



**OMSA**  
OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS**

Primer Trimestre  
Periodo 2024

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
FICHA TÉCNICA .....	4
TERMINOLOGÍA.....	5
RESUMEN EJECUTIVO.....	6
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	7
<b>Tabla y Gráfico 1- Distribución por sexo de encuestados</b> .....	7
<b>Tabla y Gráfico 2- Distribución de encuestas por corredores</b> .....	8
<b>Tablas y Gráficos 3 – Niveles educativos, ocupación y edad.</b> .....	9
<b>Tabla y Gráfico 4- Higiene y el estado físico</b> .....	11
1- ¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses?.....	11
<b>Tabla y Gráfico 5- Elementos materiales</b> .....	12
2- ¿Cómo considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, sticker) dentro y fuera de la unidad? .....	12
<b>Tabla y Gráfico 6- Apariencia física de los empleados</b> .....	13
3- ¿Cómo considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)?.....	13
<b>Tabla y Gráfico 7- Tiempo de espera en las paradas</b> .....	14
4- ¿Cómo considera usted el tiempo de espera en las paradas?.....	14
<b>Tabla y Gráfico 8- Cortesía y atención mostradas</b> .....	15
5- ¿Cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros?.....	15
<b>Tabla y Gráfico 9- Cumplimiento de paradas establecidas</b> .....	16
6- ¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA? .....	16
<b>Tabla y Gráfico 10- Horario del servicio de transporte</b> .....	17
7- ¿Cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte?.....	17
<b>Tabla y Gráfico 11- nivel de seguridad</b> .....	18
8- ¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA?.....	18
<b>Tabla y Gráfico 12- Confianza que le transmite el personal</b> .....	19
9- ¿Cómo considera usted la confianza que le transmite el personal? .....	19
<b>Tabla y Gráfico 13- Conducción</b> .....	20
10- ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes? .....	20

<b>Tabla y Gráfico 14 - Disposición del conductor/cajero .....</b>	<b>21</b>
11- ¿Cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarlo y proporcionarle un servicio rápido? .....	21
<b>Tabla y Gráfico 15- Atención individualizada .....</b>	<b>22</b>
12- ¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades? .....	22
<b>Tabla y Gráfico 16- Profesionalidad del personal .....</b>	<b>23</b>
13 - ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió? .....	23
<b>Tabla y Gráfico 17- Satisfacción en general .....</b>	<b>24</b>
14- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la empresa? .....	24
<b>Tabla y Gráfico 18- Opiniones de los usuarios-clientes .....</b>	<b>25</b>
15 - ¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio? .....	25
ANEXOS.....	26
Formulario de preguntas .....	27

## INTRODUCCIÓN

La encuesta de satisfacción al ciudadano es un mecanismo utilizado en la empresa con el objetivo de medir la satisfacción y percepción de los usuarios del servicio ofrecido.

Para verificar que el servicio que se ofrece llega al usuario de la forma como se concibe, la realización de estas involucra a todo el personal de la Gerencia de Calidad en la Gestión y la División de Servicio al Cliente de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Para tales fines, se creó el “Procedimiento para Encuesta de Satisfacción Ciudadana” con el código PR-PLAN-87, cuyo alcance establece que es aplicable a usuarios, suplidores y partes interesadas; tiene dos documentos de referencia, que son: el formulario de evaluación a bordo de los autobuses y el formulario de encuesta.

La metodología utilizada es un cuestionario digital a usuarios del servicio, mediante encuesta personalizada; utilizando dispositivos móviles, la cual estuvo bajo la coordinación general de la Dirección de Planificación y Desarrollo y la Gerencia de Calidad en la Gestión.

El equipo técnico estuvo conformado por dos (2) colaboradores y el equipo encuestador estuvo conformado por cinco (9) colaboradores.

## FICHA TÉCNICA

<p><b>Universo</b></p>	<p>Fueron entrevistados los usuarios del servicio de transporte de pasajeros de la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses, de las provincias Santo Domingo y Santiago.</p>
<p><b>Ámbito</b></p>	<p>Se realizó el levantamiento en los corredores de las provincias Santo Domingo y Santiago.</p>
<p><b>Muestra</b></p>	<p>385 encuestas, con un margen general de error de +5,0%, con un nivel de confianza de 95%, y P=Q es decir p/q=50/50, como caso más desfavorable, distribuida de forma proporcional al número de usuarios que utiliza el servicio en los corredores de Distrito Nacional, Provincia Santo Domingo y Santiago.</p>
<p><b>Método para utilizar</b></p>	<p>Se utilizó un cuestionario estructurado, mediante muestras aleatorias en los autobuses en ruta, en los diversos corredores de las provincias Santo Domingo y Santiago.</p>
<p><b>Fecha del trabajo</b></p>	<p>Del 11 de marzo al 05 de marzo del año 2024.</p>
<p><b>Dirección(es) / Gerencia(s) / División(es)</b></p>	<p>Dirección de Planificación y Desarrollo (Gerencia de Calidad en la Gestión)– (División de Servicio al Cliente).</p>
<p><b>Analista(s) redactor(es)</b></p>	<p>Licda. Liz Marien Tamayo Feliz.</p>

## TERMINOLOGÍA

**Estadística:** Es la parte de las matemáticas que se encarga del estudio de una determinada característica en una población, recogiendo los datos, organizándolos en tablas, representándolos gráficamente y analizándolos para sacar conclusiones de dicha población.

**La estadística descriptiva:** Es el conjunto de métodos estadísticos que describen y/o caracterizan un grupo de datos.

**Muestra:** Es una porción de la totalidad de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa del total también llamada una muestra representativa.

**Encuesta:** Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.

## RESUMEN EJECUTIVO

Durante la realización de la encuesta de satisfacción al usuario se obtuvieron los siguientes resultados; la cantidad total de encuestados fue de 385 personas, dentro de las cuales su población contó con 193 mujeres y 192 hombres.

Determinando que ambos sexos en proporciones similares son usuarios del servicio que ofrece la empresa, reflejando el 50.13% las mujeres y los hombres el 49.87% restante.

Los corredores con mayor participación dentro de la encuesta fueron: Corredor 27 de febrero con 35.84%, Corredor Juan Bosch con 18.18% y Corredor Independencia con un 12.99%, estos representan la mayor población de usuarios transportados.

Al realizar la primera pregunta, los resultados arrojaron que el 85.97%, consideran la higiene y el estado físico de la OMSA satisfecho, el 12.47% poco satisfecho y solo un 1.30% insatisfecho.

Por su parte la segunda pregunta, la cual hace referencia a rótulos/afiches/stickers, el 87.53% de los usuarios-clientes se sienten satisfechos, mientras que el 9.35%, poco satisfecho y solo el 0.78% de los usuarios están insatisfechos.

Con relación a los (uniformes, identificación, higiene) el 89.61% de los usuarios-clientes se encuentran satisfechos, mientras que el 10.91% poco satisfecho, y solo un 1.30% insatisfecho.

Los usuarios expresan estar satisfechos en un 89.87% con los choferes en el cumplimiento de las paradas, mientras que el 9.35% poco satisfechos, y solo el 0.52% insatisfecho.

En relación con el horario de servicio de transporte el 91.43% de los clientes-usuarios se siente satisfecho, mientras que el 7.27% externó estar poco satisfecho, y solo un 0.52% insatisfecho.

Por otro lado, el tiempo de espera en las paradas mostró que el 48.05% de los usuarios y clientes se sienten satisfechos, el 28.57% se encuentra poco satisfecho y el 22.60% insatisfecho.

