



# **Socialización de las estrategias propuestas para el mejoramiento del servicio de bus universitario**

**PROPUESTA DE PROYECTO**

# CONTENIDO

**01** POBLEMÁTICA

**02** OBJETIVOS

**03** ESTRATEGIAS

**04** DISEÑO WEB Y APP

**05** CONCLUSIONES

**06** RETROALIMENTACIÓN

# PROBLEMATICA

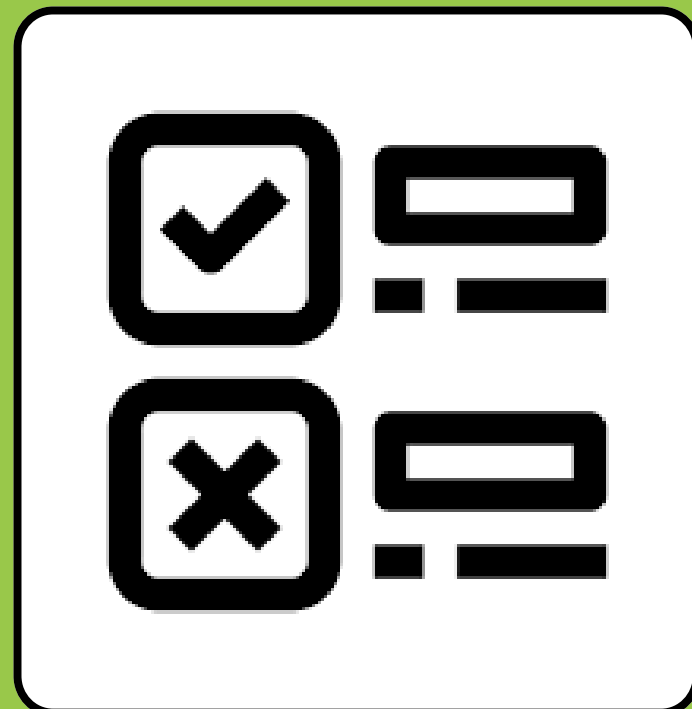
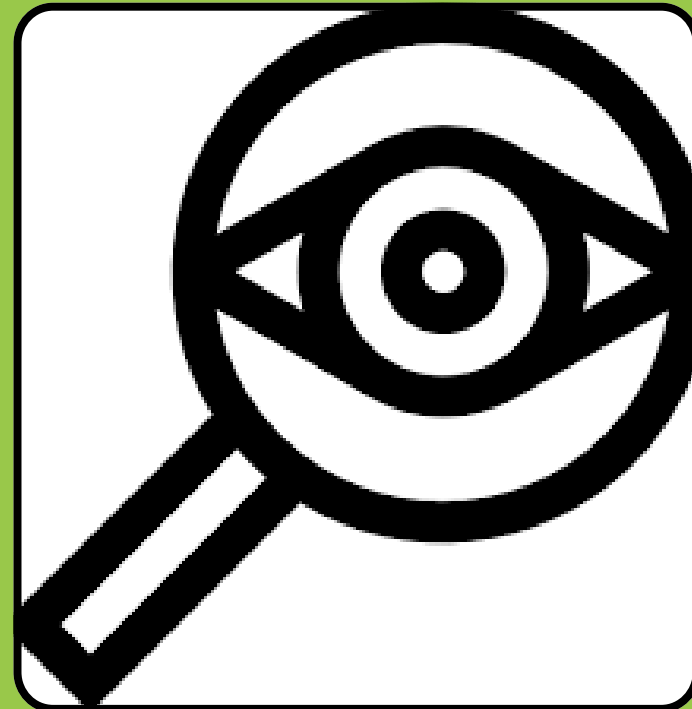
- bajo nivel de ocupación en el servicio de transporte universitario.
- mala percepción del servicio debido a estudiantes inconformes.
- Retraso en el desarrollo de las actividades de los usuarios.
- Desperdicio de recursos



# OBJETIVOS

- **Diagnosticar**
- **Proponer estrategias de mejora**
- **socializar resultados**

