados.

Los estudios citados muestran que la calidad del servicio en el transporte público es un aspecto crucial que impacta en la satisfacción de los usuarios y en consecuencia en la viabilidad y prosperidad de las compañías dentro de esta industria. La disparidad entre las expectativas de los usuarios y la percepción del servicio provisto es un problema frecuente que repercute en la fidelidad y confianza de la clientela (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2013).

La técnica SERVQUAL se presenta como un recurso efectivo para analizar la calidad del servicio desde el punto de vista del cliente al comparar las discrepancias entre lo esperado y lo percibido en aspectos fundamentales como confiabilidad, pronta respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (Parasuraman et al., 1988). Su implementación en distintos escenarios evidencia su eficiencia para detectar áreas de mejora específicas.

Además, se destaca en los estudios la relevancia de tener en cuenta tanto la satisfacción del cliente externo como la interna. La satisfacción y motivación del personal que presta servicio impactan directamente en la calidad percibida por los usuarios (Valencia, 2012). Por consiguiente, las estrategias para mejorar deben abordar aspectos organizativos y humanos, además de las dimensiones operativas e infraestructurales.

Aunque el Terminal de Transporte de Aguachica ofrece una amplia gama de servicios y tiene varias empresas asociadas en su haber, se enfrentan a desafíos

considerables en lo que respecta a la infraestructura y la calidad del servicio. Los problemas detectados como la falta de espacio y la ausencia de servicios operativos y complementarios podrían ser factores que generan malestar entre los usuarios.

A partir de información previa y un análisis crítico se hace imprescindible que el Terminal de Aguachica lleve a cabo una investigación detallada sobre la satisfacción de los usuarios utilizando enfoques comprobados como SERVQUAL. Esto posibilitará detectar las diferencias particulares entre lo que esperan los usuarios y cómo perciben el servicio para desarrollar estrategias específicas que impulsen la mejora de la calidad del servicio.

También es crucial tener en cuenta la felicidad de los empleados del aeropuerto y las compañías de transporte porque su entusiasmo y dedicación son fundamentales para ofrecer un servicio excelente para los usuarios finales. Se podría obtener una mejora en la satisfacción de los usuarios al implementar planes de formación y mejorar el ambiente laboral.

El panorama actual muestra que la felicidad de los usuarios en los puntos de transporte es crucial para el triunfo y la perdurabilidad de las compañías relacionadas al sector. Las investigaciones globales y locales ofrecen visiones valiosas y herramientas prácticas para analizar y potenciar la excelencia del servicio prestado.

Es crucial que el Terminal de Transportes de Aguachica lleve a cabo una investigación de mercado para evaluar la satisfacción de los usuarios y examinar los elementos que la influyen. De esta manera se podrán crear e introducir estrategias eficaces que atiendan las necesidades y expectativas de los usuarios, lo que resultará en una

mejora de la eficiencia y calidad del servicio proporcionado.

Marco Teórico

La felicidad del cliente es crucial para el triunfo de cualquier empresa. Especialmente en sectores altamente competitivos donde las expectativas de los usuarios son altas (referencia). En el ámbito del transporte urbano los terminales juegan un papel esencial al ser puntos clave de contacto entre las compañías y los pasajeros. Esto tiene un impacto directo en la satisfacción global del cliente (Zeithaml et al., 2013).

Evaluar la satisfacción de los clientes es clave para identificar áreas de mejora y ajustar los servicios según las necesidades del público (Parasuraman et al., 1988). Además de fomentar la fidelidad del cliente, la satisfacción también puede llevar a recomendaciones positivas que afectan directamente la competitividad y el éxito continuo de las empresas en ese sector (Oliver 2010).

Conceptualización de la Satisfacción del Cliente

Oliver (1980) presenta la Teoría de Confirmación de Expectativas que sugiere que la satisfacción del cliente está relacionada a la diferencia entre las expectativas previas y cómo percibe el desempeño actualmente. Si el desempeño supero las expectativas del cliente se genera una confirmación positiva resultando en satisfacción. Por otro lado si el desempeño no logra cumplir o superar las expectativas se produce una confirmación negativa llevando a la insatisfacción del cliente.

Según la propuesta de Liljander y Strandvik (1995), la satisfacción se concibe como un proceso en constante cambio que puede fluctuar en cada interacción de servicio, influenciado por distintos factores situacionales y emocionales.

Calidad del Servicio y Modelo SERVQUAL

La calidad del servicio es un aspecto clave vinculado a la satisfacción del cliente según Zeithaml (1988). La calidad percibida del servicio se define como la evaluación global que el consumidor hace sobre la excelencia o superioridad de un servicio. Parasuraman et al (1985), mencionan que a los clientes les resulta más complicado valorar la calidad de los servicios en comparación a la de los productos debido a la intangibilidad, heterogeneidad y inseparabilidad de estos.

Para evaluar la excelencia del servicio prestado Parasuraman et al., (1988) crearon el Modelo SERVQUAL que establece cinco dimensiones fundamentales:

1. **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.
2. **Fiabilidad:** Capacidad para ejecutar el servicio prometido de manera fiable y precisa.
3. **Capacidad de Respuesta:** Disposición a ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido.
4. **Seguridad:** Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza y seguridad.

5. **Empatía:** Atención personalizada que la empresa brinda a sus clientes.

Este modelo se basa en la premisa de que la calidad del servicio puede evaluarse midiendo la brecha entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido.

Teoría de la Expectativa-Confirmación

La Teoría de la Confirmación de Expectativas de Oliver (1980) es esencial para comprender la satisfacción del cliente en profundidad. Según esta teoría: antes de consumir un producto o servicio los clientes crean expectativas sobre su rendimiento. Luego comparan esta percepción del rendimiento experimentado frente a sus expectativas iniciales. Si hay una confirmación positiva se produce satisfacción; por el contrario, si hay una confirmación negativa se genera insatisfacción.

Esta teoría es pertinente en el ámbito de los dispositivos de transporte público. Allí las percepciones de los usuarios pueden verse afectadas por aspectos como la puntualidad del servicio, la comodidad ofrecida durante el trayecto, la seguridad que brinda y la calidad en la atención al cliente (Berry et al., 1994).

Importancia de la Satisfacción del Cliente en el Transporte

En la industria del transporte público es esencial garantizar la satisfacción del cliente para lograr el éxito de las empresas y mantener la fidelidad de los usuarios (Friman y Fellesson, 2009). La percepción de calidad del servicio en las estaciones de transporte tiene un impacto directo en la voluntad de volver a utilizar el servicio y en las recomendaciones entre usuarios (Andreassen, 1995).

Los elementos que afectan la felicidad de los usuarios en estaciones de transporte son:

- **Calidad de las instalaciones:** Limpieza, comodidad y modernidad de las áreas de espera y embarque (Eboli y Mazzulla, 2007).
- **Eficiencia en los procesos:** Rapidez en la venta de tiquetes, manejo de equipaje y tiempos de espera (Moreno, González y Márquez, 2012).
- **Accesibilidad:** Facilidad para acceder al terminal y disponibilidad de información clara (Hensher, Stopher y Bullock, 2003).
- **Atención al cliente:** Actitud y profesionalismo del personal en contacto con el cliente (Bitner, 1990).
- **Seguridad:** Percepción de seguridad dentro del terminal y en los vehículos de transporte (Beirão y Sarsfield Cabral, 2007).

Evaluar estos factores permite a las organizaciones identificar brechas y oportunidades de mejora.

Metodologías para Evaluar la Satisfacción del Cliente

Además del modelo SERVQUAL, existen otras metodologías para evaluar la satisfacción del cliente:

- **Modelo SERVPERF:** Propuesto por Cronin y Taylor (1992), se enfoca en medir únicamente el desempeño percibido, argumentando que este es un mejor predictor de la satisfacción que la brecha entre expectativas y percepciones.
- **Net Promoter Score (NPS):** Introducido por Reichheld (2003), mide la disposición de los clientes a recomendar el servicio a otros, siendo un indicador indirecto de la satisfacción y lealtad del cliente.
- **Escala de Satisfacción del Cliente de Oliver:** Mide la satisfacción a través de ítems que reflejan la actitud general del cliente hacia el servicio (Oliver, 2010).

En el contexto de los terminales de transporte, la aplicación de encuestas y entrevistas a los usuarios es una práctica común para recopilar datos sobre su satisfacción y percepciones (Moreno et al., 2012).

Aplicación de la Teoría en el Estudio del Terminal de Aguachica

Se anticipaba que la implementación del modelo SERVQUAL revelara datos específicos sobre los aspectos principales que influyen en la satisfacción de los usuarios en el punto de servicio. Asimismo, se tiene en cuenta la relevancia de elementos contextuales y culturales que podrían incidir en las percepciones de los usuarios (según Hofstede en 2001).

El marco conceptual sirve como cimiento teórico para el estudio, mejorando la formulación del problema y orientando la ejecución de la investigación en el Terminal de Aguachica al analizar las opiniones de los usuarios sobre satisfacción y calidad del servicio.

Al enfocar la investigación en enfoques confiables como SERVQUAL y la Teoría de la Expectativa de Confirmación, se pueden evitar fallos previos y ampliar el alcance del estudio al incluir metodologías respaldadas por la evidencia empírica existente. Retomando estas bases justificativas para llevar a cabo el estudio y formulando hipótesis que puedan ser sometidas a evaluación mediante investigaciones posteriores.

La base teórica impulsa la generación de nuevas áreas de estudio; por ejemplo: indagar en cómo influyen los aspectos culturales en la satisfacción del cliente o ajustar los modelos de calidad del servicio a entornos particulares. En última instancia, brinda datos que ayudan a interpretar los resultados y a comprender mejor los descubrimientos en relación con las teorías ya establecidas.

Marco Conceptual

La satisfacción del cliente: es un aspecto fundamental dentro del campo del marketing y la gestión de servicios, según la definición propuesta por Kotler y Keller en 2016, se refiere al nivel emocional experimentado por una persona al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio contra sus expectativas preestablecidas después del consumo, lo que implica que esta evaluación posterior a la compra refleja en qué medida el producto o servicio satisface o superan las expectativas del cliente.

Oliver en su estudio de 2010 amplía esta descripción al interpretar la satisfacción como un juicio subjetivo y emocional derivado de la experiencia del consumidor. El autor enfatiza que la satisfacción es la respuesta del cliente a si se han cumplido sus expectativas y necesidades. Este punto de vista resalta la dimensión psicológica de la satisfacción en la que las percepciones y emociones individuales desempeñan un papel fundamental.

En el ámbito de las estaciones de transporte público y privado es esencial garantizar la satisfacción del cliente para promover la fidelidad y la recomendación de los usuarios. Esto puede impactar significativamente en la sostenibilidad y prosperidad de las compañías de transporte (Zeithaml et al., 2013).

Nivel de Servicio: La importancia del servicio es otro elemento clave para comprender la satisfacción del cliente según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), quienes definen la calidad del servicio como “el nivel y dirección de la discrepancia entre lo que los clientes perciben y esperan”. En resumen, la calidad se percibe cuando el servicio ofrecido cumple o superan las expectativas de los clientes.

Grönroos (2007), en su propuesta de un modelo de calidad en el servicio, distingue entre dos aspectos principales: la calidad técnica (lo que se ofrece como servicio en sí mismo), y la calidad funcional (la manera en que se brinda dicho servicio). La primera hace referencia al resultado final del servicio proporcionado, mientras que la segunda se centra en el proceso de entrega del servicio y la interacción entre el cliente y el proveedor.

En las estaciones de transporte público la calidad del servicio incluye la puntualidad en los horarios de llegada de los vehículos o trenes a las paradas designadas. Este factor es fundamental para garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios. Otros aspectos relevantes son la comodidad de las instalaciones disponibles en las estaciones o paradas (como asientos limpios o áreas cubiertas), el trato amable del personal que trabaja en dichos lugares hacia los pasajeros y la atención a la seguridad para prevenir situaciones riesgosas o

incidentes indeseados durante el viaje. Todos estos elementos son cruciales ya que impactan directamente en la percepción que tiene el usuario acerca del servicio ofrecido.

