

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación aborda la percepción de inseguridad que experimentan los estudiantes de los diplomados en Banca y Finanzas y Marketing Digital durante su retorno a casa. En base a esta problemática, se propone la implementación de líneas de microbuses exclusivos para mejorar la seguridad de los estudiantes.

Para desarrollar esta propuesta, se diseñó y aplicó un cuestionario estructurado compuesto por 15 preguntas, basado en el modelo SERVQUAL, que evalúa la calidad del servicio a través de cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Estas dimensiones permitieron medir la percepción de los estudiantes respecto al servicio actual de transporte.

Los resultados del cuestionario reflejaron una respuesta favorable tanto por parte de los estudiantes como de los docentes en cuanto a la idea de implementar una línea de microbuses universitarios. Esta iniciativa busca prevenir incidentes durante los desplazamientos nocturnos y otorgar un valor añadido a la oferta académica de la universidad, que actualmente no cuenta con un servicio de transporte exclusivo para estudiantes.

Adicionalmente, se identificaron áreas de mejora como ser: mantener limpio el micro, estar bien uniformados para brindar el servicio, ofrecer un servicio de calidad, inspirar confianza al momento de subir al micro, dar soluciones prontas al presentarse un problema, etc.

En el servicio proporcionado por los micros que operan en la ciudad. Aplicando el modelo SERVQUAL, se propone optimizar estos aspectos para incrementar la satisfacción y seguridad de los usuarios. Este proyecto, por lo tanto, no solo mejora la calidad de vida estudiantil, sino que también posiciona a la universidad como una institución que prioriza el bienestar de su comunidad educativa.