# DIAGNOSTICO



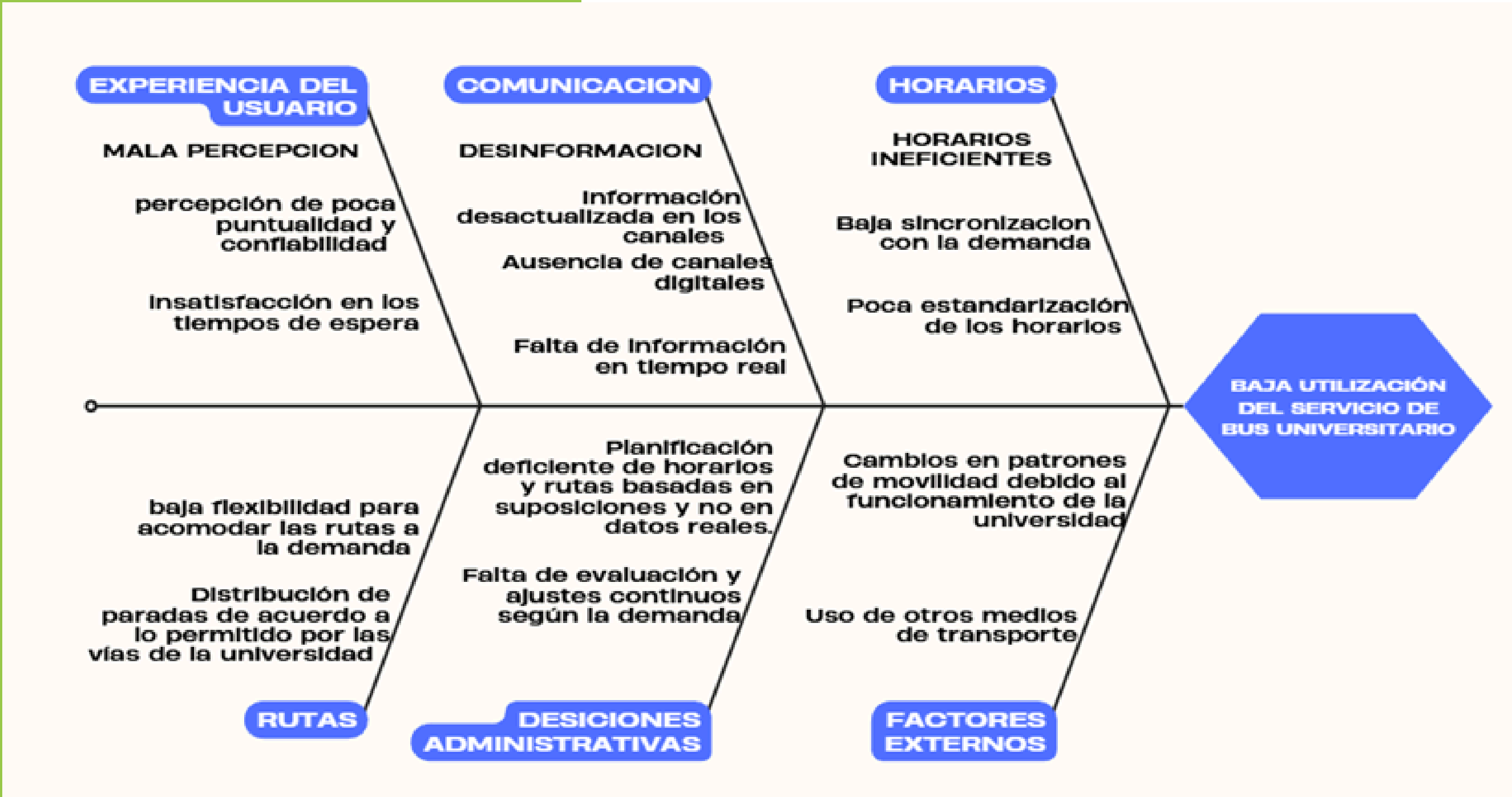
## OBSERVACION

Se observo y tomo información respecto a el comportamiento del servicio en horarios y días diferentes de la semana para conocer que tanto accedían los estudiantes al mismo.