Model Servqual: creado por Parasuraman et al., (1988) es una herramienta comúnmente empleada para evaluar la excelencia del servicio desde el punto de vista del consumidor ¿Qué cinco aspectos fundamentales identifica este modelo?

Tangibilidad se refiere a los elementos físicos del servicio como las instalaciones de la empresa y la apariencia del personal que lo brinda.

Confiabilidad se refiere a la capacidad de proporcionar el servicio prometido de manera confiable y precisa.

Habilidad para responder rápidamente, disposición para asistir a los clientes y ofrecer un servicio ágil.

Nivel de protección y atención por parte del personal junto a su habilidad para generar confianza.

Empatía se refiere a la atención individualizada y al trato personal que una empresa ofrece a sus clientes.

SERVQUAL se fundamenta en la evaluación de las diferencias entre las expectativas y las percepciones de los clientes en estas áreas específicas; esto facilitando la identificación de puntos a mejorar (Parasuraman et al., 1988). En el análisis del Terminal

de Transportes de Aguachica, el enfoque SERVQUAL puede resultar una herramienta valiosa para valorar la excelencia del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente.

Expectativas y opiniones de los consumidores: Las expectativas de los clientes son las ideas previas que tienen sobre cómo debería ser un servicio y sirven como criterios o referencias para evaluar su desempeño real según Zeithaml et al., 2013). Por otro lado las percepciones son la valoración subjetiva que hace el cliente basada en su experiencia real del servicio.

Según la teoría de Oliver (1980) sobre la confirmación de expectativas en el ámbito del servicio al cliente se destaca que la satisfacción surge cuando las percepciones coinciden adecuadamente con lo esperado por parte del consumidor. Cuando el nivel de servicio percibido cumple o supera las expectativas previas se genera un sentimiento positivo de satisfacción por parte del cliente; en cambio si no logra alcanzarlas entonces puede desencadenar una sensación de insatisfacción.

En el campo del transporte público se esperan que se cumplan ciertos requisitos como la puntualidad en los horarios de salida de los vehículos o la seguridad de los pasajeros durante el trayecto. Además de estos aspectos técnicos también se valora la comodidad en las instalaciones del terminal o la amabilidad del personal hacia los usuarios que utilizan el servicio (Moreno et al., 2012).

Experiencia del Consumidor: La vivencia del cliente se refiere a todas las interacciones que una persona tiene durante todo su proceso de consumo tanto en términos

de servicios como de empleados dentro de una organización (Schmitt 1999). Es un concepto multifacético que contempla aspectos cognitivos emocionales sensoriales y conductuales.

Según Gentile, Spiller y Noci (2007), la satisfacción del consumidor es descrita como “una vivencia personal y subjetiva que implica la participación del cliente en distintos niveles y que surge de las interacciones con los estímulos ofrecidos por una compañía”.

En el ámbito de las terminales de transporte público englobamos la vivencia del usuario desde la adquisición del boleto y la utilización de las instalaciones hasta el trato recibido por el personal y el propio trayectociaje en sí mismo. Es fundamental mejorar la experiencia del usuario para incrementar su satisfacción y promover su apego (Verhoef et al., 2009).

Programa de retención de clientes: La lealtad del cliente se define como la dedicación constante de un cliente hacia una empresa o marca en particular. Esto se muestra a través de compras repetidas y recomendaciones positivas (Reichheld y Teal 2001). Aunque la satisfacción del cliente es un factor clave para la lealtad del cliente. Sin embargo, no basta por sí sola. Otros aspectos como la confianza depositada en la empresa o marca percibida por el cliente y los costos asociados al cambio también juegan un papel crucial (Oliver 1999).

En la industria del transporte es fundamental lograr la fidelización de los clientes. Cuando los usuarios están contentos es más probable que utilicen el servicio de forma

recurrentemente y lo recomienden a otras personas. Esto puede resultar en un incremento en la participación en el mercado y en la rentabilidad (Gremler y Brown, 1996).

La valoración de la excelencia en el servicio: implica medir y estudiar la calidad que los clientes perciben a fin de detectar puntos fuertes y aspectos a mejorar (según Cronin y Taylor en 1992). Se emplean distintas estrategias para llevar a cabo esta evaluación; algunas de las más relevantes son:

Modelo SERVQUAL: Tal como se ha señalado previamente, evalúa las discrepancias entre las expectativas y las percepciones.

Enfoque del modelo SERVPER F propuesto por Cronin y Taylor (1992), que se centra en la percepción del rendimiento al afirmar que esta es una métrica más precisa para predecir la satisfacción.

Puntuación de Promotor Neto (PNP): Desarrollado por Reichheld (2003), evalúa la posibilidad de que los clientes recomienden el servicio a otras personas.

La selección de la metodología varía en función de los objetivos específicos de la investigación y las particularidades del ámbito estudiado.

Servicio de Atención al Cliente: La administración de servicios es el campo que se dedica a crear y optimizar los sistemas de prestación de servicios para cumplir eficientemente y de forma rentable las demandas de los clientes (Fitzsimmons y Fitzsimmons, 2011). Esta área abarca la planificación estratégica y la supervisión tanto operativa como de calidad.

Lovelock y Wirtz (2011) subrayan la importancia de comprender las expectativas de los clientes para administrar servicios de manera eficiente, diseñar el servicio para satisfacer o superar esas expectativas y supervisar el rendimiento del personal para asegurar una prestación constante.

En lo que respecta a las estaciones de transporte público y aeropuertos se requiere la coordinación de diversos elementos como infraestructura física y tecnológica junto al personal para garantizar una experiencia satisfactoria para el usuario (Armstrong y Meade 2007).

El transporte público: desempeña un papel fundamental al facilitar la movilidad de la población y fomentar el crecimiento económico y social (Vuchic, 2005). La efectividad y calidad del transporte público tienen un impactante relevante en la vida cotidiana de las personas y en la competitividad de las metrópolis.

Según Gómez-Ibañez y Meyer (1993), es fundamental que los sistemas de transporte público sean accesibles en términos de confianza en su funcionamiento seguro para poder captar la atención de los usuarios de manera efectiva; además de la crecientemente relevante integración de prácticas tecnológicas sustentables para optimizar el servicio brindado al mismo tiempo que se minimiza el impact ambiental (Litman 2008).

Marco Legal

LEY 336 DE 1996 - TERMINAL DE TRANSPORTE

Según la ley 336 de 1996, en su primer capítulo art. 2 nos habla de la seguridad especialmente relacionada con la protección hacia los usuarios, constituyendo una prioridad esencial en la actividad del sector y del sistema del transporte público.

Según la ley 336 de 1996, en su segundo capítulo art.4 nos dice que el transporte gozará de la especial protección estatal, y estará sometido a las condiciones y beneficios establecidos por las disposiciones reguladoras de la materia, las cuales se incluyen en el plan nacional de desarrollo.

según la ley 336 de 1996, en su segundo capítulo art.8 nos habla de que bajo la suprema dirección y tutela administrativa del Gobierno Nacional a través del Ministerio de Transporte, las autoridades que conforman el sector y el sistema de transporte serán las encargadas de la organización, vigilancia y control de la actividad transportadora dentro de su jurisdicción y ejercerán sus funciones con base en los criterios de colaboración y armonía propios de su pertenencia al orden estatal.

Según la ley 336 de 1996, en su tercer capítulo art.11 nos dice que las empresas interesadas en prestar el servicio público de transporte o constituidas para tal fin, deberán solicitar y obtener habilitación para operar, ya que el gobierno nacional será el encargado de fijar las condiciones para el otorgamiento de la habilitación.

Según la ley 336 de 1996, en su cuarto capítulo art.17 nos habla de que el permiso para la prestación del servicio en áreas de operación, rutas y horarios o frecuencias de despacho estará sometido a las condiciones de regulación o de libertad que para su prestación se establezcan en los reglamentos correspondientes.

Según la ley 336 de 1996, en su quinto capítulo art.22 nos dice que toda empresa operadora del servicio público de transporte contará con la capacidad transportadora autorizada para atender la prestación de los servicios otorgados. De conformidad con cada modo de transporte, el reglamento determinará la forma de vinculación de los equipos a las empresas, señalando el porcentaje de su propiedad y las formas alternas de cumplir y acreditar el mismo.

según la ley 336 de 1996, en su octavo capítulo art.34 nos habla de que las empresas de transporte público están obligadas a vigilar y constatar que los conductores de sus equipos cuenten con la licencia de conducción vigente y apropiada para el servicio, así como su afiliación al sistema de seguridad social según lo prevean las disposiciones legales vigentes sobre la materia. La violación de lo dispuesto en este artículo acarreará las sanciones correspondientes.

Según la ley 336 de 1996, en su octavo capítulo art.38 nos dice que los equipos destinados a la prestación del servicio público de transporte deberán reunir las condiciones técnico mecánicas establecidas para su funcionamiento, circunstancia que se presumirá con la adquisición de los seguros legalmente exigidos, sin perjuicio de que las autoridades competentes ordenen su revisión periódica o para determinados casos.

LEY 105 DE 1993 - DISPOSICIONES BÁSICAS SOBRE EL TRANSPORTE

Según la ley 105 de 1993, en su segundo capítulo art.2 nos habla de los principios fundamentales los cuales son:

. **DE LA SOBERANÍA DEL PUEBLO:** La soberanía reside exclusivamente en el pueblo, del cual emana el poder público. El pueblo la ejerce en forma directa por medio de sus representantes, en los términos que la Constitución establece. Corresponde al Estado garantizar la soberanía completa y exclusiva sobre el territorio, el espacio aéreo y el mar territorial.

- **DE LA INTERVENCIÓN DEL ESTADO:** Corresponde al Estado la planeación, el control, la regulación y la vigilancia del transporte y de las actividades a él vinculadas.
- **DE LA LIBRE CIRCULACIÓN:** De conformidad con los artículos 24 y 100 de la Constitución Política, toda persona puede circular libremente por el territorio nacional, el espacio aéreo y el mar territorial, con las limitaciones que establezca la ley.
- **DE LA SEGURIDAD:** La seguridad de las personas constituye una prioridad del Sistema y del Sector Transporte.

Según la ley 105 de 1993, en su tercer capítulo art.8 nos habla de que corresponde a la Policía de Tránsito velar por el cumplimiento del régimen normativo del tránsito y transporte, por la seguridad de las personas y cosas en las vías públicas. Las funciones de la

Policía de Tránsito serán de carácter preventivo, de asistencia técnica y humana a los usuarios de las vías y de carácter sancionatorio para quienes infrinjan las normas.

Según la ley 105 de 1993, en su capítulo cuarto art.9 nos dice que las autoridades que determinen las disposiciones legales impondrán sanciones por violación a las normas reguladoras del transporte, según las disposiciones especiales que rijan cada modo de transporte.

Según la ley 105 de 1993, en su quinto capítulo art.45 nos habla de que corresponde al Ministerio de Transporte, en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación y las Entidades Rectoras de los diferentes modos de transporte, la elaboración del proyecto del Plan Sectorial de Transporte e Infraestructura.

Según la ley 105 de 1993, en su tercer capítulo art.4 nos dice que para la construcción de obras públicas que tengan un efecto sobre el ambiente, la entidad pública - promotora o constructora de la obra, elaborará un estudio de impacto ambiental, que será sometido a consideración de la Corporación del Medio Ambiente que tenga jurisdicción en la zona donde se proyecta construir. La entidad ambiental dispondrá de sesenta días calendario para considerar el programa.

Según la ley 105 de 1993, en su capítulo quinto art.13 nos habla de que la red nacional de carreteras que se construya a partir de la vigencia de la presente ley, tendrá como mínimo las siguientes especificaciones de diseño:

- a. Ancho de carril: 3.65 metros.
- b. Ancho de berma: 1.80 metros.

- c. Máximo porcentaje de zonas restringidas para adelantar: 40 por ciento.
- d. Rugosidad máxima de pavimentos 2.5 IRI (Índice de Rugosidad Internacional).

