



Percepción de la calidad del servicio en el sistema de transporte unificado (STU) de Santa Marta, Colombia

Perception of the quality of service in the unified transportation system (STU) of Santa Marta, Colombia

Luz Dary RODRÍGUEZ Luna [1](#); Edwin CHACÓN Velázquez [2](#); Elvis OROZCO Castillo [3](#)

Recibido: 31/07/2018 • Aprobado: 15/09/2018

Contenido

- [1. Introducción](#)
- [2. Metodología](#)
- [3. Resultados](#)
- [4. Conclusión](#)

[Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

La presente investigación tiene como propósito conocer la satisfacción de los usuarios del Sistema de Transporte Unificado (STU); utilizando un instrumento con variables del modelo SERVQUAL, relacionadas con las tarifas, el servicio, la cobertura, las rutas, el tiempo de recorrido, el estado de los vehículos, la confiabilidad y seguridad. Los usuarios sienten no conformidad con la prestación del servicio del STU.

Palabras clave: Servicio, Calidad, percepción, satisfacción.

ABSTRACT:

The aim of this investigation is to determine the level of satisfaction of the users of the System of Unified Transport. The study uses the SERVQUAL model for the creation of an instrument that measures the characteristics of the receivers of the service with relation to the transport in the city of Santa Marta, Colombia, including: rates, service, coverage and routes, travel time, vehicle status, reliability and safety. The users are not satisfied overall with the provision of the Transport.

Keywords: Service, Quality, perception, satisfaction

1. Introducción

El transporte público es quizás el servicio más importante en cualquier ciudad en crecimiento, ya que reduce la contaminación por CO₂, ofrece un transporte asequible para todos los ciudadanos y permite el movimiento fluido a través de la ciudad. Cuando funciona bien, el transporte público puede apoyar actividades económicas como el turismo, el crecimiento del empleo, la reducción de las desigualdades y la atracción de nuevas industrias. Cuando funciona mal, puede conducir a la descomposición de un área urbana. El transporte público en Colombia está regulado por ley que está destinado a garantizar su funcionamiento adecuado. En Santa Marta, Colombia, se estableció un nuevo plan en 2013 para unificar las cuatro compañías que brindan transporte público, sin embargo, la eficiencia

y la funcionalidad han sido cuestionadas. Este estudio mide la percepción desde la perspectiva de los usuarios del transporte público para comprender si el nuevo sistema de transporte unificado proporciona satisfacción y cómo se puede mejorar.

El servicio de transporte colectivo es un asunto de interés público, regulado por leyes y normas que garantizan su adecuado funcionamiento. La Ley 336 de 1996, especifica que el transporte público debe prestarse con equipos matriculados, que hayan recibido el aval del ministerio de transporte y que cumplan con los requisitos técnicos de funcionamiento. Además, en el artículo 31 establece que los vehículos de transporte de pasajeros deben cumplir con ciertas características para la comodidad del pasajero y mínimas condiciones tecnomecánicas relacionadas con el cuidado del ambiente y el buen estado del vehículo.

En Santa Marta, el servicio de transporte de pasajeros, es realizado por cuatro empresas transportadoras (Rodamar, Cootransmag, Rodaturs y Transporte Bastidas), las cuales han realizado esta labor con debilidad en la calidad del servicio y generando poca satisfacción en los usuarios. Por tal motivo, en la ciudad de Santa Marta, se empezó a desarrollar el Sistema de Transporte Unificado (STU), el cual se puso en marcha en el segundo semestre del 2013, iniciando su operación con la unificación de dichas empresas transportadoras. El objetivo principal de dicho proyecto se enfocó en dar una mejor organización al transporte público de la ciudad de Santa Marta para satisfacer las necesidades de los usuarios, ofertando una mayor cobertura en toda la ciudad, implementando nuevos buses para brindar mayor comodidad a los usuarios.

Por lo anterior, Benjumea (16 de junio 2013) señalaba que el transporte público en Santa Marta presenta: mala organización, un sistema de rutas no adecuadas, la guerra del centavo, parque automotor en mal estado. Todo esto, causa la inconformidad de los usuarios al momento de utilizar el servicio de transporte público, mostrando que el mejoramiento en este servicio no ha sido 100% efectiva; por lo anterior, se pretende presentar en este documento la percepción de los usuarios en relación con la calidad del sistema de transporte unificado (STU) de Santa Marta; estableciendo las características que presenta el sistema de transporte y la forma en que los usuarios lo están observando, por consiguiente, el interrogante que se pretende resolver es: ¿Cuál es la Percepción de los usuarios en relación con la calidad del sistema de transporte unificado (STU) de Santa Marta?

La forma de establecer las características del sistema de transporte unificado y conocer la percepción de los usuarios en cuanto a este servicio, se hizo un trabajo de campo, aplicando encuestas a zonas de fácil y difícil acceso, en diferentes barrios de la ciudad. Se realizó luego una tabulación, lo cual sirvió para caracterizar la percepción de dichos usuarios.

En el documento se hace una revisión literaria donde se esbozan investigaciones referentes a la prestación del servicio de transporte, también se refieren a los diferentes modelos evaluativos de satisfacción; tomado el modelo SERVQUAL como base para la investigación. Luego se presenta la parte metodológica donde se revisa la percepción por medio de encuestas y se valida el instrumento por medio del Alfa de Cronbach. Seguido a esto, se dan a conocer los resultados de la percepción de los encuestados en cuanto a la satisfacción que experimentan en cada ámbito del servicio de transporte del STU.

1.1. Revisión de literatura

Esta revisión de la literatura se centra en tres temas relacionados con los estudios del transporte público. Los tres temas en esta revisión son: percepción del usuario, dimensiones y modelos de investigación.

1.1.1. Percepciones

Matthew Karlaftis y Patrick McCarthy (1997) identificaron un enfoque triple de los sistemas de transporte público en las áreas urbanas: calidad, eficacia y eficiencia. En relación al primero, Verovšek et al., (2013) consideran que la calidad en el transporte público está relacionada con la opinión del usuario en diversas categorías como: frecuencia, el valor del tiquete, estado del vehículo, duración del viaje; que presentan un panorama general del servicio prestado; por otro lado, Dragu et al., (2013) expresa que los operadores del servicio

también son una fuente de la información de la calidad. Lei & Church, (2010) Explican que el uso de transporte público está relacionado con políticas locales, las costumbres de los usuarios, y variables como: velocidad, el valor y el acceso.

