

**Análisis del servicio de transporte público de taxis y buses en la ciudad  
de Santa Marta**

**Katia Karina Osorio Hernandez**

**Eilyn Carolina Freile Lopsierra**

**Universidad Nacional Abierta Y A Distancia**

**“Unad”**

Nota del autor. Los comentarios y sugerencias acerca del presente trabajo investigativo pueden ser enviados a: [katysamosorio@hotmail.com](mailto:katysamosorio@hotmail.com), [ecfreilel@unadvirtual.edu.co](mailto:ecfreilel@unadvirtual.edu.co), [eilyn\\_freyle@hotmail.com](mailto:eilyn_freyle@hotmail.com), [kkosorih@unadvirtual.edu.co](mailto:kkosorih@unadvirtual.edu.co)

Directora: Mg. en Educación Lina Maria Andrade Restrepo

**Santa Marta, D.T.C. e H.**

**Junio de 2020**

**Dedicatoria**

Este proyecto se lo dedico a mis hijos María Alejandra y Juan Pablo Corredor Osorio, a mi esposo WILINTON CORREDOR FLÓREZ, por mostrarme su amor, por demostrarme paciencia y por acompañarme en todo momento de manera incondicional. A mi madre CLARA HERNANDEZ RODRIGUEZ, por ser su motivo de orgullo. A todos los familiares por creer en mí y por verme como un modelo a seguir.

**Katia Karina Osorio Hernandez**

**Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, quien como guía estuvo presente bendiciéndome y dándome las fuerzas necesarias para continuar mis estudios sin desfallecer, logrando escalar un peldaño más en mi formación profesional.

A mi esposo Wilmar, por su sacrificio, comprensión y amor.

A mis hijos Diego Andrés, María Carolina y Miguel Ángel, cuya felicidad es mi mejor motivación.

A mis padres Frederick y Edilma a quienes les debo la vida.

A mis hermanos Estela María y Andrés Felipe por su apoyo contante y confianza permanente.

A mis demás familiares y amigos que contribuyeron a la consecución de esta meta.

**Eilyn Freile Lopsierra**

## **Agradecimientos**

Agradecemos principalmente a Dios, por permitirnos haber cursado esta especialización a:

La CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DEL MAGDALENA – CORPAMAG, por el apoyo económico y por el espacio de tiempo para realizar algunas actividades académicas dentro del horario laboral.

Los docentes de la UNAD, quienes nos sirvieron de guía en todo momento y nos apoyaron para seguir adelante.

Las personas que dedicaron parte de su tiempo para suministrarnos información relacionada con este trabajo, a los usuarios de los servicios prestados por las empresas de taxis y buses de la ciudad de Santa Marta, que nos apoyaron para responder las preguntas de la encuesta.

La Directora de la Investigación Dra. LINA MARIA ANDRADE RESTREPO, por su tiempo y dedicación en la asesoría de este trabajo.

## **Resumen**

La investigación monográfica analiza la calidad del transporte de pasajeros prestado por las empresas de taxis y buses en Santa Marta D.T.C. e H., logrando conocer en qué zonas o barrios de la ciudad, la comunidad se encuentra mayormente insatisfecha y las principales causas o factores que generan tal insatisfacción con la prestación de este servicio, formulando acciones o medidas que desde la administración pública distrital se puedan implementar a fin de contribuir para mejorar el servicio ofertado por las distintas empresas en el perímetro urbano.

Identificar en que parte de la ciudad se encuentran las falencias el servicio de transporte prestado y a conocer la porción de la ciudadanía a la cual estaría beneficiando. De esta manera, reconociendo las fallas, se puede contribuir al mejoramiento del servicio ofertado por las empresas de buses y taxis actualmente en la ciudad de Santa Marta.

## **Palabras Claves**

Transporte público, bus, taxis, tarifa, taxímetro, pasajero.

### **Abstract**

The monographic research analyzes the quality of passenger transport provided by the taxi and bus companies in Santa Marta D.T.C. e H., managing to know in which areas or neighborhoods of the city, the community is mostly unsatisfied and the main causes or factors that generate such dissatisfaction with the provision of this service, formulating actions or measures that from the district public administration can be implement in order to contribute to improve the service offered by the different companies in the urban perimeter.

Identify in which part of the city are the shortcomings of the transport service provided and to know the portion of the citizenship that would be benefiting. In this way, recognizing the failures, it is possible to contribute to the improvement of the service offered by the bus and taxi companies currently in the city of Santa Marta.

### **Keywords**

Public transportation, taxi, rate, taximeter, bus, passenger.

**Tabla de Contenido**

Resumen .....	5
Abstract .....	6
Introducción.....	11
1. Definición del Problema.....	13
1.1 Pregunta de Investigación .....	15
1.2 Problemas Secundarios .....	15
2. Justificación .....	17
3. Objetivos.....	20
3.1 Objetivo General.....	20
3.2 Objetivos Específicos.....	20
4. Marco Teórico.....	21
4.1 Antecedentes del Sistema Público de Transporte de Pasajeros.....	21
4.2 Referentes Teóricos .....	22
4.4 Marco Conceptual.....	33
5. Alcance de la Investigación .....	38
6. Diseño de la Investigación.....	40
6.1 Tipo de Investigación.....	40
6.2 Población.....	40
6.3 Muestra.....	41
6.4 Hipótesis.....	41
6.5 Variables .....	41

7. Resultados de la Investigación.....	42
7.1 Perfil de los Usuarios del Servicio de Transporte Público Terrestre de Pasajeros en el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta.....	42
7.2 Caracterización del Acceso al Servicio de Transporte de Buses y Taxis en la Ciudad de Santa Marta.....	49
7.3 Nivel de Satisfacción en los Usuarios del Servicio de Buses y Taxis en Santa Marta.....	52
7.4 Análisis de los Resultados.....	66
8. Conclusiones.....	71
Bibliografía.....	74



**Índice de Gráficos**

Gráfico 1. Género de los usuarios de taxis y buses en Santa Marta, D.T.C e H. ....	42
Gráfico 2. Edad de los usuarios del servicio de buses y taxis en la ciudad.....	43
Gráfico 3. Grado de escolaridad de los usuarios del servicio de buses y en Santa Marta. ..	44
Gráfico 4. Ocupación u oficio de los pasajeros en el área urbana del Distrito de Santa Marta. ....	45
Gráfico 5. Nivel de ingresos de los pasajeros de buses y taxis en el área urbana de Santa Marta. ....	46
Gráfico 6. Condición especial de los usuarios del servicio de buses y taxis pasajeros en el área urbana del Distrito. ....	47
Gráfico 7. Tipo de discapacidad de los usuarios del transporte a través de buses y taxis en el Distrito de Santa Marta. ....	47
Gráfico 8. Nivel de dificultad de los usuarios para utilizar el servicio de transporte en el sector urbano del Distrito de Santa Marta. ....	48
Gráfico 9. Usuarios del servicio de transporte de buses y taxis en el área urbana de Santa Marta que han sufrido maltrato por parte del conductor del vehículo. ....	49
Gráfico 10. Motivo de uso del Sistema de Transporte.....	50
Gráfico 11. Minutos esperados por los usuarios para acceder al servicio de buses y taxis en la ciudad. ....	51
Gráfico 12. Tiempo en minutos que tardan los usuarios del servicio de transporte urbano de pasajeros para llegar a su lugar de destino. ....	52

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

Gráfico 13. Satisfacción de los usuarios con la accesibilidad al sistema de transporte urbano de pasajeros. ....	55
Gráfico 14. Comodidad o confort del pasajero desde que accede al sistema de transporte urbano hasta que llega a su destino en la ciudad de Santa Marta. ....	57
Gráfico 15. Nivel de satisfacción de los pasajeros con la seguridad que les brinda las empresas de buses y taxis en el Distrito.....	58
Gráfico 16. Nivel de satisfacción de los usuarios de buses y taxis con la atención recibida del conductor o de la entidad de transporte en la ciudad. ....	61
Gráfico 17. Nivel de satisfacción con la infraestructura de transporte en Santa Marta D.T.C. e H.....	63
Gráfico 18. Nivel de utilidad, inutilidad, suficiencia, insuficiencia y existencia de elementos de accesibilidad general transporte de pasajeros en Santa Marta. ....	64
Gráfico 19. Nivel de satisfacción de los pasajeros con las modalidades de buses y taxis en la ciudad. ....	65