Capítulo III. Metodología de la Investigación

Enfoque y Tipo de Estudio

El estudio actual se llevó a cabo mediante un enfoque mixto que integró métodos de investigación cualitativa y cuantitativa para evaluar la satisfacción de los usuarios del Terminal de Transportes de Aguachica. Esta estrategia permitió capitalizar las ventajas de ambos enfoques y obtener una comprensión más amplia y detallada del tema estudiado (según Creswell, 2014).

Desde un enfoque cuantitativo se realizaron encuestas estructuradas a una muestra representativa de usuarios. Este método facilitó la obtención de datos cuantitativos y significativos estadísticamente para llevar a cabo análisis descriptivos y comparativos sobre el nivel de satisfacción y las variables relacionadas. La cuantificación de los datos resultó fundamental para extrapolar los descubrimientos e identificar patrones en las percepciones de los usuarios (Hernández et al., 2014).

Por otro lado, en cuanto a la parte cualitativa se llevó a cabo la realización de entrevistas semiestructuradas y grupos focales para ahondar en las vivencias, puntos de vista y expectativas individuales de los usuarios. Este enfoque proporcionó una comprensión más profunda sobre los aspectos subjetivos y contextuales que impactan en la satisfacción, enriqueciendo el análisis con matices que no serían apreciables mediante únicamente métodos cuantitativos (Taylor, Bogdan y DeVault, 2016).

En lo que respecta al tipo de investigación realizada en este caso fue tanto descriptiva como correlacional. Se la consideró descriptiva debido a que se centró en detallar minuciosamente las características y niveles de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios proporcionados por el terminal; identificando los factores que influyen en su percepción (Sampieri et al., 2014). Por otro lado, fue correlacional ya que se examinaron las relaciones existentes entre las distintas variables estudiadas tales como la calidad del servicio ofrecido, la atención al cliente, la infraestructura disponible y la accesibilidad; para determinar sus respectivas asociaciones entre sí.

La decisión de utilizar un enfoque mixto y un diseño descriptivo-correlacional se tomó para lograr una visión amplia y detallada de la satisfacción de los usuarios al combinar la capacidad de generalización y precisión estadística del método cuantitativo junto con la profundidad y riqueza contextual del método cualitativo. Este enfoque integrador no solo mejoró la comprensión de los factores que afectaron la experiencia del usuario, sino que también proporcionó recomendaciones prácticas para desarrollar estrategias que optimicen el funcionamiento del terminal.

Diseño de la Investigación

El enfoque utilizado en este estudio fue de naturaleza no experimental y transaccional-transversal combinado que integró tanto métodos cuantitativos como cualitativos. Esta metodología permitió la recopilación y análisis de datos en un único momento temporal para ofrecer una visión actualizada sobre la satisfacción de los usuarios del Terminal de Transportes de Aguachica (Hernández et al., 2014).

Desde una perspectiva cuantitativa se utilizó un enfoque descriptivo-correlacional en la investigación. El análisis descriptivo se enfocó en definir las variables relacionadas a la satisfacción de los usuarios tales como la calidad del servicio ofrecido, la atención al cliente, la infraestructura disponible y la accesibilidad percibida. El componente correlacional tuvo como objetivo identificar las interrelaciones entre dichas variables, así como su impacto en la satisfacción global de los usuarios (según Kerlinger and Lee (2002)).

En el aspecto cualitativo del estudio se utilizó un enfoque fenomenológico que buscaba comprender las experiencias personales de los usuarios en relación al servicio del terminal. A través de entrevistas semiestructuradas y observación participante se indagó en los significados y vivencias que los usuarios asocian a su interacción con el terminal, así como a los servicios proporcionados (Taylor et al., 2016).

La combinación de ambos métodos se llevó a cabo mediante un enfoque de investigación mixta convergente paralelo. En este formato de estudio se recopiló y analizó tanto datos cuantitativos como cualitativos de forma simultánea para luego integrarlos y lograr una comprensión más profunda y sólida del fenómeno investigado (Creswell y Plano Clark, 2011).

Este enfoque mixto fue elegido porque permitió fusionar la precisión y capacidad de generalización del enfoque cuantitativo con la profundidad y riqueza contextual del enfoque cualitativo. Al tratarse de un estudio no experimental y transaccional no se

manipularon variables independientes y se buscó observar los fenómenos tal como sucedían en su entorno natural en un momento específico (Sampieri et al., 2014).

El diseño no experimental resultó apropiado para este estudio debido a que se pretendía analizar la satisfacción de los usuarios sin modificar las variables ambientales en juego actualmente. Además de esto el enfoque transversal del diseño posibilitó la captura de las percepciones y vivencias de los usuarios en un momento puntual específico; lo cual resulta beneficioso para diagnósticos y sugerencias inmediatas de mejora.

Población, Tipo de Muestreo y Muestra

Población.

El estudio se llevó a cabo en el terminal de transporte del municipio de Aguachica, Cesar, Colombia. La población de estudio son los usuarios que utilizan los servicios del terminal de transporte con una población de 800 usuarios diarios en temporada baja y 28000 usuarios mensuales de diferentes partes del país, esta investigación se aplica por la importancia y punto de conexión clave para la movilidad local y regional, evidenciado entre los años 2019 a 2023, así como por ser un referente en la prestación de servicios de transporte en la región.

Método de muestreo.

Se calculó una muestra representativa utilizando un método de muestreo aleatorio simple, garantizando la representatividad de diferentes grupos de usuarios, incluyendo residentes locales, viajeros frecuentes, y turistas. El tamaño de la muestra es determinado

utilizando fórmulas estándar para estudios descriptivos, asegurando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Determinación de la muestra.

Para identificar la muestra del presente proyecto, se utilizó el método de muestreo de poblaciones finitas, contemplando la población total de vendedores de la Plaza de Mercado, la probabilidad de ocurrencia, el nivel de confianza y el margen de error, mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times \sigma^2 \times Z^2}{(N - 1) \times E^2 + \sigma^2 \times Z^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la Muestra	?
N = Población Finita	28000 usuarios
σ = Probabilidad de Ocurrencia	50%
Z = Nivel de Confianza	95% = 1.96
E = Probabilidad de Error	5,0%

Entonces:

$$n = \frac{28000 \times 0.5^2 \times 1.96^2}{(28000 - 1) \times 0.05^2 + 0.5^2 \times 1.96^2}$$

$$\mathbf{n = 380}$$

Por lo tanto, el tamaño de muestra ajustado es aproximadamente 380 Usuarios

Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información

Fuentes de información primarias.

Las fuentes que se desarrollan en el presente estudio son las siguientes:

1. Encuestas Cuantitativas: Utilizando preguntas estructuradas que permiten recopilar datos numéricos sobre la satisfacción, Empleadas para medir diferentes aspectos del servicio.

2. Entrevistas Cualitativas: Estas ofrecen una perspectiva más profunda sobre las experiencias y opiniones de los usuarios, permitiendo captar matices que las encuestas pueden pasar por alto.

3. Grupos Focales: Fomentan el diálogo entre usuarios para explorar percepciones y sugerencias sobre el servicio, brindando información valiosa para la mejora.

Fuentes de información secundaria.

Las fuentes de información secundaria fueron fundamentales en este proyecto al brindar la base teórica y contextual requerida para evaluar la satisfacción de los usuarios del Terminal de Transportes de Aguachica. Estas fuentes abarcaron libros especializados, artículos académicos, revistas impresas y electrónicas, recursos web confiables y documentos institucionales.

Procedimiento

El estudio se llevó a cabo siguiendo una serie de pasos secuenciales que abarcaban desde la planificación inicial hasta la entrega del documento final. Para empezar, se trabajó

en la planificación del proyecto donde se definió claramente el problema de investigación y se establecieron los objetivos generales y específicos. Esta etapa inicial fue vital para alinear el proyecto a los objetivos propuestos y garantizar una adecuada asignación de recursos y responsabilidades.

Después de eso se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en las terminales de transporte público. Se consultaron diversas fuentes como libros especializados en el tema académico y artículos de revistas institucionales lo que permitió construir un marco teórico sólido que sirvió como base para el estudio. Este análisis teórico resultó crucial para establecer los fundamentos necesarios y ubicar la investigación dentro del ámbito de estudio correspondiente.

Una vez que se estableció la base teórica inicialmente se pasó al desarrollo del marco conceptual mediante la identificación y profundización de los principales conceptos relacionados con el proyecto. Esta fase fue diseñada para no ser simplemente una lista de definiciones básicas, sino para concentrarse en los conceptos críticos necesarios para entender y analizar el trabajo. Al articular claramente estos conceptos en acción se creó un fundamento sólido para llevar adelante la investigación.

El siguiente paso consistió en establecer el diseño de la investigación de manera metodológica; se decidió utilizar un enfoque mixto que combinara tanto métodos cualitativos como cuantitativos. Se eligió un diseño no experimental y descriptivo-correlacional que incluyó técnicas de recolección de datos como encuestas y entrevistas

semiestructuradas. La definición de esta metodología permitió la implementación de herramientas efectivas para evaluar la satisfacción de los usuarios y asegurar la validez y confianza en los resultados obtenidos.

Una vez definida la metodología, se llevó a cabo la identificación de la población y muestra del estudio enfocándose en los usuarios del Terminal de Transporte de Aguachica. Se calculó el tamaño de la muestra siguiendo fórmulas estadísticas para garantizar su representatividad y se establecieron criterios precisos para la selección de los participantes. Este paso resultó crucial para que los datos recopilados fueran extrapolables y reflejaran fielmente las percepciones de la población objetivo.

Luego de eso, se crearon y validaron los métodos para recopilar información necesaria para el estudio en cuestión. Se desarrollaron encuestas siguiendo el modelo SERVQUAL y se prepararon guías para las entrevistas semiestructuradas. Estos medios de recolección de datos fueron evaluados por expertos y se llevó a cabo una prueba inicial para confirmar su idoneidad y fiabilidad. Este procedimiento aseguró que la información obtenida fuera precisa y pertinente a los objetivos planteados en la investigación.

La recopilación de datos se llevó a cabo en dos etapas diferentes. En la primera fase se realizaron encuestas estructuradas a una muestra seleccionada de usuarios en horarios y días variados para garantizar la diversidad de participantes y la representatividad de los datos cuantitativos. En la segunda fase se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas y grupos focales con un subgrupo de usuarios para explorar más a fondo sus experiencias y percepciones individuales, añadiendo así una dimensión cualitativa al estudio.

Una vez que se recopilaron los datos recopilados se realizó el análisis correspondiente de estos mismos datos obtenidos anteriormente: los datos cuantitativos fueron codificados y procesados utilizando software estadístico para realizar análisis descriptivos y correlativos a fin de identificar patrones y relaciones entre las variables pertinentes; mientras tanto la información cualitativa fue analizada a través de métodos de análisis de contenido para determinar temas recurrentes y aspectos críticos mencionados por los usuarios involucrados en el estudio realizado en la investigación pertinente sobre la satisfacción del usuario de este producto o servicio específico; al fusionar ambos tipos de información fue posible obtener una comprensión global y detallada del nivel de satisfacción experimentado por los usuarios implicados en este estudio.

Una vez analizados los resultados del estudio se llegaron a conclusiones que vinculaban los hallazgos al marco teórico y los objetivos establecidos previamente. Se detectaron áreas de mejora y se sugirieron tácticas y sugerencias particulares para mejorar el rendimiento del terminal y enriquecer la experiencia del usuario. Las sugerencias se jerarquizaron teniendo en cuenta su impacto y factibilidad, y proporcionando soluciones específicas y prácticas.

Finalmente se procedió a redactar y revisar el documento definitivo para asegurarse de que cumpliera las normas académicas y los lineamientos institucionales correspondientes. Se puso especial atención en mantener la coherencia y la conexión entre las ideas presentes en el texto, así como en realizar una adecuada citación y referencia bibliográfica. Una vez finalizado este proceso, se entregó el documento definitivo y se preparó la presentación para exponer los resultados ante el comité evaluador. Durante todo

este procedimiento, se tomaron en cuenta los principios éticos de investigación, velando por la confidencialidad de los participantes y haciendo un uso responsable de la información recolectada.