En cuanto al nivel de seguridad de los autobuses, el 92.47% de los usuarios encuestados respondieron estar satisfechos, el 6.23% poco satisfecho y solo un 0.52% insatisfecho.

La confianza que transmite el personal, el 90.9% de los usuarios encuestados respondieron estar satisfechos, el 7.5% poco satisfecho, y solo un 0.3% se mostró insatisfecho.

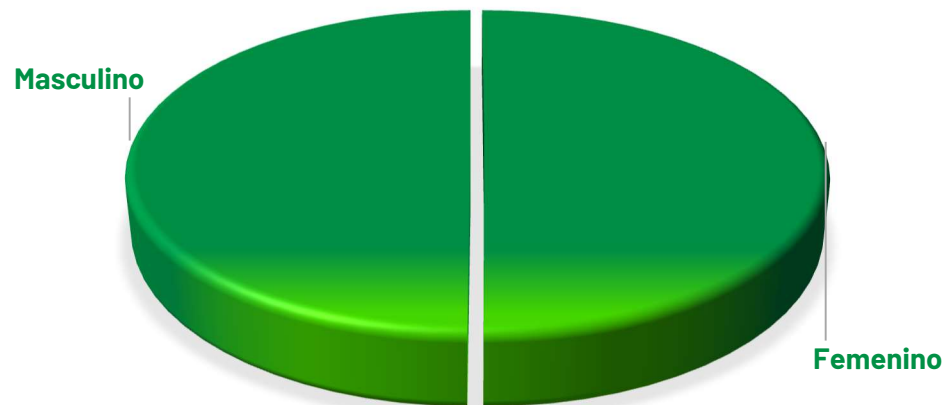
Los resultados arrojados dentro de la encuesta referente al nivel de satisfacción general de los usuarios el 92.73% externan estar satisfechos, mientras el 5.45% poco satisfecho y solo un 0.26% insatisfecho.

## DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### Tabla y Gráfico 1- Distribución por Sexo de Encuestados

La cantidad de encuestados fueron un total de 385 personas, dentro de las cuales su población conto con 193 mujeres y 192 hombres.

<b>Sexo</b>	<b>Cantidad</b>
Hombre	192
Mujer	193
<b>Total General</b>	<b>385</b>



**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

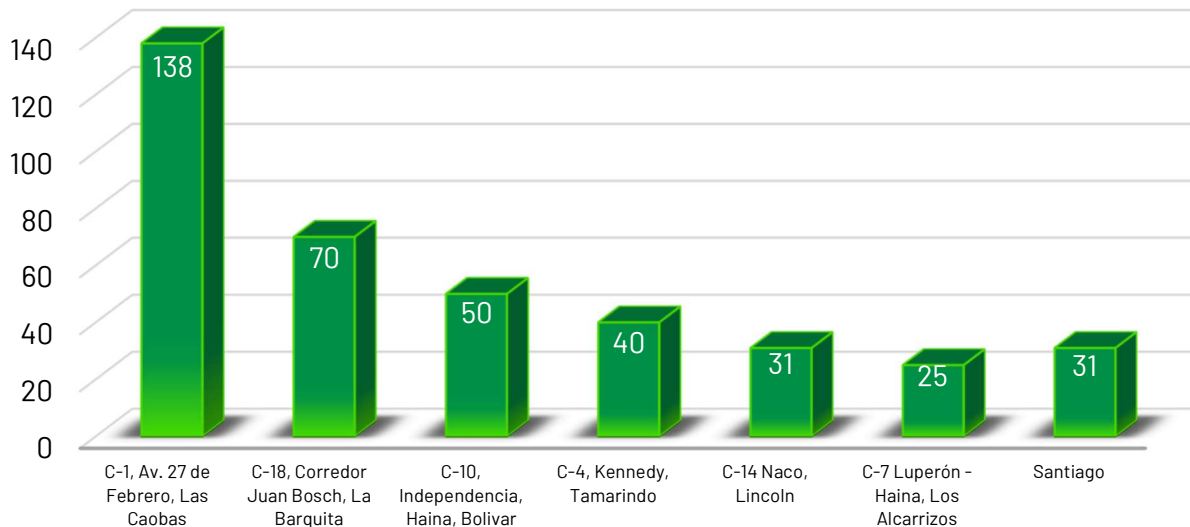
Los resultados obtenidos indican que ambos sexos en proporciones similares son usuarios del servicio que ofrece la empresa, reflejando el 51.17% los hombres y las mujeres el 48.83% restante.



## Tabla y Gráfico 2- Distribución de Encuestas por Corredores

Se seleccionaron 6 corredores en Santo Domingo y el Módulo de Santiago, el cual cuenta con dos corredores agrupados.

<b>Corredores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Corredor 27 de febrero	138	35.84%
Corredor Ciudad Juan Bosch	70	18.18%
Corredor Independencia	50	12.99%
Corredor Kennedy	40	10.39%
Corredor Lincoln	31	8.05%
Corredor Luperón	25	6.49%
Módulo Santiago	31	8.05%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

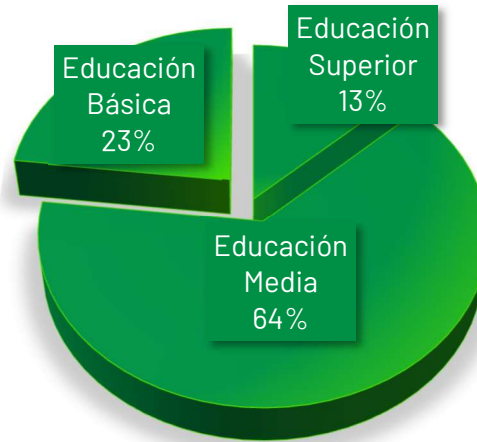


**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

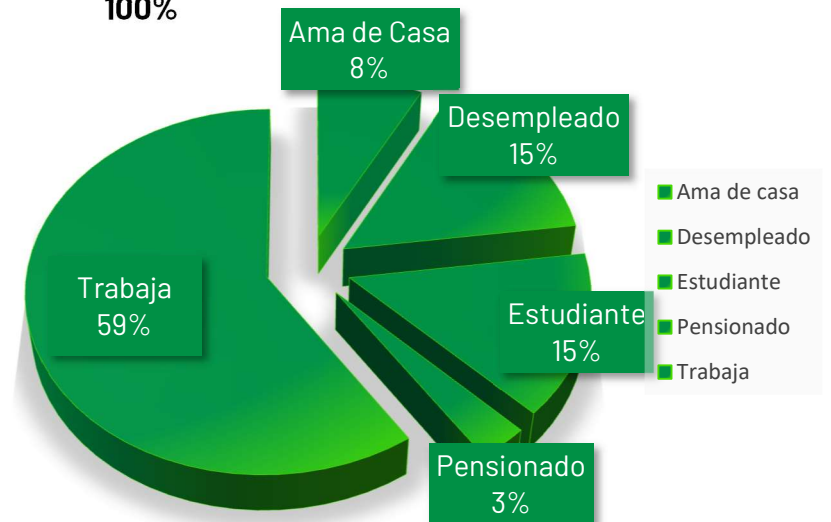
Los corredores con mayor participación dentro de la encuesta fueron: Corredor 27 de febrero con 35.84%, Corredor Juan Bosch con 18.18% y Corredor Independencia con un 12.99%, estos representan la mayor población de usuarios transportados.