Fiorio C., Florio M. y Perucca, G. (2013) realizaron una investigación en el 2009 en 33 ciudades de Europa, para identificar la satisfacción mediante modelos probit, para lo cual encontraron que hay mayor satisfacción cuando opera un solo operador de transporte de servicio público. Snežana et al (2009) encontraron que las expectativas de los usuarios están relacionadas a la fiabilidad del funcionamiento y la comodidad proporcionada por un vehículo. Las características restantes son menos importantes para los pasajeros. Se encontró también, que en el verano los usuarios están menos satisfechos con la calidad del servicio de transporte. Las personas más satisfechas son personas jubiladas, mientras que los menos satisfechos son los estudiantes. Los encuestados quieren que el nivel de calidad aumente en cuanto a los asientos, la ventilación, la ambientación, la limpieza y la comodidad.

Sánchez y Romero (2010) se centran en la identificación y valoración de los componentes relacionados con la calidad con que se presta el servicio de transporte. Utilizaron el modelo logit estimando la ponderación de calidad de cada variable en los diferentes niveles sociales de la población. Se encontró que la estructura física de las busetas, la manera de conducir, el valor del transporte, la duración del trayecto y el relacionamiento con los clientes, son los factores fundamentales que ayudan a determinar la calidad del servicio.

Morton et al (2016) presentan un indicador de evaluación de calidad de del servicio de pasajeros utilizado en Escocia. Se utiliza una escala de 11 ítems para evaluar las opiniones de los pasajeros. Encontraron tres constructos latentes relacionados con la percepción de los encuestados referidas a: la comodidad, ambiente del autobús y facilidad de uso. La comodidad se relacionó con la frecuencia, la ejecución del servicio cuando se necesita, la estabilidad del servicio y la puntualidad del servicio. El ambiente interno incluyó la limpieza del bus, la comodidad de las sillas, y la seguridad que experimenta el pasajero en el trayecto. La facilidad de uso del servicio se relacionó con el conocimiento del recorrido y tiempo de las rutas, el conocer cual ruta tomar y la facilidad para hacer transbordo a otra forma de transporte. En la correlación de variables se encontró que la comodidad aporta un *Beta* de 1.41, explicando que este ítem es el principal en la evaluación de la calidad, mientras que el ambiente interno y la facilidad de uso, son problemas secundarios en la calidad. Las mujeres perciben mala calidad en el ambiente de los automóviles. Las mejoras de la frecuencia, la disponibilidad y la estabilidad del servicio, hicieron que la conveniencia se percibiera en forma positiva.

Llanos-Burgos, Llanos-Burgos y Molina-Peralta (2013) afirman que los usuarios no se sienten satisfechos con el servicio de transporte en Florencia, debido a la demora en la frecuencia de recorrido, los recorridos establecidos, la condición física de los automotores, la forma de servir del conductor, el estado de aseo de los vehículos; lo cual ha llevado que algunos usuarios opten por transporte alternativo como moto taxi, que realiza los recorridos en de manera insegura, pero rápida. En el sentido de las alternativas de transporte, Pucher y Buehler (2005) expresan que los efectos de libertad de mercado junto con la baja calidad del servicio de transporte, incrementaron la demanda por carros.

Vega Camacho, O.H, Rivera-Rodriguez, H.A, Malaver Rojas, N. (2017) analizan que la contrastación entre las expectativas y la percepción de la calidad del sistema de transporte público de autobuses de Bogotá, mostrando que la seguridad y las frecuencias de las rutas, impactan a los usuarios; de igual manera, ocurre con el estudio realizado en la ciudad de Santa Marta en el que los usuarios consideran que la seguridad es fundamental para transportarse, especialmente al mediodía en las horas pico, por ejemplo, cuando los estudiantes emergen a buscar el medio de transporte que más rápidamente los conduzcan a su lugar de destino.

Quijano (2003) expresa que la calidad del servicio se da o se determina por las diferentes características, habilidades y talentos que posee una persona para ofrecer un servicio. Aquello que no cumpla con óptimas condiciones, se puede considerar de mala calidad. La calidad percibida por los usuarios es un factor clave para el desarrollo del transporte público

ya que permite evaluar la calidad en la respuesta a sus necesidades teniendo en cuenta las tarifas, el servicio ofrecido, cobertura de rutas, la seguridad, entre otros. A continuación, se muestran algunos estudios de investigación que tienen como propósito medir la percepción de los usuarios, basados de diversas variables.

En este sentido, Gutiérrez (2013) se enfocó en estudiar como los usuarios percibían la calidad del transporte basado en las expectativas del transporte y el acceso de los usuarios, en cuanto a la velocidad, la comodidad, la seguridad, la confiabilidad y que estuviera al alcance de la comunidad; lo cual conlleva, a que el servicio de transporte con estas características sea competitivo y deseable por los usuarios.

En concordancia con lo anterior, Heredia (2015) realizó un estudio con dos rutas de buses del Circular Coonatra, el cual se enfocó en la satisfacción del usuario del servicio de transporte urbano en el entorno en que se ofrece y se enmarca el servicio; para ello crearon un modelo de satisfacción considerando índices que relacionan variables que cuentan de la percepción y satisfacción. Los resultados alcanzados mostraron; que el modelo determina la satisfacción y correlación de los usuarios, entre lo que viven y lo que expresan.

Referente a la satisfacción, esta se da por las siguientes razones: 1. por la medición de la funcionalidad del servicio; valorando las percepciones individuales de los actores implicados para luego contrastar sus respuestas; también desde el punto de vista de transportadores, la entidad de regulación y el que percibe el servicio; 2. los factores asociados a la satisfacción son: duración del viaje, cantidad de pasajeros, afectación en el tráfico, valor del pasaje, condiciones tecnomecánicas, seguridad, acceso al usuario y condiciones del servicio; 3. Ortúzar (2000) estructura una función de utilidad, según la teoría del consumidor, utilizando los factores que explican la calidad del servicio de transporte.

