

**Análisis de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre de Pasajeros, vía
San Alberto- Aguachica**

Osorio Rincón Yeison Esneider

CC. 1065245434

Peña Cedano Sol Mary

CC. 1003167311

**Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas
Aguachica, Cesar**

2022

**Análisis de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre de Pasajeros, vía
San Alberto- Aguachica**

Osorio Rincón Yeison Esneider

CC. 1065245424

Peña Cedano Sol Mary

CC. 1003167311

Director

Liliana María Casteblanco Martínez

Esp. Gerencia de Proyectos

**Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas
Aguachica, Cesar
2022**

Nota de Aceptación

Liliana María Casteblanco Martínez

Director

Evaluador 1

Evaluador 2

Aguachica, 10 de marzo del 2022

1. Dedicatorias

Sol Mary Peña Cedano

A Dios por ser la guía en cada paso que doy en mi vida, a mis padres por ser su confianza apoyo y motivación y las personas que directa e indirectamente me brinda la colaboración en el desarrollo de este proyecto.

Dedico este proyecto primero a Dios que me ha dado la oportunidad de vivir y seguir con mis sueños y segundo a mis padres, que a lo largo de la vida han estado conmigo dándome fortaleza y velando con mi bienestar siendo un gran apoyo incondicional, confianza, acompañamiento y amor permanente durante mi etapa productiva y formativa. Gracias a ellos estoy avanzando y haciendo este sueño una realidad en convertirme en una profesional y futura administradora de empresa.

Yeison Osorio Rincón

A Dios, a mis padres, quienes me apoyaron en cada momento de mi vida, a mis familiares que son el motivo de mi vida y la fuerza que me permite salir adelante.

El resultado de este informe merece expresar el agradecimiento a aquellas personas que han formado parte de la culminación de este informe, gracias al apoyo y la confianza he podido realizar mi proyecto de grado. Mi agradecimiento va dirigido primero a la universidad popular de cesar – seccional Aguachica, que me permitió forjarme como profesional, además agradezco a los diferentes docentes que me han orientado y enseñado cada proceso para convertirme en profesional.

Agradecimientos

A los profesores del programa de Administración de empresa, quienes nos orientaron en la formación académica y desarrollo del proyecto de grado.

A la directora de proyecto de grado la profesora Liliana María Casteblanco Martínez por sus asesorías en el desarrollo del trabajo investigativo.

A la directora del programa de Administración de Empresas Magister Yiceth Alejandra Gonzales Duarte, y a todas las personas que contribuyeron de manera incondicional en el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

A la Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica por su preparación profesional para la competitividad del mundo laboral.

Así que quiero agradecer a todos los que estuvieron ahí que hicieron parte de esta meta, este sueño tan importante para mí, por toda su ayuda, sus palabras de inspiración, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Gracias a mis compañeros que han fortalecido amistades y construido familias a lo largo del tiempo, muchas gracias por su cooperación, gracias por pasar este tiempo conmigo, compartiendo experiencias, alegrías, frustraciones, lágrimas, tristezas, batallas, celebraciones y múltiples factores. Quien nos ayudó hoy como familia, me dio la confianza para crecer juntos en este proyecto, muchas gracias.

Por último, me gustaría dar las gracias a los cimientos de todo, a mi familia, en especial a mis padres, cuyos consejos son mi punto de partida y motivación constante, y muchas gracias por su paciencia y comprensión, sobre todo por vuestro cariño

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	18
1. Título	19
1.1 Planteamiento del problema.....	19
1.1.1 Formulación del problema.	20
1.2 Justificación.....	20
1.2.1 Valor teórico.....	21
1.2.2 Relevancia social.....	21
1.2.3 Implicaciones prácticas.	21
1.2.4 Utilidad metodológica.....	22
1.3 Objetivos de la Investigación.	22
Realizar un estudio para analizar la prestación del servicio del transporte terrestre de pasajeros vía San Alberto – Aguachica.	22
1.3.2 Objetivos específicos.	22
1.4 Delimitación.....	22
1.4.1 Delimitación Teórica-Temática.....	22
1.4.3 Delimitación Contextual	23
2. Marco referencial	29
2.1 Antecedentes.....	29

2.1.1. Antecedentes históricos.....	29
2.1.2 Antecedentes Investigativos.....	30
2.2 Marco teórico	32
2.2.1 Fundamentación teórica/conceptual.....	32
2.2.2 Necesidades.....	34
2.2.3 Expectativa.....	34
2.2.4 Satisfacción del usuario.....	34
2.3 Marco conceptual	35
2.4 Marco legal.....	39
3. Aspectos metodológicos de la investigación.....	41
3.1. Enfoque y tipo de estudio	41
3.2. Diseño de la investigación	41
3.3. Hipótesis	42
3.4. Sistema de variables.....	42
3.5. Población, Tipo de Muestreo y Muestra	43
3.5.1. Población.....	43
3.5.2. Método de muestreo.....	44
3.5.3. Determinación de la muestra.....	44
3.6. Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información.....	45
3.6.1. Fuentes de información primaria.....	45

3.6.2.	Fuentes de información secundaria	46
3.7.	Procedimiento	46
3.8.	Análisis para el Procesamiento de la Información.....	47
4.	Esquema temático	48
4.1.	Determinar la Percepción de los Usuarios Acerca del Transporte Terrestre de Pasajeros Vía San Alberto-Aguachica	48
4.1.1.	Tabulación de la encuesta.	48
4.1.2	Análisis general de la encuesta.....	58
4.2	Diagnóstico sobre la Calidad del Servicio de transporte público intermunicipal Vía Aguachica - San Alberto.	60
4.2.1	Aforo análisis de la calidad del servicio de transporte.....	60
4.2.2	Análisis de la Entrevista realizada a conductores	62
4.2.3	Análisis del diagnóstico de la calidad del servicio de transporte intermunicipal	66
4.3	Diseñar estrategias de movilidad para el fortalecimiento de la prestación de transporte terrestre de pasajeros vía San Alberto Aguachica.....	68
	Discusión.....	71
	Conclusiones	72
	Recomendaciones.....	73
	Bibliografía	74
	APENDICES	77

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 Trayecto vial San Alberto - Aguachica	24
Figura 2 Mapa de San Alberto	25
Figura 3 Mapas del Municipio de Aguachica- Cesar.....	26
Figura 4 Componentes de la calidad del servicio	33
Figura 5 Componentes que indican la satisfacción del cliente	35
Figura 6. Percepción del usuario frente al servicio de transporte terrestre	59
Figura 7. Parámetros de calidad del servicio	65

Figura 8. Pilares estratégicos para el fortalecimiento del servicio de transporte terrestre 69

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables.	42
Tabla 2. Población objeto de estudio	43
Tabla 3 Muestra por municipio.	45
Tabla 4 Matriz de concordancia de fases, con el cumplimiento de los objetivos	46
Tabla 5 Genero	48
Tabla 6 Con qué frecuencia utiliza el servicio de transporte terrestre	49

Tabla 7 Uso del transporte terrestre	50
Tabla 8 Principal problema que afecta el transporte terrestre	51
Tabla 9 Motivos por los que utiliza el transporte terrestre.....	52
Tabla 10 Puede mejorar el servicio de transporte terrestre	53
Tabla 11 En que cree usted que puede mejorar el servicio del transporte terrestre	54
Tabla 12 Que tipo de transporte terrestre utiliza	55
Tabla 13 Que empresas formales de transporte terrestre conoce	56
Tabla 14 Ha optado por usar el servicio de transporte terrestre	57
Tabla 15 Cómo calificaría usted la calidad del servicio de transporte ruta san Alberto Aguachica	58
Tabla 16 Aforo	60
Tabla 17 Factores que determinan la calidad de un servicio.....	67
Tabla 18 Variables de un servicio de calidad.....	67
Tabla 19. Estrategias para fortalecer el servicio de transporte terrestre vía Aguachica-San Alberto	69

Lista de Gráficas

	Pág.
Grafica 1 Genero	49
Grafica 2 Con qué frecuencia utiliza el servicio de transporte terrestre	49
Grafica 3 Por qué usa usted el transporte terrestre de pasajeros vía Aguachica San Alberto.	50
Grafica 4 Principal problema que afecta el transporte terrestre de pasajeros vía Aguachica San Alberto.	51

Grafica 5 Motivos por los que utiliza el transporte terrestre de pasajeros vía Aguachica San Alberto.....	52
Grafica 6 Puede mejorar el servicio de transporte terrestre	53
Grafica 7 En que cree usted que puede mejorar el servicio del transporte terrestre	54
Grafica 8 Que tipo de transporte terrestre utiliza.....	55
Grafica 9 Que empresas formales de transporte terrestre conoce	56
Grafica 10 Ha optado por usar el servicio de transporte terrestre.....	57
Grafica 11 Como calificaría usted la calidad del servicio de transporte ruta san Alberto Aguachica	58

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. Estacionamiento de Vehículos Hotel la Cabaña – Aguachica	78
Apéndice B. Estacionamiento de Vehículos San Alberto	79
Apéndice C. Toma de encuesta a Usuarios y entrevista	80
Apéndice D. Evidencia del Aforo	81
Apéndice E. Formato de Encuesta a Pasajeros	82

Apéndice F. Formato Entrevista a Conductores..... 85

Glosario

Demanda Total Existente de Transporte. Es el número de pasajeros que necesitan moverse en una ruta y en un periodo de tiempo.

Demanda Insatisfecha de Transporte. Es el número de pasajeros que no cuentan con servicio de transporte para satisfacer sus necesidades de movilización dentro de un sector geográfico determinado.

Horarios Disponibles. Son los horarios establecidos en un estudio de demanda que no han sido autorizados.

Oferta de Transporte. Es el número total de sillas autorizadas a las empresas para ser ofrecidas a los usuarios en un periodo de tiempo, y en una ruta determinada.

Ruta. Es el trayecto comprendido entre un origen y destino entre sí por una vía con un recorrido determinado.

Tarifa. Es el precio que pagan los usuarios por la utilización del servicio público de transporte en una ruta o nivel del servicio determinado.

Tiempo de Recorrido. Es el que emplea un vehículo en recorrer una ruta entre el origen y destino, incluyendo los tiempos de parada.

Acompañante: Persona que viaja con el conductor de un vehículo automotor

Agente de Tránsito: funcionario o persona identificada investida de autoridad que regula la circulación vehicular.

Acera: Franja longitudinal destinada exclusivamente a la circulación de peatones.

Adelantamiento en la Vía: Maniobra mediante el cual un vehículo sobre pasa a otro que circula en la misma calzada.

Accidente de Tránsito: Evento generado al menos por un vehículo en movimiento, que ocasiona daños a bienes y a personas involucradas.

Automóvil:

Autopista: Vía de calzadas separadas, posee dos o más carriles.

Bahía de Estacionamiento: Parte de la vía destinada como estacionamiento de vehículos.

Calzada: Zona de la vía que es destinada para la circulación de vehículos

Conductor: Persona capacitada para operar un vehículo.

Multa: Sanción impuesta por incumplimiento de la ley.

Pasajero: Persona diferente al conductor que se transporta en un vehículo.

Peatón: Persona o usuario que transita a pie por una vía.

Placa: Identificación externa y única de un vehículo.

Reten: Puesto de control instalado por las autoridades del país.

Trafico: Cantidad de vehículos y peatones que circulan por determinado tramo de la vía al mismo tiempo.

Transporte: Traslado de personas, cosas o animales de un punto a otro en un medio físico.

Resumen

Entre San Alberto, Aguachica desde hace muchos años ha existido el transporte de pasajeros por carretera en las modalidades de taxis, buses, busetas y últimamente el transporte del mototaxismo, servicio que se presta de manera formal por las empresas legalmente constituidas y otras de manera informal por los taxis conocidos como piratas. El objetivo principal de este trabajo fue analizar la calidad del servicio de transporte intermunicipal de las empresas que operan en el corredor vial, San Alberto – Aguachica y viceversa, desde la óptica del usuario. Entre los principales resultados se evidencia el alto grado de insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte de los usuarios del servicio del transporte con relación a las siguientes variables: Trato recibido por los conductores, valor del pasaje, cumplimiento de rutas, y frecuencias; (horarios de despacho, comodidad y limpieza de los vehículos, seguridad en la vía, costo del servicio, y servicio de calidad). Como conclusión principal se considera que la calidad del servicio de transporte de pasajeros en ese tramo vial, presenta múltiples deficiencias debido a irresponsabilidades de las empresas y conductores, violación a las normas del transporte, competencia desleal transporte informal de pasajeros, falta de control por las autoridades nacionales, departamentales y municipales según las quejas que presentan los usuarios.

Palabras Claves: Calidad, Competencia, Pasajeros, Servicios, Transporte, Usuarios.

Abstract

Between San Alberto and Aguachica, there has been passenger transport by road for many years in the form of taxis, buses, vans and lately by motorcycle taxis, a service that is provided formally by legally constituted companies and others in a formal way. Informal by taxis known as pirates.

The main objective of this work was to analyze the quality of the intermunicipal transport service of the companies that operate in the road corridor, San Alberto - Aguachica and vice versa, from the user's perspective. Among the main results, the high degree of dissatisfaction of the users of the transport service in relation to the following variables is evidenced: Treatment received by the drivers, value of the ticket, compliance with routes, and frequencies; (dispatch hours, comfort and cleanliness of vehicles, road safety, cost of service, and quality service). As a main conclusion, it is considered that the quality of the passenger transport service in this road section presents multiple deficiencies due to irresponsibility of the companies and drivers, violation of transport regulations, unfair competition, informal passenger transport, lack of control by the national, departmental and municipal authorities according to the complaints presented by users.

Keywords: Quality, Competition, Passengers, Services, Transportation, Users.

Introducción

La importancia que tiene el servicio de transporte dentro de una ciudad o región es muy sobresaliente, ya que permite la movilización de las personas de un lugar a otro para desempeñar actividades de la vida cotidiana.

Para analizar este tema importante debe estar sustentado en parámetros de calidad en la oferta brindada tales como la seguridad, comodidad, cumplimiento de horarios, trayecto recorrido y el buen uso de las personas y empresas que prestan este servicio.

Para llevar a cabo este análisis de la calidad del servicio se necesita realizar un estudio técnico y social de los factores que inciden directamente en la prestación del servicio para brindar un beneficio eficiente a los usuarios y el profesionalismo de los conductores que están a cargo de este servicio.

Este proyecto está estructurado de la siguiente manera: en el primer capítulo se encuentra Planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación, delimitación, delimitación teorica tematica,delimitación espacial,el capitulo dos comprende el marco referencia, historia del transporte, antecedentes investigativos,marco teorico, fundamentación teorica,necesidades, expectativas, satisfacción del usuario, marco legal, marco conceptual, y el capitulo tres esta compuesto por los aspectos metodologicos de la investigación, tipo de investigación, enfoque de la investigación, sistema de variables, tecnicas instrumentos de recolección, diseño metodologico, población, muestra, desarrollo objetovos numero 1, 2 y3, conclusiones, recomendaciones, bibliografia y anexos.