Consideraciones Éticas

Durante la ejecución de este estudio se mantuvieron estándares: se aseguró la confiabilidad de las fuentes mediante una minuciosa selección de materiales académicos y científicos reconocidos. Los datos recopilados se manejaron de manera confidencial y respetuosa para salvaguardar la privacidad de los participantes y utilizarlos exclusivamente para fines investigativos. Se priorizó la credibilidad de los resultados aplicando métodos y análisis apropiados sin incurrir en manipulación o sesgo alguno. Además, se respetaron los derechos de autor y la propiedad intelectual al citar correctamente todas las fuentes consultadas según las normas APA para garantizar la legitimidad y transparencia del trabajo desarrollado.

Capítulo IV. Desarrollo de Objetivos Propuestos

Desarrollo objetivo específico 1: Determinar los factores que influyen significativamente en la satisfacción general de los usuarios con el servicio prestado en el terminal.

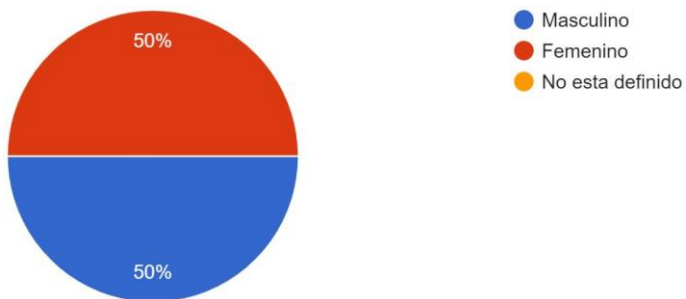
La encuesta aplicada en el estudio de mercado para medir el grado de satisfacción de los usuarios del terminal de transporte del municipio de Aguachica es un instrumento que permitió determinar un diagnóstico acerca de las problemáticas que se presentan en el terminal, se demuestra que hay grandes falencias que deben ser corregidas para una mejor satisfacción. En cuanto a los usuarios y a la disponibilidad del servicio de transporte, aseo, seguridad, administración de los itinerarios al mejor direccionamiento y orden de las diversas empresas que trabajan aquí para una mejor disponibilidad a los usuarios a pesar de que no están en los resultados directamente, luego de exponer las inconformidades de cada una de estas falencias después de la interacción con los usuarios a la hora de realizar dichas encuestas, la mayoría expuso su descontento con las falencias antes mencionadas.

Para lograr estos resultados se realizaron 380 formularios, el estudio también recopila datos sobre el perfil de los usuarios, incluyendo género, edad, motivo de viaje y horarios más frecuentes. Asimismo, evaluamos la percepción de los usuarios sobre la calidad del terminal en términos de atención al cliente, seguridad, infraestructura, la condición y el cobro del uso de los baños. También se indaga sobre la frecuencia de uso del servicio de transporte y las preferencias de los tipos de vehículos para viajar.

Al observar que dentro del terminal se encuentra, una desorganización con la dispersión tanto del personal de las empresas oficiales, como lo es también los distintos despachadores de buses o taquilleros también llamados reveladores, la falta de mecanismos para el acceso a personas con limitaciones físicas y la carencia de ventilación, áreas de descanso, restaurantes, zona de entretenimientos y la falta de vigilancia, apreciando la presencia de un solo vigilante en todo el terminal. las cuales fueron tenidas en cuenta en el desarrollo de esta investigación.

A continuación, se presenta el análisis de los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 3. Pregunta 1,Cuál es su identidad de género

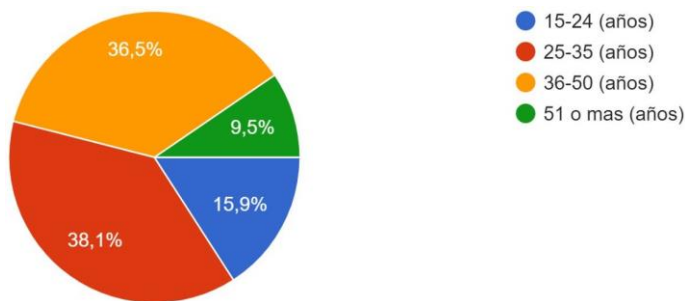


Fuente: Elaboración Propia

Según la información obtenida se puede concluir que el 50% de los usuarios encuestados que utilizan el terminal de transporte del municipio de Aguachica pertenecen al género femenino al igual que el 50% que pertenecen al género masculino. Es decir que Al tomar una población de 380 personas a las cuales se realizó la encuesta, se observa que se encuentra igualada en 50% que corresponde a una población femenina y un 50% el cual

corresponde a una población masculina, de lo cual se puede deducir que el servicio es tomado en una igualdad de personas tanto femeninas como masculinas.

Figura 4. Pregunta 2, ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

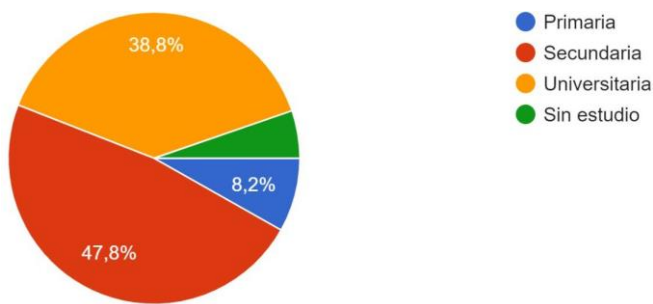


Fuente: Elaboración Propia

La información recopilada permite ver que el 15.9 % de los usuarios encuestados que utilizan el terminal de transporte de Aguachica corresponde a las edades de 15 a 24 años, el 38,1% corresponde a las edades de 25 a 35 años, el 36,5% corresponde a las edades de 36 a 50 años, el 9,5% corresponde a las edades de 51 o más años de edad, Se puede observar que al analizar los datos la población que con más frecuencia utilizan los servicios de transporte ofrecidos por el terminal de transporte de Aguachica es de un 38,1% el cual oscila en edades de 25 años a 35 años, luego le sigue con un 36,5 % usuarios que oscilan en una edad de 36 años a 50 años, con un porcentaje del 15,9% usuarios con edades que oscilan en edades de 15 años a los 24 años en , al igual que se puede observar que se encuentran el mínimo porcentaje de la población que utiliza el servicio con el 9,5% el cual se tiene que en una de ellas la de 15 a 24 15,9% de 25 a 35 38,1% de 36 a 50 36,5% de 50

o más 9,5% con esto observamos que las personas de la tercera edad son las que menos acceden a estos servicios.

Figura 5. Pregunta 3, ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

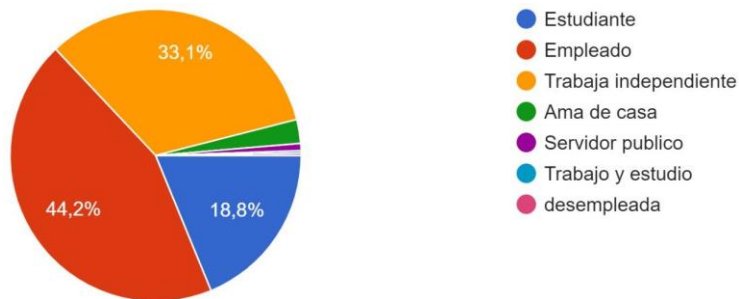


Fuente: Elaboración Propia

Según los resultados obtenidos en este segmento, arroja que el 47,8% de los encuestados han culminado los estudios secundarios, que el 38,8% de las personas alcanzado o en su defecto se encuentra realizando estudios universitarios, también que el 8,2% de las personas ha completado únicamente la educación primaria y que el 5,3 % de los encuestados no tiene estudios formales, de esta manera podemos decir que casi la mitad de los encuestados tienen un nivel de educación secundaria, el segundo grupo más grande muestra una proporción de personas con educación superior, uno de los grupos más pequeño cuenta solo con educación primaria y por último y no menos importante tenemos a la minoría de personas sin acceso o que no culminó ningún tipo de estudio formal.

La mayoría de las personas encuestadas tiene al menos educación secundaria o superior, lo que sugiere que hay un nivel relativamente alto de escolaridad en esta muestra, solo un pequeño porcentaje tiene solo educación primaria o carece de estudios formales.

Figura 6. Pregunta 4, ¿Cuál es su ocupación?



Fuente: Elaboración Propia

La categoría más representada es la de empleado, con un 44.2% de los encuestados. Esto indica que casi la mitad de las personas encuestadas están empleadas de manera formal, lo que podría influir en el uso regular del terminal de transporte, como los horarios en los que viajan o la frecuencia de uso.

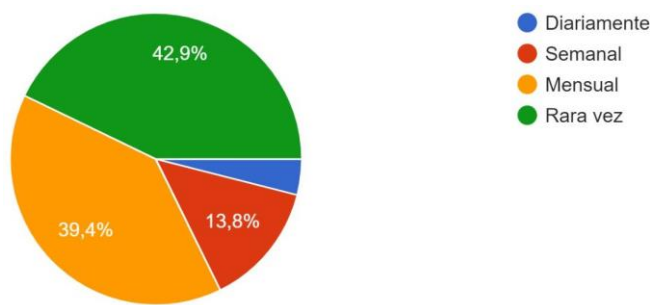
En segundo lugar, están los estudiantes, que constituyen el 18,8% de los encuestados. Este grupo puede tener un comportamiento particular respecto al uso del terminal.

Por otro lado, según los resultados obtenidos, los trabajadores independientes representan el 33,1 %, lo cual indica una presencia considerable de personas con horarios más flexibles y patrones de viaje más variados.

Teniendo en cuenta que el 3,9% de los encuestados se dividen entre otras ocupaciones, como Ama de casa, Servidor público, Trabajo y estudio, y Desempleados. Esto muestra una alta diversidad en la base de usuarios del terminal.

Con la información recopilada podemos determinar que hay una Alta participación de empleados y estudiantes, Estos dos grupos combinados forman más del 60% de los encuestados, lo que podría indicar que el terminal de transporte tiene una fuerte demanda de viajeros que dependen de este servicio para cumplir con sus responsabilidades laborales o académicas. Aunque los empleados dominan la encuesta, las otras categorías también están representadas de manera significativa en el uso de los servicios del terminal, lo que sugiere que el terminal valga la redundancia es utilizado por una amplia variedad de personas con distintas necesidades y motivos de viaje.

Figura 7. Pregunta 5, ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del terminal de transporte de Aguachica?



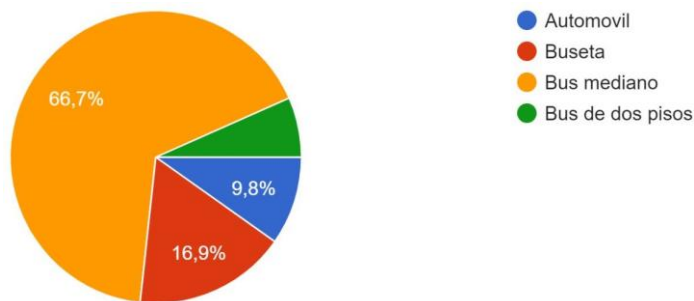
Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a la frecuencia de uso del servicio de transporte se concluye que el 42,9% de los encuestados manifiestan que lo utilizan rara vez, el 39,4% indica de manera mensual, mientras que el 13,8% opina semanalmente y por último el 3,9% indica que lo utilizan diariamente. Se puede deducir con esto que el uso del terminal de transporte es frecuentemente utilizado por un poco más de la mitad de la población encuestada, mientras

que el resto de la población lo utiliza moderadamente en intervalos de tiempo que puede ser semanal, mensual u ocasionalmente que utilicen los servicios que brinda el terminal.

Factores que pueden influenciar en el uso frecuente del terminal, puede atribuirse a que algunos de los viajeros que no lo usan frecuentemente es por que disponen de vehículos para movilizarse es trayectos cortos por lo cual solo lo utilizan cuando tiene que desplazarse a destinos considerablemente lejanos.