## **Introducción**

El presente estudio monográfico analiza la satisfacción que poseen los usuarios del servicio público ofertado por las empresas transportadoras en el área urbana de Santa Marta D.T.C. e H., a través del sistema de buses y taxis, el cual es usado a diario para trasladarse ya sea para asistir a sus lugares de trabajo, a las instituciones educativas en las cuales se forman, para hacer diligencias, para el desplazamiento en la búsqueda de realizar actividades turísticas, entre otras acciones que demanden dicho servicio. Cabe destacar, que acorde con la Ley 105 de 1993 en su art. 3°, el transporte público es definido como la actividad orientada a garantizar a la población su movilización a través del uso de automotores adecuados, donde el pasajero es libre de acceder al automotor en condiciones de calidad y garantía de su protección a cambio de una tarifa cancelada por el uso del servicio. (Ministerio de Transporte, 2015a)

En efecto, es necesario considerar al transporte de pasajeros como un servicio de suma importancia en el funcionamiento adecuado de las ciudades como territorios en crecimiento, el cual, facilita la movilidad interna, especialmente, ante la progresiva expansión urbana que se vivencia en el Distrito de Santa Marta; por tanto, es indispensable prestar un servicio de transporte de forma planificada, normada y bajo el control de Estado, como lo plantea el Documento Conpes 3167 (Departamento Nacional de Planeación, 2002), más, cuando se observa, con base en estudios realizados tanto a nivel local como nacional, que dicho servicio es ampliamente utilizado por las personas en su desplazamiento de un lugar a otro, en especial, a través de los buses del servicio público, permitiendo como se mencionó en el párrafo anterior, a los turistas, tener acceso a la oferta turística, cultural,

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

histórica, académica, de negocios, salud o religiosa (ANDI - Cámara Sectorial de Transporte, 2018), para el presente caso, en la capital del departamento del Magdalena.

El trabajo está estructurado en cinco capítulos siendo estos:

Capítulo 1: Desarrolla el Problema que da origen a la investigación como es la situación actual del transporte público urbano a través de buses y taxis.

Capítulo 2: Presenta la razón por la cual se desarrolló la investigación monográfica, es decir la Justificación del proceso.

Capítulo 3: En este capítulo se relacionan los objetivos o propósitos que persigue la investigación.

Capítulo 4: El presente capítulo contiene los diversos aportes teóricos de otros investigadores y considerados de valiosa importancia para el presente estudio monográfico, igualmente se presentan aquellas normas legales (leyes, decretos y resoluciones) que regulan la actividad transportadora orientada a la movilidad de pasajeros por las vías del país, así como los referentes conceptuales que contextualizan la prestación del servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de este y que fueron seleccionados por su importancia en la orientación del estudio monográfico desarrollado.

Capítulo 5: En este capítulo se describen los alcances que se esperan de la investigación a partir de los resultados obtenidos.

Capítulo 6: Contextualiza el diseño de la investigación, así como otros aspectos fundamentales para el proceso como la población a estudiar, la hipótesis planteada y a comprobar y las variables que se analizan durante la investigación.

## **Análisis del Servicio de Transporte Público de Taxis y Buses en la Ciudad de Santa Marta**

### **1. Definición del Problema**

El Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, capital del departamento del Magdalena, Colombia, basa su economía en las actividades turística, comercial, portuaria, piscícola y agrícola; siendo el turismo el eje fundamental de la economía local.

Para quienes viven en la ciudad o la visitan, es muy común encontrar dificultades en la prestación del servicio público, resaltando la falta de rutas, demoras, dificultades en la calidad del servicio y la atención dada por el conductor, sobrecupo en la oferta de transporte la cual es definida textualmente como el *“número total de sillas autorizadas a las empresas para ser ofrecidas para que las personas se desplacen de personas, en un período de tiempo y en una ruta determinada”* (Ministerio de Transporte, 2015a), abusos en el cobro de las tarifas, innumerables demoras en los recorridos por trancones, generando inconformismo entre a pasajeros, causando molestias por no encontrar un vehículo (taxi o bus) a su alcance para desplazarse a los diferentes lugares del Distrito.

La anterior situación quedó evidenciada en estudios realizados desde la gerencia pública de Santa Marta durante el año 2015, relacionados con el servicio de transporte y la satisfacción de la ciudadanía con el mismo, cuyas cifras, muestran a un 47% de los usuarios satisfechos con la frecuencia con la cual pasan los buses y busetas por donde habitan o laboral, un 43% está satisfecho con la cantidad de buses y busetas existentes; así mismo, el 42% adujo sentirse satisfecho con la comodidad de los vehículos en que se transportan; un

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

40% con la limpieza en los buses y busetas, un 36% siente satisfacción con la seguridad en los buses mientras, un 36% revela satisfacción con la limpieza en los paraderos. (Distrito Turístico, Cultural e Histórico - Concejo Distrital, 2016)

Acorde al artículo “Movilidad en Santa Marta, ensayo y error de alto costo” publicado en el periódico “El informador”, realizado en el casco urbano, existen diversas externalidades negativas cuyos efectos reducen la eficiencia en la movilidad de los pasajeros, resaltando entre otros, una alta accidentalidad, calles colapsadas por sobreoferta de taxis, buses en mal estado, incremento del mototaxismo como una alternativa obligada y obras en largos tramos de importantes avenidas abandonados, marcan el grave estado de la movilidad en el Distrito. (Movilidad en Santa Marta, ensayo y error de alto costo, 2018)

Aunado a lo anterior, de acuerdo con el Plan de Desarrollo Distrital 2016 – 2019, es necesario darle solución a las deficiencias presentadas en el plan de rodamiento diseñado y adoptado por los empresarios del transporte público y propietarios de buses y busetas, acorde con los estudios realizados y relacionados en el Documento Conpes 3548 de 2008 (Departamento Nacional de Planeación - Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2008), cerca del 98% de las rutas actuales transitan por la zona céntrica del Distrito, como consecuencia de la operación por los mismos recorridos existentes en las empresas transportadoras, la ausencia de información a los usuarios, así como la insatisfacción con el tiempo de recorrido por ruta, si se tiene en cuenta que por el mal estado de las vías (cerca del 45%), las flotas tardan cerca de 30 minutos en su viaje, más cuando dicha ruta no supera los 6 kilómetros en promedio. (Distrito Turístico, Cultural e Histórico - Concejo Distrital, 2016)

Estos problemas afectan la calidad de vida de los ciudadanos en el Distrito al generarse un costo social elevado, bien sea, por el alto valor en las tarifas de los pasajes en

relación con la calidad del servicio recibido, un alto índice de inseguridad, esencialmente, por la alta accidentalidad (1.087 accidentes durante el año 2015), el incumplimiento por parte de las empresas transportadoras de la normatividad y reglamentaciones en Colombia en materia de contaminación ambiental por el alto nivel de emisión de gases contaminantes, entre otros aspectos.

También, se presenta inconformismo e insatisfacción con el gremio transportador por la inaccesibilidad al servicio por moradores de ciertas áreas o barrios de la capital magdalenense, por sus altos costos o los largos recorridos induciendo a la pérdida de tiempo, ha llevado a la ciudadanía a adoptar modelos informales o alternos de movilidad, siendo éstos, las caminatas, la adquisición de motos para el traslado por parte del 51,16% de los dueños de estos vehículos, o la presencia de un 38,72% de ciudadanos que se trasladan desde un sitio a otro recurriendo al mototaxismo. (Distrito Turístico, Cultural e Histórico - Concejo Distrital, 2016)

Por lo anterior es importante hacer un análisis que permita evaluar de qué manera la administración del Distrito pudiera tomar correctivos que permitan mejorar dichas situaciones y buscar la prestación de un de servicio de excelente calidad.

### **1.1 Pregunta de Investigación**

¿Cuál es la situación real de la calidad del transporte público de taxis y buses en el Distrito de Santa Marta?

### **1.2 Problemas Secundarios**

a) ¿De qué manera la Administración Pública Distrital puede contribuir a mejorar el servicio de transporte urbano de taxis y buses?

b) ¿Qué método debe implementar la administración Pública de Santa Marta para contribuir a mejorar en la prestación del servicio de transporte público en la ciudad?

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

c) ¿Cuáles son las causas principales que generan insatisfacción en los pasajeros del servicio de transporte público?



## **2. Justificación**

La investigación monográfica propuesta se justificó en la necesidad existente en la ciudad de Santa Marta de contar con información referente a la movilidad y la satisfacción de los pasajeros de buses y taxis desde su accesibilidad al servicio, cuyos resultados permitan el diseño de medidas dentro de la política pública de movilidad en las cuales se contextualice la optimización de las rutas o recorridos del transporte a partir de un plan de rodamiento que sea benéfico para el bienestar de la comunidad samaria y visitantes, además, de la generación de medidas de seguridad vial destacando la regulación adecuada de la velocidad de operación y acorde con la clasificación funcional de la malla vial de la ciudad.

