

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

Analysis of the Quality of the Land Passenger Transport Service, via San Alberto-Aguachica

Osorio Rincón Yeison Esneider a y Peña Cedano Sol Mary b

^a Administrador de Empresas en proceso de grado, Carrera 9 # 5-28 barrio 23 de Agosto, C.C. 1065245434, San Alberto – Colombia.
smarypena@unicesar.edu.co

^b Administradora de Empresas en proceso de grado, Técnico en atención a la primera infancia ESESCO, Carrera 36 # 11b-05 barrio villa country, C.C. 1003167311, Aguachica – Colombia.
yesneiderosorio@unicesar.edu.co

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 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.

Desde el **Título** hasta **Keywords** debe ir a una columna

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

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 teórica temática, delimitación espacial, el capítulo dos comprende el marco referencia, historia del transporte, antecedentes investigativos, marco teórico, fundamentación teórica, necesidades, expectativas, satisfacción del usuario, marco legal, marco conceptual, y el capítulo tres esta compuesto por los aspectos metodológicos de la investigación, tipo de investigación, enfoque de la investigación, sistema de variables, técnicas instrumentos de recolección, diseño metodológico, población, muestra, desarrollo

objetivos número 1, 2 y 3, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

En este proyecto se puede conocer la problemática que se vive día tras día en razón al medio de transporte de pasajeros en ruta Aguachica san Alberto, se puede observar las necesidades y dificultades que tienen los pasajeros que utilizan este medio de transporte y los conductores que dependen económicamente de él, se pudo 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.

Metodología.

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 reemplazar 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.

Esta investigación se sustenta en un estudio descriptivo, porque se quiere identificar y describir las razones por lo que se vieron afectados los negocios y comerciantes del corredor vial, cerro de los chivos en lo que estos talleres, restaurantes y demás; esta permite tener las características de la comunidad, la recolección de datos e información, relacionando el objeto de estudio.

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.

Sistema De Variables.

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

Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información.

Instrumentos y técnicas.

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 Albero-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.

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.

Procedimiento.

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

Tabla 1 Matriz de concordancia de fases, con el cumplimiento de los objetivos.

Se revisaran los diferentes documentos de publicidad y

PREGUNTA CLAVE		Objetivo general
ANÁLISIS DEL TRANSPORTE TERRESTRE INTERMUNICIPAL VÍA SAN ALBERTO-AGUACHICA?	¿Que Aspectos Relevantes Se Deben Tener En Cuenta Para El Analisis Del Transporte Terrestre Intermunicipal Via San Alberto-Aguachica?	Realizar un estudio que determine el análisis del transporte terrestre de pasajeros vía San Alberto - Aguachica
FASES DE LA INVESTIGACION	Sub preguntas	Objetivos específicos
CONSTRUCCION (REFLEXION Y APLICACION) - Encuesta	¿Cuales 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
RECONSTRUCCION (ACCION, OBSERVACION, DIAGNOSTICO) - Aforos - Entrevistas - Observación Directa - Revisión Documental	¿Cual 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 flujo vehicular y de pasajeros y las diferentes variables que influyen en el transporte público intermunicipal.
EVALUACION (EVALUACION, ESTRATEGIAS)	¿Que 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.

Población, Tipo De Muestreo Y Muestra

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:

No. Municipio Cantidad de habitantes Porcentaje

1	San Alberto	28.453	19%
2	Aguachica	118.652	81%
	Total	147.105	100%

Método de Muestreo.

Para obtener una muestra representativa se hace necesario trabajar con un método estadístico de muestreo aleatorio simple para la población.

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	de	95% = 1,96
E=	Probabilidad de Error	de	7%

Considerando la población univarsa de Aguachica y San Alberto, la cual asciende a 147.105 habitantes, la unidad de análisis de esta investigación será la siguiente:

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

n = 196 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 2 Muestra por municipio.

No. io	Municipio	Muestra por Municipio	Porcentaje
1	San Alberto	37	19%
2	Aguachi ca	159	81%
	Total	196	100%

Resultados.

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.

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 mismo 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.

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 puede 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.

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.

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.

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 duarte 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 mas 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 óptimo como aire acondicionado, sillas en buen estado, radio en sintonía y vehículo en buenas condiciones, pero por el contrario no disponen de la flexibilidad de horario como lo hace el transporte informal razón por la cual dicho transporte es más apetecido.

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 ciertos 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.

Entrevista

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 optó 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 Fabián Contreras conductor de transporte formal cotragua

El señor Fabián 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 Fabián 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

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 mas 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.

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.

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.

Referencias bibliográficas

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: <http://hol.Haydee.net/20.500.12423/678A>
RRESTEGUI.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)

[https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion/cliente.html.](https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion/cliente.html)

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

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

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)

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)

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)

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

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

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/interns/group 1.](https://academic2.uprm.edu/uprati/interns/group1)

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

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

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.

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

Palomo, C. (2017).

Rodriguez, S. (2016).

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

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)

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

Thompson, L. (2006). La satisfacción del cliente. Obtenido de