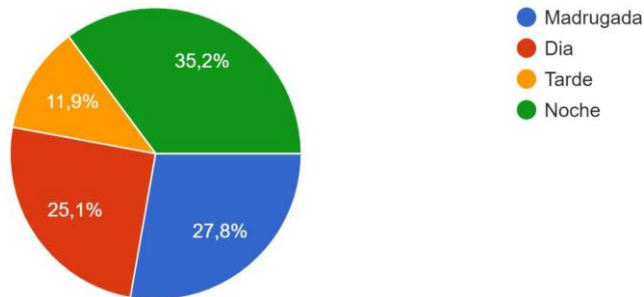
Figura 8. Pregunta 6, A la hora de viajar ¿Cuál es el tipo de vehículo de su preferencia?



Fuente: Elaboración Propia

Según los resultados de esta gráfica, muestra que las preferencias de las personas al momento de viajar, en cuanto al tipo de vehículo que eligen vemos que en automóvil es la opción menos preferida, con un 9.8% de las 380 respuestas, lo cual también nos indica que la buseta es la segunda opción más preferida, con un 16,9%, mientras que el bus de dos pisos es la opción menos utilizada por las personas con solo el 6,6% de los participantes, finalmente, Bus mediano es la opción más popular, preferida por el 66,7% de los encuestados.

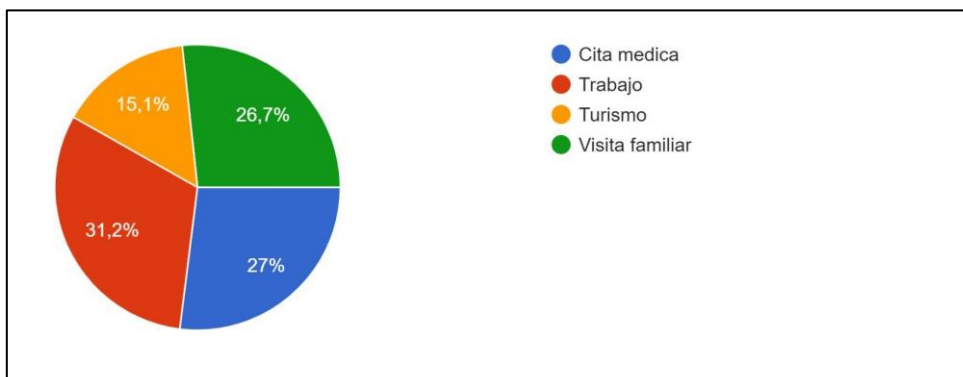
Figura 9. Pregunta 7, ¿En qué jornada prefieren viajar normalmente?



Fuente: Elaboración Propia

se les preguntó a los usuarios sobre qué jornada prefieren normalmente viajar, obteniendo estos datos que corresponden a un 35.2% que su referencia es viajar de noche alcanzando el mayor porcentaje de las personas encuestadas, siguiendo un 27,8% de personas que prefieren viajar de madrugada, mientras que un 25,1% lo hacen en el día, por último un 11,9% viajan en la tarde, este terminal ofrece servicios las 24 horas del día y los usuarios son los que prefieren que jornada viajar correspondiendo a su tiempo y disponibilidad que tengan.

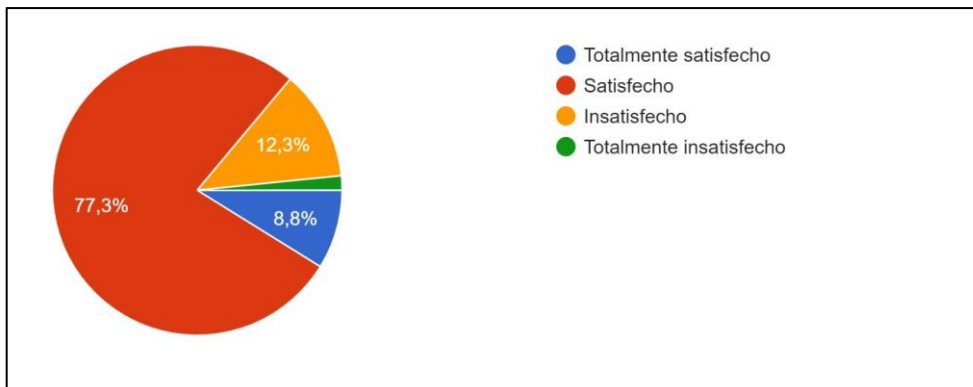
Figura 10. Pregunta 8, ¿Cuál es el motivo de viaje?



Fuente: Elaboración Propia

Muchas personas utilizan la terminal de transporte por algún motivo de viaje, a continuación observamos que de las encuestas aplicadas, el 31,2% de los usuarios lo utilizan para cumplir con su respectivo trabajo siendo este el rango de mayor porcentaje dentro de las encuestas, seguido por un 27% de usuarios que se desplazan hacia una cita médica siendo el segundo porcentaje de mayor alcance, mientras que un 26.7% lo utilizan para visitar a sus familiares que se encuentran en otro lugar, terminando así con un 15.1% de personas que utilizan este medio para irse de turismo o paseo, podemos analizar que este terminal es muy polifuncional ya que nos permite llegar a diferentes lugares a cumplir con nuestros deberes o destinos que queremos llegar siendo muy eficaz.

Figura 11. Pregunta 9, ¿Cómo calificaría la calidad del servicio prestado en el terminal de transporte de Aguachica?

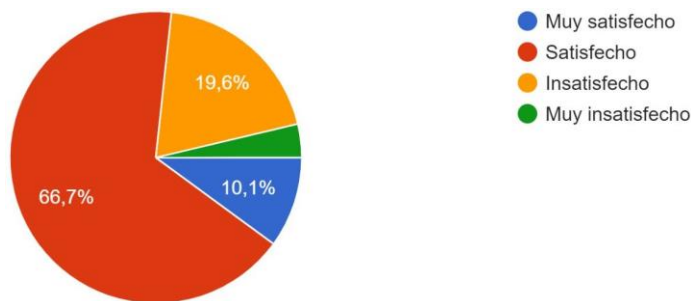


Fuente: Elaboración Propia

El terminal de transporte de Aguachica se ha caracterizado por prestar una buena calidad de servicio prestado a los usuarios y según las encuestas aplicada podemos ver a continuación que si ha sido así ya que el más alto porcentaje corresponde al 77.3% donde opinan que se encuentran satisfechos cubriendo esta como tal un porcentaje muy elevado,

seguido por un 12,3% que se encuentran insatisfechos siendo este el segundo porcentaje mayor alcanzado pero muy lejos del primero, un 8,8% de los usuarios expresaron estar muy satisfechos con el servicio prestado y tenemos que un 1.6% expresaron estar muy insatisfechos con esta calidad prestada, pudiendo analizar que el terminal de transporte de Aguachica brinda un buen servicio.

Figura 12. Pregunta 10, ¿Qué tan satisfecho está con la infraestructura (baños, salas de espera, áreas de embarque) del terminal?

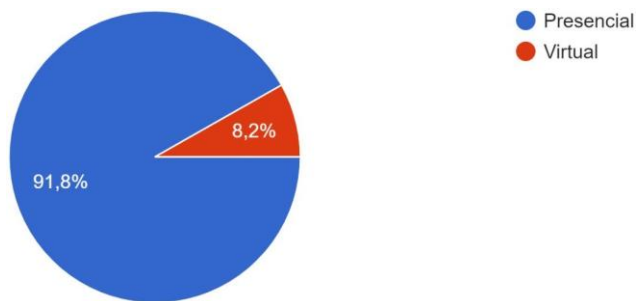


Fuente: Elaboración Propia

Con las encuestas aplicadas pudimos observar en cuanto a la infraestructura de la terminal qué tan satisfechas se encuentran los usuarios, recopilando los datos expresados a continuación: un 66,7% de los usuarios expresaron que se encuentran satisfechos con estas siendo está el porcentaje más alto alcanzado en la encuesta, siguiendo un 19,6% que han demostrado estar insatisfechos con las infraestructura, baños, y sala de espera ya que opinan que estas no está bien adecuadas, mientras que un 10,1% se encuentran muy satisfechos porque creen que así como se encuentra el terminal está excelente, y por último un 3,7% se nota muy insatisfechos. podemos analizar que un alto índice de usuarios está

conforme con la infraestructura, baños y sala de espera de la terminal, por lo que nos hace pensar que se está cumpliendo con las comodidades de los usuarios.

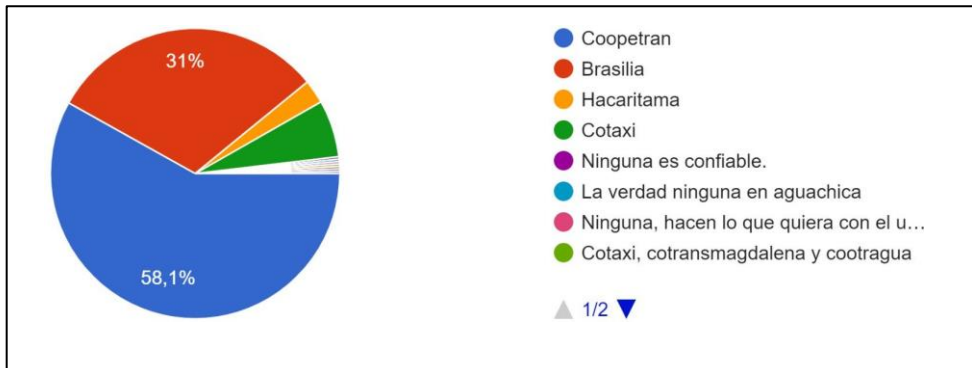
Figura 13. Pregunta 11, A la hora de comprar el tiquete ¿Cuál es el medio que más utiliza?



Fuente: Elaboración Propia

Según los datos recogidos en cuanto al medio que más utilizan los usuarios para comprar sus tiquetes de pasajes, nos arrojaron que un 91.8% los compran de forma presencial y un 8.2% compran sus tiquetes de forma virtual ya sea porque no se encuentran en esos días en el municipio etc. Se puede decir que la mayoría de las personas encuestadas prefieren comprar su tiquete de forma presencial ya que estos compran sus tiquetes el mismo día de su viaje.

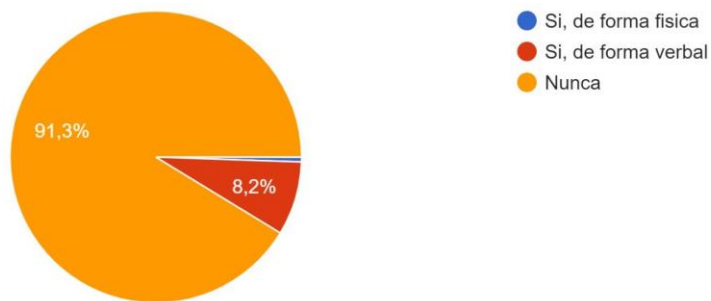
Figura 14. Pregunta 12, De las empresas transportadoras, ¿Cuál considera que es la más eficiente y confiable?



Fuente: Elaboración Propia

El hecho de que el 58,1% de los encuestados elija Copetran muestra una fuerte confianza en esta empresa. Probablemente sea vista como la transportadora más confiable y eficiente, ya sea por la calidad de sus servicios, su frecuencia de rutas o su atención al cliente, aunque ocupa el segundo lugar con el 31%, Brasilia sigue siendo una opción fuerte, y probablemente se esté disputando el mercado con Copetran, pero con algunas limitaciones que no le permiten alcanzar el mismo nivel de preferencia, las demás empresas, como Hacaritama o Cotaxi, tienen muy poca representación, lo que indica que aún no han ganado la confianza de los usuarios o que no ofrecen la misma cobertura o calidad que las empresas más grandes, también con un porcentaje pequeño, pero significativo, refleja descontento con el estado del servicio de transporte, indicando áreas de mejora para todas las empresas en términos de eficiencia, confiabilidad y trato al cliente.