Por otra parte, Sánchez (2012) considera que el transporte público colectivo urbano en Tunja juega un papel fundamental para la movilidad de la población; no obstante, considera que las deficiencias en la calidad del servicio están vinculadas a variables como la administración, la operación y sus políticas de servicio al cliente; lo cual impide que la percepción de los usuarios ligada a la fiabilidad, comodidad, rapidez, accesibilidad, seguridad y economía en los costos tenga una tendencia negativa.

1.1.2. Dimensiones

En el caso de Santa Marta, se han desarrollado algunas investigaciones sobre la calidad del servicio de transporte con diversos enfoques; pero cabe destacar que en el documento de Planificación del Ordenamiento Territorial (POT) 2000 - 2009, de la Alcaldía Mayor de Santa Marta DTCH, se expresa que: "Esta ciudad no cuenta con una política de transporte urbano, por lo que, el manejo del mismo, aparentemente está sujeto a las modificaciones generadas por la presión de la dinámica demográfica, los intereses privados y aspectos coyunturales que inducen a la administración a reglamentar y darle un manejo inmedatista".

En este caso, es válido aceptar la existencia de un mercado del transporte urbano, asumiendo la oferta del servicio de transporte como la interacción entre infraestructura, vehículos y la gestión del transporte; y la demanda de transporte como la respuesta a los requerimientos, necesidades o deseos de trasladar personas y bienes de un lugar a otro, enmarcados ambos sectores dentro de las especificaciones de un espacio geográfico determinado, en el cual confluyen las fuerzas de mercado, y la existencia de un cuerpo de reglas y leyes dentro de las cuales debe regularse la prestación del servicio.

Atendiendo a lo anterior, Díaz y Causado (2007) desarrollaron una investigación en donde una de sus variables fue la calidad del servicio de transporte; ellos consideraron que existe una baja calidad y desorden en el tránsito: "En la ciudad, el transporte público es fuente de caos vehicular. Se observa la extremada frecuencia en la ruta (playa-mercado) y la inexistencia de ciertos recorridos que son necesarios para la movilidad de la población. Igualmente, se registra una proliferación de buses y busetas compitiendo por las mismas rutas; lo que genera, por parte de los conductores, una guerra por alcanzar el mayor número de pasajeros."

Otro estudio realizado por Causado y otros (2009) muestran que la dinámica del transporte público en Santa Marta entre el 2005 y el 2006 es ineficiente, aunque las empresas operen

de acuerdo con la ley, el problema radica en la forma de ofertar el servicio por parte de las empresas privadas; se hace en detrimento de las condiciones de la población demandante. Llevándolos a argumentar que Santa Marta necesita una reestructuración de la oferta del servicio de transporte público terrestre colectivo, la cual debe ir en búsqueda del bienestar general a través de la recomposición del sistema empresarial en el que se encuentra soportada.

Una investigación asociada a la anterior, fue realizada por De la Hoz y Cantillo (2009), arrojó como resultado que la expansión urbana de Santa Marta y el crecimiento de las rutas de transporte no han sido compatibles, puesto que no abarca la totalidad de las áreas poblacionales, provocando una saturación especialmente porque la cobertura de las rutas establecidas es cada vez menor para la expansión del área urbana: Los estratos 1, 2, y 3 con un 39% utilizan con mayor frecuencia servicio de buses o busetas ya que es el más económico; a pesar de que muchos se quejan por la inseguridad con relación a la guerra del centavo entre conductores.

Señalan también que el 85.83% del parque automotor lo constituyen microbuses, vehículos ineficientes que no presentan las condiciones ergonómicas adecuadas en los asientos y el espacio para personas con alturas superiores 1.65 m y peso de más de 70 kg; además poseen una capacidad transportadora inferior a los buses. Argumentan que el servicio de transporte público necesita una reestructuración con el objetivo de convertirlo en un servicio eficiente, rentable y planificado que contribuya a la calidad de vida urbana; el primer paso consiste en establecer un sistema de concesión de rutas más rentables y lucrativas a aquellas empresas que presenten mejores indicadores respecto a la comodidad, capacitación de conductores, manejo eficiente de costos y disminución en los tiempos de recorrido en las rutas. (De la Hoz y Cantillo, 2009).

En relación con la percepción de los usuarios respecto a la satisfacción, es necesario saber desde que enfoque y que tipo de factores se evalúan para conocer la percepción en relación con la calidad del servicio de transporte público que se les ofrece. En este orden, se plantean a continuación algunos modelos que se han tomado en investigaciones anteriores para conocer la percepción de usuarios en diferentes enfoques y utilizando diferentes criterios de evaluación de la calidad.

1.1.3. Modelos

Modelo Nórdico o Grönroos (1984): en la calidad del servicio se integran tres dimensiones; en la cual, la primera es la calidad técnica es decir se asocia a lo que se entrega (resultados), la calidad funcional se asocia a como se entrega el servicio (mantenimiento o calidad técnica); por último la imagen corporativa (la forma en que el usuario percibe la empresa). Expresando que la calidad se obtiene cuando el usuario obtiene lo que quería; es decir, que hay congruencia entre lo que se espera y lo que se recibe.

Modelo Grönroos – Gummerson: la calidad está relacionada con el imaginario que el usuario tiene de la empresa. Mientras que la imagen tiene concordancia con las dimensiones del modelo nórdico; adicionando a esto los cuatro elementos de la calidad de Gummerson: calidad en diseños, en producción, en entrega y en relacionamiento; todo lo anterior para estructurar la medida de la satisfacción y la calidad.

Modelo americano – SERVQUAL: Parasuraman, Berry y Zeithalm (1988), expresan que la calidad del servicio va en el mismo sentido del modelo nórdico; en el cual se observa la cercanía o desigualdad entre expectativa y percepciones, por medio de un instrumento que consta de 44 tópicos (la mitad referida a las expectativas y la otra mitad relacionada con las percepciones). Adicionan a esto, unos tópicos en los cuales los usuarios exponen la importancia que estas variables tienen para ellos, cada tema preguntado anteriormente.