Con esta investigación se pretende conocer la problemática que se vive día tras día en razón al medio de transporte de pasajeros en ruta Aguachica san Alberto, observando las necesidades y dificultades que tienen los pasajeros que utilizan este medio de transporte y a dependencia económica de los conductores, en este tipo de trabajo; así mismo se podrá analizar de cerca las dificultades y las posibles soluciones y estrategias que se pueden implementar para que este medio de transporte y trabajo mejore para todas las partes involucradas.

1. Título

Análisis de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre de Pasajeros, vía San Alberto-Aguachica

1.1 Planteamiento del problema

El transporte intermunicipal es un elemento esencial dentro de la estructura en las grandes localidades. Para lograr un sistema que satisfaga las necesidades de las comunidades, lleva inmerso consigo una serie de requisitos administrativos, organizacionales y legales, indispensables para el buen funcionamiento de este y la seguridad de los usuarios.

Según el Banco de Desarrollo de América Latina, gran parte de las ciudades latinoamericanas han sufrido grandes problemáticas relacionadas con el sistema de transporte formal terrestre, a tal punto que se ha convertido en un servicio muy inestable, disminuyendo el número de pasajeros transportados, aumentando los costos de operación y, por ende, las tarifas cobradas a los usuarios, por lo que ha producido bajos rendimientos económicos, volviéndolo en la mayoría de los casos, insostenible. (CAF, 2015)

El departamento del Cesar, es un importante corredor de transporte entre el centro del país y los puertos del Caribe, genera alta movilidad de personas que transitan el territorio y cuenta con un amplio sistema de carreteras en el que se destaca el proyecto vial Ruta del Sol en doble calzada, que recorre al Cesar de sur a norte en una extensión de 484.3 kilómetros. Este macro proyecto forma parte de las concesiones de tercera generación, con el cual se aspira a reducir los tiempos de viaje y costos de transporte entre los centros de producción localizados al interior del país y los puertos del Caribe. Este importante sector aporta 681 mil millones de pesos anuales al PIB departamental, con un crecimiento a tasas del 10% anual (DANE, 2015)

En los últimos años, el transporte intermunicipal San Alberto – Aguachica, se ha visto inmerso en una problemática que crece día tras día y parece no tener fin; muchos de los trabajadores que prestan el servicio de transporte terrestre, se han visto afectados por la baja movilidad que se ha presentado esto, a causa que, el transporte informal crece de forma exuberante sin ningún tipo de control; cada día se aprecia que las personas prefieren este tipo de transporte por sus bajas tarifas

sin importar el riesgo que esto conlleva, pues conforme a lo observado, estos transportadores no poseen estándares técnicos de seguridad o mantenimiento para los vehículos que prestan este servicio.

Otras de las causas observadas es el caos urbano presentado por la falta de control de vehículos que prestan el servicio, el aumento de la emisión de gases contaminantes, entre otros factores que hacen de este una problemática que merece un estudio, a fin de plantear soluciones a corto y largo plazo que mitiguen el fenómeno. Así mismo, no existe en el Municipio de San Alberto una empresa local, que preste el servicio intermunicipal San Alberto-Aguachica y su área de influencia. A la fecha, no existe una propuesta, que defina los controles de movilidad y de rutas en el municipio que puedan abanderar esta problemática, con el fin de darle una solución definitiva y así propender por un sistema de transporte intermunicipal, que cumpla con las demandas y necesidades específicas de los pobladores y cumplimiento de las normas del transporte por carretera.

Por consiguiente, se hace necesario el análisis del transporte terrestre de pasajeros en la vía San Alberto-Aguachica, que conlleve a identificar los pormenores y el impacto que esto trae consigo tanto para la sociedad como para la economía del municipio y la región.

1.1.1 Formulación del problema.

¿Qué aspectos relevantes se deben tener en cuenta para el análisis del transporte terrestre intermunicipal vía San Alberto-Aguachica?

1.2 Justificación

Esta investigación se pretende realizar para determinar el impacto que este servicio genera en el municipio de San Alberto y el diseño de estrategias que brinden al usuario un mejor flujo vehicular, peatonal y un mayor bienestar social. Así mismo, con estas estrategias se procura buscar mecanismos para contrarrestar la informalidad e inseguridad, y la poca organización de las empresas de transporte formales, resaltando que a su vez se pueda brindar tanto a trabajadores como usuarios mayores beneficios e incremento en la rentabilidad y seguridad de estos.

De manera general, se evidencia que no hay un control adecuado de rutas formales e informales, no existe una planificación adecuada en los despachos, hay un gran desconocimiento sobre el

precio que debe tener un despacho para que sea rentable, el flujo de despachos nacionales es muy alto y la facturación en algunas transportadoras es semanal, lo que no permite tener un adecuado control, además que solo hay una persona, que administra todo.

Con la implementación del plan de mejoramiento planteado en la investigación, se pretende dar solución a la problemática de transporte que se presenta sistemáticamente en el municipio de San Alberto Cesar, así mismo servirá de base para la toma de decisiones de la parte gubernamental.

El estudio es de gran relevancia económica y social, por tal motivo, el enfoque metodológico apuntará a la inmersión de variables cualitativas de tipo interpretativa que demuestren descripción, conceptualización y correlación en los resultados que arroje.

1.2.1 Valor teórico.

La información obtenida con la investigación se puede traducir en el mejoramiento de la calidad del servicio de acuerdo a las necesidades futuras de los usuarios. el valor teórico de la investigación se encuentra intrínseco en la calidad del servicio, conforme a las necesidades de los usuarios, lo que significa que antes que el cliente exponga su necesidad, el sector económico debe tener una alternativa para satisfacer sus necesidades. (Alvares, 2016)

1.2.2 Relevancia social.

la relevancia social de este proyecto radica en el beneficio de usuarios, frente a la calidad del transporte terrestre, enmarcado en un mejor trato, confort, comodidad, servicio a tiempo, entre otros aspectos que permitan la prestación de un servicio óptimo que satisfaga las necesidades del cliente y por ende el bienestar social general. Un adecuado servicio, trae consigo seguridad y bienestar.

1.2.3 Implicaciones prácticas.

La calidad de un servicio es un punto practico para que los usuarios permanezcan fieles a la empresa y por ello es fundamental ampliar las ventajas competitivas, además es un punto clave que marca la diferencia ante la competencia.

1.2.4 Utilidad metodológica.

Esta investigación va a ser útil porque permitirá a las empresas de transporte promover la mejora en la calidad del servicio. La información recolectada permitirá, por una parte, formar una base de datos permanente para comparar el servicio de un periodo determinado, además las quejas y reclamos se convierte en una gran fuente de información para mejorar cada día.

1.3 Objetivos de la Investigación.

1.3.1 Objetivo general.

Realizar un estudio para analizar la prestación del servicio del transporte terrestre de pasajeros vía San Alberto – Aguachica.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar la percepción de los usuarios acerca del transporte terrestre de pasajeros vía San Alberto-Aguachica.
- Elaborar un diagnóstico sobre la calidad del servicio de transporte teniendo en cuenta las características sociodemográficas, el flujo vehicular y de pasajeros y las diferentes variables que influyen en el transporte público intermunicipal.
- Diseñar estrategias de movilidad para el fortalecimiento de la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros vía San Alberto Aguachica.

1.4 Delimitación

1.4.1 Delimitación Teórica-Temática.

Para la ejecución de este estudio, se tendrá como línea base de investigación, *Desarrollo Económico y Social*, pues es relevante que desde la academia se desarrollen investigaciones teóricas, prácticas que busquen la comprensión de los principales problemas económicos, sociales y comportamentales, desde las diferentes variables de estudio, así como formular propuestas de

soluciones, recomendaciones eficaces que permitan el desarrollo sectorial y regional, para lograr de esta manera alternativas que logren un crecimiento y desarrollo económico y social para la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

1.4.2 Delimitación Temporal

Para el desarrollo de esta investigación se estima una duración de 18 meses comprendidos desde septiembre del 2020 hasta el mes de marzo del 2022.

1.4.3 Delimitación Contextual

Esta investigación se llevará a cabo en el eje vial de San Alberto Aguachica tomando como referente los vehículos legales y piratas que cubren la ruta entre los dos municipios.

De igual manera, el eje investigativo idóneo para este estudio es Análisis Sectoriales, pues la presente investigación abarca el problema de movilidad, junto con los perjuicios causados a toda una comunidad y la responsabilidad que se tiene como usuarios demandantes de dicho servicio.

1.4.2.1 Vía San Alberto – Aguachica.

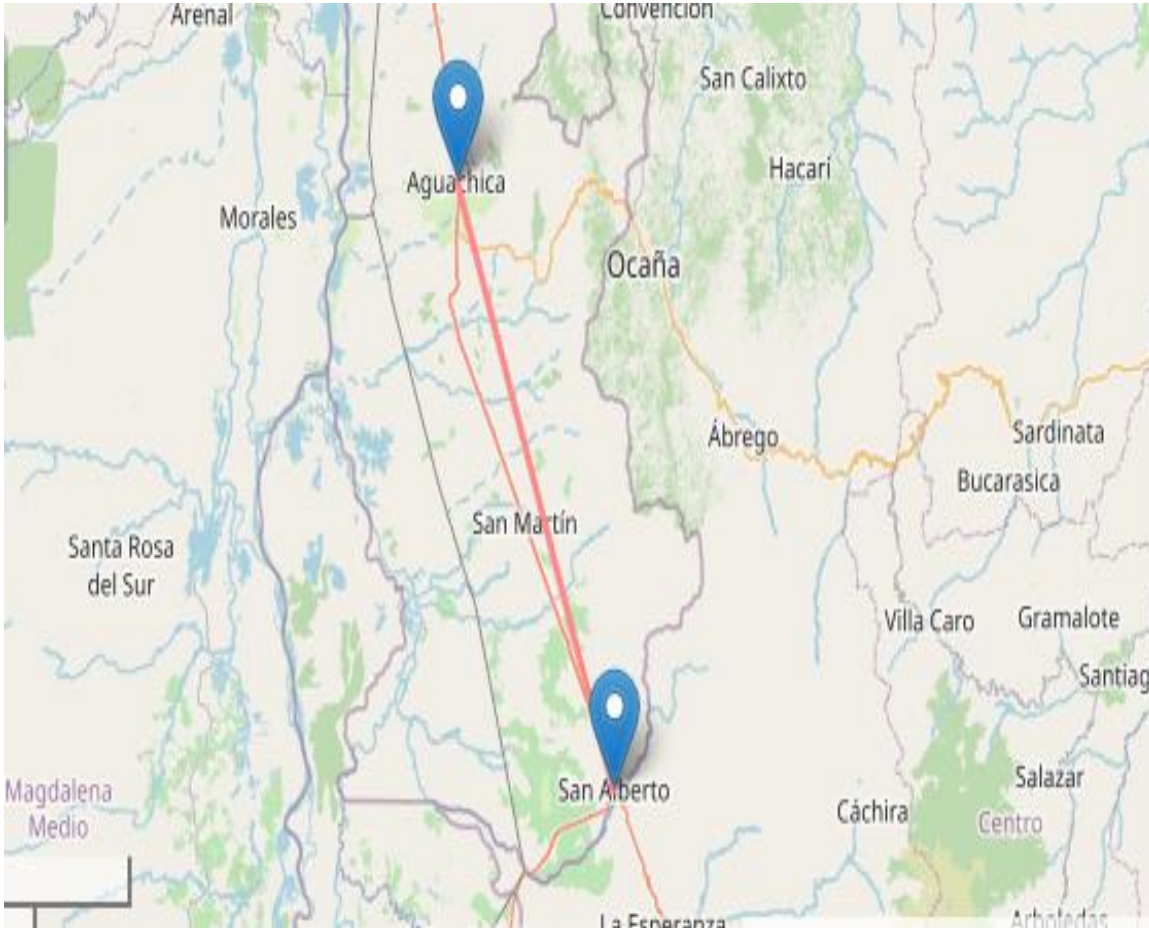
La vía que existe entre san Alberto y Aguachica cesar tiene una distancia de 58,21km, pero la distancia en ruta es de 621 kilómetros.

El viaje de San Alberto a Aguachica toma 1 hora y 17 minutos, en el que se consumen 37 litros de combustible. El costo de este viaje es de aproximadamente 118.608,42 pesos. Si la emisión promedio de un automóvil de san Alberto Aguachica es de 150 kilómetros.

El presidente de la República Juan Manuel Santos y vicepresidente Germain Vargas Leras por la vía de dos carriles de 97 km entre Cesar San Alberto, Aguachica y Ramata Se inaugura el nuevo tramo vial Ruta del Sol 2. Los 97 kilómetros entregados a la comunidad corresponden a los tramos 5 y 6 de la Ruta del Sol 2, en los que se invirtieron cerca de 600 mil millones de pesos, con la apertura de esta vía se ha reducido el tiempo de viaje en unos 40 minutos, dando un impulso al

kilometraje diario de las personas que viajan por la carretera. Miles de usuarios traen grandes beneficios

Figura 1 Trayecto vial San Alberto - Aguachica



Nota: Datos del trayecto desde Aguachica y San Alberto. Adaptada en un pantallazo Geo-espacial, 2022 (<http://www.colombiadistancia.com>)

1.4.2.2 Municipio de San Alberto.

El municipio de San Alberto Cesar, fue fundado el 20 de mayo de 1.955 por el señor LUIS FELIPE RIVERA JAIMES. El proceso de poblamiento de buena parte del Magdalena Medio, hasta San Alberto y San Martín, está indisolublemente ligado a las migraciones que generó el proceso de la Violencia, en los años cincuenta. La construcción de la vía férrea es, sin embargo, el referente más importante para explicar cómo se ocupó esta zona, que hasta los años cuarenta estaba

prácticamente despoblada. Con el ferrocarril llegaron trabajadores que se apropiaron de «tierras bajas» y se convirtieron en colonos, que ocupaban los terrenos a través de una ganadería completamente extensiva y casi cimarrona.

Para los años 60, surge la posibilidad de vincularse una empresa extranjera que, aprovechando las medidas ultra - proteccionistas que se dictaron en ese entonces, desarrollo un importante cultivo de palma africana, que en su fase de montaje requirió más de 800 trabajadores fijos y de alrededor de otros 700 temporales. En un comienzo la empresa no disponía de campamentos, pero una vez que la plantación comenzó a explotar la Palma ya disponía de un conjunto importante de instalaciones.