**Tablas y Gráficos 3 – Niveles educativos, Ocupación y Edad.**

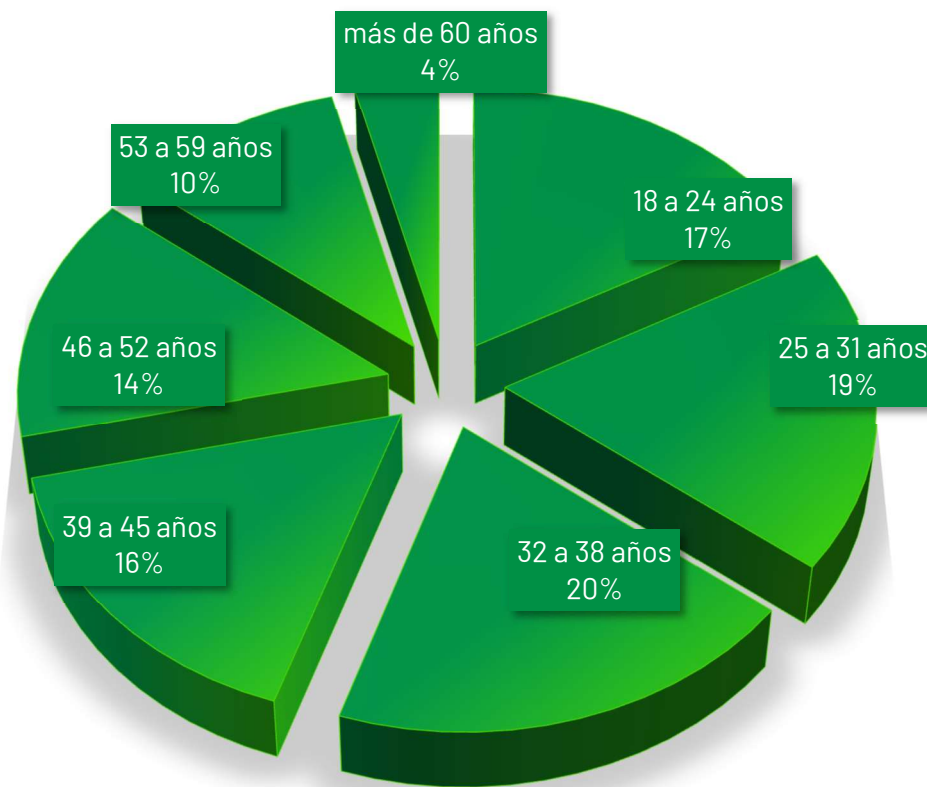
<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Educación Superior	50	12.99%
Educación Media	246	63.90%
Educación Básica	89	23.12%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Ama de Casa	30	7.79%
Desempleado	58	15.06%
Estudiante	56	14.55%
Pensionado	12	3.12%
Trabaja	229	59.48%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



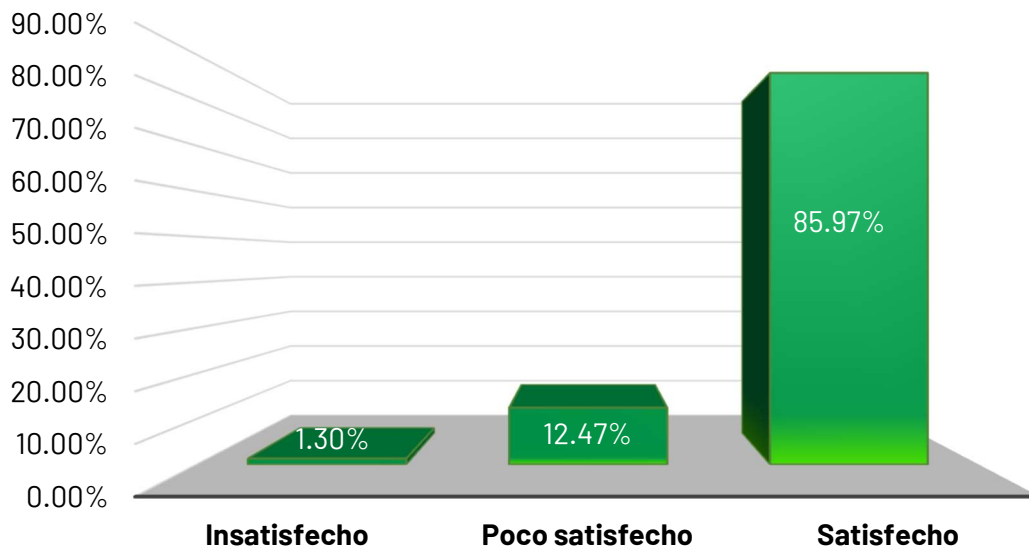
<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
18 a 24 años	65	16.88%
25 a 31 años	72	18.70%
32 a 38 años	75	19.48%
39 a 45 años	63	16.36%
46 a 52 años	55	14.29%
53 a 59 años	40	10.39%
Más de 60 años	15	3.90%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### Tabla y Grafico 4- Higiene y el Estado Físico

1- ¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses?

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Insatisfecho</i>	5	1.30%
<i>Poco Satisfecho</i>	48	12.47%
<i>Satisfecho</i>	331	85.97%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



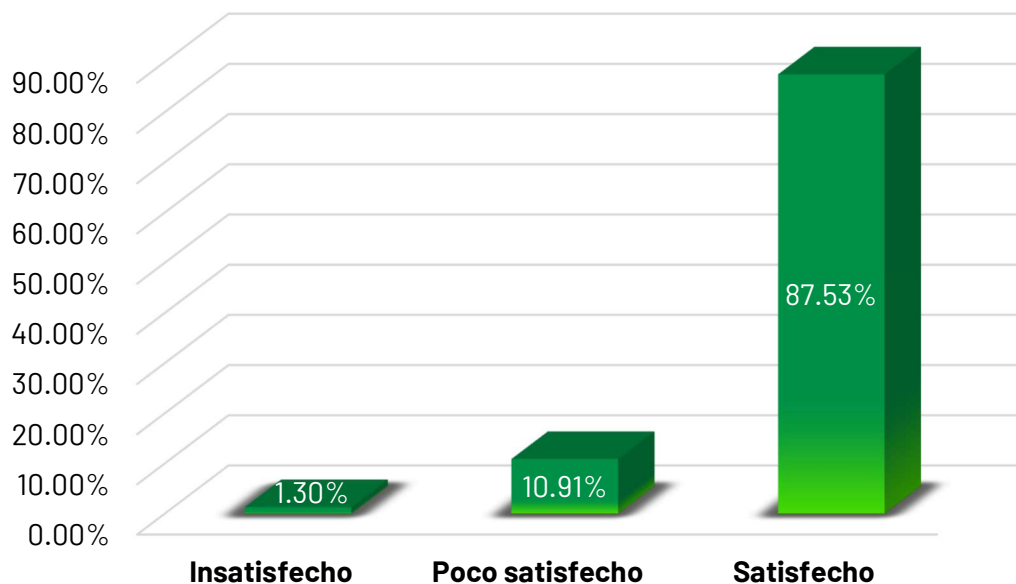
**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

Al realizar la primera pregunta, los resultados arrojaron que el 85.97%, están satisfechos con la higiene y el estado físico de los autobuses, el 12.47% poco satisfecho y solo un 1.30% insatisfecho.

### Tabla y Gráfico 5- Elementos Materiales

2 - ¿Cómo considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, sticker) dentro y fuera de la unidad?