Modelo SERVPERF. Cronin y Taylor (1992), plantearon que al incorporar expectativas al calcular la calidad en el servicio daría como resultado el concepto de satisfacción. Por tal motivo, quitaron de la encuesta las preguntas relacionadas con las expectativas y reestructuraron la encuesta incluyendo solamente las preguntas relacionadas con la percepción.

La medición de la calidad del servicio también depende de la actitud en relación con la

organización; dependiendo lo que piensen de la empresa, van a ser sus percepciones sobre el desempeño del servicio; lo cual resultará en la satisfacción o insatisfacción del cliente.

Zeithaml y otros investigadores (1993) consideran que medir calidad de servicios por SERVQUAL es excelente, debido a que permite establecer diferencias entre lo que el usuario percibe de los servicios y lo que él esperaba obtener; así el usuario otorga una valoración positiva o negativa, dependiendo de las percepciones y valoración personal de la calidad de un servicio; lo que implica buscar estrategias encaminadas a superar las expectativas de los mismos. Para ello tienen en cuenta cinco dimensiones asociadas a la fiabilidad, la rapidez con que se responde, un entorno seguro, el relacionamiento y los factores palpables que dan cuenta de las correcciones organizacionales; todo esto que tengas una aproximación al usuario que sus peticiones son atendidas y que la calidad de la empresa está cerca de sus expectativas.

El modelo se apoya en elementos tangibles (Lo que se observa, como: la fachada de la empresa, la forma en que visten los empleados, la calidad de las máquinas utilizadas); la verificación de lo prometido (capacidad de respuesta, fiabilidad); la actitud del servicio (Disposición emocional de los oferentes); competencia personal (atención al cliente) y empatía (ponerse en los zapatos del cliente); lo cual refleja que estos factores son importantes para lograr que los usuarios obtengan un servicio de calidad acorde a sus necesidades.

Después de identificar estos aspectos, en los diferentes modelos, los autores han decidido evaluar la percepción de los usuarios basándose en el modelo SERVQUAL; ajustando estos aspectos a la investigación objeto de estudio, la apreciación sobre las tarifas, servicio y cobertura que ofrece el servicio de transporte urbano, se consideran elementos tangibles ya que se refieren a los elementos materiales, los equipos, las instalaciones físicas que son visibles. Por su parte, la evaluación del servicio de transporte responde a lo que los usuarios esperan y necesitan; por tanto, hace referencia a la fiabilidad por cuanto ésta se considera como: la destreza para poner en funcionamiento las promesas de servicio, de manera adecuada y segura. Esto implica cumplir con los tiempos programados, la solución eficiente de los problemas presentados con el uso del servicio y la ejecución correcta de sus operaciones.

2. Metodología

La metodología que se empleó en la investigación, se basó en el tipo de investigación descriptiva, debido a que es el más adecuado para caracterizar la calidad del servicio de Transporte Público (STU), prestado en Santa Marta; para lo cual, se utilizará una encuesta basada en la metodología SERVQUAL.

Debido que el sistema de transporte público, es un servicio que se presta en toda la ciudad de Santa Marta sin diferenciar los barrios ni los estratos socioeconómicos, la técnica de muestreo más idónea para la investigación es un diseño muestral aleatorio simple M.A.S. para población finita; en la cual, todos los ciudadanos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, y así elegir una muestra representativa de la población con las variables de interés. Se trabajó una confianza del 95%, originando un Z de 1,96; un 3,5% de error para la estimación; y una población de 482.721 personas; para lo cual, la muestra representativa para el estudio es de 783 personas. Con el fin de tener confiabilidad y validez en el instrumento utilizado en la investigación se aplicó el método de alfa de Cronbach, para la validación del cuestionario.

Basándose en el modelo Servqual se evaluó la calidad en la prestación del servicio y las expectativas que tenían los clientes, se consideraron dimensiones como: rapidez para dar solución, elementos palpables de la empresa, empatía, fiabilidad y entorno seguro, que servirán para analizar los resultados obtenidos. Basándose en que un buen servicio tiene calidad; expresada en su trazabilidad desde la adquisición de la materia prima hasta la culminación de un bien o servicio final (Imai, 1998, p. 10). De esta manera, teniendo en cuenta la calidad de sus procesos y del bien final, dependerá el nivel de satisfacción o conformidad del cliente.

La aplicación del instrumento se realizó en junio de 2017, en: la Avenida del libertador, desde el centro comercial Buenavista hasta la avenida del ferrocarril; se aplicó también en la carrera primera; sectores aledaños a la universidad del Magdalena; barrio el Parque. El cálculo de la confiabilidad de esta técnica fue obtenido de una muestra piloto de 74 encuestas y procesada mediante el software estadístico SPSS, arrojando un Alfa de Cronbach de 0,832, para 31 elementos. Este 83,2% de confiabilidad da a entender que el instrumento revisado arrojaría resultados iguales al momento de utilizarlo en la muestra final de la investigación y a la vez las preguntas se encuentran relacionadas con el fin de la investigación.

3. Resultados

3.1. Capacidad de respuesta

Esta se refiere a la rapidez con la que el usuario recibe el servicio desde que lo requiere; también a la accesibilidad de las organizaciones que brinden este bien o servicio y la posibilidad que tiene el usuario de tener un encuentro con la experiencia que ofrezca esta organización (Duque, E. 2005).

De acuerdo con esa afirmación, los usuarios del sistema de transporte público unificado sintieron una conformidad con respecto a la facilidad de acceso al servicio de un 46,4%; seguido de un 33,3% calificado de aceptable en vista que los buses actuales no poseen con un mecanismo para facilitar el acceso a personas discapacitadas y un 18,8% aseguro no estar de acuerdo con la facilidad de acceso en vista que este medio de transporte no llegaba a todos los sectores de la ciudad, lo que lo relaciona con la cobertura de rutas existentes donde un porcentaje significativo del total encuestados señalo que el sistema de transporte unificado contaba con una cobertura de rutas aceptable pero que se encontraba en un proceso de mejora.