Aunado a lo descrito en el párrafo anterior, la presente investigación en el contexto de un servicio de calidad, precisa la ejecución de un análisis sobre el grado de complacencia que tienen los ciudadanos en su movilidad a través de los buses y taxis como medios de transporte, siendo el estudio realizado, un beneficio (Muñiz G., 2014) para las organizaciones del sector transportador de Santa Marta; por tanto, la investigación monográfica se justifica en la necesidad de revertir la visión negativa que tiene muchos sectores de la comunidad samaria frente al servicio ofertado por las empresas de transporte urbano de pasajeros por medio de las modalidades de buses, busetas y taxis, al ser percibido como uno de los que mayormente generan problemas de índole social, ambiental y económico, induciendo a lo que Porter y Kramer en el año 2011 denominaron como la “disminución en los niveles de legitimidad” (Díaz C., 2015), para el presente caso, de las empresas del sector transporte.

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

Aunado a lo anterior, la investigación es pertinente y relevante al orientarse en brindar información sobre la problemática apremiante que vienen experimentando los pasajeros en los buses y taxis en el área urbana de la ciudad, contribuyendo directamente con la gestión del conocimiento como recurso investigativo a los requerimientos de la administración del ente territorial sirviendo como fuente de información para que sus directivas, puedan diseñar y adoptar medidas conducentes al aseguramiento de la movilidad de los ciudadanos residentes o visitantes atendiendo además, la seguridad vial y el escenario ecosocial al brindar, a través de estrategias públicas la posibilidad a los habitantes de un medioambiente libre de contaminación producida por el ruido o la emisión de gases contaminantes producidos por los vehículos utilizados para transportar a samarios y visitantes, como lo describe el Plan de Desarrollo Distrital 2016 – 2019.

Desde la práctica, para la Gerencia Pública Distrital el cumplimiento y alcance de los objetivos propuestos justifican la realización de la presente investigación en el tema de mejorar permanentemente la calidad del servicio acorde con las NTC 4901-3 de 2007 y 5206 de 2009, las Resoluciones 4659 de 2008, 4200 de 2016 y el Decreto 1079 proferido en el año 2015 por el Ministerio de Transporte, como también, fundamentados en el Documento Conpes 3167 de 2002, los cuales tienen como fin esencial, asegurar una movilidad eficiente del ciudadano dentro de sus territorios.

Además, se busca proporcionar información relacionada con la satisfacción de los pasajeros, que sirva como complemento actualizado a sus estudios de movilidad referente a la problemática existente en el tema, contenidos en el Documento Conpes 3548 de 2008, el cual, se generó a fin de llevar a cabo para cofinanciar las obras de infraestructura diseñadas para el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, proyecto que inicialmente tendría un costo de 286.272 millones de pesos (Departamento Nacional de

Planeación - Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2008), donde el Distrito aportaría aproximadamente el 30,26% de los recursos y el restante 69,74% la Nación, requiriendo para formalizar dicho compromiso, de la refrendación de un convenio de cofinanciación entre Alcaldía y Nación, quedando legalizados los recursos distritales a través del Acuerdo 009 de 2009, como se manifiesta en la web institucional del SETP (Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, 2018).

Sin embargo, en la actualidad todavía se encuentran múltiples factores que dificultan el normal desarrollo del servicio de transporte, específicamente, un mayor número de rutas para la movilización ciudadana por medio del sistema de buses, demoras en las rutas, dificultades en la calidad del servicio del prestador o conductor, abusos en el cobro de las tarifas de taxis, innumerables demoras en los recorridos por trancones, entre otros.

Desde el aspecto teórico, la investigación se justifica al aportar a la Administración Distrital, específicamente en el área de transporte de pasajeros a nivel urbano a través de la modalidad de taxis y buses, de información oportuna y actualizada sobre temas referentes a las zonas o barrios de la ciudad donde la comunidad se encuentra mayormente insatisfecha con dicho servicio, las causas que generan tal insatisfacción y las medidas, que, desde la participación ciudadana, la Gerencia Pública de Santa Marta podría diseñar e implementar contribuyendo al mejoramiento del servicio y la máxima satisfacción de la comunidad que lo utiliza para su desplazamiento.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Analizar el estado actual del servicio de transporte público de taxis y buses en la ciudad de Santa Marta.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- a) Establecer en que zonas o barrios de la ciudad, la comunidad se encuentra mayormente insatisfecha con el servicio de transporte de pasajeros proporcionado por taxis y buses.
- b) Identificar las causas que generan insatisfacción en los usuarios con el servicio de transporte público recibido.
- c) Determinar las medidas necesarias que se deben implementar desde la administración Pública de Santa Marta, para contribuir a mejorar la prestación del servicio de transporte de pasajeros en el territorio distrital.

#### **4. Marco Teórico**

En el presente capítulo se presentan diversidad de referentes teóricos que soportan la investigación monográfica desde los antecedentes históricos y teóricos del sector transportador, subsector transporte de pasajeros vía terrestre, la normatividad reguladora del mismo en Colombia, los aspectos conceptuales que contextualizan el sistema de movilidad a través de buses y taxis, incluyendo temas de suma importancia desde la concepción del marketing empresarial como un servicio con calidad que satisfaga a los usuarios o pasajeros, el valor compartido, al igual, que lo referente a la política pública del transporte.

##### **4.1 Antecedentes del Sistema Público de Transporte de Pasajeros**

El transporte como servicio que se ha desarrollado a la par con la historia del ser humano, desde la época precolombina, por presentarse siempre la necesidad de realizar procesos de traslado de un territorio a otro, siendo algunas de las causas de la aparición del transporte se encuentran la necesidad que tenía el ser humano de desplazarse hacia nuevos territorios, aquellos que en la época no habían sido explorados, la necesidad de encontrar alimentos o, el intercambio o mercantilización de los bienes producidos con otras comunidades, ya fuese por medio terrestre aprovechando la fuerza de los animales como camellos, caballos, asnos, vacas, toros, bueyes o por medio acuático (usando botes o canoas) hasta llegar al lugar de destino requerido. (Cardona, 2016)

De acuerdo con esta misma autora, la aparición de la rueda trajo consigo la evolución del transporte terrestre y un menor tiempo de llegada a destinos distantes de su hábitat a través del uso de los llamados carruajes, carretas y diligencias las cuales eran jaladas por caballos, dando paso al actual sistema de transporte colectivo, creado durante el

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

siglo XVII por el matemático e inventor Blaise Pascal, respondiendo con ello a la necesidad de la población parisina de contar con un medio en el cual se pudiese desplazar desde un punto a otro; el servicio prestado se puso en marcha adoptando la forma de organización en materia de horarios determinados, tarifas por el desplazamiento e itinerarios fijos. (Lopes, 2018)

Posterior a ello, durante la revolución industrial, el transporte terrestre tomó auge al convertirse en el principal medio de desplazamiento tanto de personas como de mercancías, al dar inicio a la aparición de otros inventos como “la bicicleta, la motocicleta, el ferrocarril” (De Moveris, 2019) y, por último, a finales del siglo XIX, los automóviles, teniendo estos su aparición con el descubrimiento del petróleo y sus derivados, dando paso a los motores de combustión interna. Durante el siglo XX se dio la producción serie de vehículos para el uso particular, el uso masivo de transporte de pasajeros o para su utilización en los conflictos bélicos. (Raffino, 2019)

#### **4.2 Referentes Teóricos**

El rápido auge en la fabricación de vehículos poco a poco, al convertirse en un servicio de suma interés para el desarrollo y crecimiento económico y social, al promover oportunidades de ingresos a comunidades en línea de pobreza, así como el dinamismo que le inyecta a la economía a partir de la competitividad, siendo la infraestructura (vial y del parque automotor) una herramienta esencial para interconectar a las poblaciones con sus lugares de trabajo, formación o con los servicios de salud, además, actúa como un componente esencial en la logística de colocación de los bienes y servicios (Banco Mundial, 2017), hay quienes se atreven a manifestar, que el caos en el área urbana de las ciudades se ha generado por la mala regulación del tránsito del parque automotor,

denotando la necesidad de diseñar, adoptar y ejecutar acciones tendientes a la planificación del territorio, donde, pulule la armonía. (Rodríguez, 2016)