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	5	1.30%
Poco Satisfecho	42	10.91%
Satisfecho	337	87.53%
No Respondió	1	0%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



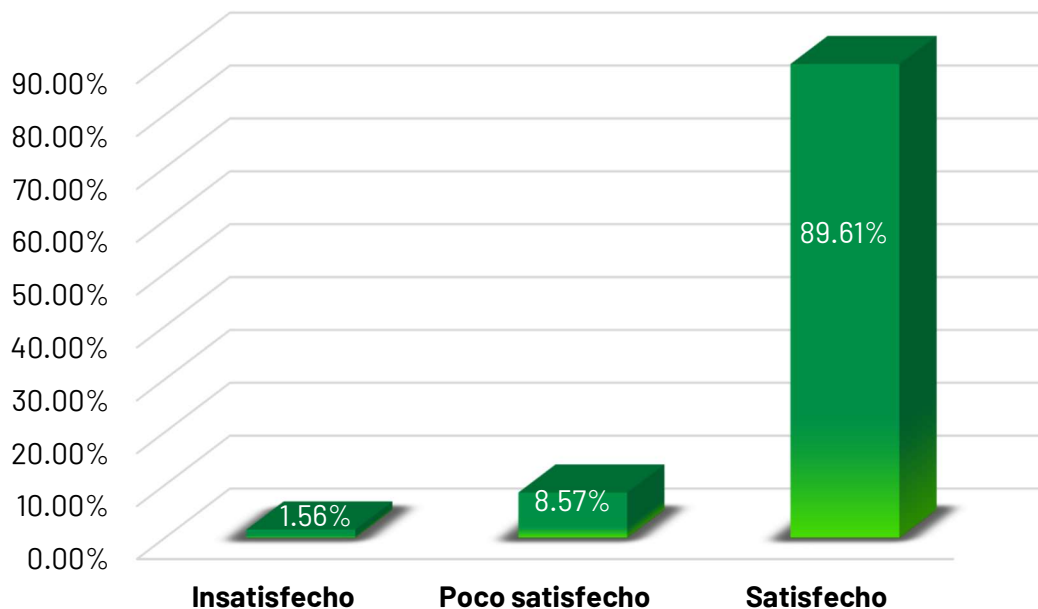
**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

Con base a los resultados arrojados por la recolección de datos en la segunda pregunta, la cual hace referencia a rótulos/afiches/stickers, el 87.53% de los usuarios-clientes se sienten satisfechos, mientras que el 10.91%, poco satisfecho y solo el 1.30% de los usuarios están insatisfechos con los elementos materiales visibles internos y externos de las unidades. Un 1.30% decidió no responder.

### Tabla y Gráfico 6- Apariencia Física de los Empleados

3 - ¿Cómo considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)?

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Insatisfecho</i>	6	1.56%
<i>Poco Satisfecho</i>	33	8.57%
<i>Satisfecho</i>	345	89.61%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



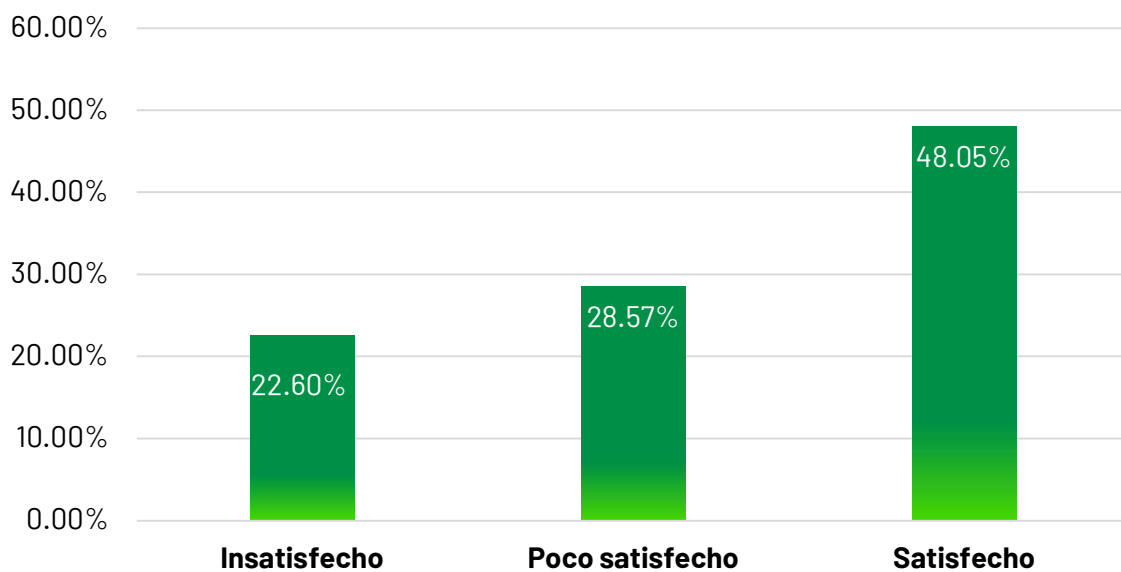
**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

Con relación a los resultados arrojados en la recolección de datos en la tercera pregunta, (uniforme, identificación, higiene) el 89.61% de los usuarios-clientes se encuentra satisfechos, mientras que el 8.57% poco satisfecho, y solo 1.56% insatisfecho.

### Tabla y Gráfico 7- Tiempo de Espera en las Paradas

4- ¿Cómo considera usted el tiempo de espera en las paradas?

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	87	22.60%
Poco Satisfecho	110	28.57%
Satisfecho	185	48.05%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



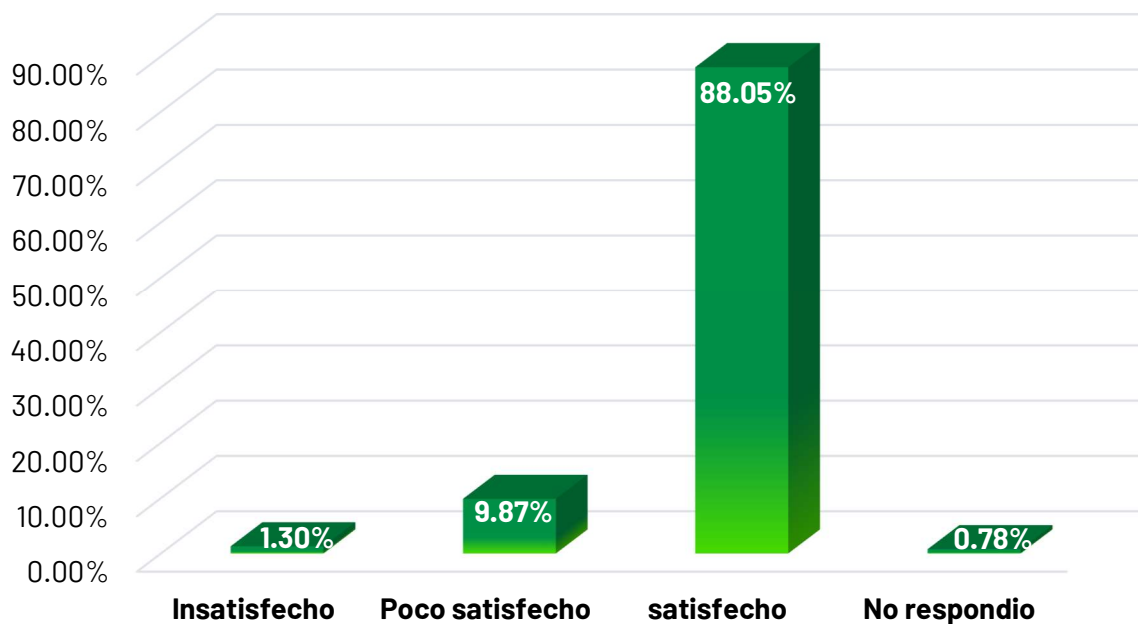
**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

Los resultados arrojados de las encuestas muestran que el 48.05% de los usuarios y clientes se sienten satisfechos, mientras que el 28.57% se encuentra poco satisfecho y el 22.60% insatisfecho.