El 35,6% de la población calificó la cobertura de rutas existentes como buena y excelente, un 41% como aceptable y un 23% como pésima y mala. Esto evidencia que las personas pueden satisfacer su necesidad de transportarse sin problema alguno, sin embargo el porcentaje bueno aún se encuentra en 31,16%.

De las características que diferencian la capacidad de respuesta, es significativa la importancia que tiene la facilidad de acceso al servicio, pero también es fundamental tener en consideración aspectos como la frecuencia con que pasan los buses de transporte público por el lugar de residencia o sitio de destino de los usuarios; de igual forma, el tiempo de viaje recorrido por trayecto. Por medio de los datos recolectados se logró observar que el 35,6% de los encuestados se sintieron satisfechos con este componente, con una diferencia significativa del 23% con relación a las personas que estuvieron en desacuerdo con este factor. Sin embargo, un 41,2% del total encuestado aseguro observar una frecuencia muy regular.

Algunos usuarios señalaban que medir el tiempo de recorrido por trayecto era complicado debido a que había factores externos que afectaban en el recorrido, aunque algunos usuarios enfatizaban que también era responsabilidad del conductor. Lo cierto es que el 36,5% lo estimó como un factor negativo, el 38,4% como aceptable y el 24,65% como ideal. Tampoco se mostraron conforme con la capacidad de respuesta del sistema para dar continuidad al servicio brindado. Con relación al sistema de cobro con el cual se presta el servicio, los usuarios opinaban que este debía implementarse con el uso de tarjetas recargables.

3.2. Elementos tangibles

De estos elementos hacen parte: la apariencia de la fachada de la empresa, el estado de las máquinas utilizadas y la forma de vestir de los trabajadores. La apariencia, en este caso, hacen referencia al estado físico de los buses donde se presta el servicio, siendo este uno de los factores de mayor inconformismo por parte de los usuarios.

El estado físico de los buses de transporte público en general fue percibido por los usuarios de este medio de transporte como aceptable, así lo calificaron el 48,7% del total de personas que realizaron la encuesta, siendo un porcentaje muy elevado y con una gran diferencia del 30,2% de aquellas que destacan que el estado físico de los buses es excelente. Su resultado tiene una gran similitud con respecto al estado mecánico de los buses donde el 16,3% percibieron dicho estado en óptimas condiciones, un 45,6% muy regular y el 36,8% entre pésimo y malo.

El factor de ventilación y climatización tuvo un nivel bajo de calificación donde 493 personas, el 63%, alegaron que sin una adecuada ventilación la calidad del servicio es deficiente teniendo en cuenta la temperatura 27°C promedio de la ciudad; la ciudad no cuenta con buses climatizados. Sin embargo, 219 personas, el 28%, afirmaron que la ventilación de los buses era aceptable y tan solo 65 personas expresaron que era excelente, siendo este un porcentaje muy mínimo de 6,8% del total de los encuestados, lo que refleja que la calidad del servicio está siendo afectada por dicho factor. Añadiéndole que los espacios al interior del bus son muy regular, las personas manifestaban que eran buses muy estrechos donde no se tenían en cuenta las personas altas, tanto al momento de ingresar al bus como en la ubicación entre las sillas.

Los elementos tangibles hacen referencia a lo físico que el usuario observa de la empresa, como: el aseo, iluminación, el estado mecánico de los buses, entre otros factores, deben tenerse en cuenta para describir la forma en que los usuarios perciben el sistema de transporte unificado.

Respecto a la iluminación dentro de los buses del sistema de transporte público el 40,5% de los encuestados señalaron que este factor era muy regular en la mayoría de los buses que circulaban en la ciudad, sin embargo, un porcentaje similar del 40,5% de los encuestados afirmaron que la iluminación de los buses era de buena calidad, dicha calificación estuvo entre buena y excelente, esto según ellos mismo, se debía que al sistema habían ingresado nuevos buses gracias al proyecto SETP.

En cuanto a la limpieza de los buses las personas encuestadas manifestaban que era un factor difícil de controlar por parte de los conductores o personas a cargo del servicio y que debía comprenderse, debido a que constantemente iban a estar ingresando personas al bus. Al mismo tiempo afirmaban que mantener el bus limpio también hacía parte de la cultura ciudadana y por más que los operarios quisieran mantener el bus limpio era complicado, muy a pesar de que ellos mismos se encargan de ubicar canecas dentro del bus.

Del mismo modo, la presentación personal de los conductores y auxiliares de los buses, como la identificación de la empresa y el vehículo que opera para la empresa, son factores fundamentales que hacen parte de esta dimensión; esta es un factor primordial para evaluar calidad del servicio según el modelo Servqual.

Los usuarios de este medio de transporte público perciben que los operarios del STU no cuentan con una presentación acta para la prestación de un servicio. De esta observación, 41,4% personas equivalentes a la suma de los porcentajes pésimos y malos, determinaron que la presentación personal tanto de conductores como auxiliares debe mejorar. Un 38,6% aun percibe este factor aceptable y tan solo un 19,5% destaca entre buena y excelente la presentación personal de los operarios.

La identificación de los buses con respecto a la afiliación empresarial de cada bus, los resultados fueron muy semejantes. El 36,7% destacaron este componente entre bueno y excelente, un 32,7% como aceptable y 30,3% entre malo y pésimo, las personas señalaban que algunos buses cuentan con una clara identificación tanto de la empresa para la cual opera el servidor y el serial del bus designado por la empresa, pero habían casos donde era difícil detectar dicha identificación o en su defecto no era visible para los usuarios, ya que a veces dicha identificación solo se encontraba en la parte externa del bus, lo que resultaba complejo detectar al momento de presentar una queja o reclamo ante las entidades que regulan este servicio.

3.3. Empatía

Esta dimensión se enfoca principalmente al grado de atención individualizada que adopta la empresa para la prestación de sus servicios, aunque la cortesía es un factor significativo de la persona, no se enfoca solamente en ser cortés con el cliente (Duque, E. 2005). En este contexto, se relacionan componentes como el trato brindado por los colaboradores de una empresa, los horarios de inicio y finalización de sus servicios, orientación al usuario, conocimiento de las necesidades.