En Latinoamérica los mayores inconvenientes que afronta el servicio de transporte terrestre se contextualizan en la contaminación ambiental generada por la emisión de gases GEI y la alta accidentalidad en las vías, tiempos de viaje más extensos situaciones estas que afectan directamente desde lo económico, lo social y lo ambiental, llevando a los investigadores a proponer estrategias para reducir las externalidades producidas por el sector transportador. Investigadores como Nicolás Estupiñán quien plantea el sistema “movilidad compartida” la cual incluye las nuevas tecnologías facilitando a los usuarios acceder al servicio de transporte; Navas Duk propone la intervención de la ciudadanía en la planificación del sistema de transporte basados en sus angustias e inquietudes; Rodríguez, Vergel & Gakenheimer proponen la integración del servicio de transporte terrestre con el desarrollo urbano. (Estupiñán, y otros, 2018, págs. 7-8)

En Colombia, ante las exigencias mundiales de contar con sistemas de transporte responsables con el medio ambiente y acorde a las tendencias globales, definidas por el Presidente de la Asociación Internacional de Transporte Público (UITP ) Doctor Wolfgang Meyer como la Igualdad Social, la Armonía con el medio ambiente y la valoración económica, en el año 2013 se adoptó el Documento Conpes 3260, a través del cual se busca la implementación en las principales capitales del país, de los Sistemas Integrados de Transporte Masivo –SITM– ayudando a fortalecer desde la institucionalidad, la planeación y administración de la movilidad urbana a partir del servicio de transporte, siendo el fin primordial brindar bienestar en el nivel de vida a la ciudadanía, así como un incremento en la productividad urbana. (Rodríguez Á. & Becerra G., 2014)

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

Lo anterior, visto desde la competitividad del sector transportador de pasajeros, ha permitido identificar distintas problemáticas, las cuales, según la Asociación Nacional de Industriales –ANDI-, son la ausencia de homogeneidad en la prestación de dicho servicio, una mayor prioridad hacia el sistema tarifario y un ineficiente control o regulación por parte del estado colombiano, aunando a ello, un alto grado de informalidad en el servicio la cual no ofrece ningún tipo de garantías al pasajero de recibir un servicio de transporte con eficiencia y calidad, generándose una amenaza para las empresas transportadoras legalmente constituidas en el país. (Rodríguez Á. & Becerra G., 2014)

Ante lo anotado en el párrafo anterior, se presentó la necesidad de identificar los principales problemas, debilidades o conflictos que se presente en la prestación de este importante servicio, como reto primordial del gremio transportador en la modalidad de pasajeros; ello, con el propósito de diseñar, formular y adoptar proyectos estratégicos que lleven a mejorar el servicio en materia competitiva, productiva, eficiencia y eficacia respetando las pautas de la política nacional del transporte de pasajeros, requiriendo tanto del gremio transportador como de las autoridades nacionales o territoriales la realización de estudios diagnósticos con el propósito de adoptar acciones estratégicas de innovación y modernización haciendo del transporte de pasajeros, un sector altamente competitivo en el ámbito nacional. (Rodríguez Á. & Becerra G., 2014)

De manera análoga, la doctora Viviana Jaramillo, citada por Gallo (2012) directora de la Cámara de Transporte Terrestre de la ANDI, presentó como recomendación esencial al sector transportador, la generación de acciones y estrategias empresariales enfocadas a optimizar continuamente el servicio prestado, así como acciones para la creación de valor agregado al servicio que por ellas ofrecido. (Rodríguez Á. & Becerra G., 2014)



En el Distrito de Santa Marta, se realizó el estudio sobre la percepción que tienen los samarios sobre la calidad del servicio del STU, al referirse el Plan de Ordenamiento Territorial 2000-2009, se menciona la falta de una acciones del gobierno distrital para el transporte urbano, mencionando, que la gestión del transporte se da soportado a “la influencia de la dinámica poblacional, los beneficios de particulares y condiciones circunstanciales”; en este mismo estudio se hace alusión a investigadores como Díaz y Causado (2007), quienes establecen la existencia de un servicio de transporte de calidad baja además de la generación de caos en la movilidad, ello, como consecuencia de la falta de operación del servicio en algunos sectores del área urbana del Distrito, la alta frecuencia de la ruta playa-mercado.

En esta misma orientación De La Hoz y Cantillo (2009) al investigar sobre el estado del transporte de pasajeros en Santa Marta D.T.C. e H., identificaron como aspectos relevantes la incompatibilidad del crecimiento y expansión urbano con la prestación del servicio al no cubrir este todas las áreas o barrios de la ciudad, inseguridad con la guerra del centavo, pésimas condiciones ergonómicas de la silletería, así como la mala distribución ergonómica de las mismas para personas con estatura superior a los 1,65 metros y peso superior a los 70 kilogramos. (Rodríguez L., Chacón V., & Orozco C., 2018)

Rodríguez L., Chacón V., & Orozco C. (2018) en su investigación de lograron identificar como problemas del Sistema de Transporte Público –STP- de pasajeros la seguridad, la comodidad, el estado físico del aprque automotor y el tiempo en elcual se recorren las rutas, presentando, en materia de satisfacción con el servicio, los siguientes resultados

*“[...] un 46,4% lo evaluó como bueno; así mismo, un 25% de la población encuestada lo valoró aceptable, dando como razón la no*

Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina

*adaptación de dispositivos para el acceso al servicio de las personas discapacitadas a los buses mecanismos; otra variable analizada fue el período recorrido considerado por el 24,65% de la población como ideal, en respuesta al no cumplimiento de cierto grupo de conductores a las líneas de tiempo de recorrido establecidas.*

Otros problemas del transporte urbano que se ha visualizado son la violación a los derechos de los pasajeros especialmente, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, estudiantes, al igual que la violación a las normas en relación con los lugares establecidos como paraderos, alto volumen en los reproductores de audio, irrespeto al pasajero. (Niño, 2018)

Ante lo descrito anteriormente, es necesario que las empresas transportadoras tengan presente la naturaleza del transporte público de pasajeros, el cual es considerado como “*un sistema integral de medios de transporte de uso generalizado*” el cual debe responder a las comunidades, bajo el principio de solidaridad, en su demanda de medios para poder movilizarse al interior de un territorio; deben razonar la importancia que para la población tiene la movilización dentro del territorio, esencialmente en los aspectos sociales, económicos, académicos, turísticos o laborales (Fundación FACUA, 2007, pág. 2)

Para la Fundación FACUA (2007) el servicio de transporte de pasajeros debe estar regulado por la gerencia pública para la protección de los derechos de los pasajeros como usuarios del transporte, esencialmente en lo relacionado con la calidad y condiciones del parque automotor, tiempo de recorrido de las rutas, la seguridad y la comodidad, la salud y el bienestar de los pasajeros. (pág. 7)

De acuerdo con Alcantara (2010) el proceso de movilidad de la población dentro de una ciudad va de la mano con el desarrollo urbano, especialmente, de la forma en la cual las ciudades se estructuran alrededor de los sitios de confluencia laboral, académica, de ocio,

deportiva, social, cultural, la realización de diligencias, entre otras actividades y, que requieran como se mencionó anteriormente, de su desplazamiento a través de distintas formas, siendo las principales, el caminar, el uso de la bicicleta, la motocicleta, los automóviles o a través del STP en las modalidades de buses, busetas o taxis, entre otros. En este sentido, Alam y Ahmed (2013) indican que el rápido proceso de urbanización dado en las ciudades se constituye en un problema en la movilidad al presentarse un alto nivel de congestión como producto de la alta demanda del modelo de transporte en referencia con la oferta existente. (Quintero & Quintero, 2015, pág. 88)

Según Arboleda et al (2012) citado por Quintero & Quintero (2015, pág. 89), la deficiencia en la malla vial resultante de la escasa inversión en infraestructura de vías es causante de la ineficiencia en el transporte urbano, ello, aunado a la alta accidentalidad; para contrarrestar esta situación, para Holuigúe (2011) es de suma importancia el incluir nuevas políticas que promuevan el progreso del STP soportado en la planificación del territorio de manera integral e integrada donde sea vinculante la participación de la población, se presente la minimización del proceso de movilidad, se asegure la sustentabilidad a largo plazo, la administración pública promulgue reglamentaciones que de manera estricta regulen la emisión de GEI, exista una eficiente gestión de la infraestructura del transporte, entre otros aspectos. (pág. 92)

### **4.3 Referentes Legales**

Los principales referentes normativos que regulan la actividad transportadora de pasajeros vía terrestre en Colombia se relacionan a continuación.