### Tabla y Gráfico 8- Cortesía y Atención Mostradas

5- ¿Cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros?

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	5	1.30%
Poco Satisfecho	38	9.87%
Satisfecho	339	88.05%
No respondió	3	0.78%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

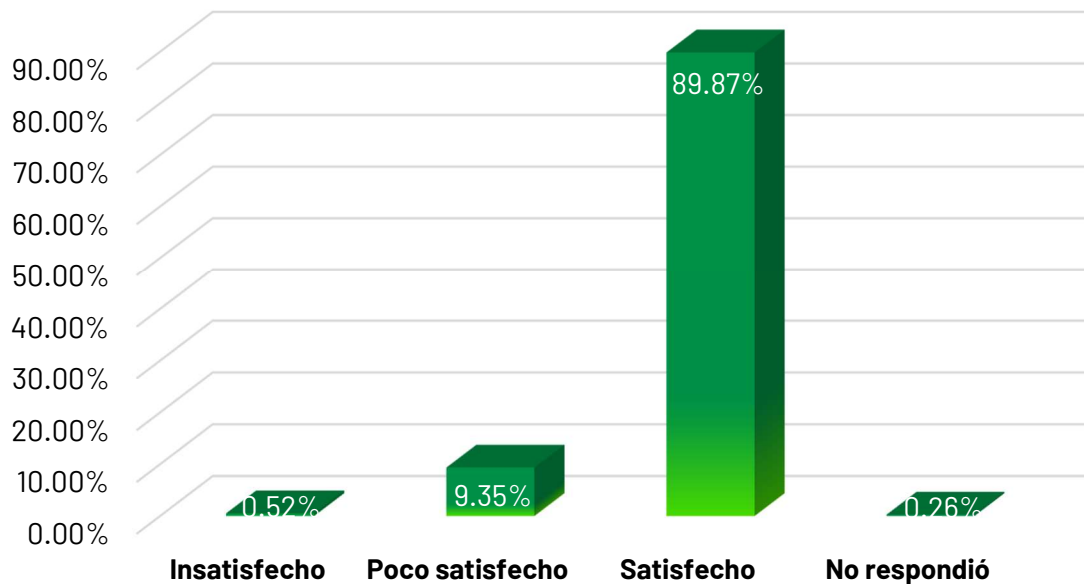
El 88.05% de la población estudiada respondió satisfecho ante la pregunta No.5 donde se indaga sobre la valoración de cortesía y atención mostrada por los conductores, mientras que el 9.87% se siente poco satisfecho y solo el 1.30% insatisfecho. Un 0.78% no respondió.



### Tabla y Gráfico 9- Cumplimiento de Paradas Establecidas

6- ¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA?

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	2	0.52%
Poco Satisfecho	36	9.35%
Satisfecho	346	89.87%
No respondió	1	0.26%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



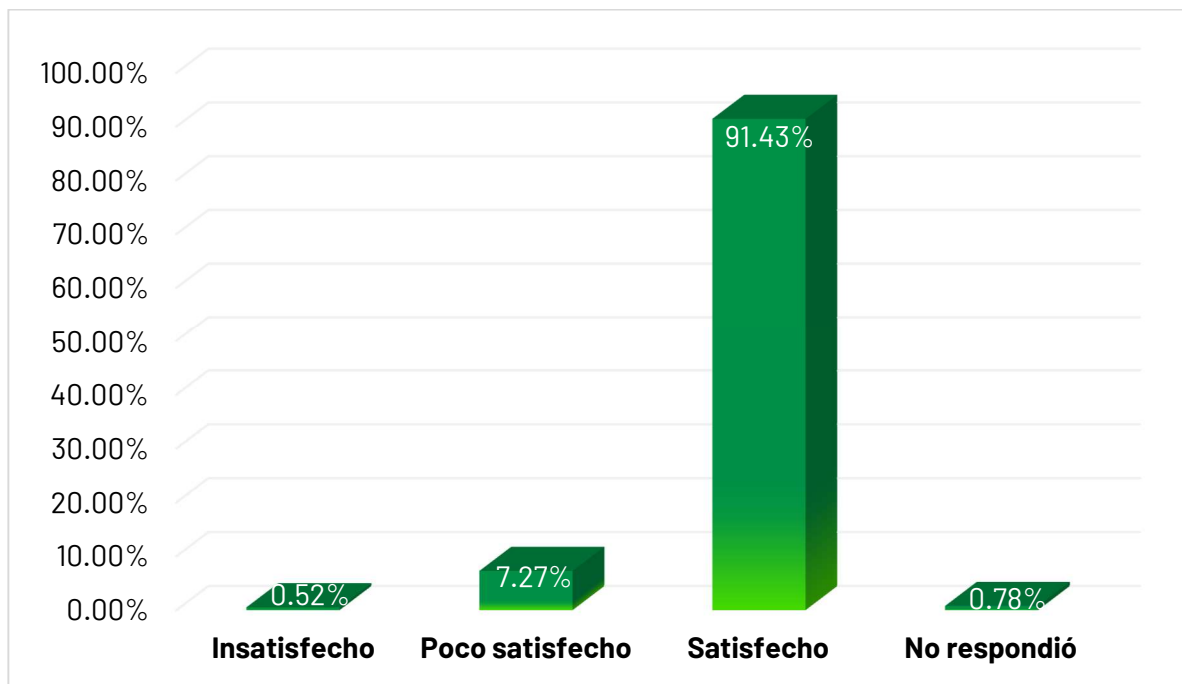
**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

Los usuarios expresan estar satisfechos en un 88.97% con los choferes en el cumplimiento de las paradas, mientras que el 9.35% poco satisfechos, y solo el 0.52% insatisfecho. Un 0.26% no respondió.

### Tabla y Gráfico 10- Horario del servicio de transporte

7- ¿Cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte?

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	2	0.52%
Poco Satisfecho	28	7.27%
Satisfecho	352	91.43%
No respondió	3	0.78%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