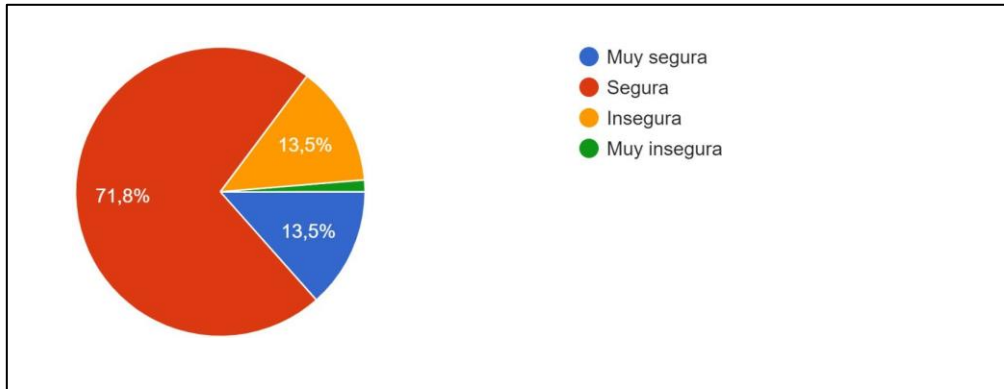
Figura 15. Pregunta 13, ¿Ha sido víctima de maltrato por parte de los taquilleros o del conductor del transporte?



Fuente: Elaboración Propia

Con los datos recibidos en las encuestas aplicadas, un 91,3% de las personas demuestran su conformidad a la hora de no haber recibido maltrato por parte de los taquilleros o conductores, mientras que un 8,2% opinan que sí han sido víctima por partes de estos trabajadores de forma verbal, y por último un 0,5% expresan que han sido víctimas de maltrato físico, analizando así que la mayoría de clientes se encuentran satisfechos con los trabajadores de la terminal ya que nunca han sido víctimas de estos, esto nos hace pensar que a la hora de comprar nuestros tiquetes o en el viaje, vamos a recibir un buen trato por parte de estos.

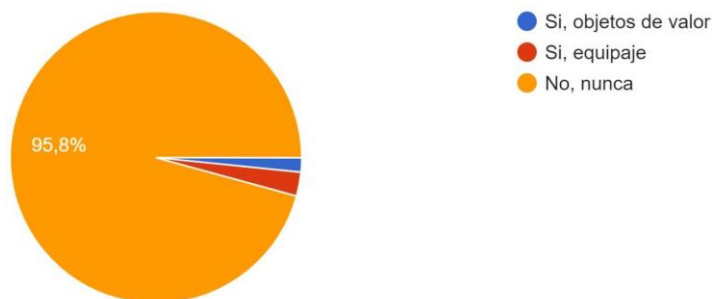
Figura 16. Pregunta 14, ¿Cómo percibe la seguridad en el terminal de transporte?



Fuente: Elaboración Propia

Con la información recopilada podemos decir que un 71,8% de las personas opinan que la seguridad dentro de la terminal de transporte es segura, siendo esta el rango más alto dentro de las encuestas aplicada, siguiendo con un porcentaje perteneciente al 13,5% que opinaron que se encuentra insegura, mientras que un 13,5% de las personas creen que la segura en la terminal es muy buena, y por último un 1,3% demostró su descontento al decir que se encuentra muy insegura, con estos valores analizamos que la mayoría de las personas encuestadas se siente cómodo en cuanto a la seguridad dentro de la terminal ya que esta es excelente, aunque hay personas que opinaron diferente en cuanto a la seguridad ya que han sido víctimas de robo.

Figura 17. Pregunta 15, ¿Ha sido víctima de robo dentro del terminal?



Fuente: Elaboración Propia

Según los datos suministrados de las personas encuestadas, arrojaron que el 95.8% de las personas nunca han sido víctimas de robo dentro de la terminal de transporte, mientras que un 2.6% ha demostrado su descontento ya que ha sido víctima de robo de equipajes en esta misma, mientras que un 1.6% de las personas encuestadas les han arrebatado objetos de valor, con estos datos podemos decir que un alto índice de personas se encuentran satisfechas ya que nunca han sido víctima de robo dentro de la terminal de transporte, en cuanto a estas encuestas podemos concretar que en cuanto a la seguridad personal con algunas excepciones, la terminal de transporte del municipio de Aguachica ha cumplido con sus pasajeros.

Patrones de uso de servicio

La frecuencia de uso del terminal varía: el 42,9% lo utiliza rara vez, el 39,4% mensualmente, el 13,8% semanalmente y el 3,9% diariamente. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios recurren al servicio de manera ocasional, posiblemente por motivos específicos.

En cuanto al tipo de vehículo preferido, el bus mediano es la opción dominante con el 66,7%, seguido de la buseta con el 16,9%. El automóvil es elegido por el 9,8% y el bus de dos pisos por el 6,6%. Esto indica una preferencia por vehículos de tamaño mediano, posiblemente debido a factores como comodidad, costo y frecuencia de rutas.

Los horarios de viaje preferidos son mayoritariamente nocturnos: el 35,2% prefiere viajar de noche y el 27,8% de madrugada. Solo el 25,1% prefiere viajar durante el día y el 11,9% en la tarde. La preferencia por horarios nocturnos podría estar relacionada con la optimización del tiempo y la llegada a destinos a horas específicas.

Los motivos de viaje más frecuentes son laborales (31,2%), citas médicas (27%) y visitas a familiares (26,7%). Los viajes por turismo representan el 15,1%. Esto evidencia que el terminal es esencial para fines laborales y personales importantes.

Percepción de la calidad del servicio

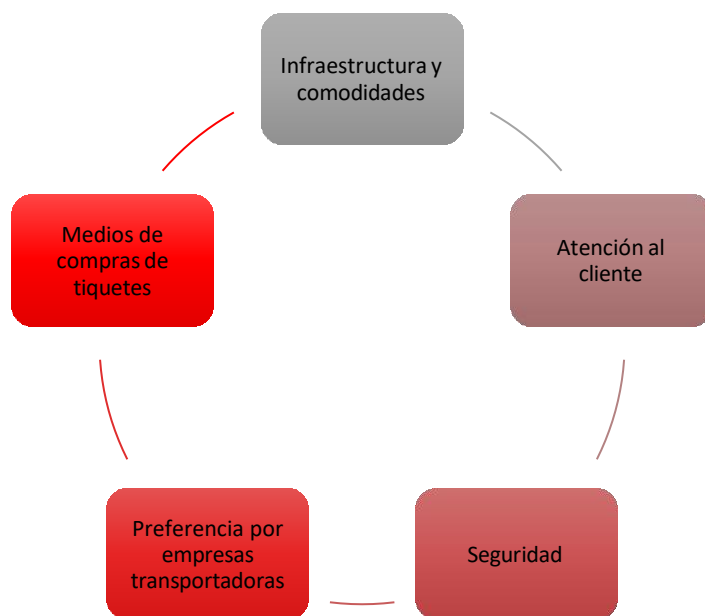
La mayoría de los usuarios (77,3%) se declara satisfecha con la calidad del servicio, y un 8,8% está muy satisfecha, sumando un 86,1% de percepción positiva. Sin embargo, un 12,3% está insatisfecha y un 1,6% muy insatisfecha. Aunque la satisfacción general es alta, el porcentaje de insatisfacción señala áreas que requieren atención.

En relación con la infraestructura (baños, salas de espera, áreas de embarque), el 66,7% de los usuarios está satisfecho y el 10,1% muy satisfecho. No obstante, un 19,6% está insatisfecho y un 3,7% muy insatisfecho, señalando posibles deficiencias en las instalaciones y servicios básicos.

Desarrollo objetivo específico 2: Evaluar el nivel de calidad del servicio proporcionado por el personal de la terminal, analizando aspectos como la eficiencia en la atención, comodidad y seguridad.

Teniendo en cuenta, los resultados de la fuente de información primaria aplicada como cuestionario y analizada anteriormente en el primer objetivo, se procedió a realizar una evaluación en los aspectos como la eficiencia en la atención, comodidad y seguridad, para posteriormente analizarlos en base al segundo objetivo del presente proyecto.

Figura 18. Factores que influyen en la satisfacción



Fuente: Elaboración Propia

Infraestructura y Comodidades: La adecuación y mantenimiento de las instalaciones son cruciales. Las quejas sobre baños, salas de espera y áreas de embarque indican que estos aspectos afectan significativamente la satisfacción. La falta de

mecanismos para personas con limitaciones físicas y la ausencia de áreas de descanso y ventilación adecuada son puntos críticos.

Cabe mencionar que, aunque la mayoría de las personas, exactamente un 66.7% se encuentran satisfechas con la infraestructura y comodidades, es importante tener en cuenta que el otro 33.3% se encuentre insatisfecho. Puesto que es un porcentaje alto y que se refleja en comparación a otras terminales de transportes, que pueden ser tenidas en cuenta en el establecimiento de recomendaciones para esta.

Atención al Cliente: El trato del personal es fundamental. El 91,3% de los usuarios no ha experimentado maltrato, pero un 8,2% ha sufrido maltrato verbal y un 0,5% maltrato físico. Estas experiencias negativas, aunque minoritarias, impactan la percepción del servicio y deben ser abordadas.

Este indicador de acuerdo con los resultados de las encuestas es alentador, en cuanto a la atención al cliente y lo que representa para la terminal de transporte. Cabe destacar que es importante garantizar la implementación de estrategias que vayan acorde a la necesidad de maximizar ese porcentaje garantizando una plena satisfacción de los usuarios de la terminal de transporte.

Seguridad: La percepción de seguridad es mayormente positiva, con un 71,8% que considera el terminal seguro y un 13,5% muy seguro. Sin embargo, un 13,5% lo percibe como inseguro y un 1,3% como muy inseguro. Además, aunque el 95,8% no ha sido víctima de robo, el 4,2% ha sufrido incidentes, lo que resalta la necesidad de fortalecer las medidas de seguridad.

Cabe destacar que, aunque la mayoría tiene la percepción del terminal de transporte como seguro, el 14,8% que lo considera inseguro o muy inseguro es relevante. Los incidentes de robo, aunque afectan a un porcentaje pequeño, tienen un gran impacto en la percepción general de seguridad.

Preferencia por Empresas Transportadoras: La confianza en las empresas de transporte influye en la satisfacción. Copetran es considerada la más eficiente y confiable por el 58,1% de los usuarios, seguida por Brasilia con el 31%. Esto sugiere que la calidad y confiabilidad del servicio de estas empresas impactan positivamente la experiencia del usuario.

Medios de Compra de Tiquetes: La mayoría (91,8%) compra tiquetes de forma presencial, lo que indica una posible falta de promoción o confianza en los canales virtuales. Mejorar y fomentar la compra en línea podría agilizar el proceso y aumentar la satisfacción.

Tabla 2. Análisis de los factores que influyen en la satisfacción

Item	Variable	Porcentaje de Opiniones	Análisis
Infraestructura y Comodidades	Satisfacción con infraestructura	66.7% satisfecho, 19.6% insatisfecho, 3.7% muy insatisfecho	La mayoría está satisfecha, pero casi un 23.3% expresa insatisfacción, señalando áreas críticas como baños, salas de espera y accesibilidad para personas con limitaciones físicas.
Atención al Cliente	Incidentes de maltrato	91.3% no ha sufrido maltrato,	La gran mayoría no ha experimentado maltrato, pero el

		8.2% maltrato verbal, 0.5% maltrato físico	8.7% reporta maltrato verbal o físico. Es fundamental capacitar al personal para evitar estos incidentes.
Seguridad	Percepción de seguridad	71.8% seguro, 13.5% inseguro, 1.3% muy inseguro	La percepción de seguridad es mayormente positiva, aunque un 14.8% siente inseguridad. Incrementar medidas de seguridad como vigilancia y cámaras es necesario.
Preferencia por Empresas Transportadoras	Preferencia por Copetran	58.1% prefieren Copetran, 31% prefieren Brasilia	Copetran es la empresa preferida por la mayoría de usuarios, lo que sugiere que su servicio es percibido como más eficiente. Otras empresas, como Brasilia, también son populares.
Medios de Compra de Tiquetes	Compra presencial	91.8% compra presencial, 8.2% compra virtual	La mayoría prefiere comprar tiquetes presencialmente, lo que indica desconfianza o desconocimiento de los canales virtuales. Fomentar y mejorar la compra en línea podría agilizar el proceso.