En la década de los ochenta el municipio de San Alberto tuvo una dinámica inusitada, en parte, porque se logró consolidar en esos años y en los inmediatamente anteriores un importante programa de construcción de vivienda obrera para los trabajadores de la palma. Aun cuando algunos núcleos poblados, como La Palma y La Llana, en particular el primero, se formaron tempranamente como centros de servicios para los trabajadores palmeros, el gran impacto derivado de la vía a la costa atlántica terminó por reforzar el crecimiento de lo que hoy constituye el casco urbano del municipio. Marcó Referencial.

Figura 2 Mapa de San Alberto



Fuente: División Política San Alberto- Cesar, 2020 (Google Bing Maps)

1.4.2.3 Municipio de Aguachica.

Aguachica es un municipio colombiano ubicado al nororiente del país, en el departamento del Cesar, siendo por economía y población el segundo municipio más importante del departamento y uno de los centros urbanos más destacados de la región. El municipio se encuentra en una posición geográfica estratégica, siendo un punto de conexión entre el norte y el interior oriental del país a través de la Troncal del Magdalena y la Troncal Central, contando además con transporte aéreo, férreo y en forma paralela con la vía fluvial del río Magdalena. (Alcaldía de Aguachica, 2021)

Los grupos indígenas que habitaron en la cordillera oriental y en el valle plano del río Magdalena, donde actualmente está ubicado el municipio de Aguachica, fueron de origen tunebos al cual pertenecían los indios buturamas, lucutamás, auramas, hacaritamas, teoramas, Ntisquiramas y Tamalameque, entre otros. Estos indígenas eran nómadas, cazadores, pescadores y cuando hacían asentamientos en regiones era para resguardarse de las inclemencias del clima, y realizaban una agricultura incipiente, esto les permitía sobrevivir.

Figura 3 Mapas del Municipio de Aguachica- Cesar



Fuente: Mapa del Municipio de Aguachica/adaptada en una imagen de Google Maps, 2017

En el municipio de Aguachica existe una selva tropical inferior que se extiende entre los 50 y los 1.000 msnm, ubicada entre la zona del valle del río Magdalena y Lebrija y ciertos humedales. Aunque esta zona ha perdido su fisonomía selvática y la riqueza de su fauna y flora, por el avance de las fronteras agropecuarias, las talas y las quemadas indiscriminadas, aún se observan algunos parches de pequeños bosques, que cubren una extensión total de 12.148,98 hectáreas, como los ubicados en las cuchillas de La Esperanza, La Quebra, La Morena, cerros de las Múcuras, filo Santo Domingo y los bosques El Agüil y Potosí que se encuentran en el perímetro del área urbana.

Economía: La economía de Aguachica gira alrededor del sector agropecuario, la agroindustria y el comercio, lo cual ha permitido el surgimiento de una serie de servicios de apoyo como los aerotécnicos, los financieros, el transporte y otros servicios empresariales y personales dirigidos a los diferentes sectores económicos y a la población regional.

Vías de comunicación: Aéreas: El aeropuerto colombiano es de carácter nacional el cual le brinda servicio a Aguachica, la segunda ciudad del departamento de César. El Aeropuerto Hacaritama posee una terminal y torre de control, actualmente presta vuelos chárteres y está siendo construido prácticamente en su totalidad para prestar servicios al sur del departamento del Cesar y occidente de Norte de Santander. En un futuro tendría una pista en asfalto de 1800x45 metros y tendría dos plataformas una para el aterrizaje de helicópteros y otra para el estacionamiento de 4 aeronaves, se construiría una nueva terminal y torre de control al igual que su vía de acceso.

Terrestres: Al Municipio se puede acceder desde la Costa Caribe colombiana a través de la vía Santa Marta–Aguachica que comunica a los Departamentos de Magdalena y Cesar; desde el Sur del País se llega a través de la Troncal del Magdalena Medio, o a través de la vía Bogotá–Bucaramanga–Aguachica que comunica a los Departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Santander y Cesar; de esta vía se desprende la carretera Aguachica–Ocaña, que comunica el Municipio con el Nororiente y la carretera Aguachica–Gamarra que conecta al Municipio con el Río Magdalena y la Región Occidental.

Fluviales: Por vía fluvial el transporte de pasajeros que lo comunican desde y hacia el interior del Departamento del sur de Bolívar se realiza por el río Magdalena.

Ecología: El territorio de Aguachica tiene una zona montañosa al Norte, representadas por las estibaciones Noroccidentales de la Cordillera Oriental con elevaciones entre los 200 2.150 metros sobre el nivel del mar (msnm); al sur una planicie o llanura regada por los ríos Lebrija y magdalena y sus numerosa quebradas y arroyos, cuya fisiografía oscila entre los 50 y los 200 msnm.

2. Marco referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes históricos.

2.1.1.1 Historia del transporte.

El transporte juega un papel decisivo en el desarrollo de la economía humana. No es casual que las primeras civilizaciones aparecieran en zonas próximas a ríos u océanos, que además de atender otras necesidades, también jugaron un papel como canal principal de comunicación con otras áreas. Con la llegada de las ruedas, el transporte y la maquinaria moderna comenzaron a desarrollarse. Las demandas están cambiando, las guerras entre culturas antiguas, la necesidad del comercio y la convivencia son los principales motivos que incentivan el inicio de nuevos cambios. Esto ha llevado a personas de todos los países a entrelazarse y promover el intercambio de productos básicos.

Las principales naciones comerciales fueron los romanos y fenicios alrededor del 2800 a. C. La característica de la villa romana es el perfecto trazado de sus rutas comerciales terrestres. Por otro lado, los fenicios fueron los pioneros del comercio marítimo. Sin duda, el primer tipo de transporte acuático fueron los troncos o balsas, que con el tiempo se modificaron para inventar otro tipo de barcos, que podían acomodar tanto la movilización de personas y carga, como el transporte acuático. Condiciones climáticas. Así es como se crea el arte de navegar. El rápido desarrollo del comercio internacional ha ocupado el océano, por lo que también se ha desarrollado el transporte marítimo mercante mundial.

Con la revolución industrial comenzó la evolución del transporte masivo de mercancías y personas. Sin embargo, desde la revolución industrial, el transporte ha sido vital para el desarrollo económico. En el sistema de mercado, la producción debe estar estrechamente ligada a la circulación de mercancías, que se convertirá en el fin del consumo. El desarrollo de la industria del transporte se debe principalmente al crecimiento masivo de la población y a la alta demanda de productos, debido a las largas distancias que se deben transportar, y debido a la baja densidad económica, muchos productos hacen que el transporte sea difícil de soportar y pequeño; por lo tanto, el transporte tiene una mayor capacidad. Y la importancia de un transporte más fluido.

Más tarde, con la llegada de los motores de combustión interna, se desarrollaron los ferrocarriles y se desarrolló la navegación marítima. Los vehículos de motor imponen a los ferrocarriles con su flexibilidad y mayor velocidad. Desde la tercera década del siglo pasado, la construcción de redes viales ha sido muy dinámica, lo que ha provocado cambios en la distribución del transporte terrestre, lo que ha beneficiado al transporte automotor. Aunque los ferrocarriles ofrecen muchas ventajas, la inversión se sigue utilizando en la construcción de carreteras. La aviación es la última innovación en el campo del transporte, cambiando con éxito el concepto de distancia geográfica. Por tanto, la integración de diversos medios ha dado lugar a un sistema de transporte multimodal en el transporte de carga.

2.1.2 Antecedentes Investigativos.

En el año 2020, a través de la universidad de san Martín de Porres de Lima Perú el estudiante Juan Víctor García presentó el proyecto de grado calidad del servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre intermunicipal de pasajeros del distrito de la Victoria

El trabajo tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre intermunicipal en los cuales los usuarios presentan diferentes malestares por la calidad del servicio que reciben, indicando que no cumple con lo que ofrece, no alcanzando la satisfacción de los clientes.

2.1.2.1 Antecedente Internacional.

Investigación: Diagnóstico, Análisis y Propuestas Sobre el Transporte Público del Área Metropolitana de Monterrey, México.

La realización de dicho documento está justificada a causa de la congestión y saturación vial que se ha incrementado paulatinamente en el área metropolitana de Monterrey. Esto en conjunto con la búsqueda actual del mejoramiento ambiental, la implementación de la movilidad como parte de los asentamientos humanos y una clara deficiencia del transporte público del AMM conlleva a generar propuestas para generar valor al transporte público. La tesis está diseñada en seis capítulos:

introducción, marco teórico y estado de arte, marco jurídico del estado de nuevo león, diagnóstico y análisis del transporte público en el AMM, propuestas y conclusión.

Para nuestro proyecto es de gran importancia porque nos habla del caos vehicular que se ocasiona por el alto flujo de vehículos y las estrategias que se implementaron para lograr una mejoría de la problemática, así que se puede tomar como ejemplo, para generar ideas claras de lo que se busca.

2.1.2.2 Antecedentes Nacionales.

Para el desarrollo de la investigación se tendrán en cuenta algunos antecedentes internacionales, de proyectos desarrollados en otros países, los cuales presentan temática similar.

Investigación: Mejoras Del Sistema De Transporte, En El Municipio De Chiquinquirá Boyacá. En 2017, Estudiantes de la universidad pedagógica y tecnológica de Colombia, Sedé Central Tunja–Boyacá–Colombia. Realizan investigación, dónde brindaron estrategias precisas, para el mejoramiento del sistema de transporte del municipio, en estudio con resultados positivos y aplicables al mismo.

Esta investigación nos brindó bases sólidas acerca de las estrategias que se deben implementar para el mejoramiento del transporte, ya que fueron ejecutados con éxito.

Investigación: Evaluación Del Impacto Financiero Que Genera El Transporte Informal En Las Empresas De Transporte Urbano De La Ciudad De Ocaña, Norte De Santander. Con el objetivo de evaluar el impacto financiero que genera el transporte informal en las empresas de transporte urbano en Ocaña, Norte de Santander, para el periodo 2014, se desarrollaron objetivos como la realización de un diagnóstico de la situación de los transportadores de servicio público urbano, en cuanto a la incidencia de los transportadores informales en su actividad económica, se determinó el impacto financiero generado por los transportadores informales y estableció la afectación al patrimonio de los socios de las empresas transportadoras, con la competencia de los transportadores informales. Lo anterior permitió llegar a unas conclusiones y hacer recomendaciones para mejorar la situación antes enunciada. (Rodríguez, 2016)

Esta investigación nos permitió ver el impacto que genera el transporte informal a los transportadores formales y su incidencia en el factor económico, para tener una perspectiva general y bases para fundamentar la investigación.

Investigación: La crisis del sistema de transporte público urbano de la ciudad de Valledupar: oportunidad y eficacia de las políticas públicas implementadas en el periodo 2004 hasta el 2015 para su prevención y solución. Al igual que en otras ciudades colombianas de su mismo perfil, la problemática del transporte público urbano en la ciudad de Valledupar obedece en gran medida a la falta de implementación oportuna de políticas públicas tendientes a prevenir y/o resolver la situación actual de caos en la prestación de este servicio. Tanto el gobierno nacional, como las administraciones locales no reaccionaron oportunamente frente a los evidentes signos de deterioro en el sistema de transporte público, permitiendo el agravamiento de la crisis del sector. Solo a principios de la primera década de siglo, cuando ya la situación era insostenible al punto de frenar el desarrollo y la competitividad de las ciudades colombianas y la del país en general, el gobierno nacional decidió implementar una política de reestructuración y modernización del transporte público urbano en las referidas ciudades. (Rojas, s.f)

2.2 Marco teórico

2.2.1 Fundamentación teórica/conceptual.

La percepción de la calidad los juicios de satisfacción han sido reconocidos como aspectos fundamentales para explicar las conductas del consumidor. (Mora Contreras, 2011). A satisfacción de una respuesta, (emocional, cognitiva y/o comportamental), la respuesta se enfoca en un aspecto de un determinado momento en particular.

Calidad y servicio, hacen referencia a algunos atributos o variables al momento de entregar un servicio o vender un producto. La calidad puede ser entendida como la forma en la que la organización dirige y controla las actividades que realiza además de cumplir con requisitos de seguimiento y control. A este concepto de calidad en el servicio se le puede definir como el resultado de la evaluación del cumplimiento o no del servicio que realiza el consumidor.

En otras palabras, es la verificación de la consecución o no de los fines que se buscaba al recurrir a este servicio. Por esta razón se sostiene que la persona que evalúa el servicio es el cliente y no el prestador del mismo. (Duque Oliva, 2005)

Para Larrea (1991), la calidad debe ser entendida como la complacencia de las necesidades e intereses del cliente sobre algún servicio que busca suplir. Entonces cuando se habla sobre la calidad del servicio se deben considerar dos componentes intrínsecos que lleva este aspecto: las necesidades y expectativas que tiene el usuario, frente al servicio. (Hereda, 2015) dice que los elementos que inciden la calidad del transporte son Comodidad, velocidad del vehículo, capacidad de pasajeros, conductor, confort que brinda a los usuarios, la velocidad con que circula el vehículo, pasajeros que lleva el vehículo. El cumplimiento de estos componentes llevaría a considerar que existe un servicio de calidad.

(Palomo, 2005) propone los siguientes componentes como aspectos que forman parte de un servicio de calidad como limpieza del vehículo, comodidad, capacidad de personas, puntualidad, amabilidad del conductor, estado físico del vehículo, confort que posea el vehículo, respeto hacia el pasajero, cumplimiento de horarios.

Figura 4 Componentes de la calidad del servicio



Fuente: Elaboración Propia.

2.2.2 Necesidades.

Las necesidades del cliente van mucho más allá de consumir un producto o servicio; es la satisfacción total a lograr dicho servicio. Entonces lo que busca el cliente o usuario es el cumplimiento de sus metas y objetivos para lo cual busca su ayuda. Mientras más satisfecho el cliente mejor será la percepción del servicio brindado. (Sandoval, 2017)

A decir de Villacis (2017) y González (2018), El éxito de un servicio o producto no depende del artículo o servicio, sino más bien de satisfacer los requerimientos de las personas que lo buscan.