**Ley 1383 de 2010.** La presente norma realiza reformas a la Ley 769 de 2002 - Código Nacional de Tránsito, destacando los cambios realizados en materia de la licencia para conducir, el fortalecimiento a los requerimientos de las revisiones técnico mecánicas, la

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

codificación de las contravenciones a las reglamentaciones viales, así como también, realizó cambios en algunas funciones de las entidades que controlan y regulan del tránsito en el país, destacando las multas de tránsito, la señalización vial, las emisiones de GEI, el derecho ambiental, la contaminación ambiental, entre otros aspectos. (Congreso de Colombia, 2010)

**Ley 1005 de 2006.** Normatiza todo lo relacionado con el Registro Único Nacional de Tránsito, modificando la Ley 769 de 2002 en su artículo 8 dentro de los aspectos que se regulan se encuentran el sistema tarifario aplicado en materia de inscripción, registro de la información, entrega de salvoconductos, y demás servicios ofrecidos por el RUNT, otorgando a las Asambleas Departamentales y Concejos Municipales o Distritales la designación y adopción de tarifas para adquirir los derechos de tránsito concernientes con las licencias de manejo, de circulación y la placa única nacional. (Congreso de Colombia, 2006)

**Ley 769 de 2002 - Código Nacional de Tránsito Terrestre.** Reglamenta el desplazamiento de los transeúntes, usuarios, viajeros, automovilistas, motociclistas, deportistas, oficiales de tránsito, y vehículos por la malla vial; así como la acción y operaciones de los agentes de tránsito en Colombia. (Poder Público - Rama Legislativa, 2002)

**Ley 336 de 1996.** Uniforma los fundamentos y las pautas que soportan las reglas y normas del transporte público y su operación en el país, acorde con la Ley 105 de 1993, y demás cánones que la reformen o reemplacen, adoptando el estatuto nacional de transporte; esta norma en su artículo 23 determina claramente que los entes transportadores habilitados deben poseer equipos o vehículos matriculados o registrados para el respectivo servicio además de encontrarse homologados de manera previa ante el Ministerio de Transporte.

En materia de la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros, el artículo 17 de la ley en mención fija como requerimiento esencial el contar con autorización

desarrollar la actividad transportadora en zonas de maniobra, recorridos y horarios de despacho acorde a lo establecido en los reglamentos oportunos, debiendo además, satisfacer los requerimientos de los pasajeros en lo concerniente a su movilización (Ministerio de Transporte, 1996)

**Ley 105 de 1993.** Determina las condiciones esenciales para sector el transporte, se reasignan facultades y recursos entre la Nación y los Entes Territoriales y se regula la planificación en el sector. (Congreso de Colombia, 1993)

**Decreto 348 de 2015.** Reglamenta el servicio público de transporte especial y establece los requerimientos que corresponden desempeñar las organizaciones atraídas en conseguir y conservar la habilitación en ésta clase, las cuales habrán de funcionar de manera que garanticen la eficiencia, la seguridad, la oportunidad y la economía, guardando los principios regentes del sector transportador, fundamentalmente la libertad de competir y el de la participación dinámica del sector privado, a quienes únicamente se les fijarán las limitaciones señaladas en la ley y los Acuerdos Internacionales (Ministerio de Transporte, 2015b) .

**Decreto número 1079 de 2015 “Decreto Único reglamentario del Sector Transporte” (actualizado 30 de enero de 2020).** Establece las reglamentaciones del sector transportador del país. En lo relacionado al transporte terrestre de pasajeros, la reglamentación dada se consigna en los Capítulos 1 al 7, en los cuales se establece la regulación a partir de la contratación del recurso humano encargado de movilizar pasajeros vía terrestre, la habilitación de las empresas transportadoras, la adopción del SETP en Colombia, la Capacidad del Transporte de Pasajeros, el Sistema Tarifario, el Establecimiento de las Rutas, entre otros aspectos que son de fundamental importancia.. (Ministerio de Transporte, 2015a).

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

**Decreto 2851 de 2013.** Reglamenta la Ley 1503 de 2011 en sus artículos 3°, 4°, 5°, 6°, 7°, 9°, 10, 12, 13, 18 y 19 y establece nuevas medidas. El artículo 1 de este decreto define: “Plan Estratégico de Seguridad Vial: Es la herramienta de planeación que legalmente depositada en un documento comprende las labores, elementos, habilidades y providencias, que habrán de acoger las distintas instituciones, organismos o compañías del públicas o privadas presentes en el país, comprometidas al logro de la Seguridad Vial a modo característico del hombre y de esta manera, prevenir o disminuir los casos de accidentes en las vías y las consecuencias que estos generen. (República de Colombia, 2013)

**Decreto número 4668 de 2006.** Establece unas medidas congruentes con el patrimonio pagado o líquido de las empresas del sector solidario o cooperativas de transporte terrestre (Ministerio de Transporte, 2006).

**Decreto 3366 de 2003.** Determina el sistema de penalidades por contravenciones a las reglas de Transporte Público Terrestre Automotor y se fijan instrucciones. (Ministerio de Transporte, 2003)

**Decreto 1485 de 2002.** Regula el Fondo Nacional de Reposición y Renovación del Parque Automotor de Servicio Público de Transporte Terrestre de Pasajeros, el cual es una entidad de naturaleza mixta legalmente constituida, que en lo no señalado en el decreto se reglamentará por los cánones del derecho privado. La esencia del Fondo es encargarse de los requisitos financieros y económicos para la renovación de los medio de transporte terrestre de pasajeros con línea de acción urbana (República de Colombia, 2002).

**Decreto 171 de 2001.** Regula la habilitación de las entidades transportadoras de pasajeros por carretera y la garantía de brindar a los usuarios un servicio con eficiencia, seguridad, oportunidad y económico regido por los preceptos esenciales de acatamiento de

los principios que rigen al sector transportador, siendo estos la libertad de participar en el mercado y la actividad privada, a las cuales únicamente se emplearán las prohibiciones instituidas por la Ley y los Pactos Internacionales (Ministerio de Transporte, 2001).

**Decreto número 0491 de 1996.** Establece los requisitos técnicos para la prestación de la actividad transportadora de pasajeros, siendo éstas, el registro automático, examen técnico-mecánico, licencias de manejo y patente de movilización (Ministerio de Transporte, 1996).

**Resolución 5412 de 2019.** "Establece los términos y condiciones de los programas de reposición de los automotores de las empresas habilitadas para el desarrollo de la actividad transportadora de pasajeros vía terrestre mixto de orden diferente al municipal, distrital o metropolitano, y se establecen nuevas providencias". (Ministerio de Transporte, 2019a)

**Resolución 4247 de 2019.** "Aprueba la proforma para el Informe Único de Infracciones al Transporte". (Ministerio de Transporte, 2019b)

**Resolución 3015 de 2019.** Regula del Decreto Único reglamentario del Sector Transporte los artículos 2.2.1.7.7.2 y 2.2.1.7.75 reformados por los arts. 2 y 5 del Decreto 1120 del 2019. (Ministerio de Transporte, 2019c)

**Resolución 1885 de 2015.** Regula la disposición de señales preventivas, reglamentarias e informativas conjuntamente con la conducción del tránsito vehicular y de delineación del espacio de labor. (Ministerio de Transporte, 2015)

**Resolución 1565 de 2014.** Expide el manual o guía para la construcción del Plan Estratégico de Seguridad Vial el cual debe ser formulado e implementado por los entes públicos o privados a fin de darle cumplimiento al objeto misional cuando para ello se requiera del uso de un parque sea automotor o no que supere las diez (10) unidades; así

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

mismo, deberá implementarlo quien requiera la contratación de fuerza laboral para cumplir funciones como conductores. (Ministerio de Transporte, 2014)

**Resolución 755 de 2008.** Establece disposiciones en materia de algunas rutas que permitan la eficaz movilización de pasajeros a través de medios de transporte o flotas de transporte vía terrestre. (Ministerio de Transporte, 2008)

**Resolución 700 de 2007.** Establece el sistema tarifario para las actividades de transporte público de pasajeros en Colombia. (Ministerio de Transporte, 2007).

**Resolución 3600 de 2001.** Establece libertad tarifaria para la prestación de servicio público de transporte terrestre intermunicipal de pasajeros por carretera (Ministerio de Transporte, 2001)

**Conpes 3548 de 2008.** Traza el rutero económico y social del proyecto “SETP del Distrito Turístico Cultural e Histórico de Santa Marta”, para dar respuesta a los requerimientos de contar con un sistema de transporte acorde a parámetros internacionales generando la acertada movilización de la ciudadanía a través de las vías de la ciudad.