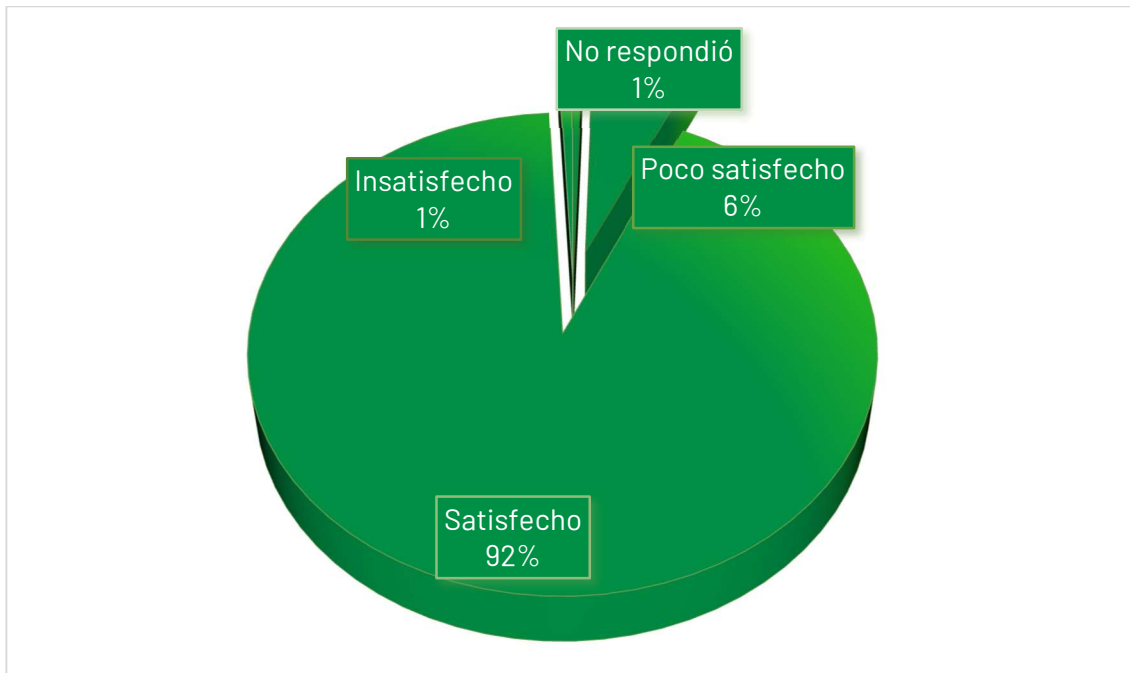
**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

En relación con el horario de servicio de transporte el 91.43% de los clientes-usuarios se siente satisfecho, mientras que el 7.27% externó estar poco satisfecho, y solo un 0.52% insatisfecho. El restante 0.78% no respondió.

### Tabla y Gráfico 11- Nivel de Seguridad

8 - ¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA?

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	2	0.52%
Poco Satisfecho	24	6.23%
Satisfecho	356	92.47%
No respondió	3	0.78%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



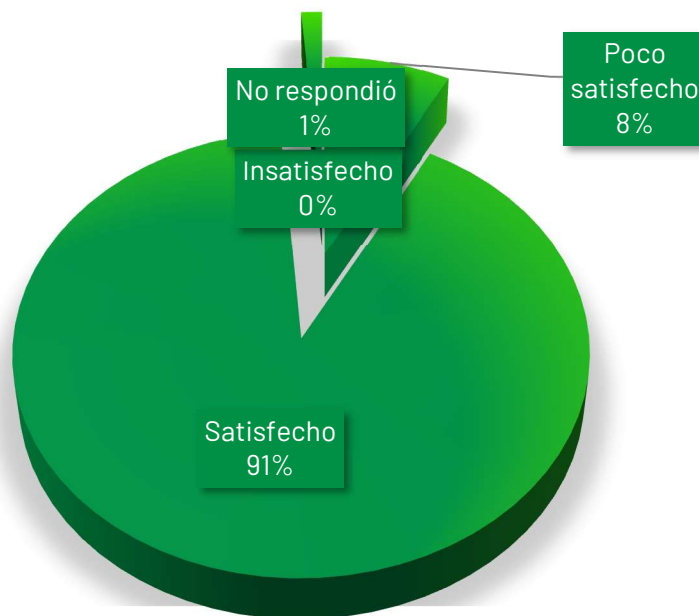
**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

Basado en la respuesta de los usuarios el 92.47% consideran seguros los autobuses, mientras el 6.23% se encuentra poco satisfecho, y solo el 0.52% insatisfecho. Un 0.78% no respondió.

## Tabla y Gráfico 12- Confianza que le Transmite el Personal

9 - ¿Cómo considera usted la confianza que le transmite el personal?

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Insatisfecho</i>	1	0.3%
<i>Poco Satisfecho</i>	29	7.53%
<i>Satisfecho</i>	350	90.91%
<i>No respondió</i>	5	1.30%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



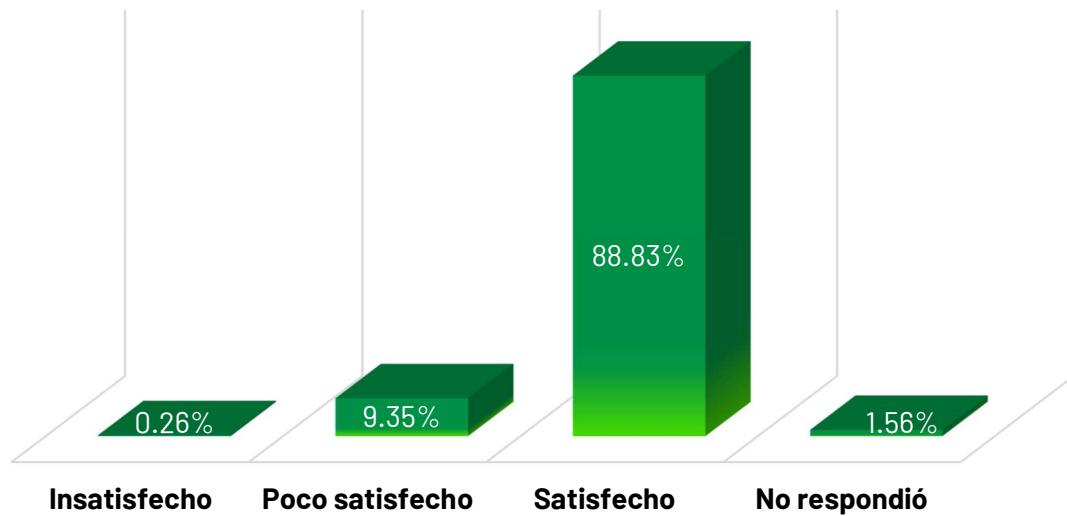
**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

El 90.91% de los usuarios encuestados respondieron estar satisfechos, el 7.53% poco satisfechos y un 0.3% respondió encontrarse insatisfecho. Un 1.30% no respondió.

### Tabla y Gráfico 13- Conducción

10 - ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Insatisfecho</i>	1	0.26%
<i>Poco Satisfecho</i>	36	9.35%
<i>Satisfecho</i>	342	88.83%
<i>No respondió</i>	6	1.56%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



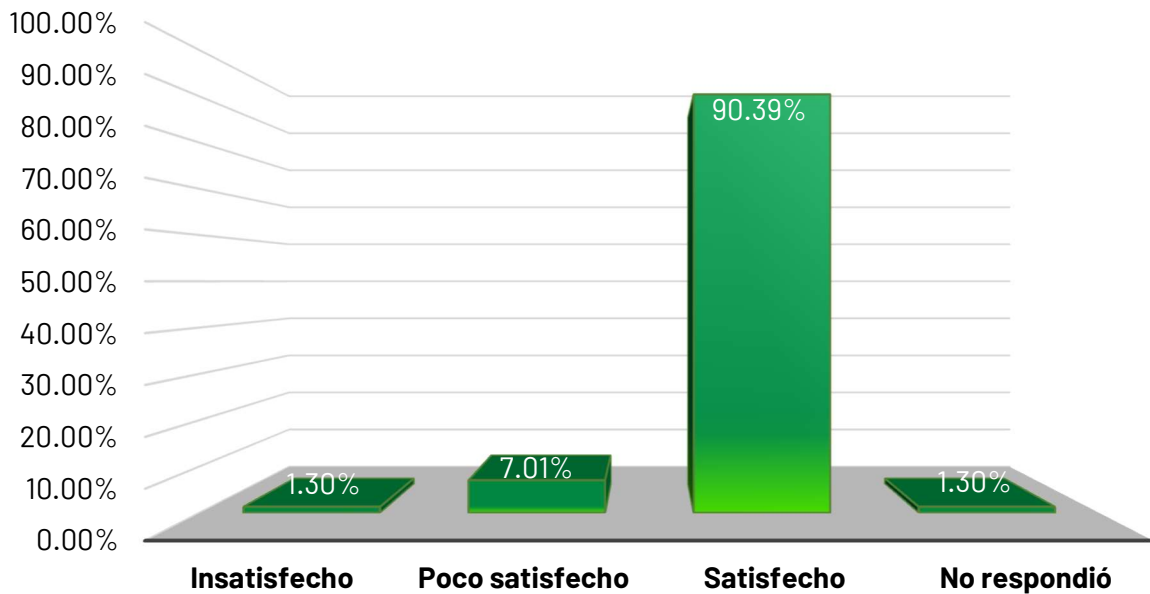
**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

Basado en las respuestas de los usuarios el 88.83% de la población valora como satisfecho el manejo de los choferes, mientras el 9.35% respondió poco satisfecho y solo 0.26% insatisfecho. El restante 1.56% decidió no responder.