2.2.3 Expectativa.

Las expectativas constituyen las circunstancias que el cliente espera de un determinado servicio, considerando qué muchas veces las expectativas de las personas son diferentes entre unas y otras, pero lo que al final prevalece es la satisfacción de las necesidades por los que busco el servicio ahí se podrá decir que este cumplió sus expectativas. (Vallina, 2016)

2.2.4 Satisfacción del usuario.

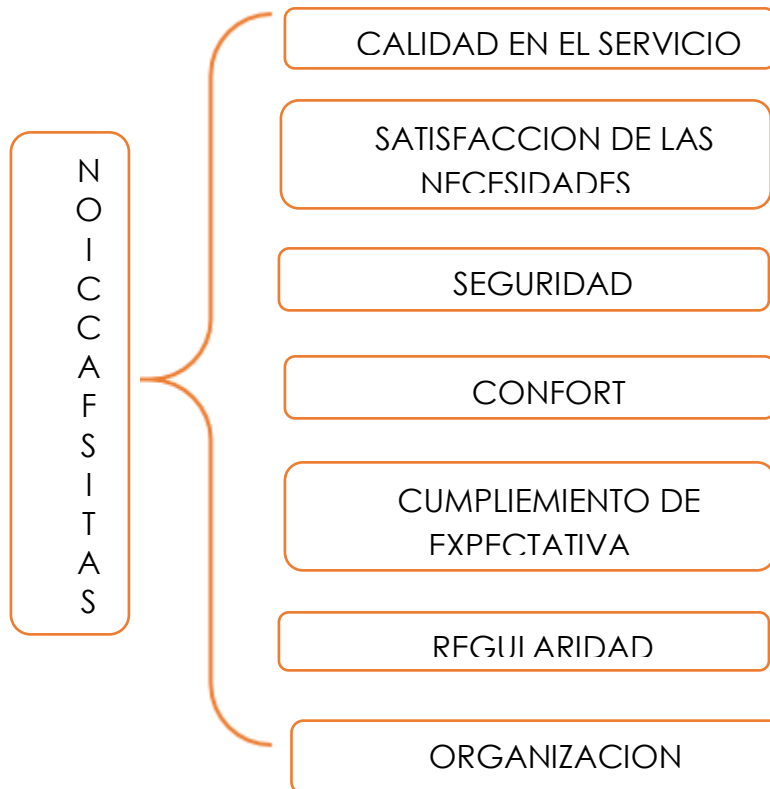
Al abarcar el tema de la satisfacción del cliente, este se encuentra estrechamente relacionado entre el costo o sacrificio que realizó la persona y el logro del servicio que buscaba. Entonces resulta que este aspecto es una comparación entre las expectativas que tenía y la recompensa esperada. (Melara, 2018).

Para Thompson (2006), La satisfacción del cliente engloba tres componentes fundamentales que son:

- a) El rendimiento o desempeño percibido por parte del cliente o usuario, del servicio.
- b) El cumplimiento de las expectativas que traen las personas cuando buscan un determinado servicio.
- c) La satisfacción alcanzada con la prestación del servicio que buscaba.

Cómo se puede apreciar la satisfacción del usuario por un servicio de calidad se ve reflejado en la solución de sus necesidades, y en el cumplimiento de las expectativas que termina al buscar la ayuda lo que le generaría un alto nivel de satisfacción.

Figura 5 Componentes que indican la satisfacción del cliente



Fuente: Elaboración Propia

2.3 Marco conceptual

Actividad transportadora: Conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas de un lugar a otro utilizando uno o varios medios de transporte.

Agente de tránsito y transporte: Todo empleado público investido de autoridad para regular la circulación vehicular y peatonal de buses vehículos automotor destinados al transporte colectivo de personas y sus equipajes.

Buseta: Vehículo destinado al transporte de personas con capacidad de 20 a 30 pasajeros.

Capacidad de pasajeros: El número de personas autorizados para ser transportados en un vehículo.

Comparendo: Orden formal de notificación para que el presunto contraventor o implicado se presente ante la autoridad de tránsito para la comisión de una infracción.

Conductor: Es la persona habilitada y capacitada técnica y teóricamente para operar un vehículo.

Despacho: Es la salida de un vehículo de una terminal de transporte en un horario autorizado o registrado.

Estudio de demanda del servicio: Proyección de la demanda que pretende atender la empresa o proyecto, estimado a partir de la consideración de las ventas de periodo anteriores, evolución, perspectiva y limitantes físicos técnicos de la prestación del servicio.

Frecuencia de despacho: Es el número de ventas por unidad de tiempo en que se repite la salida de un vehículo.

Habilitación: La anticipación que expide de las autoridades competentes para presentar el servicio público de transporte masivo de acuerdo a las condiciones señaladas en la ley.

Inmovilización: Suspensión temporal de la vinculación de un vehículo.

Idoneidad del servicio: Actitud del servicio público de transporte para satisfacer las necesidades de movilización por las cuales es comercializado por el transportador y adquirido por usuario.

Licencia de conducción: Documento público de carácter personal e intransferible expedido por la autoridad competente, el cual autoriza a una persona para la conducción de un vehículo.

Licencia de tránsito: Es el documento público que identifica un vehículo automotor acredita su propiedad identidad a su propietario y autoriza dicho vehículo al circular por vías públicas y privadas.

Movilidad: Es el desplazamiento de vehículos y personas con rapidez y frecuencias en el tráfico desde un punto de origen a un punto destino.

Multa: Sanción primaria aplicadas en sanciones diarias legales vigentes.

Accidentabilidad: Es la frecuencia o incidencia de accidentes y alude a estos cuando nos referimos a hechos dolorosos (choques, vuelcos, muertes) que ocurren durante el tránsito de vehículos en carreteras, calles y rutas.

Análisis: Examen detallado de las cosas para comprender sus características o naturaleza o estado y sacar conclusiones se realiza separando o considerando por separado las distintas partes que componen la cosa.

Conductores: Persona que conduce un automóvil, sobre todo si se dedica al automóvil de manera profesional.

Transporte Formal: Se refiere a los servicios de transporte público prestados entre municipios en un área metropolitana legalmente constituida en conformidad con la ley.

Transporte Informal: Los servicios de transporte informal constituyen servicios de transporte público colectivo prestados por automóviles privados que no están afiliados a empresas legalmente establecidas.

Usuarios: Personas que utilizan productos o servicios de forma habitual.

Rutas: Vías, caminos, carreteras, autopistas que conectan diferentes ubicaciones geográficas. Las personas pueden moverse de un lugar a otro, especialmente en automóvil.

Vehículos: Medio de transporte que puede mover personas, animales o cualquier tipo de objeto de un lugar a otro.

Pasajeros: Persona que viaja en un vehículo sin conducirlo ni ser miembro de la tripulación.

Precios: Es la cantidad de dinero o moneda que los consumidores deben pagar para comprar productos o servicios.

Transporte Público: Todos los habitantes de una ciudad sean grande o por más pequeña que sea, dentro de sus necesidades básicas, está la de movilizarse o trasladarse de un lugar a otro, estas sociedades hacen uso de diversos medios como: a tracción animal, a pie, la bicicleta, motocicleta o vehículos de dos tiempos, automóvil, autobús, tranvía, trolebús, tren elevado o metro.

Servicio de vehículos urbanos: Muchas veces el uso del vehículo particular se torna más económico que viajar en vehículos de transporte masivo, ya que los viajes son más rápidos, más confortables y puerta a puerta; pero esta premisa no se cumplirá generalmente en las horas pico, debido a que el automóvil es el principal causante del embotellamiento y congestión en áreas comerciales y administrativas (zonas de atracción de viajes).

Carriles Exclusivos: La medida más usual para dar prioridad al transporte colectivo es el de asignar carril exclusivo, que consiste en separar uno de los dos carriles de una vía para que sea utilizado exclusivamente por el vehículo de transporte público.

Prioridad al Transporte Público: La prioridad al transporte público, no permite terminar con el congestionamiento, pero reduce los efectos en término de prejuicios sociales, ampliando la velocidad comercial que más adelante se verá en detalle.

2.4 Marco legal

Constitución Nacional: Artículo 365. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Ley 105 de 1993. Por la cual se dictan las disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las entidades territoriales, se reglamenta la planificación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones. Esta ley también es conocida como Ley del Transporte.

Ley 336 de 1996. Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte y tiene por objetivo la unificación y criterios que servirán de fundamento para la regulación del transporte público, aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y terrestre y su operación en el territorio nacional, de conformidad con la Ley 105 de 1993, y con las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Ley 769 de 2002. Por el cual se expide el Código nacional de Tránsito terrestre y se dictan otras disposiciones. Dentro del contenido de esta ley, es importante mencionar la consagración de los principios del transporte público (art 3); los que están relacionados con el usuario son: la accesibilidad en buenas condiciones, la disponibilidad de información sobre medios y modos, la existencia de un servicio básico accesible a todos y la participación del usuario. En los artículos 6 y 7 habla de la vida útil de los vehículos de transporte público, con el fin de exigir la reposición del parque automotor. Por último, en los capítulos III y VIII, art, 9 al 43, se expresan las disposiciones generales de la creación y funcionamiento de las empresas de transporte público, prestación del servicio, equipos, servicios conexos al transporte, tarifas y seguridad, respectivamente.

Decreto 2762 de 2001. Por el cual se considera que el servicio público son las actividades que se desarrollan en los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, entendiéndola como aquellas que se refieren a la operación, en general, de la actividad

transportadora. Dentro de este decreto se mencionan dentro de los artículos 3, 5, 6, 11, 12 y 13, la definición, naturaleza jurídica de los terminales, y su obligatoriedad, así como las tasas de uso, la fijación y los deberes que tienen estos para operar en todo el territorio nacional.

Decreto 171 de 2001. Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.

3. Aspectos metodológicos de la investigación

3.1. Enfoque y tipo de estudio

Enfoque de la investigación es de carácter mixto (Cuantitativo y Cualitativo), esta permite determinar las características de la comunidad, la recolección de datos e información, y obtener una respuesta de manera cuantificable; la investigación mixta no tiene como meta remplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. (Hernández, 2010)

La presente investigación es de carácter descriptiva, porque sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. El conocimiento será de mayor profundidad que el exploratorio, el propósito de este es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, (Vásquez, 2005) como:

- Establecer las características demográficas de las unidades investigadas (número de población, distribución por edades, nivel de educación, etc.).
- Identificar formas de conducta, actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación (comportamientos sociales, preferencias, etc.
- Establecer comportamientos concretos.
- Descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación está enfocado en el sondeo de campo, el sondeo de campo es la recopilación de nuevos datos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método de recopilación de datos cualitativos diseñado para comprender, observar e interactuar con las

personas en su entorno natural. Cuando los investigadores hablan de estar en el campo, están hablando de estar en el campo y participar en la vida diaria de las personas que están estudiando. Los estudios de campo se recopilan directamente de la fuente original, lo que proporciona un mayor control sobre la naturaleza y la cantidad de datos recopilados.

3.3. Hipótesis

Hipótesis de primer grado:

La calidad del transporte terrestre vía Aguachica - San Alberto, se encuentra abarcado en su gran mayoría por el transporte informal, el cual no brinda las garantías suficientes para la prestación de un buen servicio.

Hipótesis Nula:

Las empresas de transporte terrestre que operan en la ruta Aguachica – San Alberto gozan de la formalidad requerida para prestar un servicio de calidad a sus usuarios.

3.4. Sistema de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables.

Propósito	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable Dependiente: Análisis del transporte formal de pasajeros vía Aguachica San Alberto	Análisis del transporté informal de pasajeros	Conocer la opinión de los pasajeros	Número de pasajeros satisfechos	Encuesta a pasajeros
	Análisis de la prestación del servicio de transporte de pasajeros vía san Alberto Aguachica, muestra los diferentes aspectos de seguridad, calidad del servicio.	Analizar el estado del servicio.	Diagnostico	Aforos
	Fluidez vehicular	Velocidad media del recorrido.	Velocidad promedio de los vehículos	Entrevista a conductores

			en la carretera	
Variable independiente Estrategias de mejora para el transporte formal de pasajeros	Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio de transporte de pasajeros vía San Alberto Aguachica	Identificar las estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio de transporte de pasajeros vía San Alberto Aguachica.	Numero de estrategias	Observación directa.

Fuente: Elaboración Propia

3.5. Población, Tipo de Muestreo y Muestra

3.5.1. Población.

La población para estudio estará conformada por todos los habitantes del municipio de Aguachica, Cesar y del municipio de san Alberto, Cesar que utilizan el servicio. La información se muestra a continuación:

Tabla 2. Población objeto de estudio

<i>No.</i>	<i>Municipio</i>	<i>Cantidad de habitantes</i>	<i>Porcentaje</i>
1	San Alberto	28.453	19%
2	Aguachica	118.652	81%
	Total	147.105	100%

Fuente. Información extraída de Terridata DNP (2019)

3.5.2. Método de muestreo.

Se emplea el muestreo probabilístico simple al azar, tomando un amuestra de n elementos del total de la población de los municipios para dar la probabilidad de que cualquier integrante de la población pueda ser elegido.

3.5.3. Determinación de la muestra.

La muestra se realiza tomando una porción significativa de la población de Aguachica y San Alberto, que utilizan el servicio. Para determinar el tamaño de la muestra se emplea la fórmula de poblaciones finitas:

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

N = **tamaño de la muestra** ?

N =	Población Universal	147.105 habitantes
Σ =	Probabilidad de Ocurrencia	50%
Z=	Nivel de Confianza	95% = 1,96
E=	Probabilidad de Error	7%

$$n = \frac{147105 \times 0,5^2 \times 1,96^2}{(147105 - 1) \times 0,07^2 + 0,5^2 \times 1,96^2}$$

$$n = \mathbf{196 \text{ Encuestas}}$$

Conforme a los resultados de esta unidad de análisis y tomando en cuenta los porcentajes mencionados en la población universo, las encuestas a realizar se dividirán en los dos municipios de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 3 Muestra por municipio.

<i>No.</i>	<i>Municipio</i>	<i>Muestra por Municipio</i>	<i>Porcentaje</i>
1	San Alberto	37	19%
2	Aguachica	159	81%
	Total	196	100%

Fuente: Elaboración propia

3.6.Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información.

3.6.1. Fuentes de información primaria.

La información primaria requerida para la investigación se Recopilará Mediante los siguientes instrumentos:

Aforo: esta técnica permitirá establecer el número de vehículos de transporte intermunicipal terrestre formal e informal que prestan este servicio vía San Alberto-Aguachica. Los aforos serán realizados durante una semana.

Entrevista: Las cuales permitirán conocer los criterios frente a las diferentes variables analizadas en el proyecto. Es la comunicación establecida entre el investigador y el sujeto de estudiado a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. La entrevista se realizará a 20 conductores que presten el servicio de transporte intermunicipal terrestre vía San Alberto-Aguachica.

La Encuesta: Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Este instrumento será aplicado a los 195 habitantes arrojados en la unidad de análisis o tamaño de la muestra

Observación Directa: Es el registro visual de lo ocurre es una situacional real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el

problema que se estudia. El instrumento servirá para identificar las causas y los efectos que produce la informalidad de transporte intermunicipal vía San Alberto-Aguachica.

3.6.2. Fuentes de información secundaria.

Para la presente investigación se tuvo en cuenta el uso de bibliografía del proceso metodológico, información del DNP, recursos web, entre otros que dieron soporte investigativo y coherencia a la ruta mixta de tipo transversal correlacional, propios de este estudio.