Comprendiendo la importancia de esta dimensión como mecanismo que contribuye a mejorar la prestación de un servicio, se anexaron interrogantes con respecto al trato brindado por parte de los conductores y auxiliares del sistema de transporte unificado. Donde los encuestados afirmaron que la atención o el trato brindado por los conductores y auxiliares no es la más adecuada al momento de prestar un servicio, donde constantemente se realiza un contacto directo con los usuarios. A esto se añade, según los usuarios encuestados, que ciertas veces el exceso de ruido causado por los equipos de sonido al interior del bus producen incomodidad a los usuarios, lo que ellos perciben como un acto descortés por parte de los conductores del STU.

El 34,36% de los usuarios que realizaron la encuesta expresaron que el trato brindado por parte de estos operarios era entre pésimo y malo, un 39% califico el trato como regular y un 26% de dichos encuestados sintió que el trato era entre bueno y excelente. Es primordial que las directivas del Sistema de Transporte Público tomen medidas tendientes a capacitar y concientizar a sus funcionarios, con el fin de atender a los usuarios de forma amable y cordial; dichas acciones siempre deben ir encaminadas a descartar cualquier porcentaje de inconformismo por parte de los usuarios.

Del mismo modo, como factor de comodidad, el horario de inicio y la finalización de las rutas tuvo una calificación positiva en relación a otros elementos, el 48,4% destaco una excelente programación de sus horarios, un 28,7% no estuvo muy conforme y 21,1% totalmente insatisfecho.

El método de orientación a los usuarios estuvo evaluado en la manera como se le indicaba a los usuarios el recorrido del bus. El mecanismo de visualización de la ruta considerado como bueno y excelente por el 49,5% de los encuestados, 29% afirmo ser un mecanismo muy regular y un 20,6% lo califico negativamente, estas personas expresaban que dicho método debía ser sistematizado, implementar en los buses las rutas de forma electrónica y estar al nivel de otras ciudades.

3.4. Fiabilidad

Esta dimensión se conforma de la capacidad que se tiene la empresa para ofertar el servicio que prometió de una manera segura y adecuada, minimizando los problemas, los riesgos y las inquietudes (Reboloso et al., 2004). Entre los aspectos considerados para evaluar la satisfacción del usuario se encuentran: estacionar en sitios establecidos para recoger y dejar pasajeros, respetar el cupo máximo de usuarios permitidos en el bus y conducir de manera segura buscando la seguridad integral de esto mismos.

Los usuarios encuestados señalaban que al momento de dejarlos en sus sitios de destinos la mayoría de los conductores de los buses de transporte público no tenían la precaución de estacionar en lugares seguros para ellos. El 55,3% califico este ítem como pésimo y malo, el 31,2% lo relaciono como algo muy regular y un porcentaje mínimo del 11,75% lo apreció como bueno.

Al mismo tiempo, los usuarios mostraban un descontento por la forma como estos operarios de las distintas empresas unificadas conducían los buses. El 54,5% de los usuarios señalo que al momento de prestar el servicio no se estaba teniendo en cuenta la seguridad integral de los usuarios durante el trayecto del viaje, un 34,6% señalo que se conducía de manera regular y un 10,5% afirmo que si se tenía en cuenta este aspecto. Además, las personas encuestadas se preguntaban cómo se podía valorar su seguridad integral si los conductores del servicio de transporte público no respetaban el cupo máximo permitido para transportar pasajeros en los buses. El 77,7% de los encuestados calificaron esta acción como no adecuada, por exceder el cupo máximo permitido.

3.5. Seguridad

Para evaluar la dimensión de seguridad se consideraron aspectos como el cumplimiento de las normas de tránsito, disponibilidad de recursos para casos de emergencia. Debe entenderse que, la seguridad es sumamente importante en la consideración que tenga el usuarios de la calidad y de la satisfacción que este experimente, debido a que se sentía a gusto y sentirá que están cuidando de sus intereses (Druker, 1990. p. 41).

El cumplimiento de la normativa del tránsito por parte de conductores que operan y ofrecen este servicio, genera un valor de confianza hacia las personas que usan este sistema y a su vez una mayor satisfacción como lo recalca Druker. Sin embargo, este factor es uno de los más cuestionados por los usuarios del STU, en la calidad del servicio, debido a que existe incumpliendo de algunas normas de tránsito, por parte de los conductores.

Del total de personas encuestadas, solo un 15% manifestó sentir un compromiso por parte de los conductores en el respeto a las normas de tránsito; pero en materia de seguridad, los usuarios no se sienten satisfecho con el servicio recibido. El 32,6% observo que el cumplimiento de las normas de tránsito se realiza de manera regular, y 52,4% de las personas encuestadas afirmaron que no existía respeto, por parte de los conductores del STU, a las normativas que rigen el tránsito y seguridad en carreteras.

En este contexto, las señalizaciones adecuadas al interior del bus para casos de emergencia (rutas de evacuación, extintores, etc.) también hacen parte de las normas de tránsito, como también es de carácter obligatorio por parte de los conductores portar dentro del bus instrumentos básicos para brindar primeros auxilios en casos de emergencia. A pesar de ello, se evidencia resultados totalmente contradictorios, donde el 64,5% de los encuestados sostuvieron que en los buses no se encontraban recursos disponibles para brindar primeros auxilios en caso de una emergencia; de igual forma, afirmaban que aunque los botiquines se encontraban visible, estos no contaban con instrumentos en buen estado y en el peor de los casos, contaban con medicamentos vencidos.

A pesar de los resultados de la disponibilidad para atender primeros auxilios donde solo un 7,15% y un 27,33% consideró que si se contaba con tales recursos, las personas recalcaron que si existía una señalización adecuada al interior del bus para casos de emergencia, pero este debía ser un aspecto que debe tener concordancia con los recursos, porque de nada sirve contar con señalizaciones clara si no se tienen los recursos necesarios para atender un acontecimiento inesperado. Como si fuera poco, casi un 98% del total de los encuestados aseguro no percibir una cobertura de seguros que amporen a estos vehículos y a las personas involucradas si se presentara un accidente de tránsito.