## ENCUESTAS

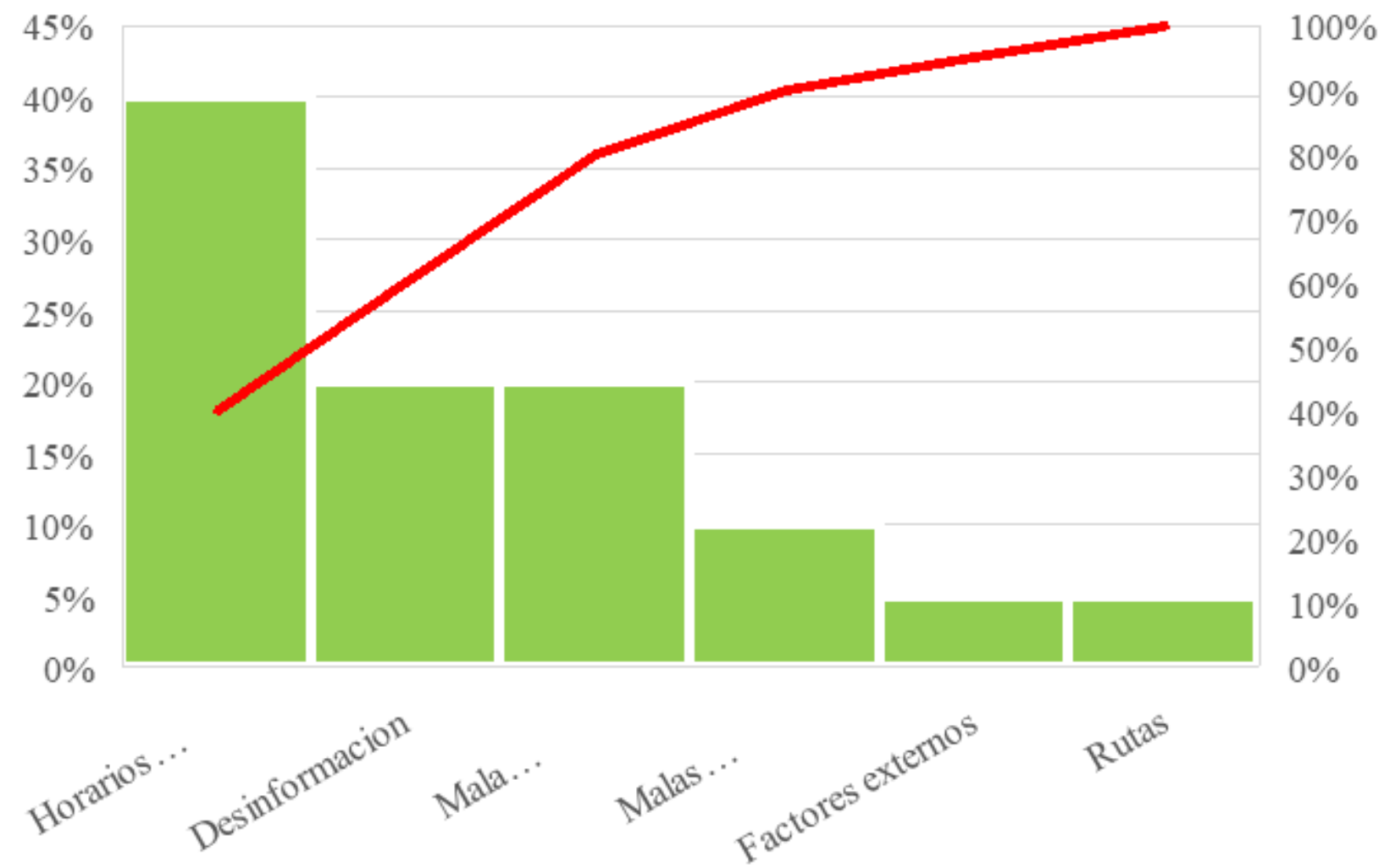
Para conocer la percepción de los usuarios se realizo una encuesta para determinar su opinion respecto al servicio y que tan satisfechas estaban con el mismo

# DIAGNOSTICO



# DIAGNOSTICO

Diagrama de Pareto



Baja utilización del servicio de bus universitario

Causas	Impacto estimado	Impacto acumulado
Horarios deficientes	40%	40%
Desinformación	20%	60%
Mala percepción del usuario	20%	80%
Malas decisiones administrativas	10%	90%
Factores externos	5%	95%
Rutas	5%	100%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	