3.7. Procedimiento

Para lograr el desarrollo del presente estudio, se tendrán en cuenta las siguientes fases, en pro al cumplimiento de los objetivos:

Tabla 4 Matriz de concordancia de fases, con el cumplimiento de los objetivos

Matriz de Concordancia		
Pregunta clave		Objetivo general
¿Qué Aspectos Relevantes Se Deben Tener En Cuenta Para El Análisis Del Transporte Terrestre Intermunicipal Vía San Alberto-Aguachica?		Realizar un estudio que determine el análisis del transporte terrestre de pasajeros vía San Alberto – Aguachica
Fases de la investigación	Sub preguntas	Objetivos específicos
CONSTRUCCIÓN (REFLEXIÓN Y APLICACIÓN) – Encuesta	¿Cuáles son los principales aspectos que los usuarios tienen en cuenta en la prestación del servicio intermunicipal?	Determinar la percepción de los usuarios acerca del transporte terrestre de pasajeros vía San Alberto-Aguachica
RECONSTRUCCIÓN (ACCIÓN, OBSERVACIÓN, DIAGNÓSTICO) – Aforos – Entrevistas	¿Cuál es el comportamiento del transporte público intermunicipal terrestre de pasajeros vía San Alberto-Aguachica, teniendo en cuenta los diferentes actores?	Elaborar un diagnóstico de la prestación de servicio de transporte terrestre de pasajeros vía San Alberto Aguachica, teniendo en cuenta las características sociodemográficas, el

<ul style="list-style-type: none"> - Observación Directa - Revisión Documental 		flujo vehicular y de pasajeros y las diferentes variables que influyen en el transporte público intermunicipal.
EVALUACIÓN (EVALUACIÓN, ESTRATEGIAS)	¿Qué Estrategias pueden ser idóneas para el fortalecimiento de la prestación de transporte terrestre de pasajeros vía San Alberto Aguachica?	Diseñar estrategias de movilidad para el fortalecimiento de la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros vía San Alberto Aguachica.

Fuente: Elaboración propia

3.8. Análisis para el Procesamiento de la Información.

Para el análisis de la presente investigación, los resultados se analizarán con esquemas estadísticos y herramientas, tales como; Histogramas de frecuencias, tortas y barras, con el fin de la sistematización de la información resultante de la aplicación de los instrumentos, la triangulación de datos y la ruta mixta de la investigación de tipo exploratoria.

4. Esquema temático

Para cumplir con el objetivo general de la investigación, “Realizar un estudio para analizar la prestación del servicio del transporte terrestre de pasajeros vía San Alberto – Aguachica.”, se plantearon tres objetivos específicos. En este capítulo se expondrán los resultados para cada uno de ellos.

4.1.Determinar la Percepción de los Usuarios Acerca del Transporte Terrestre de Pasajeros Vía San Alberto-Aguachica

Esta investigación nace a raíz del alto número de transportadores formales e informales, y el caos vehicular que ocasiona el estacionamiento de los mismos en vía pública, generando problemas de movilidad para los transportadores nacionales y los peatones, estos últimos se ven en la obligación de tomar como alternativa de tránsito la calzada nacional exponiendo sus vidas y las de otras personas a cualquier eventualidad o accidente.

4.1.1. Tabulación de la encuesta.

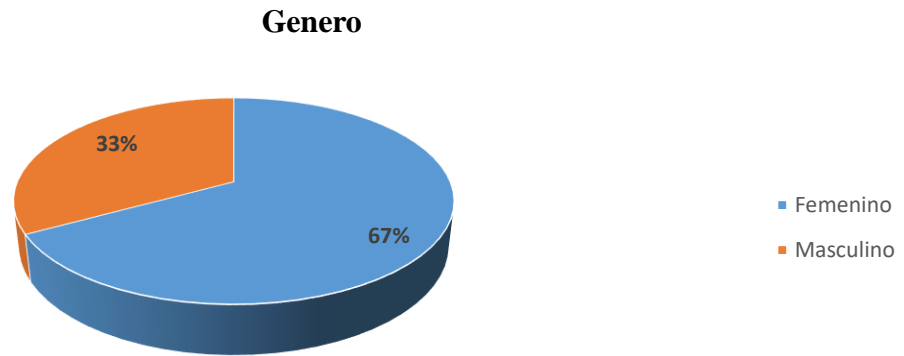
Por medio de esta encuesta se busca determinar la percepción de los usuarios acerca del transporte terrestre de pasajeros vía San Alberto – Aguachica.

Tabla 5 Genero

Ítems	FA	FR
Femenino	45	67%
Masculino	22	32%
TOTAL	67	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 1 Genero



Fuente: Elaboración propia

El 67% de los encuestados es de género femenino y el 33% es de género masculino.

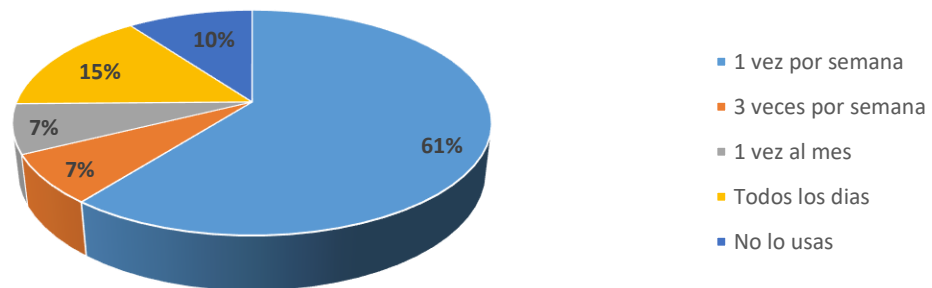
Tabla 6 Con qué frecuencia utiliza el servicio de transporte terrestre

Ítems	FA	FR
1 vez por semana	40	60%
3 veces por semana	5	7%
1 vez al mes	5	7%
Todos los días	10	15%
No lo usas	5	10%
TOTAL	67	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 2 Con qué frecuencia utiliza el servicio de transporte terrestre

Con qué frecuencia utiliza el servicio de transporte terrestre



Fuente: Elaboración propia

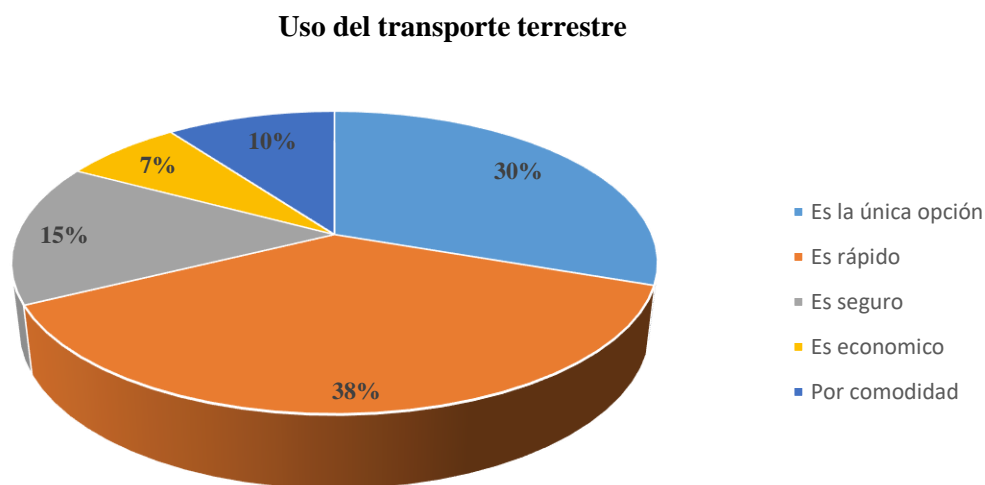
La frecuencia con la que utiliza el transporte terrestre es 1 vez al mes 7%, todos los días 15%, 1 vez a la semana 61%, 3 veces por semana 7%, no lo usa 10%.

Tabla 7 Uso del transporte terrestre

Ítems	FA	FR
Es la única opción	20	30%
Es rápido	25	37%
Es seguro	10	15%
Es económico	2	7%
Por comodidad	5	10%
TOTAL	67	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 3 Por qué usa usted el transporte terrestre de pasajeros vía Aguachica San Alberto.



Fuente: Elaboración propia

Porque usa usted el transporte terrestre 38% porque es rápido, 30% es la única opción, 15% es seguro, 10% por comodidad, 7% es económico.

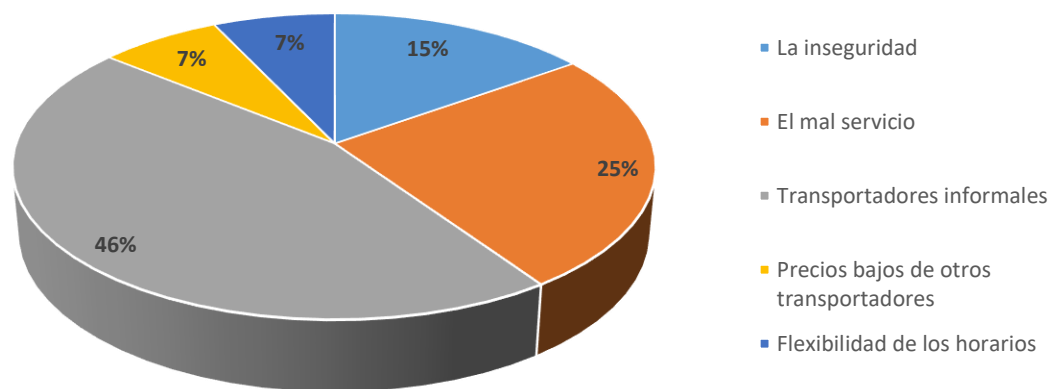
Tabla 8 Principal problema que afecta el transporte terrestre

Ítems	FA	FR
La inseguridad	5	7%
El mal servicio	17	25%
Transportadores informales	30	45%
Precios bajos de otros transportadores	5	7%
Flexibilidad de los horarios	10	15%
TOTAL	67	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 4 Principal problema que afecta el transporte terrestre de pasajeros vía Aguachica San Alberto.

Principal problema que afecta el transporte terrestre



Fuente: Elaboración propia

El principal problema que afecta el transporte de pasajeros vía Aguachica San Alberto es 46% transportadores informales, 25% el mal servicio, 15% flexibilidad de horarios, 7% la inseguridad, 7-5 precios bajos de otros transportadores.

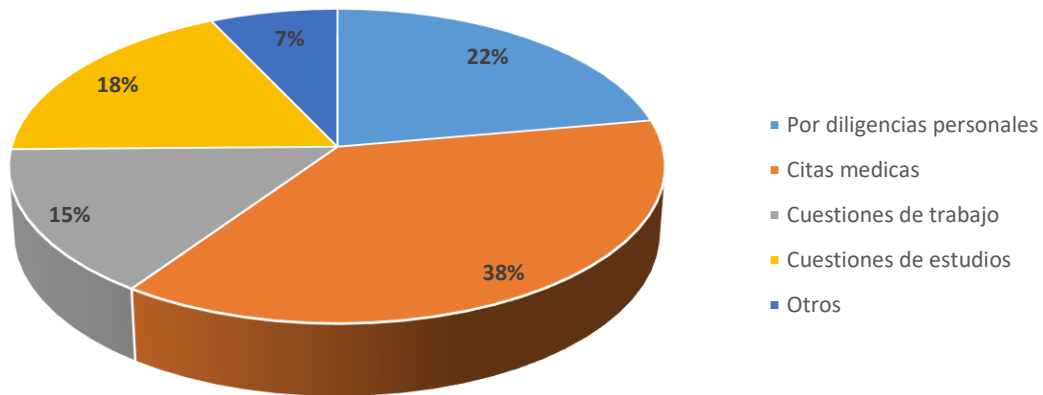
Tabla 9 Motivos por los que utiliza el transporte terrestre

Ítems	FA	FR
Por diligencias personales	15	22%
Citas medicas	25	37%
Cuestiones de trabajo	10	15%
Cuestiones de estudios	12	18%
Otros	5	7%
TOTAL	67	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 5 Motivos por los que utiliza el transporte terrestre de pasajeros vía Aguachica San Alberto.

Motivos por los que utiliza el transporte terrestre



Fuente: Elaboración propia

Motivo por el que utiliza el transporte de pasajeros vía San Alberto Aguachica.

Por citas médicas 38%, por diligencias personales 22%, cuestiones de estudio 18%, otros 7%.

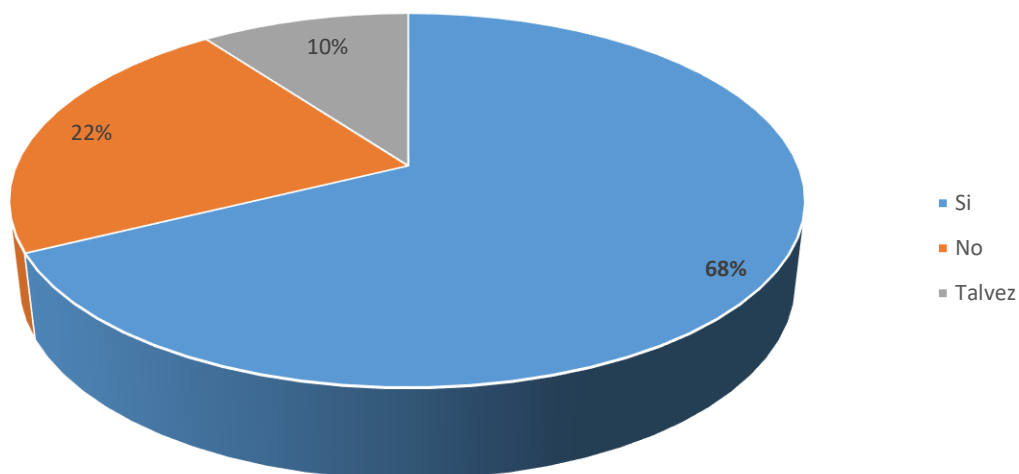
Tabla 10 Puede mejorar el servicio de transporte terrestre

Ítems	FA	FR
Si	45	68%
No	15	22%
Talvez	7	10%
TOTAL	67	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 6 Puede mejorar el servicio de transporte terrestre

Puede mejorar el servicio de transporte terrestre



Fuente: Elaboración propia

Puede mejorar el servicio de pasajeros si 68%, no 22%, tal vez 10%.