3.6. Discusión

A partir de este estudio, podemos entender que los usuarios del transporte público en Santa Marta sienten que el sistema el sistema de transporte no está funcionando bien. Algunos de los principales problemas incluyen: la seguridad, la comodidad, el estado de los vehículos y el tiempo de recorrido. Un sistema de transporte público en funcionamiento es de primordial importancia para una ciudad en crecimiento; este estudio demuestra que hay mucho trabajo por hacer para mejorar el sistema de transporte.

Verovšek et al., (2013), Lei & Church, (2010), Sánchez y Romero (2010), Morton et al (2016), Gutiérrez (2013), están de acuerdo que la accesibilidad sea una variable clave en la medición de la calidad, la cual está incluida en el modelo Servqual. En esta investigación, realizada en Santa Marta, Colombia, se encontró que la población encuestada estaba conforme con respecto a la facilidad de acceso al servicio; debido a que un 46,4% lo calificó como bueno; por otro lado, un tercio de los encuestados lo calificó como aceptable, debido a que no se le han adaptado a los buses mecanismos de entrada a discapacitados. El tiempo de recorrido fue ponderado en un 24,65% como ideal, debido a que algunos conductores no cumplen las normas de los tiempos. Expresando estas ponderaciones que los usuarios del STU no se sienten satisfechos con este sistema de transporte en cuanto a la accesibilidad; solo un 35% lo considera adecuado en esta variable.

En este sentido, Llanos-Burgos, Llanos-Burgos y Molina-Peralta (2013) afirman que los usuarios de transporte público en Florencia no sienten satisfechos con el servicio de transporte público y una de las variables que genera mala calidad es la accesibilidad. Por su parte De la Hoz y Cantillo (2009), expresan que la cobertura de la ruta está por debajo al nivel de expansión de la ciudad de Santa Marta.

Snežana et al (2009), Sánchez y Romero (2010), Morton et al (2016), Llanos-Burgos, Llanos-Burgos y Molina-Peralta (2013), De la Hoz y Cantillo (2009) expresan que dentro de la calidad, es importante medir también la parte tangible del vehículo, relacionada con: la fachada o identificación de la empresa, presentación del personal, el estado físico y mecánico de los buses, el aseo, la iluminación y la ventilación. Se encontró una baja calidad en el aspecto físico, solo el 33% se siente satisfecho con este ítem. En concordancia con esto, en una investigación realizada por De la Hoz y Cantillo (2009) en la ciudad de Santa Marta, arrojó que los vehículos utilizados en Santa Marta no eran adecuados y por ende generaban mala calidad en el servicio prestado. En este sentido, Snežana et al (2009) en su investigación encontraron que: los usuarios quieren que mejore el nivel de calidad en cuanto a los asientos, la ventilación, la ambientación, la limpieza y la comodidad.

Los encuestados afirmaron que el trato que se les brinda, no es el mejor: los conductores no permiten que se les llame la atención, recogen personal en zonas no habilitadas, reciben llamadas por celular, colocan la música con alto volumen; generando estos aspectos incomodidad en los usuarios. Causado y otros (2009) expresa que los operadores de servicio público, ofrecen el servicio sin darle importancia a la comodidad del cliente y en muchas circunstancias en detrimento de las condiciones de confort de los usuarios. Este aspecto se presenta como concluyente en Santa Marta por la confirmación de este estudio anterior.

Morton et al (2016) encontraron que la comodidad es la que más explica la satisfacción de un usuario, siendo esta la que mayor ponderan al medir la calidad. En línea con esta aseveración, Llanos-Burgos, Llanos-Burgos y Molina-Peralta (2013) mostraron que en Florencia hay poca satisfacción en cuanto al servicio de transporte por la poca accesibilidad y comodidad de los usuarios. En el estudio de Sánchez (2012), también encontró poca satisfacción en cuanto al servicio de transporte, en relación con la comodidad y los otros factores que tuvieron en cuenta.

4. Conclusión

El servicio brindado por parte del Sistema De Transporte Unificado está siendo percibido por los usuarios de este medio de transporte como un servicio con bajos niveles de calidad, esto según los resultados derivados de las encuestas ejecutadas en la ciudad. Lo que deja percibir que la satisfacción está siendo afectada directamente por dicho factor, dado que en los resultados plasman que el 46% de los encuestados manifestaron sentirse medianamente satisfechos con el servicio recibido por parte del STU. Cabe señalar, que son mucho más las personas insatisfechas, que las totalmente satisfechas con este servicio. Solo alrededor del 33% de los encuestados se sienten satisfechos con el servicio de transporte STU.

Referencias bibliográficas

Benjumea Brito, Paola (16 de junio 2013). *Viene el sistema integrado del transporte público samario*. EL TIEMPO Casa Editorial. Recuperado:

<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-12874522>

Bigné, J., Moliner, M., Vallet, T., & Sánchez, J. (1997). *Un estudio comparativo de los instrumentos de medición de la Calidad de los Servicios Públicos*. Fundació Caixa Castelló. Departamento de Administración de Empresas y Marketing, Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas de la Universitat Jaume I, Campus del Riu Sec, 12071 Castellón.

Carman, J. (1990). *Consumer perception of service quality: an assessment of the SERQUAL dimensions*. Journal of Retailing, Vol 66., 33 - 35.

CAUSADO, Edwin y DIAZ, Luz (2009). *La insostenibilidad del desarrollo urbano: El caso de Santa Marta-Colombia*. Recuperado de:

<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/cliocamerica/article/view/340>

Causado, Edwin, Cantillo, Luis y de la Hoz, Bladimir (2009). *Dinámica del transporte público terrestre automotor en la ciudad de Santa Marta 2005 – 2006*. Recuperado: <http://es.scribd.com/doc/62778892/Dinamica-Del-Transporte-Publico-en-Santa-Marta>.

Christian Grönroos , (1984). *Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de comercialización*. European Journal of Marketing, Vol. 18 Número: 4, pp.36-44, <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing 56 (3), 55-68.