Fuente: Elaboración Propia

El estudio de los datos recopilados reveló que los usuarios tienen una percepción mayormente positiva sobre la calidad del servicio ofrecido por el personal del Terminal de Transporte de Aguachica, destacando aspectos como la eficiencia en la atención, así como la comodidad y la seguridad. No obstante, se identifican áreas esenciales que requieren significativas mejoras para aumentar aún más la satisfacción de los usuarios.

En lo que respecta a la infraestructura y comodidades, aunque la mayoría de los usuarios encuestados se muestren satisfechos, un número considerable manifiesta insatisfacción, especialmente en relación con los baños, salas de espera y la falta de accesibilidad para personas con limitaciones físicas. Mejorar estos aspectos es clave para brindar un servicio más cómodo y accesible.

En lo que respecta a la atención al cliente, la mayoría de los usuarios no ha experimentado maltrato; sin embargo, la presencia de incidentes de abuso verbal y físico, aunque sea baja, es motivo de preocupación. Esto pone en manifiesto la necesidad de formar al personal en el área de servicio al cliente y en la gestión de conflictos, con el fin de prevenir experiencias negativas que puedan impactar la percepción del terminal.

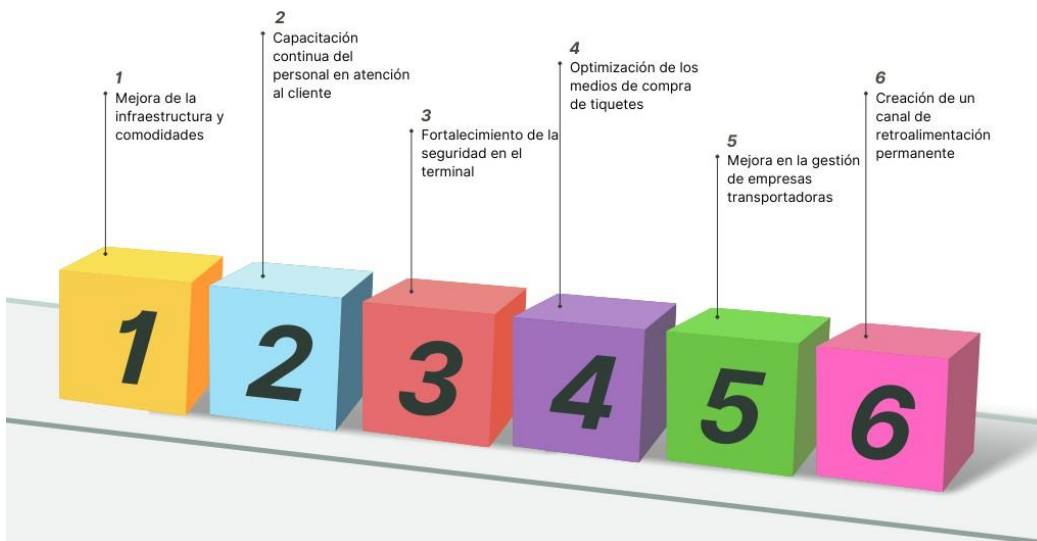
En cuanto a la seguridad, si bien la mayoría se siente segura, un porcentaje significativo de usuarios percibe inseguridad, lo que subraya la necesidad de incrementar las medidas de vigilancia y control. La percepción de seguridad está directamente relacionada con la confianza de los usuarios en el servicio, por lo que es un área crítica a mejorar.

Por último, la preferencia por empresas transportadoras y los medios de compra de tiquetes también influyen en la satisfacción general. Copetran es la empresa más valorada por los usuarios, mientras que la mayoría de los encuestados prefiere comprar tiquetes de manera presencial, lo que indica una oportunidad para mejorar los canales virtuales.

Desarrollo objetivo específico 3: Proponer estrategias fundamentadas en los resultados del estudio para mejorar la percepción del servicio y la experiencia del usuario en la terminal de transporte de Aguachica.

El tercer y último objetivo específico, se enfoca en proponer estrategias fundamentadas en los resultados del estudio para mejorar la percepción del servicio y la experiencia del usuario en la terminal de transporte de Aguachica. Todo esto, con la ayuda de la recopilación de información realizada a lo largo de la investigación, en donde se identificaron áreas críticas en las cuales es importante intervenir, buscando humanizar el servicio, y realizar la adecuada atención al usuario garantizando la plena satisfacción.

Figura 19. Estrategias formuladas



Fuente: Elaboración Propia con ayuda de Canvas, 2024.

1. Mejora de la infraestructura y comodidades:

Una de las principales quejas de los usuarios es la condición de las instalaciones, especialmente los baños, las salas de espera y las áreas de embarque. Para abordar esto, se propone una estrategia de renovación y mantenimiento periódico de las instalaciones. Los baños deben ser remodelados y mantenidos con altos estándares de limpieza, dado que muchos usuarios consideran que pagar por un servicio de baño debe ir acompañado de un nivel de calidad acorde. Asimismo, se sugiere crear espacios más amplios y ventilados en las salas de espera, mejorando la comodidad, sobre todo en momentos de alta demanda. Es crucial, además, la implementación de mecanismos de accesibilidad como rampas y señalización adecuada para personas con limitaciones físicas, garantizando un entorno inclusivo para todos los usuarios.

2. Capacitación continua del personal en atención al cliente:

Otro punto relevante que emergió del análisis es el trato al cliente. Aunque la mayoría de los usuarios no han sufrido maltrato, el pequeño porcentaje que ha experimentado maltrato verbal o físico es significativo y requiere atención urgente. Se propone la implementación de un programa de capacitación continua para todo el personal del terminal, incluyendo despachadores, taquilleros, conductores y personal de seguridad. Estas capacitaciones deben enfocarse en habilidades de atención al cliente, manejo de situaciones difíciles y comunicación asertiva, con el fin de garantizar un trato respetuoso y empático. Un personal bien capacitado no solo evitará conflictos, sino que también contribuirá a generar una experiencia más amigable y satisfactoria para los usuarios.

3. Fortalecimiento de la seguridad en el terminal:

La percepción de seguridad es uno de los factores más importantes en cualquier espacio público. Aunque la mayoría de los usuarios considera que el terminal es seguro, hay un grupo significativo que se siente inseguro o ha sido víctima de incidentes. Para mejorar este aspecto, se propone aumentar el número de vigilantes y asegurar que estos se ubiquen estratégicamente en las áreas más transitadas, como las entradas, las zonas de embarque y las salas de espera. Además, es esencial la instalación de cámaras de vigilancia en puntos clave del terminal, lo que no solo disuadiría a posibles delincuentes, sino que también permitiría monitorear cualquier actividad sospechosa. El terminal debe contar con un sistema de reportes inmediatos para que los usuarios puedan alertar sobre cualquier situación irregular y que el personal de seguridad responda rápidamente.

4. Optimización de los medios de compra de tiquetes:

La gran mayoría de los usuarios prefiere comprar sus tiquetes de manera presencial, lo que indica una falta de confianza o conocimiento de los canales virtuales. Para modernizar el proceso y hacerlo más eficiente, se propone mejorar y promover los canales de compra en línea, implementando una plataforma fácil de usar y garantizando la seguridad de los datos de los usuarios. Además, sería útil realizar campañas informativas que expliquen los beneficios de la compra en línea, como la posibilidad de evitar filas y planificar con antelación. Esta estrategia no solo mejorará la experiencia del usuario, sino que también optimizará la gestión operativa del terminal, facilitando la programación y coordinación de los viajes.

5. Mejora en la gestión de empresas transportadoras:

Copetran es la empresa preferida por la mayoría de los usuarios, lo que indica que ofrece un servicio que se percibe como más confiable y eficiente en comparación con otras empresas. Para nivelar el estándar de calidad entre todas las empresas que operan en el terminal, se propone establecer un sistema de evaluación y monitoreo de las transportadoras, basado en la retroalimentación de los usuarios. Las empresas deben ser evaluadas periódicamente en términos de puntualidad, comodidad, atención al cliente y seguridad. Este sistema permitirá identificar áreas de mejora para cada transportadora y garantizar que todas ofrezcan un servicio que cumpla con las expectativas de los usuarios.

6. Creación de un canal de retroalimentación permanente:

Finalmente, es esencial crear un canal de retroalimentación permanente donde los usuarios puedan expresar sus opiniones, sugerencias y quejas sobre el servicio del terminal. Este canal podría ser tanto físico (buzones de sugerencias) como digital (una aplicación o página web). La información recogida debe ser analizada regularmente para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas rápidamente. Esta estrategia no solo ayudará a mejorar el servicio de manera continua, sino que también hará que los usuarios se sientan escuchados y valorados.

Tabla 3. Plan de acción

Estrategia	Acciones	Plazo	Responsable	Indicadores (KPIs) y FÓRMULA DE CÁLCULO	Salidas primarias esperadas	Fecha de ejecución	Costo estimado (COP)	Plan de contingencia y mitigación de riesgos
Mejora de la infraestructura y comodidades	Renovación de baños, salas de espera, instalación de rampas para personas con movilidad reducida.	Mediano plazo (12 meses)	Administración del terminal y Secretaría de Planeación Municipal	<p>1. Porcentaje de Usuarios Satisfechos con Infraestructura (Número de usuarios que califican la infraestructura como buena o excelente / Número total de usuarios encuestados) $290/380 = 0.76 \times 100 = 76\%$ Meta: 75%</p> <p>2. Reducción de Quejas en PQRS sobre Infraestructura (Número de quejas de infraestructura en el periodo anterior - Número de quejas de infraestructura en el periodo actual) / Número de quejas de infraestructura en el periodo anterior) $90-72/90 = 0.2 \times 100 = 20\%$ Meta: Reducción del 20%</p>	Infraestructura renovada, mayor accesibilidad, percepción positiva	Enero 2025 - diciembre 2025	\$300.000.000	Si hay retrasos en obras, se priorizarán espacios alternos funcionales. Plan de ejecución por fases para no afectar la operación.
Capacitación continua del personal en atención al cliente	Programas formativos en servicio al cliente, resolución de conflictos y	Corto plazo (3 meses)	Oficina de Recursos Humanos del Terminal y empresa de	1. Porcentaje de Empleados Capacitados (Número de empleados que completaron la capacitación / Número total de	Mejor atención, mayor confianza	Abril 2025 - Julio 2025	\$30.000.000	Si hay baja participación, se hará capacitación virtual o por

	comunicación asertiva.		formación aliada	empleados a capacitar) $50/45 \times 100$ Meta: 90% 2. Puntuación Promedio de Atención al Cliente (Suma total de puntuaciones en pruebas de atención al cliente / Número total de pruebas) $210/50 = 4.2$ Meta: 4.5	za y satisfacción del usuario			turnos. Incentivos internos para promover la asistencia.
Fortalecimiento de la seguridad en el terminal	Incremento de vigilancia, instalación de cámaras, protocolos de emergencia.	Cortoplazo (6 meses)	Coordinación de seguridad del Terminal, Policía Nacional	1. Porcentaje de Reducción de Incidentes de Seguridad (Número de incidentes anterior - Número de incidentes actual) / Número de incidentes anterior) $20 - 17 \times 100$ Reducción del 17% Meta: 15% 2. Porcentaje de Percepción de Seguridad de Usuarios (Número de usuarios que califican la seguridad como buena o excelente / Número total de usuarios encuestados) $323/380 \times 100 = 85\%$ Meta: 80%	Ambientes más seguros, reducción de delitos menores	Mayo 2025 - octubre 2025	\$70.000.000	Si hay fallas en equipos de seguridad, se cuenta con apoyo de red comunitaria y sistema de alarmas manuales.