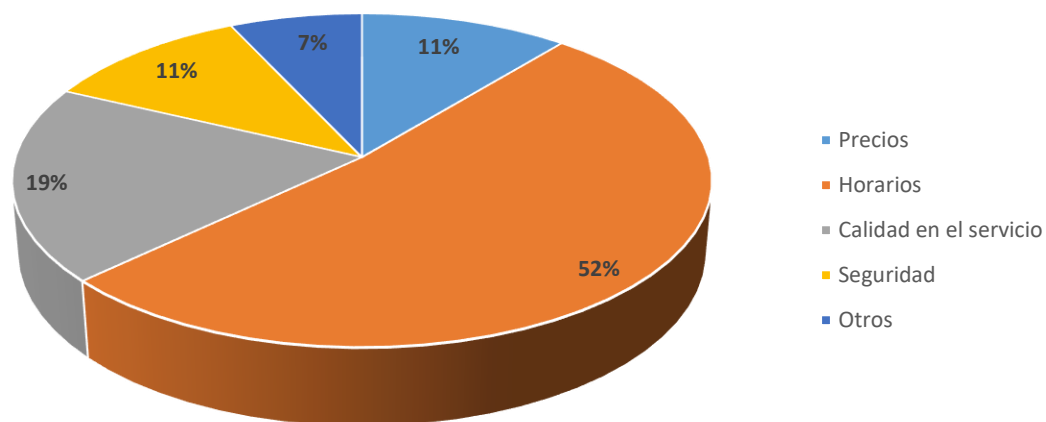
Tabla 11 En que cree usted que puede mejorar el servicio del transporte terrestre

Ítems	FA	FR
Precios	7	11%
Horarios	17	19%
Calidad en el servicio	35	52%
Seguridad	7	11%
Otros	5	7%
TOTAL	67	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 7 En que cree usted que puede mejorar el servicio del transporte terrestre

En que cree usted que puede mejorar el servicio del transporte terrestre



Fuente: Elaboración propia

En qué cree usted que puede mejorar el servicio del transporte terrestre calidad del servicio 19%, horarios 25%, precios 11%, seguridad 11% otros 7%.

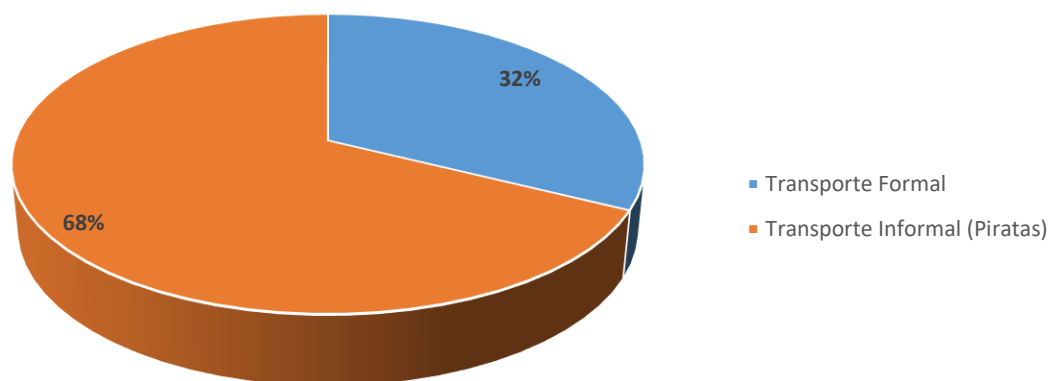
Tabla 12 Que tipo de transporte terrestre utiliza

Ítems	FA	FR
Transporte Formal	22	32%
Transporte Informal (Piratas)	45	67%
TOTAL	67	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 8 Que tipo de transporte terrestre utiliza

Que tipo de transporte terrestre utiliza



Fuente: Elaboración propia

Qué tipo de transporte terrestre utiliza transporte formal 32%, transporte informal 68%.

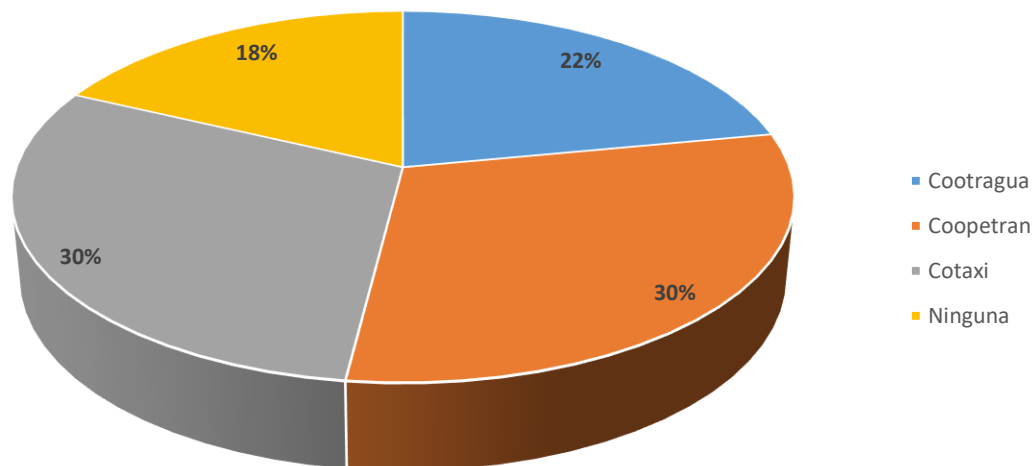
Tabla 13 Que empresas formales de transporte terrestre conoce

Ítems	FA	FR
Cootragua	15	22%
Coopetran	20	30%
Cotaxi	20	30%
Ninguna	12	18%
TOTAL	67	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 9 Que empresas formales de transporte terrestre conoce

Que empresas formales de transporte terrestre conoce



Fuente: Elaboración propia

Que empresas formales de transporte terrestre conoce: cotragua 22%, Copetran 30%, cotaxi 30%, ninguna 18%.

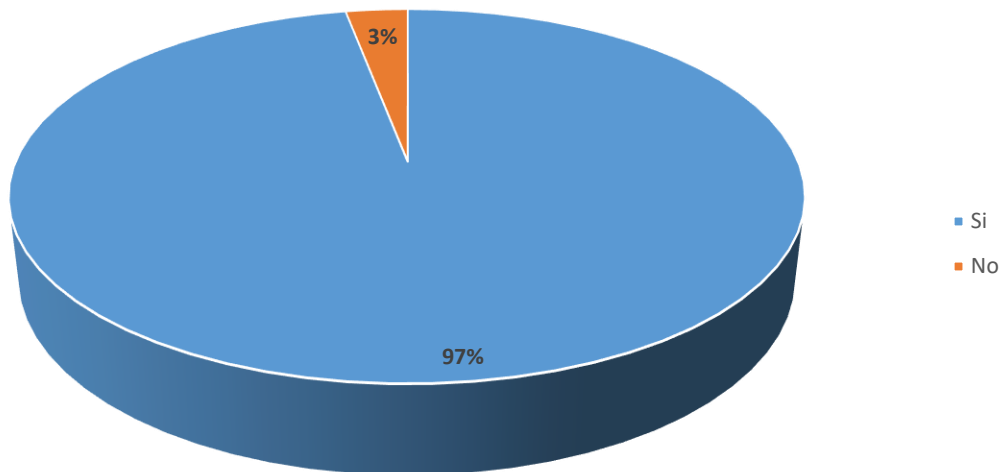
Tabla 14 Ha optado por usar el servicio de transporte terrestre

Ítems	FA	FR
Si	65	97%
No	12	3%
TOTAL	67	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 10 Ha optado por usar el servicio de transporte terrestre

Ha optado por usar el servicio de transporte terrestre



Fuente: Elaboración propia

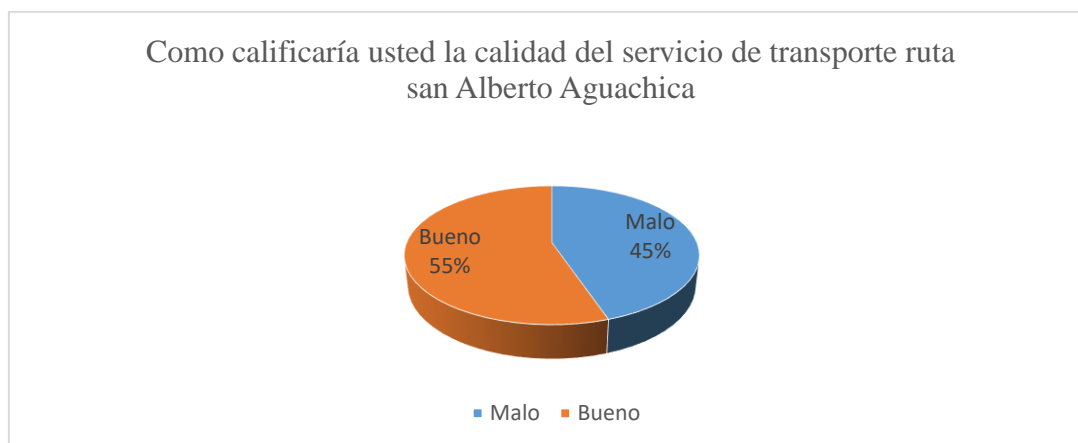
Ha optado por usar el servicio de transporte terrestre: si 97%, no 3%.

Tabla 15 Cómo calificaría usted la calidad del servicio de transporte ruta san Alberto Aguachica

Ítems	FA	FR
Malo	30	45%
Bueno	37	55%
TOTAL	67	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 11 Como calificaría usted la calidad del servicio de transporte ruta san Alberto Aguachica



Fuente: Elaboración propia

Como calificaría usted la calidad del servicio de transporte ruta san Alberto Aguachica: bueno 55%, malo 45%.

4.1.2 Análisis general de la encuesta.

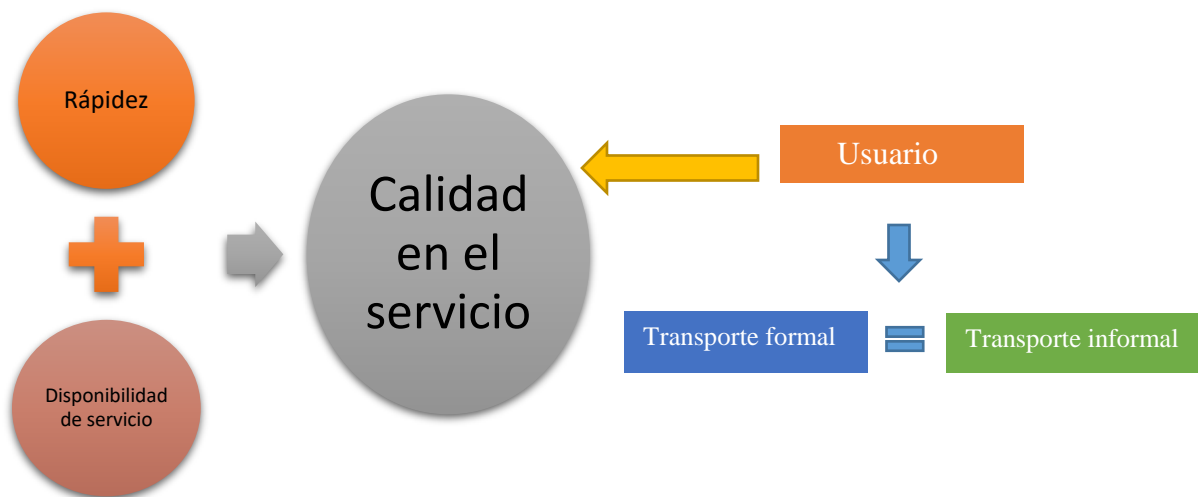
Esta encuesta se realizó con el fin de medir la satisfacción y preferencia de los usuarios con respecto al transporte terrestre de pasajeros vía Aguachica- San Alberto, con la cual se pudo evidenciar que el género que más utiliza este tipo de transporte es el género femenino, con una frecuencia de 1 vez a la semana con un porcentaje de 61% y lo hacen para asistir a citas médicas

según el 38% de frecuencia, y estos prefieren el transporte informal con un porcentaje de 68% debido a que más rápido según el 38% de los encuestados.

Los usuarios afirman con un porcentaje del 68% que el transporte de pasajeros puede mejorar en calidad un 19% y en frecuencia de ruta un 52%, así mismo califican la calidad del servicio como bueno un 55% y malo 45%. Lo anterior quiere decir que los usuarios encuestados prefieren optar por el transporte informal ya que este tiene mayor frecuencia en ruta y esto es lo que es más importante para los usuarios a la hora de elegir un medio de transporte.

Con la información recolectada se puede afirmar que los usuarios prefieren al servicio de transporte informal en vez del formal por la rapidez del servicio, lo cual constituye el punto fundamental en la prestación de este servicio. Además de ello, se pudo evidenciar que a los usuarios le es indiferente la formalidad e informalidad del transporte, al igual que la comodidad a la hora de la escogencia, pues el tramo es relativamente corto, por lo cual no requieren de la exigencia. La información recabada da muestra de la practicidad que requiere el usuario con respecto a este servicio.

Figura 6. Percepción del usuario frente al servicio de transporte terrestre



Fuente. Elaboración propia

4.2 Diagnóstico sobre la Calidad del Servicio de transporte público intermunicipal Vía Aguachica - San Alberto.

Para la elaboración del diagnóstico de calidad fue necesario la aplicación de un aforo, con el fin de medir el flujo vehicular en la ruta Aguachica- San Alberto, así como el tipo de vehículo, placa, empresa para la que presta el servicio y cantidad de pasajeros que viajan entre esta ruta.

4.2.1 Aforo análisis de la calidad del servicio de transporte.

Tabla 16 Aforo

No	Tipo de vehículo	Placa	Hora de Salida	Cantidad de pasajeros	Formalidad del servicio	Tipo de Empresa
1	Chevrolet	UTC 543	4:00AM	4	Informal	N/A
2	Aveo	UDN 231	4:30AM	4	Informal	N/A
3	Volkswagen	KNE 345	5:00 AM	3	Informal	N/A
4	Chevrolet	YHR 890	5:30 AM	4	Informal	N/A
5	Renault	SMU 539	6:00 AM	4	Informal	N/A
6	Mazda	TPY 571	6:30 AM	4	Informal	N/A
7	Renault	TSP 032	7:00 AM	4	Informal	N/A
8	Nissan	SPU 321	7:30 AM	4	Informal	N/A
9	Chevrolet	QUR 745	8:00 AM	4	Informal	N/A
10	Renault	ASW 245	8:30 AM	4	Informal	N/A
11	Renault	TFE 678	9:00 AM	4	Informal	N/A
12	Mazda	CZR 263	9:30 AM	4	Informal	N/A
13	Chevrolet	UMN 678	5:00 AM	4	Formal	COTAXI
14	Chevrolet	RSM 032	6:00 AM	4	Formal	COTRAGUA
15	Volkswagen	TBC 940	7:00 AM	4	Formal	COTRAGUA
16	Aveo	SOP 123	8:00 AM	4	Formal	COTRAGUA
17	Suzuki	XYT 768	9:00 AM	4	Formal	COTAXI
18	Mazda	AUI 456	10:00 AM	4	Formal	COTRAGUA

Fuente. Elaboración propia

Análisis del aforo:

De acuerdo al aforo y a la información suministrada por este, se pudo evidenciar que salen a la ruta Aguachica - San Alberto alrededor de 12 vehículos desde las 4 de la mañana hasta las 7 de la noche entre los cuales se encuentran identificados 4 Renault, 3 Chevrolet, 2 Mazda, 1 Aveo, 1 Volkswagen y 1 Nissan, estos vehículos son denominados informales (piratas). Los vehículos realizan 4 viajes durante el día lo cual quiere decir que se realizan 48 viajes ida y vuelta al municipio de San Alberto, si relacionamos que los viajes se realizan con cupo completo es decir con 4 personas por viaje estarían viajando alrededor de 192 personas a San Alberto diariamente, y estas 192 personas multiplicadas por los 6 días en los que se realizó el aforo ya que se hizo hasta el día sábado debido a que día domingo es poca o la afluencia de pasajeros, nos daría un total de 1,152 pasajeros semanalmente y 5,184 mensualmente.