El SETP se encuentra contextualizado en el Programa Nacional de Transporte Urbano adoptado en el Conpes 3167 y busca resolver la precisión de implantar una modalidad de transporte que constituya el ordenamiento territorial del Distrito y reconozca una óptima proyección de la ciudad. (Departamento Nacional de Planeación - Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2008)

**Conpes 3305 de 2004.** Traza la política pública diseñada por el Gobierno Nacional con el propósito de fomentar la optimización del desarrollo urbano en el país en lo referente al progreso de la movilidad ciudadana, la política establece la necesidad de articular el transporte público colectivo con el urbano masivo y los medios alternativos de transporte, proponiendo acciones como la adopción del programa de asistencia técnica Mover Ciudad



y, mantener el acompañamiento a las urbes cuyos habitantes no superen los 600.000 en lo relacionado con el Plan Vial y la estructuración de los llamados Planes Integrales de Movilidad. (Departamento Nacional de Planeación - Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2004)

**Conpes 3260 de 2003.** Establece la política pública diseñada por el Gobierno Nacional en aras de fomentar la adopción de los Sistemas Integrados de Transporte Masivo —SITM— en las ciudades capitales y metrópolis de Colombia, consolidando la idoneidad de las instituciones en la planeación y gestión de la movilidad y el transporte en los diferentes municipios y ciudades teniendo como objeto principal el mejoramiento del nivel de vida, el bienestar y la productividad; de igual forma, promover los diversos procesos integradores hacia el crecimiento y progreso de los centros urbanos consolidados en escenario de eficiencia fiscal que cause modernos espacios donde participe la empresa privada en el despliegue y funcionamiento del transporte urbano de pasajeros (Departamento Nacional de Planeación - Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2003)

#### **4.4 Marco Conceptual**

En el desarrollo de este marco, se toman los diferentes conceptos existentes tanto en el Artículo 2.1.2.1 del Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte como en las NTC 4901-3 de 2007, siendo los términos a presentar, los siguientes:

**Actividad transportadora:** Según la Ley 336 de 1996 en su art. 6° de, se definen como las actividades u operaciones que de manera organizada permiten la movilización de personas u objetos, bien sea de manera individual o colectiva de un sitio a otro a través de distintas formas, acorde con las autorizaciones dadas por las respectivas autoridades de conformidad con las normas nacionales. (Ministerio de Transporte, 1996)

**Autobús:** Vehículo utilizado en el transporte o movilización de pasajeros.

(ICONTEC, 2007)

**Frecuencia de despacho:** Según definición del artículo 2.2.1.1 de la Ley 1079 de 2015, es la cantidad de veces en las cuales se renueva la partida de un vehículo dedicado a la actividad transportadora de pasajeros por unidad de tiempo. (Ministerio de Transporte, 2015a)

**Habilitación:** De acuerdo con la Ley 336 de 1996 en su artículo 11, se define como la aprobación que reciben las entidades prestadoras del servicio de transporte de la respectiva entidad de tránsito para su operación. (Ministerio de Transporte, 1996)

**Nivel de servicio:** De acuerdo con el artículo 2.2.1.1.4 del Decreto 1079 de 2015 se define textualmente como

[...] los escenarios de calidad bajo las cuales las organizaciones transportadoras desarrollan su actividad misional, basadas en distintas relaciones y propiedades técnicas, dimensión, disponibilidad y acomodamiento de los componentes, la facilidad para el acceso al servicio, política tarifaria y otros contextos o servicios que preliminarmente hayan sido contemplados como concluyentes, destacando los apeaderos y las terminales de salida y arribo de pasajeros. (Ministerio de Transporte, 2015a)

**Oferta de transporte:** Se define como la cantidad total de asientos permitidos a las empresas transportadoras a fin de ser brindadas a los pasajeros durante el tiempo que dura su movilización en determinada ruta. (Ministerio de Transporte, 2015a)

**Pasajero:** De acuerdo con la NTC 4901-3, es considerado como el usuario del servicio distinto al conductor del mismo. (ICONTEC, 2007)

**Plan de rodamiento:** hace referencia a la programación que se le realiza a los automotores adscritos a las organizaciones que transportan pasajeros, la cual será expedida

de forma racional y equitativa con el propósito que se cubran las rutas en su totalidad y los despachos de los vehículos debidamente autorizados y registrados basados en su mantenimiento. (Ministerio de Transporte, 2015a)

**Servicio público de transporte terrestre automotor colectivo de pasajeros:** Hace referencia al servicio de movilidad que se da a los usuarios por parte de una empresa constituida de manera legal y con su respectiva habilitación apoyado en un acuerdo de prestación de servicios de transporte terrestre de pasajeros entre la entidad transportadora y cada uno de los ciudadanos que adquieren del servicio con el propósito de recorrer en parte o en su totalidad una ruta autorizada de forma legal. (Ministerio de Transporte, 2015a)

**Ruta:** Definida de manera textual por el Decreto 1079 de 2015 en su artículo 2.2.1.1.4 como

[...] el recorrido realizado desde el lugar de origen hasta el punto de llegada, articulados entre sí por una ruta, con un itinerario especificado y unas particularidades respecto a agendas, periodicidades, apeaderos y otros atributos funcionales. (Ministerio de Transporte, 2015a)

**Servicio de transporte estratégico:** Según la Resolución 1572 de 2019, el SETP es aquel “*servicio de transporte colectivo integrados y accesibles*” el cual tiene para la comunidad un máximo alcance, el cual se considera debe estar a cargo de organizaciones empresariales que gerencien de manera integral los dispositivos, con mecanismos de cobro unificado y mecanismos convenientes, siendo el procedimiento realizado proyectado, agenciado o regulado por medio de un modelo de gerencia y vigilancia de flota, por la entidad reguladora del tránsito y transporte o a quien se le otorguen facultades para cumplir dichas funciones y se constituyen acorde con los resultados finales de las investigaciones de carácter técnica que lleven a cabo por las distintas entidades territoriales y comprobadas por

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

la nación a través del Departamento Nacional de Planeación. (Ministerio de Transporte, 2019c)

**Sistema integrado de transporte público (SITP):** Sistema integrado de transporte público en el que participan diversos modos o tipos de transporte de pasajeros integrado desde lo funcional y y su sistema de costos relacionadamente. (Ministerio de Transporte, 2019c)

**Sistema de rutas:** Definida como las rutas requeridas para cumplir con la demanda de transporte dentro de un área específica. (Ministerio de Transporte, 2015a)

**Tarifa:** De acuerdo con el Decreto 1079 de 2015, es considerado como el dinero cancelado por los pasajeros o usuarios a cambio del servicio público recibido. (Ministerio de Transporte, 2015a)

**Tiempo de recorrido:** Período en el cual los vehículos utilizados para transportar por carretera a pasajeros, recorren una ruta desde el origen hasta el lugar de destino, con fundamento en los tiempos que los vehículos realizan algún tipo de parada. (Ministerio de Transporte, 2015a)

**Transporte público:** acorde con la Ley 105 de 1993 en su artículo 6, es el sector orientado a asegurar la movilidad de los pasajeros u objetos, mediante vehículos adecuados, bajo parámetros de “facilidad que tienen los pasajeros para acceder, en condiciones de calidad, protección, tranquilidad, estabilidad y garantía al servicio prestado por las empresas transportadoras, dependido de un valor económico o tarifa.” (Congreso de Colombia, 1993)

**Transporte urbano masivo de pasajeros:** Se considera al servicio de transporte que responde, de manera organizada tanto en estructura como en equipos a las necesidades

*Análisis del servicio de transporte público de taxis y buses en la ciudad de Santa Marta*

de una población, en lo concerniente a la movilización o traslado de un lugar a otro de esta.

(ICONTEC, 2007)

## **5. Alcance de la Investigación**

La investigación presentó como principal alcance el cumplimiento de diversidad de prácticas orientadas a identificar la situación actual del sistema de transporte para movilizar a la ciudadanía a través de las modalidades de buses y de taxis en Santa Marta siendo una de estas acciones la evaluación practicada a sus usuarios para determinar la satisfacción existente en los pasajeros e identificar aquellos barrios donde se presentan mayores problemas de movilidad.

Como producto entregable a la administración distrital se generan acciones o estrategias tendientes a mejorar la calidad del transporte urbano beneficiando a cada miembro y actores del servicio destacando empresarios dueños de vehículos choferes administración distrital y su secretaría de movilidad y el más importante el pasajero quienes podrán lograr sus objetivos y metas eficazmente soportados en los resultados de la investigación.

Del mismo modo dentro del alcance del estudio está identificar y presentar acciones estratégicas que permitan transformar esa apatía e indiferencia que tienen tanto propietarios como choferes de vehículos que movilizan a propios y visitantes en el área urbana de la ciudad de santa marta la administración distrital y autoridades de movilidad y tránsito del distrito frente a la calidad y máxima satisfacción de quienes utilizan estos servicios desde la intervención de la gerencia pública de la ciudad destacando estrategias pedagógicas orientadas a la formación en atención y servicio al cliente calidad en el servicio entre otros temas.