Optimización de los medios de compra de tickets	Plataforma digital, quioscos de autoservicio, difusión en redes sociales.	Mediano plazo (6-12 meses)	Área TIC del terminal en conjunto con gerencia y secretaria municipal	<p>1. Porcentaje de Uso de Compra Online (Número de tickets vendidos online/ Número total de tickets vendidos) $2900/9000 \times 100 = 32\%$ Meta: 30%</p> <p>2. Reducción del Tiempo Promedio en Filas (Tiempo promedio anterior - Tiempo promedio actual) / Tiempo promedio anterior) $30\text{min} - 25\text{min}/30\text{min} \times 100 = 16.7\%$ Meta: Reducción del 25%</p>	Mayor comodidad, reducción de aglomeraciones y tiempos de espera	Julio 2025 - diciembre 2025	\$50.000.000	Si falla la plataforma, habilitar canales telefónicos y reforzar puntos físicos. Plan de soporte técnico 24/7.
Mejora en la gestión de empresas transportadoras	Sistema de evaluación y seguimiento con base en retroalimentación de usuarios.	Mediano plazo (6-12 meses)	Dirección del Terminal y Ente Regulador Local de Transporte	<p>1. Nivel Promedio de Satisfacción con Empresas Transportadoras (Suma de puntuaciones / Número de encuestas) $1623/380 = 4.2$ Meta: 4.2/5</p> <p>2. Reducción de Reclamos a Transportadoras (Reclamos anterior - Reclamos actual) / Reclamos anterior) $900-750/900 = 0.1666 \times 100 =$</p>	Empresas con mejores prácticas, control de calidad de operadores	Junio 2025 - enero 2026	\$10.000.000	Si no hay colaboración de empresas, firmar acuerdos de mejora y establecer sanciones graduales.

				16.6%				
				Meta: Reducción del 10%				
Creación de un canal de retroalimentación permanente	Instalación de buzones físicos, punto personal pqr, app móvil para quejas y sugerencias, informes mensuales.	Corto plazo (6 meses)	Oficina de Servicio al Usuario, gerencia del terminal	<p>1. Quejas y Sugerencias Procesadas Mensualmente (Número registradas / Número recibidas) 135/150 $\times 100 = 90\%$ Meta: 100%</p> <p>2. Implementación de Acciones Correctivas (Número implementadas / Número propuestas)$3/4=75\% \times 100$ Meta: 80%</p>	Participación ciudadana activa, decisiones basadas en datos reales	Abril 2025 - agosto 2025	\$5.000.000	Si hay baja participación, se reforzará mediante campañas de sensibilización y premios a la participación.

Fuente: Elaboración Propia

Las estrategias propuestas buscan mejorar la calidad del servicio en el Terminal de Transporte de Aguachica, teniendo en cuenta las principales áreas de insatisfacción identificadas en el estudio. Al implementar mejoras en la infraestructura, capacitar continuamente al personal, reforzar la seguridad, optimizar los medios de compra de tiquetes y gestionar de manera más efectiva a las empresas transportadoras, se puede garantizar una experiencia más cómoda, segura y satisfactoria para los usuarios. Asimismo, la creación de un canal de retroalimentación permitirá que el servicio evolucione constantemente, adaptándose a las necesidades de los usuarios y asegurando su fidelización a largo plazo.

Discusión

El estudio con el fin de identificar la satisfacción de los usuarios en el terminal de transporte de Aguachica permite determinar una interrelación entre la infraestructura, atención al cliente y calidad del servicio, ratificando así lo planteado por Parasuraman et al. (1988) en el modelo SERVQUAL. Este modelo, al indagar en las perspectivas de los usuarios con respecto a su percepción del servicio recibido, permite entender cómo la falta de áreas de descanso y ventilación, así como la limitada seguridad, afectan negativamente la experiencia del usuario. En este contexto, la satisfacción del cliente se convierte en un componente esencial para mejorar la fidelidad y percepción de calidad en los servicios de transporte, tal como lo mencionan Zeithaml, Bitner y Gremler (2013).

Al evaluar los datos obtenidos sobre la percepción de seguridad, se observa que, aunque una mayoría expresa satisfacción, existe un porcentaje considerable de usuarios que perciben deficiencias. Este aspecto es fundamental, ya que la seguridad se identifica en la literatura como un factor determinante en la decisión de recurrir a un servicio (Beirão y Sarsfield Cabral, 2007). La seguridad en espacios de transporte público no solo se limita a

la prevención de incidentes, sino también a la percepción de vigilancia y control en las áreas comunes. Esto sugiere que mejorar las medidas de seguridad podría contribuir significativamente a la satisfacción general de los usuarios.

En cuanto a la infraestructura del terminal, se evidenció un nivel de insatisfacción con la disposición de baños, áreas de embarque y espacios de espera. Tal como menciona Oliver (1980) en su Teoría de la Expectativa-Confirmación, las expectativas no satisfechas generan una evaluación negativa del servicio. La falta de espacios adecuados influye directamente en la percepción de comodidad y accesibilidad, aspectos claves en servicios de transporte. Este hallazgo se alinea con el estudio de Valderrama Reyes y Florián Plasencia (2022), quienes encontraron que la infraestructura y la calidad del ambiente físico son esenciales para garantizar una experiencia positiva en el usuario de servicios de transporte.

El análisis de las encuestas también muestra una preferencia por la compra de tiquetes de manera presencial, lo que podría estar relacionado con la necesidad de mejorar el acceso a medios tecnológicos o promover opciones de compra digital más accesibles. Según Moreno, González y Márquez (2012), la eficiencia en los procesos de compra y atención es un factor que influye considerablemente en la satisfacción del cliente. La implementación de plataformas digitales efectivas podría no solo mejorar la experiencia de los usuarios, sino también optimizar la gestión operativa del terminal.

Por último, se puede inferir que la percepción de trato del personal de taquilla y conductores es en su mayoría positiva, aunque persisten casos de maltrato verbal. Este

aspecto es importante dado que, según Bitner (1990), el trato recibido del personal influye significativamente en la experiencia general del usuario. Así, un programa de capacitación en atención al cliente sería una estrategia clave para mejorar la calidad del servicio, contribuyendo a la construcción de un entorno de confianza y satisfacción entre los usuarios.

Conclusiones

El estudio evidencia que la satisfacción de los usuarios del terminal de transporte de Aguachica está directamente relacionada con la calidad de la infraestructura y el servicio prestado por el personal. La evaluación mediante el modelo SERVQUAL confirmó que existe una brecha entre las expectativas de los usuarios y la calidad percibida, especialmente en áreas como la atención al cliente y la seguridad del espacio.

Los usuarios identifican deficiencias en la infraestructura, tales como la falta de áreas de descanso, ventilación y accesibilidad para personas con limitaciones físicas, lo cual afecta negativamente su experiencia. Este hallazgo refuerza la importancia de mejorar las condiciones físicas del terminal para garantizar un entorno cómodo y seguro.

A pesar de que la mayoría de los usuarios valoran el trato de los empleados del terminal, persisten casos de maltrato verbal y desorganización en la atención. Esto sugiere la necesidad de fortalecer la formación del personal en habilidades de servicio al cliente y procedimientos operativos, lo cual es esencial para mejorar la percepción de la calidad del servicio.

Se identificó una fuerte preferencia por la compra presencial de tiquetes, lo cual indica una oportunidad para implementar alternativas de compra digital accesibles y seguras. Este cambio podría facilitar la experiencia de los usuarios y modernizar la operación del terminal, alineándose con tendencias actuales en servicios de transporte.

La percepción de seguridad es un factor crítico en la satisfacción general de los usuarios. Aunque la mayoría expresa sentirse seguros, la presencia limitada de personal de vigilancia fue un aspecto de preocupación recurrente. Aumentar la vigilancia podría mejorar la percepción de seguridad y confianza de los usuarios en el terminal.

Recomendaciones

Se recomienda una revisión integral de las instalaciones del terminal, enfocada en mejorar las áreas de espera, la accesibilidad para personas con discapacidades y la ventilación. Además, es esencial que se implementen zonas de descanso y servicios complementarios, como restaurantes y áreas de entretenimiento, para mejorar la comodidad y satisfacción del usuario.

Fortalecer la capacitación del personal: Es crucial que el personal de atención al cliente reciba capacitación periódica en habilidades de servicio al cliente y manejo de situaciones de conflicto. Esto contribuirá a mejorar el trato que reciben los usuarios y a reducir los casos de maltrato verbal que se evidenciaron en el estudio.

Implementar opciones de compra digital: Se sugiere desarrollar y promover plataformas digitales para la compra de tiquetes, facilitando un acceso más rápido y conveniente para los usuarios. Estas plataformas también deberían incluir soporte para consultas y una interfaz fácil de usar, adaptada a distintos perfiles de usuarios.

Aumentar las medidas de seguridad: Para elevar la percepción de seguridad, se recomienda incrementar el número de personal de vigilancia y considerar la implementación de sistemas de monitoreo adicionales. Esto no solo mejorará la confianza de los usuarios, sino que también contribuirá a la seguridad general en el terminal.

Realizar evaluaciones de satisfacción periódicas: A fin de mantener una mejora continua, se recomienda realizar encuestas de satisfacción de manera periódica para monitorear la efectividad de las mejoras implementadas y adaptarse a las nuevas necesidades de los usuarios. Esto permitirá al terminal mantener altos estándares de calidad y fortalecer su posición como un servicio de transporte confiable en la región.

Referencias Bibliográficas

- Beirão, G., & Sarsfield Cabral, J. A. (2007). Understanding attitudes towards public transport and private car: A qualitative study. *Transport Policy*, 14(6), 478–489.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69–82.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2007). Service quality attributes affecting customer satisfaction for bus transit. *Journal of Public Transportation*, 10(3), 21–34.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition*. John Wiley & Sons.
- Hensher, D. A., Stopher, P., & Bullock, P. (2003). Service quality—Developing a service quality index in the provision of commercial bus contracts. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 37(6), 499–517.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations* (2nd ed.). Sage.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Harcourt College Publishers.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Liljander, V., & Strandvik, T. (1995). The nature of customer relationships in services. *Advances in Services Marketing and Management*, 4, 141–167.
- Martínez, J., & Gómez, R. (2011). Valoración de la calidad del servicio al cliente en la Terminal de Transportes de Cartagena. *Revista de Administración y Economía del Transporte*, 18(2), 76–92.
- Moreno, A., González, L., & Márquez, J. (2012). Factores de calidad en el servicio de transporte público en terminales de pasajeros. *Revista de Estudios en Transporte*, 4(1), 45–58.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). M.E. Sharpe.
- 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Pérez, M. (2015). Estudio de factibilidad para establecer una empresa de transporte especial de pasajeros en Turmequé, Boyacá. *Revista de Proyectos Empresariales*, 7(2), 67–82.
- Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46–55.
- Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw Hill.
- Taylor, S. J., Bogdan, R., & DeVault, M. (2016). *Introduction to qualitative research methods: A guidebook and resource* (4th ed.). Wiley.
- Valencia, P. (2012). Mejorando la experiencia del cliente en Síquima Express S.A. *Revista de Estrategias y Gestión Empresarial*, 3(1), 45–58.
- Valderrama Reyes, P., & Florián Plasencia, M. (2022). Calidad del servicio en terminales de transporte terrestre en Perú. *Revista Internacional de Transporte y Logística*, 5(2), 30–50.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (6th ed.). McGraw Hill.

Apéndices



1. ¿Cual es su identidad de genero?

- Masculino
- Femenino
- No esta definido
- Otros: _____

Borrar la selección

4. ¿Cual es su ocupación?

- Estudiante
- Empleado
- Trabaja independiente
- Otros: _____

Borrar la selección



5. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del terminal de transporte de Aguachica?

- Diariamente
- Semanal
- Mensual
- Rara vez

Borrar la selección

9. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio prestado en el terminal de transporte de Aguachica?

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

Borrar la selección