En la observación directa realizada durante el aforo se pudieron determinar ciertas variables que afectan la calidad del servicio del transporte informal tales como: de los 12 vehículos que prestan dicho servicio solo 1 cuenta con aire acondicionado, el más estado de la cojinería y el baúl del vehículo, no cuenta con radio para distracción del pasajero durante el viaje, los vehículos se encuentran en malas condiciones estéticamente (oxidados, sin pintura, con parchones, remendados) y esto afecta la calidad y el confort del recorrido, sin embargo, el transporte informal cuenta con una gran ventaja que es la disponibilidad de vehículos, por consiguiente se puede determinar que la calidad del servicio que presta el sector informal está basada en que el servicio se da o se presta a tiempo, ya que los vehículos informales salen a ruta cada media hora mientras que los vehículos de transporte formal prestan su servicio cada hora, esto hace que aun con la poca calidad y confort que ofrecen estos vehículos sean elegidos por la flexibilidad en sus horarios.

Se pudo determinar que 6 de los 18 vehículos aforados pertenecen a ruta de transporte formal como lo son cotragua y cotaxi, mientras que los 12 restantes son informales.

Respecto al transporte formal como los taxis de Cotragua y Cotaxi estos si cuentan con todos los requerimientos de calidad necesarios para poder brindar un servicio optimo como aire acondicionado, sillas en buen estado, radio en sintonía y vehículo en buenas condiciones, pero por

el contario no disponen de la flexibilidad de horario como lo hace el transporte informal razón por la cual dicho transporte es más apeteido.

En síntesis el transporte informal tiene mayor afluencia de pasajeros porque presta su servicio cada media hora y es más factible para los transeúntes, aunque este no posee altos estándares de calidad es elegido por la flexibilidad de horarios que brinda ya que se encuentra en ruta desde las 4 de la mañana, mientras que el transporte formal posee cierto horarios establecidos en los cuales se presentan retrasos que afectan al pasajero, aun cuando el transporte formal cuenta con todos los estándares de calidad para brindar un buen viaje es desplazado por el transporte informal debido a este factor que es mayormente tenido en cuenta a la hora de elegir esta ruta de viaje.

4.2.2 Análisis de la Entrevista realizada a conductores

En este aparte fue necesaria la entrevista a conductores ubicados en la carrera 40; esta entrevista fue contestada solo por 3 personas; un conductor del transporte informal, uno de Cotragua y uno de Cotaxi, pues se observó renuencia por parte de los participantes. Las entrevistas se relacionan a continuación:

Entrevista al señor Carlos Wilson Villa de 56 años de edad, acerca del tema Análisis de la Calidad del Servicio de Transporte Terrestre de Pasajeros, vía San Alberto- Aguachica.

En conversación con el señor Carlos Wilson se puede conocer un poco de su vida, familia y de su trabajo el cual consiste en ser transportador de manera informal hace más o menos ya 20 años, el que le ha permitido sacar adelante una familia de 6 integrantes, que está compuesta por su esposa, sus cuatro hijos y su persona, el señor Carlos manifiesta estar contento con su trabajo pues ya se acostumbró a este, sin embargo, dice que opto por este debido a la necesidad de generar ingresos para su hogar y a las pocas oportunidades que le brindaba la sociedad.

El señor Carlos Wilson tiene un ingreso mensual de 1.000.000 de pesos aproximadamente, pero enfatiza en decir que esto no es suficiente para cubrir los gastos de su hogar y gastos de vehículo en el cual presta el servicio de transporte de pasajeros en la ruta Aguachica San Alberto y viceversa, razón por la cual ha pensado en dejar esta labor ya que muchas veces se ha visto alcanzado para

cubrir todos los gastos que demanda mensualmente, además de eso influye mucho todas las condiciones a las cuales se someten día tras día en las que se encuentran los riesgos viales, no cuentan con seguro, el mal estado de las vías, las altas horas de calor, la lluvia constante, los retenes de la policía, los altos costos de los peajes y la gasolina, la inseguridad, los altos costos de reparación del vehículo, y la competencia desleal, sin embargo, el señor Carlos considera que este medio de trabajo puede mejorar si se colocan reglas dentro del gremio de trabajadores para crear un ambiente sano y equilibrado. Así mismo si reciben un poco de ayuda del gobierno nacional y de las entidades competentes para mejorar esta laboral, los cuales deben comprometerse a ayudarlos creando estrategias que les permitan tener un área de trabajo idónea, adecuando un lugar para el parqueo de los vehículos y el embarque de pasajeros, haciendo rebajas en los comparendos, e implementando mayores controles de seguridad en la vía.

El señor Wilson asegura que esta labor se ha perpetuado porque ellos brindan un mejor servicio al pasajero lo llevan y lo recogen directamente a su casa y es un servicio más eficiente.

Entrevista al señor Fabian Contreras conductor de transporte formal Cotragua

El señor Fabian Contreras tiene 49 años de edad y trabaja para la empresa cotragua como conductor hace ya 10 años, empresa que le ha permitido crecer como transportador y como persona, con la ayuda de este empleo ha logrado sacar adelante a su familia que está compuesta por 3 integrantes, su esposa, su hijo y su persona, el señor Fabian decidió optar por esta labor por que su padre era transportador y él quiso seguir con el legado que le dejó su padre al morir, su promedio de ingreso mensual son alrededor de 2.000.000 mensualmente que le alcanza para vivir cómodamente, aunque el trabajo de desempeña le apasiona ha pensado en algunas ocasiones desistir de este debido a los transportadores informales que le quitan los pasajeros, el señor Fabian dice que el transporté informal no deberían existir ya que son el cáncer para ellos, no pagan impuestos, ni planillas y tienen el mismo derecho a los pasajeros, es difícil desempeñar esta labor cuando hay competencia desleal como los transportadores informales ya que no cumplen los requisitos y estándares requeridos, esta labor puede mejorar con la ayuda del gobierno controlando a los transportadores informales con la gestión de las autoridades competentes, implementando

más puestos de control para que estos se vean forzados a formalizar su labor y así todos contar con las mismas condiciones.

Entrevista señor Oscar Peña conductor de la empresa formal Cotaxi.

El señor Oscar tiene 36 años y trabaja para la empresa cotaxi hace más o menos 15 años, decidió trabajar para esta empresa por que le gustaba esta labor desde niño, su ingreso mensual oscila alrededor de 1800.000 mil con lo cual ha podido sostener una familia de 4 integrantes, aunque el trabajo que desempeña lo llena de satisfacción ha pensado en varias ocasiones retirarse porque cada día la situación está más dura, la piratería ha crecido de forma exuberante y esto hace que los pasajeros disminuyan viéndose afectado sus ingresos, el señor Oscar asegura que esta labor puede mejorar si se acaba con la piratería, no erradicándolos porque son personas como él que también tienen familia y necesidades, si no tratando de formalizarlos para que todos tengan las mismas oportunidades y manejen los mismos estándares de precios. Las entidades gubernamentales puedan ayudar a mejorar esta labor implementando mayor control y creando estrategias para los transportadores informales que les permitan crear cooperativas para su formalización.

Oscar considera que la actividad del transporte informal se ha perpetuado en el tiempo porque las entidades correspondientes no ejercen control como debería ser.

Análisis de las entrevistas realizadas:

Según las entrevistas realizadas al señor Carlos Wilson transportador informal y a los señores Fabián contreras y Oscar Peña transportadores formales podemos determinar que, el transporte informal es una práctica que se ha venido desempeñando debido a la necesidad y a las pocas oportunidades que brinda la sociedad para acceder a un trabajo formal, aunque parezca muy fácil desempeñar esta labor los transportadores informales se exponen a más peligros y variables que los transportadores formales, ya que estos no cuentan con seguro o respaldo para alguna eventualidad en la vía, mientras que los transportadores formales cuentan con todas las medidas necesarias para desempeñar su labor. Para los transportadores formales no está bien vista esta práctica ya que ellos se ven directamente afectados por el transporte informal porque estos

practican la competencia desleal manejando bajos precios y accesibilidad para los pasajeros, debido a que los transportadores informales ofrecen servicio puerta a puerta mientras que los transportadores formales dejan a los pasajeros en las respectivas terminales, esto hace que los pasajeros obtén por este tipo servicio.

Los transportadores formales manifiestan que debería haber más control por parte de las entidades gubernamentales para que no se practique la competencia desleal y pueda haber un mejor ambiente laboral.

Figura 7. Parámetros de calidad del servicio

PARAMETROS DE CALIDAD		
CALIDAD DEL SERVICIO		
VARIABLES	TRANSPORTE FORMAL	TRANSPORTE INFORMAL
Condiciones físicas del vehículo	Cumple	No cumple
Cumplimiento del horario	No cumple	Cumple
Atención al usuario	Cumple	Cumple
Flexibilidad de horarios	No cumple	Cumple
Frecuencia de salida	No cumple	Cumple
Respeto a la tarifa	Cumple	Cumple
Buen trato a los pasajeros	Cumple	Cumple
Fácil acceso a los vehículos	Cumple	Cumple
Ruta y paraderos establecidos	Cumple	Cumple
Comodidad y confort para los usuarios	Cumple	No cumple
Buena presentación de los transportadores	Cumple	No cumple
Seguridad en la vía	Cumple	Cumple
Seguridad del vehículo	Cumple	No cumple

Fuente: Elaboración propia

4.2.3 Análisis del diagnóstico de la calidad del servicio de transporte intermunicipal

Lo anteriormente descrito constituye el panorama del servicio durante todos los días, qué es establecer parámetros para medir la calidad del servicio. Todos estos enunciados sirven para medir de manera objetiva la satisfacción del usuario con respecto a la calidad y eficiencia del servicio que brinda a los pasajeros que se desplazan entre los dos municipios, y para suplir sus necesidades de transporte, seguridad, confort, buen trato por parte de las empresas y conductores, aunque el transporte formal cumple con altos estándares de calidad como lo son: condiciones físicas del vehículo, atención al usuario, respeto a la tarifa, fácil acceso a los vehículos, ruta y paraderos establecidos, comodidad y confort para los usuarios, buena presentación de los transportadores, seguridad en la vía, seguridad del vehículo, seguridad ante la delincuencia, carece de ruta cada media hora, flexibilidad en los horarios y frecuencia de salida, razón por la cual los usuarios optan por el servicio de transporte informal ya que este aunque no posee altos estándares de calidad si brinda flexibilidad de horarios, frecuencia de salida y ruta cada media hora y esto los hace más apetecidos por los transeúntes ya que prefieren rapidez antes que confort y calidad.

Factores de calidad del transporte

- La capacidad: Involucra el número de personas que se transportan en el vehículo. La velocidad máxima en carretera en Colombia es de 120 km/hora para días en doble calzada.
- La seguridad: relacionado con la probabilidad de que se presenten daños, pérdidas o accidentes al momento de operar el vehículo.
- La frecuencia: número de unidades que pasan por un determinado lugar o ruta en un intervalo de tiempo.
- La regularidad: vinculada con la variable anterior, es decir el cumplimiento de los intervalos de pasos al igual que los arribos a los sitios de despachos y salidas.
- La facilidad de acceso: se refiere a las facilidades físicas que tienen los usuarios de abordar, bajar y desplazarse dentro del vehículo.
- La responsabilidad: este ámbito está regido por las normas y las leyes expedidas por las autoridades de tránsito y transporte.

- La cobertura: se refiere al nivel de utilización masiva que los pasajeros o personas hacen de este servicio.
- La flexibilidad: es la capacidad que posee el sistema para adaptar cambios en su funcionamiento para mejorar el servicio, por ejemplo, cambio de rutas, horarios entre otras.

Hereda (2015), Anota entre los elementos que inciden en la calidad del servicio de transporte de pasajeros son las que se encuentran en la siguiente tabla.

Tabla 17 Factores que determinan la calidad de un servicio.

ASPECTOS	DESCRIPCION
<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Velocidad del vehículo • Capacidad de pasajeros • Delincuentes • Conductor 	<ul style="list-style-type: none"> • Confort que brinda a los usuarios • La velocidad con que circula el vehículo • Pasajeros que lleva el vehículo • Es la posibilidad de sufrir un acto delincencial • Respuesta brindada por el conductor al usuario, atendiendo a sus discapacidades.

Fuente: Elaboración propia

Finalmente se cita el estudio realizado por (Palomo, 2005) Villanueva & Palamo (2005), el cual propone los siguientes componentes como aspectos que forman parte de un servicio de calidad tal como específica en la siguiente tabla.

Tabla 18 Variables de un servicio de calidad.

ASPECTOS	DESCRIPCION
----------	-------------

-
- Limpieza
 - Comodidad
 - Capacidad de personas
 - Puntualidad
 - Amabilidad del conductor
 - Estado físico del vehículo
- Limpieza del vehículo
 - Confort que posea el vehículo
 - Respeto hacia el pasajero
 - Cumplimiento de horarios
 - Vehicula en buenas condiciones
-

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta todos los puestos anteriormente, servirá como guía para medir de manera objetiva la satisfacción del usuario con respecto a la eficiencia del servicio que brindan las empresas en la vía San Alberto - Aguachica, en base al cumplimiento de las leyes de tránsito y transporte establecidas por el gobierno nacional y las expectativas que posee el usuario de cómo debería ser este tipo de servicio para suplir las necesidades de transporte, seguridad, confort y buen trato del conductor.

4.3 Diseñar estrategias de movilidad para el fortalecimiento de la prestación de transporte terrestre de pasajeros vía San Alberto Aguachica.