### Tabla y Gráfico 14 - Disposición del Conductor(a)/Cajero(a)

11- ¿Cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarlo y proporcionarle un servicio rápido?

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	5	5.19%
Poco Satisfecho	27	11.43%
Satisfecho	348	82.86%
No respondió	5	0.52%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



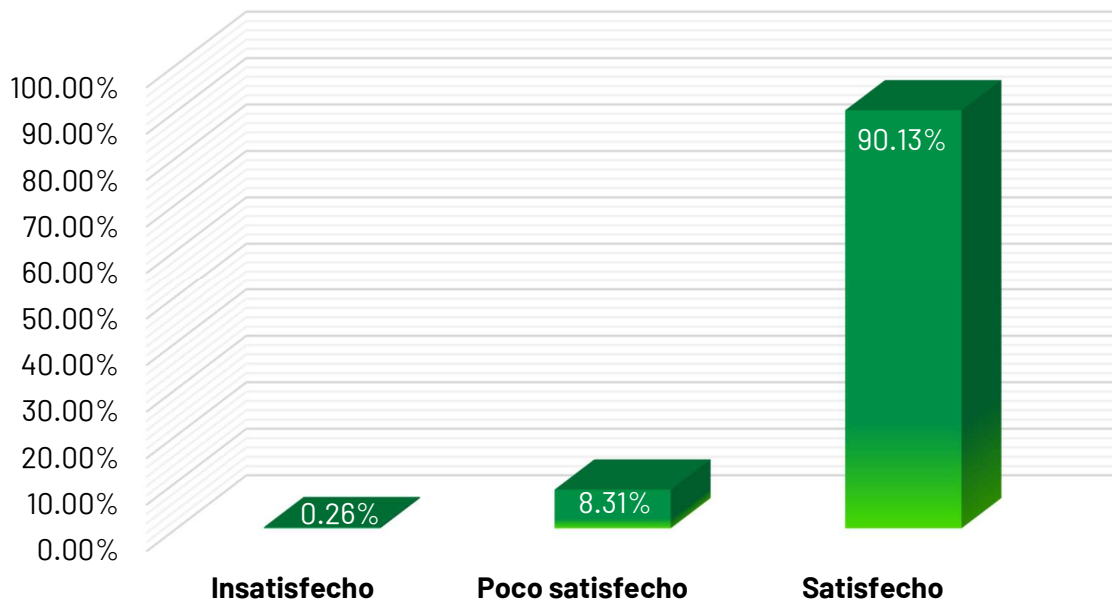
**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

El 90.39% de la población encuestada se siente satisfecha por el trato brindado por los choferes y cajeros, mientras el 7.01% se siente poco satisfecho y solo el 1.30% insatisfecho. Un 1.30% decidió no responder.

### Tabla y Gráfico 15- Atención Individualizada

12- ¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades?

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	1	0.26%
Poco Satisfecho	32	8.31%
Satisfecho	347	90.13%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



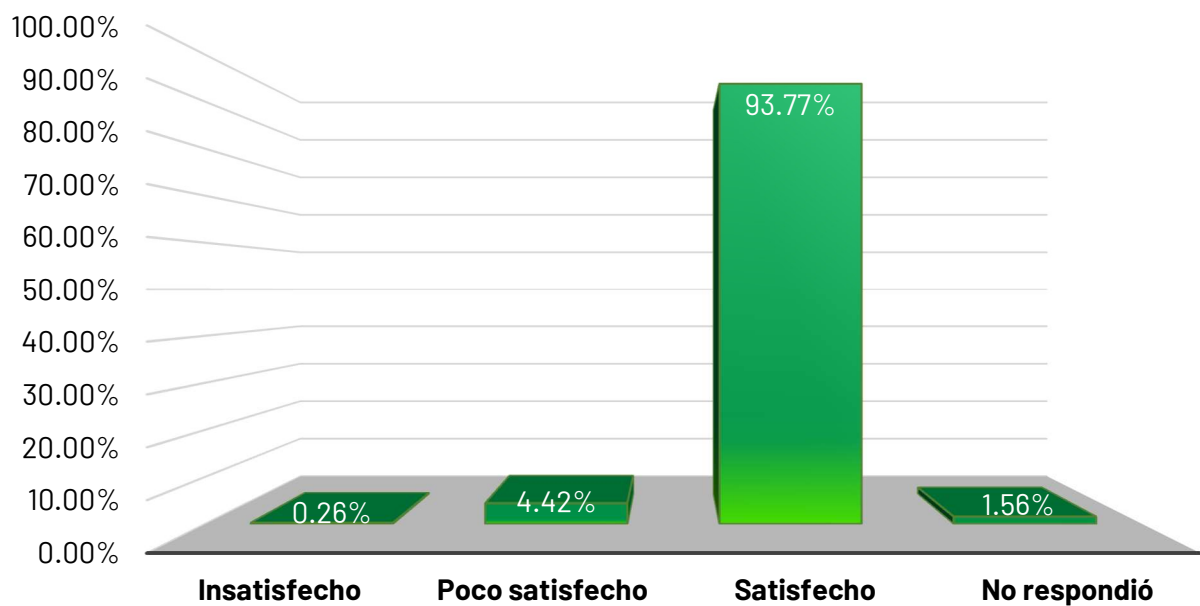
**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

Basado en los resultados el 90.13% de la población estudiada, respondió satisfecho si a la atención brindada por los conductores y cajeros de OMSA, mientras el 8.31% poco satisfecho y solo un 0.26% se mostró insatisfecho.

