



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE ELÉCTRICO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Área de investigación: **Mercadotecnia**

Ana María Paredes Arriaga

Departamento de Producción Económica
Universidad Autónoma Metropolitana
México
anamarparedes2000@yahoo.com.mx

María Cristina Alicia Velázquez Palmer

Departamento de Producción Económica
Universidad Autónoma Metropolitana
México
mcpalmer@yahoo.com.mx

XXII
CONGRESO INTERNACIONAL DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN
E INFORMÁTICA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE ELÉCTRICO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Resumen



La Ciudad de México (CDMX) y zona conurbada constituyen una de las llamadas megalópolis de mayor tamaño e influencia económica, política y social, siendo la movilidad uno de los puntos neurálgicos de la misma, el cual plantea una problemática que demanda atención por parte de las autoridades a nivel local y federal, así como de los legisladores, diseñadores de políticas públicas, ONG's; y de la sociedad civil entre otros.

En la búsqueda de alternativas para mejorar la movilidad, el actual gobierno de la CDMX ha impulsado un cambio de paradigma hacia un mayor uso del transporte público de pasajeros, entre los que se encuentran los transportes eléctricos, que comprenden el Metro, Trolebús y Tren ligero, que constituyen alternativas de bajo impacto a nivel ambiental. Un factor importante para impulsar el mayor uso de este tipo de transporte es que cubra las necesidades de los usuarios. De esta manera, la presente investigación tuvo como objetivo general conocer el nivel de satisfacción de los usuarios actuales aplicando el enfoque agregado; así como detectar áreas de oportunidad para mejorar el servicio.

Los resultados de esta investigación muestran a un usuario insatisfecho con el servicio que recibe en los tres tipos de transporte estudiados, siendo particularmente manifiesta esta situación en el caso del Metro. Si bien en todos los atributos del servicio analizados se requiere llevar a cabo mejoras, destaca nuevamente el Metro, en cuanto a la necesidad de incrementar la seguridad en los vagones y en las instalaciones.

Los resultados sugieren que, para impulsar el uso del transporte público en la CDMX, primeramente habría que elevar el nivel de satisfacción de los usuarios actuales mediante la mejora en las condiciones en que se presta el servicio.

Palabras clave. satisfacción usuarios, enfoque agregado, transporte eléctrico