De igual manera estrategias que permitan fomentar y fortalecer en los buses y busetas la seguridad frente al hurto a pasajeros y al bienestar en relación a la salud de estos toda vez que ante la llamada guerra del centavo quienes van al frente del volante ponen en riesgo la vida de quienes en el medio se transportan y de otras personas que transiten en otros vehículos carros motocicletas bicicletas o transeúntes que a pie a diario recorren las vías distritales.

De manera análoga se espera que con aquellos resultados obtenidos como estrategias o acciones formuladas sirvan al desarrollo de otros estudios o en la orientación de investigaciones relacionadas con el tráfico vehicular y peatonal a fin de crear un contenido de calidad en el transporte urbano por medio de buses y taxis a partir de la implementación de la transferencia y apropiación del conocimiento hacia la innovación.

También, alcanzar la eficiencia y calidad en la movilidad ciudadana de propios y visitantes en la capital del departamento del Magdalena a través de buses y taxis satisfaciendo al máximo sus necesidades y expectativas al transportarse en estos vehículos dándole solución a las causas que generan la insatisfacción de los usuarios.

## **6. Diseño de la Investigación**

### **6.1 Tipo de Investigación**

Con el objetivo de lograr la obtención de una visión más precisa de la realidad presente en la transporte urbano de pasajeros en Santa Marta D.T.C. e H., por medio de las modalidades de buses y taxis, se adoptó la investigación de tipo Acción – Participación o I.A.P., la cual como método de investigación aborda los problemas, apoyados en la práctica y el saber de los actores que hacen parte de la situación que dio origen al presente estudio (Zapata & Rondán, 2016); más cuando, la información que obtuvo debe reflejar resultados confiables y de utilidad al momento de diseñar, formular y adoptar estrategias que mejoren la movilidad de la ciudadanía en el Distrito, siendo entonces acorde con Alberich (2008), un tipo de investigación orientada a la transformación de la realidad (Folgueiras-B. & Sabariego -P., 2018).

La investigación se hizo bajo el enfoque cualitativo, el cual de acuerdo con Bonilla & Rodríguez (2000) permite al investigador realizar distintas acciones de tipo interpretativo de la realidad, es decir, generan información de carácter observacional y documental sin recurrir a los procesos de medición cuantitativa del objeto a investigar como lo expresa Mendoza (2006). (Palencia A., nd)

### **6.2 Población**

Personas que utilizan los servicios que prestan los buses y taxis para su movilización en el Distrito.



### **6.3 Muestra**

La muestra que se escogió, de manera aleatoria fue del 1.5% del total de las personas que se movilizan a través de buses y taxis en el Distrito de Santa Marta.

### **6.4 Hipótesis**

La insuficiencia de rutas de buses públicos en ciertos barrios de la ciudad, período o frecuencia de duración para cubrir una ruta por parte de los conductores de autobuses, tardanza en el trayecto desde el lugar de origen al lugar de destino de los pasajeros como consecuencia de situaciones negativas en la movilidad, alto valor del sistema tarifario en el transporte de taxis, son las principales causas de insatisfacción de los usuarios del transporte público en las modalidades de taxis y buses en el Distrito de Santa Marta.

### **6.5 Variables**

**Variable Dependiente.** Grado de insatisfacción de quienes a diario utilizan los buses y taxis para transportarse en el área urbana de Santa Marta.

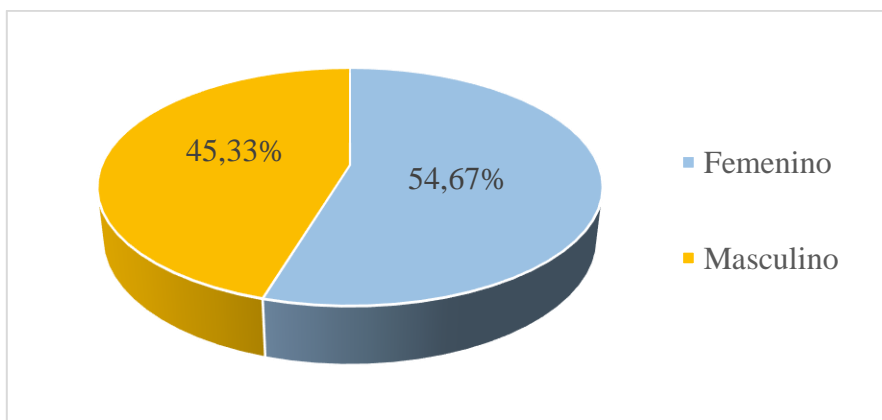
**Variables Independientes.** Sistema tarifario de los taxis, rutas insuficientes que faciliten a la comunidad acceder al transporte urbano en ciertos barrios del Distrito, demora en la frecuencia de ruta de los autobuses, tardanza en el período de circulación por inconvenientes en el tráfico vehicular o mal estado de la malla vial.

## 7. Resultados de la Investigación

La investigación se realizó sobre una muestra escogida al azar de cuatrocientos cincuenta (450) personas, analizando cinco aspectos esenciales en el servicio de transporte público que se viene prestando en la ciudad, siendo estos el perfil de los usuarios, el origen y destino del servicio, la calificación que los usuarios dan al servicio, sus preferencias y por último, las propuestas de mejora que estos dan a las autoridades y a las empresas cuyo objeto misional es transportar a los ciudadanos al interior de la zona urbana samaria. Seguidamente, se desarrolla cada uno de estos.

### 7.1 Perfil de los Usuarios del Servicio de Transporte Público Terrestre de Pasajeros en el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta

Conforme con los resultados de la investigación realizada y con el Gráfico 1, la población que se beneficia del servicio prestado por buses y taxis en Santa Marta dentro se caracteriza por ser un 56,4% de género femenino y uno 45,33% masculino.



*Gráfico 1.* Género de los usuarios de taxis y buses en Santa Marta, D.T.C e H.  
Fuente: La investigación.

Los pasajeros del transporte terrestre en la zona urbana de la ciudad que utilizan más estos sistemas de transporte interno se ubican mayormente en edades entre 20 y 50 años (72,40%), un 9,6% presenta edades entre los 51 y 60 años, adulto mayor, el 10,2%; mientras que el 7,8% restante lo constituye la población de niños, niñas, jóvenes y adolescentes. (Ver Gráfico 2)

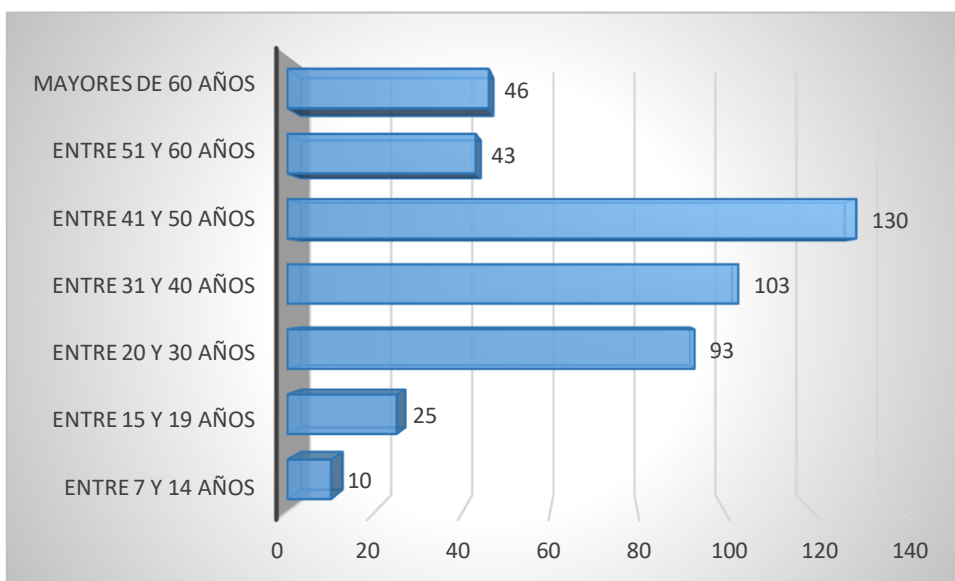
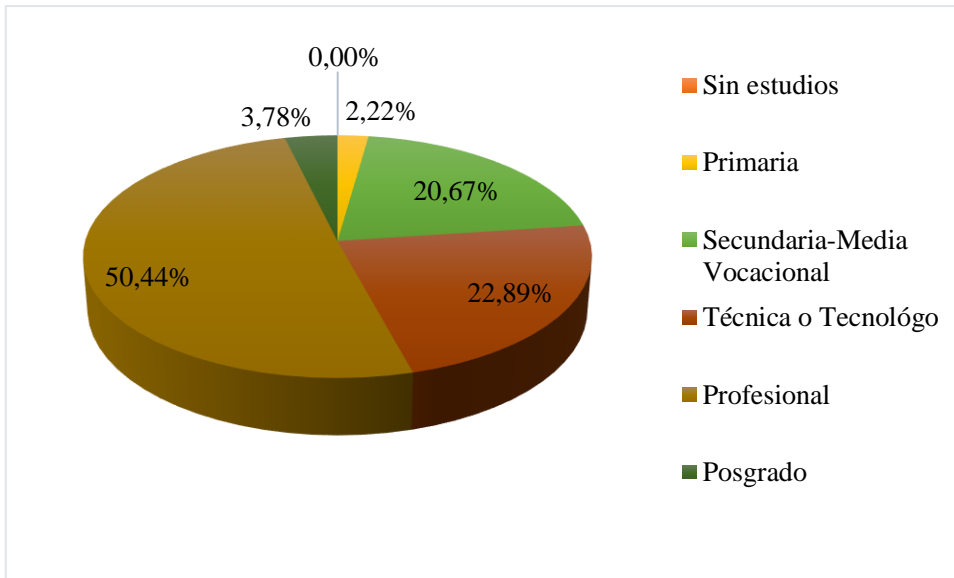