### Tabla y Gráfico 16- Profesionalidad del Personal

13 - ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Insatisfecho</i>	1	0.26%
<i>Poco Satisfecho</i>	17	4.42%
<i>Satisfecho</i>	361	93.77%
<i>No respondió</i>	6	1.56%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

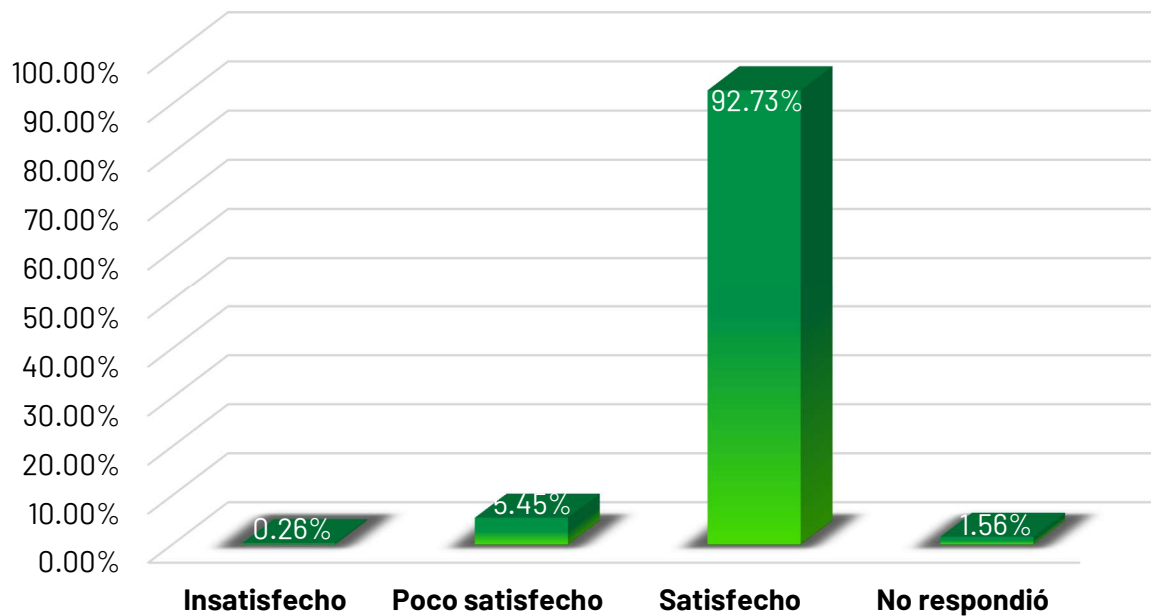
Los resultados obtenidos en la pregunta referente a la profesionalidad del personal a cargo de realizar la encuesta en un 93.77% fue valorada como buena, un 4.42% poco satisfecho y solo un 0.26% insatisfecho. Un 1.56% decidió no responder.



### Tabla y Gráfico 17- Satisfacción en General

14- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la empresa?

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	1	0.26%
Poco Satisfecho	21	5.45%
Satisfecho	357	92.73%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



**Fuente:** Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

Los resultados arrojados dentro de la encuesta referente al nivel de satisfacción general de los usuarios el 92.73% externan estar satisfechos, mientras el 5.45% poco satisfecho y solo un 0.26% se encuentra insatisfecho. Un 1.56% decidió no responder.

## Tabla y Gráfico 18- Opiniones de los usuarios-clientes

### 15 - ¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio?

Descripción	Cuenta Encuestado	Porcentaje
No respondieron	193	50.13%
Tiempo de espera	95	24.68%
Más unidades para un mejor servicio	9	2.34%
Tiempo en la parada, más autobuses, más puntos de recarga	8	2.08%
Tiempo de espera por las pocas unidades de autobuses	6	1.56%
El tiempo de espera, más puestos de recarga	5	1.30%
Tiempo en la parada, más autobuses los fines de semana	5	1.30%
Tiempo en la parada, más autobuses, mantenimiento al aire acondicionado	5	1.30%
Tiempo en la parada, más autobuses	4	1.04%
Tiempo en la parada, más puestos de recargas y más autobuses para los fines de semana	3	0.78%
Tiempo en la parada, mantenimiento a los aires acondicionados	3	0.78%
Nada	3	0.78%
Agregar más unidades de la Ruta Naco, solo tienen 2 unidades y tardan en pasar	2	0.52%
Falta de educación de los empleados y tiempo de espera	2	0.52%
Tiempo en la parada, mantenimiento a los autobuses y puestos de recarga	2	0.52%
Tiempo en la parada, techar las paradas	2	0.52%
Más autobuses, tiempo en la parada y mejorar las paradas	2	0.52%
Precaución al conducir	2	0.52%
Aire acondicionado	2	0.52%
Todo	2	0.52%
Arreglar los timbres de los autobuses	1	0.26%
Actitud de los conductores	1	0.26%
Aire en todas y cobrar más	1	0.26%
Bastante deberían observar porque tienen bastantes cosas que no les prestan atención	1	0.26%
Cambio de autobuses de tarjeta	1	0.26%
Capacitar a los conductores	1	0.26%
Colocar un seguridad en el autobús	1	0.26%
Conducir despacio	1	0.26%
Conductores vuelan algunas paradas	1	0.26%
Descentralizar el servicio con el del teleférico	1	0.26%
Extender el horario una hora más	1	0.26%
Extender el servicio hasta las 11 PM	1	0.26%
La condición de los autobuses y disponer de más para mejorar el tiempo en la parada	1	0.26%
Mantenimiento a los autobuses, frecuencia, más puntos de recarga, autobuses los fines de semana	1	0.26%
Mantenimiento a los autobuses, más autobuses los fines de semana	1	0.26%
Más autobuses fines de semana, mantenimiento a los aires, más puestos de recarga	1	0.26%
Más autobuses, más puntos de recarga	1	0.26%
Más puestos de recarga y mantenimiento a los autobuses	1	0.26%
Mayor coordinación	1	0.26%
Mejor servicio de los choferes	1	0.26%
Menos usuarios en un mismo autobús	1	0.26%
No cubrir las ventanas con publicidad	1	0.26%
Pocas cosas	1	0.26%
Puntualidad	1	0.26%
Quitar los teleféricos ya que no hay donde recargar	1	0.26%
Tiempo de espera excesivo los domingos	1	0.26%
Tiempo de espera, puntualidad de los autobuses	1	0.26%
Tiempo de salida de los autobuses	1	0.26%
Tiempo en la parada, higiene en los autobuses, más puntos de recarga, más servicio los fines de semana	1	0.26%
Tocar tanto el conductor como la cajera que son muchas veces personas que le hablan	1	0.26%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

El desglose de la pregunta No.15 muestra diferentes respuestas dadas por el usuario, estas se parametrizaron y en su mayor cantidad relevante respondieron lo mismo "Tiempo de espera", "Más unidades de autobuses", "Más puntos de recarga".

## ANEXOS

## Formulario de preguntas

### ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS.

Buenos días/tardes.

Estamos realizando una encuesta a los usuarios que consumen nuestros servicios y le agradeceríamos que colaborase con nosotros. Conocer su opinión nos ayudará a mejorar los servicios que ofrece la empresa.

#### Esta encuesta cuenta con 15 preguntas

#### Las siguientes preguntas muestran solo el nivel de satisfacción total

1-ELEMENTOS TANGIBLES	¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses? 85.97%
2-ELEMENTOS TANGIBLES	¿Cómo considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, sticker) dentro y fuera de la unidad? 87.53%
3-ELEMENTOS TANGIBLES	¿Como considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)? 89.61%
4-CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Como considera usted el tiempo de espera en las paradas? 48.05%
5-CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros? 88.05%
6-ACC/EMPATÍA	¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA? 89.87%
7-ACC/EMPATÍA	¿Cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte? 91.43%
8-FIABILIDAD	¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA? 92.47%
9-FIABILIDAD	¿Como considera usted la confianza que le transmite el personal? 90.9%
10- FIABILIDAD	¿Cómo considera usted que conducen nuestros conductores? 88.83%
11-FIABILIDAD	¿Cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarle y proporcionarle un servicio rápido? 90.39%
12-SEGURIDAD	¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades? 90.13%
13-SEGURIDAD	¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió? 93.77%
14-SATISF. GENERAL	¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la empresa? 92.73%
15-SATISF. GENERAL	¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio? <b>Respuesta abierta</b>