# ESTRATEGIAS PROPUESTAS



## Redefinición de horarios

ENCUESTA



## Acceso a la información

APP Y WEB



## Estrategias Kaizen

PEQUEÑAS MEJORAS



## Indicadores

MEJORA CONTINUA

# REDEFINICION DE HORARIOS

basado en 4 etapas clave



## PLANEAR

Proponer un nuevo horario mas claro y eficiente que verdaderamente cumpla con las necesidades de la demanda identificadas en la segunda encuesta



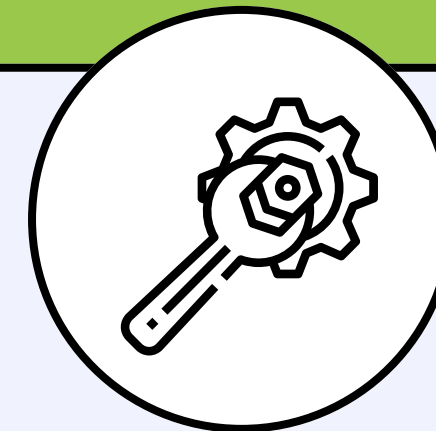
## APLICAR

Poner en marcha el servicio con este nuevo horario que satisface de mejor manera a la demanda



## VERIFICAR

Por medio de indicadores y recolección continua de datos , comprobar que se esta cumpliendo con la demanda



## AJUSTAR

Ajustar continuamente los horarios dependiendo a los cambios de demanda detectados por la fase de verificacion

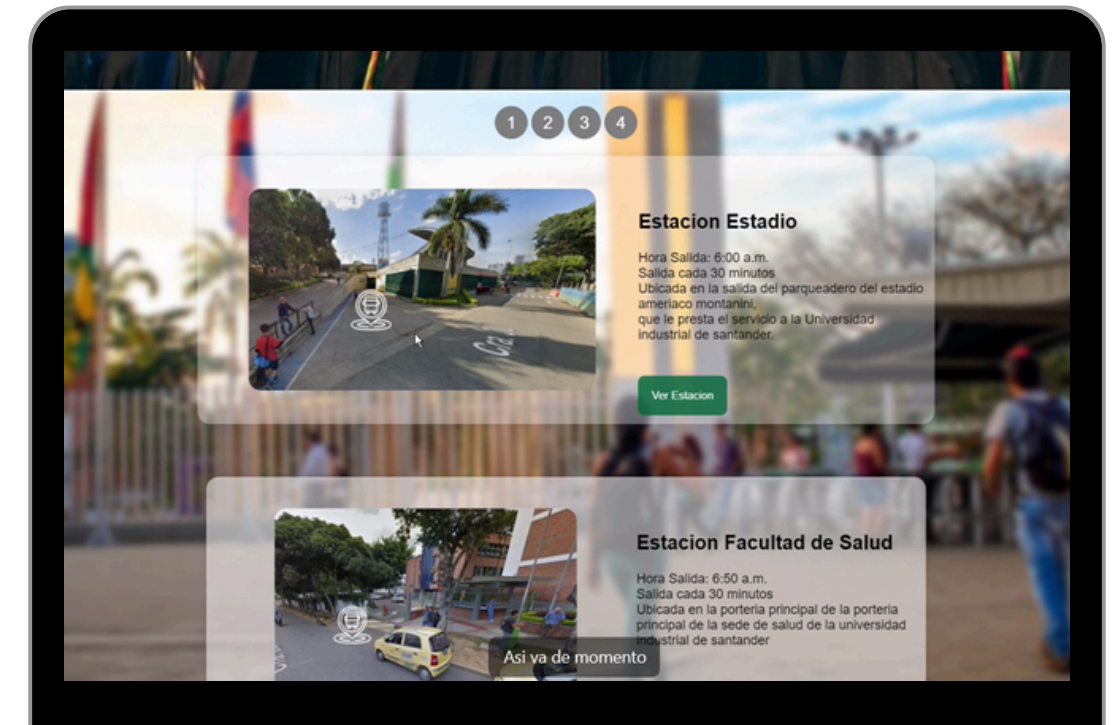
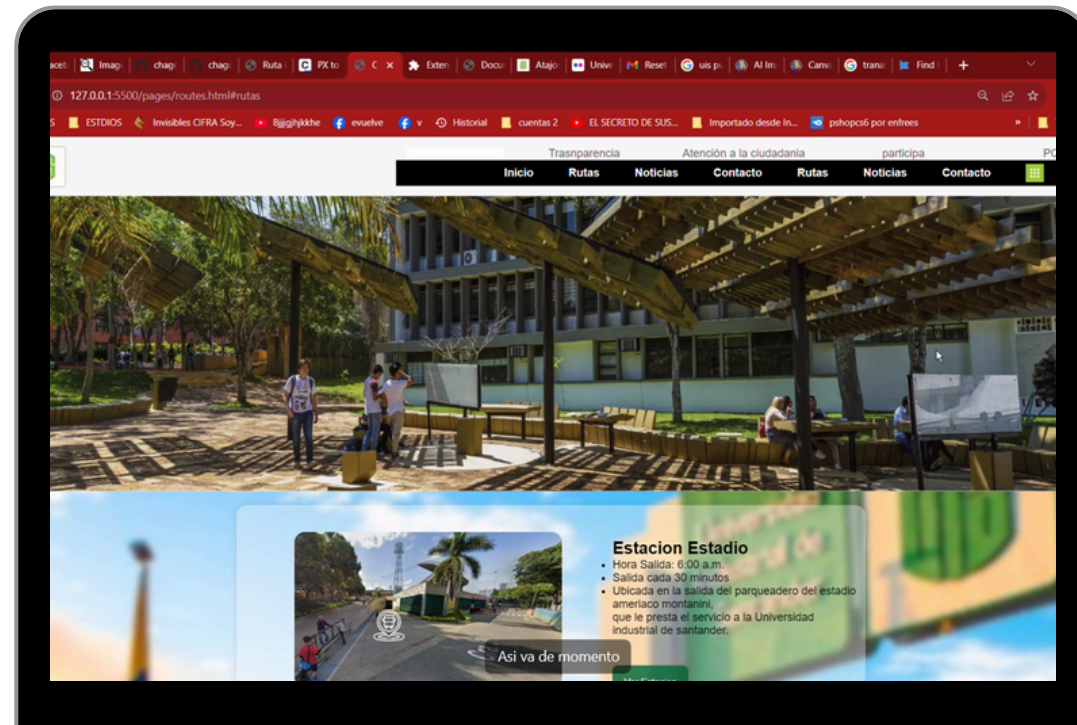
# ACCESO A LA INFORMACION