Según el análisis de los datos e información recopilada en los objetivos específicos 1 y 2 acerca de la calidad del servicio del transporte, se llegaron a determinar algunas falencias y se proponen algunas estrategias para fortalecer el servicio:

Figura 8. Pilares estratégicos para el fortalecimiento del servicio de transporte terrestre



Tabla 19. Estrategias para fortalecer el servicio de transporte terrestre vía Aguachica-San Alberto

Pilar estratégico	Estrategias	Interesados	Indicador
Calidad del Servicio	<p>Línea dispuesta para atención al usuario. Servicio puerta a puerta</p> <p>Página web donde se puede adquirir el pasaje.</p> <p>Brindar información permanente a los usuarios con respecto a los horarios de salida, valor de tiquete, medidas de seguridad que beneficien a las personas que utilizan este medio de transporte.</p> <p>Capacitar a los conductores y personal administrativo de las empresas a través del SENA, con cursos de servicio al cliente para que se brinde un trato respetuoso por parte de los conductores y personal de la empresa.</p>	<p>Los usuarios</p> <p>Los organismos de veeduría y tránsito y transporte</p> <p>Empresas de transporte y usuarios</p>	<p>Se quiere que a un año el transporte formal tenga más acogida y haya una disminución de un 25% de del transporte informal.</p>
Frecuencia	<p>Implementar ruta cada media hora.</p>	<p>Las empresas de transporte y los usuarios</p>	<p>Disminución de un 30% de los</p>

	Establecer mecanismo de control que permitan mejorar la puntualidad en los horarios del servicio.		transportadores informales.
Sistema de transporte	Crear una sucursal de COTRAGUA y COTAXI en San Alberto, en convenio con las oficinas de Aguachica para brindar un mejor servicio a los usuarios. Estrategias de mitigación caos	Empresas de transporte formal y los usuarios. Estación de policía y entidad competente.	Disminución de 20% del servicio de transporte informal o piratería
Comodidad y confort	Tratamiento especial para las personas discapacitadas. Controlar a los vendedores ambulantes por el constante acoso a los viajeros. En los sitios y lugares de despacho deben brindar información escrita y visual acerca de baños y restaurantes.	Los usuarios	Aumento de un 50% en la acogida del transporte formal

Fuente. Elaboración propia

Para el fortalecimiento de la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros se diseñaron ciertas estrategias que permitirán el afianzamiento del transporte formal como uno de los más deseados a la hora de tomar la ruta Aguachica- San Alberto y viceversa, para esto se mejorara la calidad del servicio que prestan las transportadoras, con implementar lo antes posibles estas estrategias se busca la disminución del transporte informal y la mayor aceptación del transporte formal, dentro de las estrategias planteadas una de las más importantes es la implementación de la frecuencia de ruta de los vehículos brindando más flexibilidad en los horarios a los transeúntes, otras de las estrategias pilares que se pretenden impulsar es la creación de una sede o sucursal de las transportadoras de Aguachica en San Alberto esto con el propósito de que las empresas formales tengan presencia en dicho municipio y que así sea más rápida la acogida, del mismo modo se busca mayor control en el despacho y recibimiento de los pasajeros.

Discusión

De acuerdo a la información de Larrea y a que la calidad del servicio se basa en la satisfacción o complacencia de las necesidades y lo recabado por la calidad del servicio mediante la encuesta, el aforo y la entrevista, hay que ratificar en que si se cumplen los parámetros de calidad para el usuario, sin embargo el transporte formal está limitado por el aumento de la informalidad que aunque no brinda un servicio con altos estándares de calidad si posee características que hacen que este tenga mayor acogida por los usuarios.

Duque Olivia sostiene que la persona que evalúa el servicio es el cliente y no el prestador del mismo servicio. Por tal motivo ratifico lo dicho anteriormente debido a que el usuario es el que se está siendo beneficiado del servicio y es este al que le pertenece dar su opinión como en el caso del transporte formal que recibe quejas por no prestar ruta cada media hora y por tener demoras en la salida a el destino, de la misma forma aluden que el transporte informal tiene mayor flexibilidad de horarios y que posee algunos factores con calidad de servicio.

Villanueva y palomo hablan de aspectos que forman parte de un servicio de calidad, con lo cual estoy totalmente de acuerdo ya que existen aspectos importantes para que se pueda ver la calidad de un servicio, en el caso del transporte formal cumple con todas los requerimientos para brindar un servicio de optimo como lo es, buen estado del vehículo, confort y comodidad, amabilidad del conductor, limpieza del vehículo y respeto hacia al pasajero, pero carece de puntualidad lo cual hace que el transporte formal sea desplazado por el transporte informal, ya que es fundamental para el usuario la puntualidad y la efectividad.

Conclusiones

Los usuarios optan por escoger el transporte informal porque este les brinda rutas de salida con mayor frecuencia es decir cada media hora, aunque el confort y la comodidad no son lo mejor del servicio que ofrecen esto se ve recompensado con la flexibilidad de sus horarios y el servicio puerta a puerta que ha fidelizado a muchos usuarios. Por otro lado, se pueden apreciar las falencias que presenta el servicio de transporte formal lo que hace que sea dejado a un lado por los pasajeros, entre ellas tenemos que prestan ruta cada hora y adicional a esto los largos tiempo se de espera para salir al destino lo cual causa molestia en los usuarios.

Los pasajeros prefieren un servicio con flexibilidad de horarios es vez de calidad, comodidad y confort esto hace que el transporte informal cada día tome más fuerza entre los transeúntes y se vaya posicionando como uno de los medios de transporte más apetecidos. Se requieren poner en práctica estrategias que permitan que el transporte formal satisfaga las necesidades de los usuarios para que haya un aumento en la preferencia de dicho transporte.

Recomendaciones

- ✚ Las empresas deben solucionar las quejas, inconformidades y reclamos que presentan los usuarios.
- ✚ Poner en prácticas estrategias para mejorar la calidad del servicio.
- ✚ Organizar y controlar a los taxis piratas quiénes son los que causan problemas entre conductores y pasajeros.
- ✚ Las autoridades de tránsito y transporte deben establecer diálogos con las empresas usuarios y conductores para mejorar el servicio.
- ✚ Controlar el abuso con el valor del tiquete porque lo suben dependiendo el horario en el que prestan el servicio.
- ✚ Brindarles seguridad a los pasajeros con la conducción del vehículo porque muchas veces entre ellos se pelean los pasajeros en las vías.

Bibliografía

Alcaldía de Aguachica. (2021). *Alcaldía de Aguachica*. Obtenido de <http://www.aguachica-cesar.gov.co/>

Álvarez. L.I (2006). *Introducción a la calidad. Gestión empresarial*. Editor ideas propias (1ra Edición), España

Alcalde .E. Y CASTAÑEDA.I (2016). Tesis para el optar el título de administrador. Obtenido en:[ahhto://hol.Haydee.net/20.500.12423/678ARRESTEGUI.G.Juan.V.\(2020\)http://usmp.Edu.pe/20.500.1272717493](http://hol.Haydee.net/20.500.12423/678ARRESTEGUI.G.Juan.V.(2020)http://usmp.Edu.pe/20.500.1272717493)

Aja, L. (2000). *La información gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones*. Editorial ciencias médicas. 2000. Obtenido de <http://eprints>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2022). *Informe sobre el desempeño en Colombia*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co>

Decreto 271 de febrero 5 del 2001. Ministerio de transporte. Bogotá 2001

Duque Oliva, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y modelos de medicion*. *INNOVAR JOURNAL*, 14-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Gonzalez, A. (2018). *El mercado y las necesidades del cliente en las investigación*. Obtenido de [https://www.gestionpro.com/blog/es/mercado y necesidades del cliente](https://www.gestionpro.com/blog/es/mercado-y-necesidades-del-cliente).

Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Heredia, J. (2015). *Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte publico tipo bus integrando variables latentes*. Obtenido de [https://www.cuidatudinero.com/cual es la definición de desempeño laboral](https://www.cuidatudinero.com/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral)

Larrea, P. (1991). Que es la calidad de servicio. [https://www.aiteco.com/que es la calidad de servicio](https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio)

Mecara, M. (2018). La relacion entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. Obtenido de [https:// marlonurea.com](https://marlonurea.com)

Mora Contreras, C. (2011). *Revista Brasileira de Marketing*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Morocho, S. & Rodríguez, F. (2019). La calidad del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Azogues. Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca. Cuenca Ecuador.

Palomo, C. (2017).

Rodriguez, S. (2016).

Sanches, R. (2016).

Sandoval, L. (2017). ¿sabes cuáles son las necesidades del cliente? Obtenido de [https://www.emprender.facil.com/cuales son las necesidades del cliente](https://www.emprender.facil.com/cuales-son-las-necesidades-del-cliente)

Thompson, L. (2006). La satisfacción del cliente. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfacion/cliente.html>.

Vásquez, I. (Diciembre de 2005). *Gestio Polis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/tiposestudio-metodos-investigacion/>

Vallina, E. (2016). Las expectativas del cliente. ¿Qué son?, ¿en qué me ayuda a conocerla? Obtenida de [https://www.freshco.es/las expectativas del cliente](https://www.freshco.es/las-expectativas-del-cliente)

Villacis, P. (2017). Entendiendo las necesidades del cliente. Obtenido de [https://www.salesup.com/crm-onlive/cc.necesidades del cliente](https://www.salesup.com/crm-onlive/cc.necesidades-del-cliente)

Villanueva & Palermo, K. (2005). Percepción del usuario del transporte colectivo. Sobre la calidad del servicio ofrecido por la AMA. Obtenido de <https://academic2.uprm.edu/uprati/interms/group 1>.

Zeithalm, V. (2000). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Academia del Marketing.

Álvarez. L.I (2006).introducción a la calidad. Gestión empresarial.Editor ideas propias (1ra Edición),España

Alcalde .E. Y CASTAÑEDA.I (2016)tesis para el optar el título de administrador. ahh to://hol.Haydee.net/20.500.12423/678ARRESTEGUI.G.Juan.V.(2020)

<http://usmp.Edu.pe/20.500.1272717493>

APENDICES

Apéndice A. Estacionamiento de Vehículos Hotel la Cabaña – Aguachica



Fuente: Los autores

Apéndice B. Estacionamiento de Vehículos San Alberto



Fuente: Los autores

Apéndice C. Toma de encuesta a Usuarios y entrevista



Apéndice D. Evidencia del Aforo



No.	Tipo de Vehículo	Placa	Hora de Salida	Cantidad de pasajeros	Formalidad del Servicio	Tipo de Empresa
1	Chevrolet	UTC 543	6:00 AM	4	Informal	N/A
2	Aveo	UDN 131	6:30 AM	4	Informal	N/A
3	Volkswagen	ENE 345	8:00 AM	4	Informal	N/A
4	Chevrolet	YHR 890	7:00 AM	4	Informal	N/A
5	Penguit	SHW 539	5:00 AM	4	Informal	N/A
6	Mazda	TPY 511	8:30 AM	4	Informal	N/A
7	Mazda	TSP 032	5:00 AM	4	Formal	Cotacaca
8	Nissan	SPU 321	4:00 AM	4	Informal	N/A
9	Chevrolet	UHN 672	6:00 AM	4	Formal	Cotaxi
10	Chevrolet	PSM 032	7:00 AM	4	Formal	Cotacaca
11	Volkswagen	TBC 940	8:00 AM	4	Formal	Cotacaca
12	Aveo	SOP 123	9:00 AM	4	Formal	Cotaxi
13	Suzuki	XYT 767	10:00 AM	4	Informal	N/A
14	Penguit	NAI 456	4:30 AM	4	Informal	N/A
15	Chevrolet	QUR 745	5:00 AM	4	Informal	N/A

Apéndice E. Formato de Encuesta a Pasajeros
Universidad Popular del Cesar, seccional Aguachica
Administración de Empresas

Esta encuesta se lleva a cabo para la recolección de datos de la propuesta de investigación
Realizar un estudio para analizar la prestación del servicio del transporte terrestre de
pasajeros vía San Alberto – Aguachica.

Encuesta realizada por
Sol Mary Peña Cedano
Yeison Esneider Osorio Rincón
Encuesta para pasajeros

1. Genero

Femenino
Masculino

2. Con que frecuencia utiliza usted el servicio de transporte terrestre de pasajeros vía san Alberto Aguachica.

1 vez por semana
3 veces por semana
1 vez al mes
Todos los días
No lo usas ¿Por qué?

3. ¿Por qué usas el servicio de transporte terrestre de pasajeros vía san Alberto Aguachica?

Es la única opción de transporte
Porque es rápido
Porque es seguro
Porque es más barato
Por comodidad

4. ¿Cuál consideras que es el principal problema que afecta el de transporte terrestre de pasajeros vía san Alberto Aguachica?

La inseguridad

El mal servicio

Los transportes informales

Los precios bajos de otros transportadores

La flexibilidad de horarios

5. ¿Porque motivo utiliza usted el de transporte terrestre de pasajeros vía san Alberto Aguachica?

Por diligencias personales

Citas medicas

Me gusta pasear

Cuestiones de trabajo

Cuestiones de estudio

Otros ¿Cuáles?

6. ¿Cree usted que el servicio de transporte terrestre de pasajeros vía san Alberto Aguachica puede mejorar?

si

no

tal vez

7. ¿En qué cree usted que puede mejorar el servicio de transporte terrestre de pasajeros vía san Alberto Aguachica?

Precios

Horarios

Calidad del servicio

Seguridad

Otros ¿Cuáles?

8. ¿Usted qué servicio de transporte terrestre vía san Alberto Aguachica prefiere?

Transporte formal

Transporte informal (piratas)

9. ¿Qué empresas conoce usted que prestan el servicio de transporte terrestre de pasajeros vía san Alberto Aguachica?

Respuesta:

10. ¿Ha optado usted por tomar el servicio de transporte informal de pasajeros vía san Alberto Aguachica?

Si, porque

No, porque

11. Como califica usted el servicio de transporte terrestre de pasajeros vía san Alberto Aguachica, indique la opción que le parece más viable

Bueno

Malo

Apéndice F. Formato Entrevista a Conductores

Universidad Popular del Cesar, seccional Aguachica

Administración de Empresas

Esta entrevista se lleva a cabo para la recolección de datos de la propuesta de investigación
**Análisis De La Calidad del Servicio de Transporte Terrestre De Pasajeros, Vía San
Alberto- Aguachica**

Entrevista realizada por:

Sol Mary Peña Cedano

Yeison Esneider Osorio Rincón

Entrevista para transportadores

1 ¿Edad?

- 18 a 30
- 30 a 50
- 50 a 70

2 ¿Genero?

- Femenino
- Masculino

3 ¿Qué tipo de labor desempeña

- Formal
- Informal

4 ¿Cuántos años lleva usted realizando esta labor?

- 1 a 3
- 3 a 6
- 6 a 8
- 8 a 10
- 10 a 12

- 12 a 15
- 15 a 20
- 20 o mas

5 ¿Porque decidió usted optar por esta labor?

- Por qué le gusta
- Por necesidad
- Por Legado

6 ¿Tiene usted un promedio de ingresos mensual?

- 200.000 a 400.000
- 400.000 a 600.000
- 600.000 a 800.000
- 800.000 a 1.000.000

7 ¿Considera usted que es suficiente su ingreso mensual para sostener a su familia?

- Si
- No

8 ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 o mas

9 ¿Ha pensado usted en dejar esta labor?

- Si, porque
- No, porque

10 ¿Qué cree usted que es lo más difícil de desempeñar esta labor?

11 ¿Como considera usted que esta labor puede mejorar?

12 ¿Como cree usted que las entidades municipales pueden contribuir al mejoramiento de esta labor?

13 ¿Por qué cree usted que la labor de transportador informal se ha perpetuado en el tiempo?