De la Hoz, Bladimir y Cantillo, Luis (2009). *Diagnostico socioeconómico del servicio público de transporte terrestre automotor colectivo de la ciudad de Santa Marta D.T.C.H., 2005 – 2006*. Revista Semana. Recuperado de http://www.semana.com/documents/Doc-1608_2008421.pdf

DEMING, W. Edwards (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

DÍAZ ROCCA, Luz Helena; CAUSADO RODRÍGUEZ, Edwin (2007). *La insostenibilidad del desarrollo urbano: El caso de Santa Marta – Colombia*. Clío América, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 64-100, ene. 2007. ISSN 2389-7848. doi: <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.340>.

Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

Duque Oliva, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15 (25), 64-80.

Fiorio C., Florio M. y Perucca, G. (2013) *User satisfaction and the organization of local public transport: Evidence from European cities*. Transport Policy. Elsevier. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tranpol.2013.06.004>

Gutierrez, Luis (2013). *Transporte público de calidad y la movilidad urbana*. Perú. Recuperado de <http://www.sibrtonline.org/downloads/transpor-publico-de-52371be08d72e.pdf>

Heredia Bedoya, Julieth (2015). *Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes*. Medellín. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Minas.

Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.

Karlaftis, M. G. & McCarthy, P. (1997). *Subsidy and public transit performance: A factor analytic approach*. *Transportation*, 24(3), pp. 253–270. DOI: 10.1023/A:1004956532174

Lei, T. L. & Church, R. L. (2010). *Mapping transit-based access: Integrating GIS, routes and schedules*. *International Journal of Geographical Information Science*, 24(2), pp. 283–304. DOI: 10.1080/13658810902835404

Llanos-Burgos, Yaqueline, Llanos-Burgos, Diana, Molina-Peralta, Iraide (2013). *Percepción de la calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Florencia*. Gestión de las organizaciones. Mercadeo. Revista Estrategia Organizacional. P.p. 7-15.

Lucian-Ionuț ROȘU and Alexandra BLĂGEANU (2015). *Evaluating issues and performance of a public transport network in a post-communist city using a quantitative spatial approach*. *Urbani Izziv*, Vol. 26, No. 2. pp. 103-116. UDC: 656.01:711(498) DOI: 10.5379/urbani-izziv-en-2015-26-02-002.

Moncada, A. C. A. (2009). *Modelo de estructura empresarial para el transporte público colectivo*. Bogotá, CO: D - Pontificia Universidad Javeriana.

MONFASANI, Rosa y CURZEL, Marcela (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Argentina. Ediciones Alfagrama.

Morton, C., Caulfield, B. y Anable J. (2016). *Customer perceptions of quality of service in public transport: Evidence for bus transit in Scotland*. Case Studies on Transport Policy. World Conference on Transport Research Society. Elsevier. 4. Pg. 199–207.

ORTÚZAR, Juan de Dios (2000). *Modelos econométricos de elección discreta*. Universidad Católica de Chile, Santiago.

Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. (1998). *SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. J Retailing 1988; 64 (1): 12-40.

Pucher, J. & Buehler, R. (2005). *Transport policy in post-communist Europe*. In: Hensher, D. A. & Button, K. J (eds.) *Handbook of transport strategies, policies and institutions*, pp. 725–743. Oxford, Elsevier.

QUIJANO, Víctor (2003). *Calidad en el Servicio*. Editorial GASCA SICCO. México. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212010000100003

Reboloso Pacheco, Enrique; Salvador Ferrer, Carmen; Fernández Ramírez, Baltasar; Cantón Andrés, Pilar; (2004). *Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Sin mes, 355-373.

Regoli Roa, Silvia. (2007). *La regulación del Transporte Público Urbano de Pasajeros: El caso de la ciudad de Santa Fe*. Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal, (9), 143-146.

Rodríguez Orejuela, A., & Ramírez Plazas, E. (2001). *La escala SERVQUAL para medir la calidad en los servicios públicos en Colombia desde la perspectiva del consumidor*. EAN No 44, 92-106.

Ruth N. Bolton, James H. Drew (1991). *Un modelo de varias etapas de evaluaciones de los clientes de la calidad y el valor del servicio*. Journal of Consumer Research , volumen 17, edición 4, páginas 375-384, <https://doi.org/10.1086/208564>

Sánchez, Héctor (2012). *Las empresas de transporte público colectivo urbano en Colombia y la calidad de su servicio*. Unad. Tunja.

Sánchez-Flores, Óscar, Romero-Torres, Javier (2010). *Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México*. Sociedad, Economía y Desarrollo, Volumen X, núm 32, p.p. 49-80. recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212010000100003

Snežana Filipović , Slaven Tica , Predrag Živanović & Branko Milovanović (2009). *Comparative analysis of the basic features of the expected and perceived quality of mass passenger public transport service in Belgrade*. Transport. 24:4, 265-273 To link to this article: <https://doi.org/10.3846/1648-4142.2009.24.265-273>

Vega Camacho, O.H, Rivera-Rodriguez, H.A, Malaver Rojas, N. (2017). *Contrastación entre expectativas y percepción de la calidad de servicio del sistema de transporte público de autobuses en Bogotá, Colombia*. Espacios, Volumen 38, Issue 43, 2017, núm. 3, P.p 3- 11.

Verovšek, S., Juvančič, M. & Zupančič, T. (2013). *Using visual language to represent interdisciplinary content in urban development: Selected findings*. Urbani izziv, 24(2), pp. 144–155. DOI: 10.5379/urbani-izziv-en-2013-24-02-006

ZEITHAML, Valarie A., A. PARASURAMAN, Leonard L. BERRY (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Editorial Días de Santos. España.

1. Docente de la de la facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, de la Universidad del Magdalena. Economista. Magister en Mercadeo. Correo: rluzdary652@gmail.com

2. Decano de la de la facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, de la Universidad del Magdalena. Administrador. Magister en Administración. Correo: edwinchacon78@gmail.com

3. Docente de la de la facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, de la Universidad del Magdalena. Economista. Magister en Economía. Correo: elvisorozco@gmail.com