Aplicativo movil



# ACCESO A LA INFORMACION

Pagina web



### Formulario

Nombre

Correo electronico

Telefono

Fecha

Comentarios y PQR

Enviar

OneDrive - Personal  
Iniciando sesión

# INDICADORES

Para medir los avances y mejoras de manera precisa y conocer si los cambios propuestos generar impacto



**OCUPACIÓN  
PROMEDIO DEL BUS  
(%)**

$$\text{Ocupación promedio (\%)} = \frac{\text{Pasajeros totales}}{\text{Capacidad total del bus}} \times 100$$

**TASA DE  
SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS (%)**

$$\text{Satisfacción (\%)} = \frac{\text{Respuestas Positivas (4 y 5)}}{\text{Total de respuestas}} \times 100$$

**MENOR NÚMERO DE  
VIAJES CON BAJA  
OCUPACIÓN (%)**

$$\text{Viajes con baja ocupación (\%)} = \frac{\# \text{ Viajes con ocupación menor al 50\%}}{\text{total de viajes}} \times 100$$



# OTRAS ESTRATEGIAS KAIZEN

Otras estrategias menores pero con alto impacto en el flujo de personas serian :

01

Informar en las redes sociales de la universidad sobre horarios, novedades, imprevistos y noticias relevantes.

02

Hacer una campaña con estudiantes de distintos semestres donde se les informen las características del bus y sobre todo los beneficios que les trae al ser un servicio gratuito.

03

Señalizar las paradas en distintas partes de la universidad para que los usuarios sepan en donde esperar.

04

Escuchar y acatar recomendaciones plausibles que los estudiantes puedan tener respecto al servicio.

# **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