Gráfico 2. Edad de los usuarios del servicio de buses y taxis en la ciudad.  
Fuente: La investigación.

El grado de escolaridad de los usuarios de taxis y buses, de acuerdo con los resultados obtenidos, y como se observa en el Gráfico 3, es del 2,2% para Educación Básica Primaria, el 20,7% de los pasajeros se encuentra o a alcanzado la Educación Básica Secundaria y Media Vocacional; un 22,9% la educación Técnica o Tecnológica; un 50,4% se encuentra estudiando o ya ha obtenido su título como Profesional, mientras, un 3,8% ostenta el título de Postgrado.



*Gráfico 3.* Grado de escolaridad de los usuarios del servicio de buses y en Santa Marta.  
Fuente: La investigación.

En relación con la ocupación u oficio de los usuarios de buses y taxis del Distrito samario, el Gráfico 4, muestra como principal ocupación, los Estudiantes con el 39,1%, seguido de los trabajadores Independientes con el 18%, los funcionarios públicos con el 17,3%; los trabajadores del sector privado con el 12,7%, los Desempleados con el 5,6%; Pensionados o Jubilados con el 3,3% y, finalmente, las amas de Casa con el 2,9%.

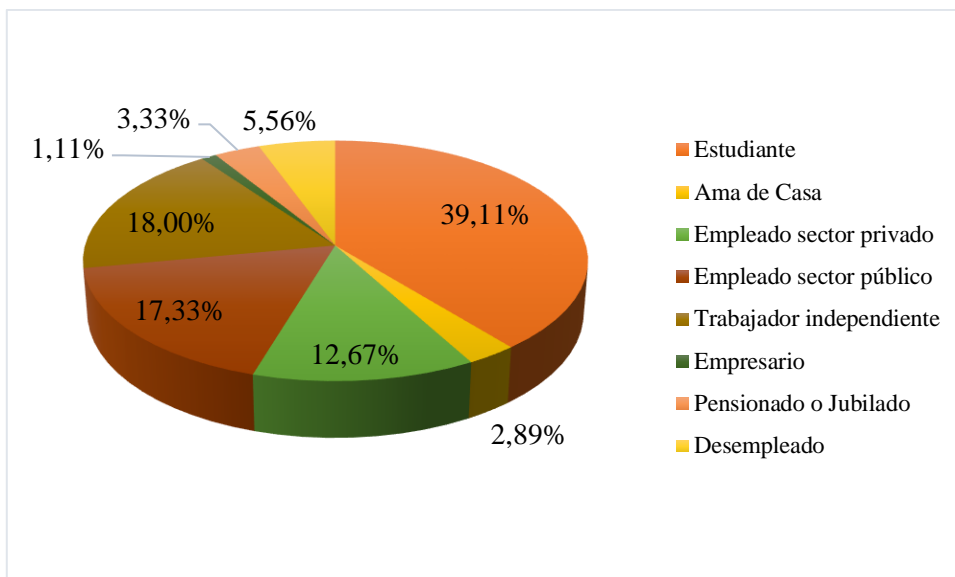
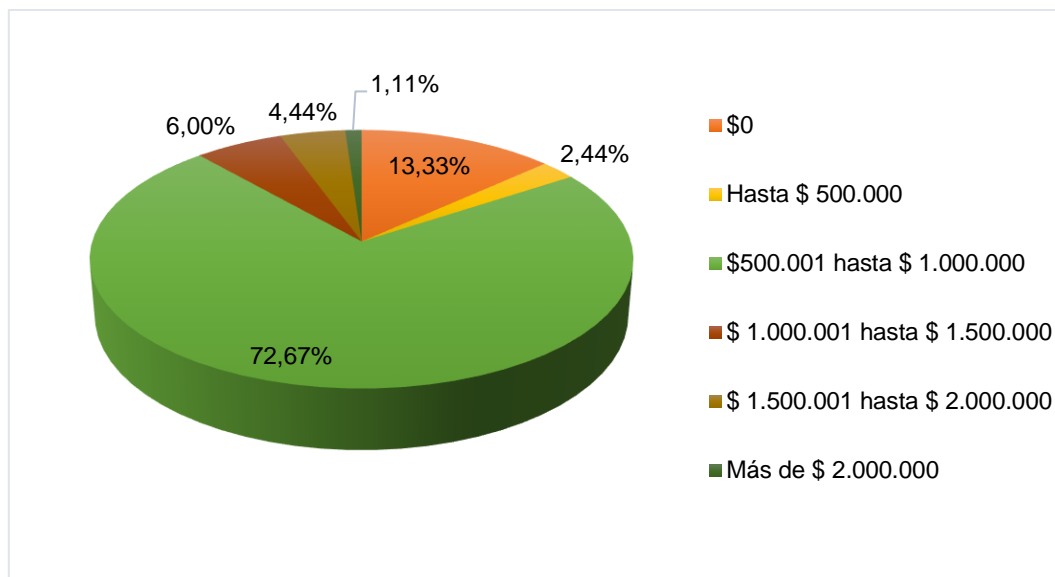


Gráfico 4. Ocupación u oficio de los pasajeros en el área urbana del Distrito de Santa Marta.

Fuente: La investigación.

Al indagar sobre el nivel de ingresos de los usuarios del servicio prestado por buses y taxis para la movilización en el área urbana de Santa Marta, los resultados muestran que el 72,7% de las personas tienen ingresos en un rango de los \$ 500.001 hasta el \$ 1.000.000, seguidos por los que ganan mensualmente un salario que va desde el \$ 1.000.001 hasta el \$ 1.500.000, los cuales representan el 6,0% de la población encuestada; el 4,4% tiene ingresos entre el \$ 1.500.001-\$2.000.000; un 1,1% tiene ingresos superiores a los \$ 2.000.000; el grupo de estudiantes de básica Primaria, Secundaria, Media Vocacional, algunos universitarios y Desempleados, no generan ingresos mensuales, representan el 13,3%; finalmente, la población que obtiene ingresos inferiores o iguales a los \$ 500.000 se conforma por el 2,4% de la muestra. (Ver Gráfico 5)



*Gráfico 5.* Nivel de ingresos de los pasajeros de buses y taxis en el área urbana de Santa Marta.

Fuente: La investigación.

Resulta importante tener en cuenta la condición especial de los usuarios del servicio prestado por buses y taxis; en efecto, se observó a un 3,78% de pasajeros en condición de discapacidad, de los cuales, 13 se movilizan a través del servicio de taxi y solo cuatro en buses; un 3,33% son mujeres en estado de embarazo; otro 10,22% pertenecen a población adulto mayor; mientras, el 82,67% de la población no se declaró en condición especial.

(Ver Gráfico 6)

La población identificada en condición de discapacidad, presenta como principales tipos, la Motora en el 52,94% de los pasajeros, siendo el medio utilizado los Taxis, un 11,76% presenta discapacidad Auditiva, otro 11,76% tiene discapacidad Visual utilizando como medio de transporte los Taxis, mientras que el 23,53% de la muestra restante presenta discapacidad Mental. (Ver Gráfico 7)

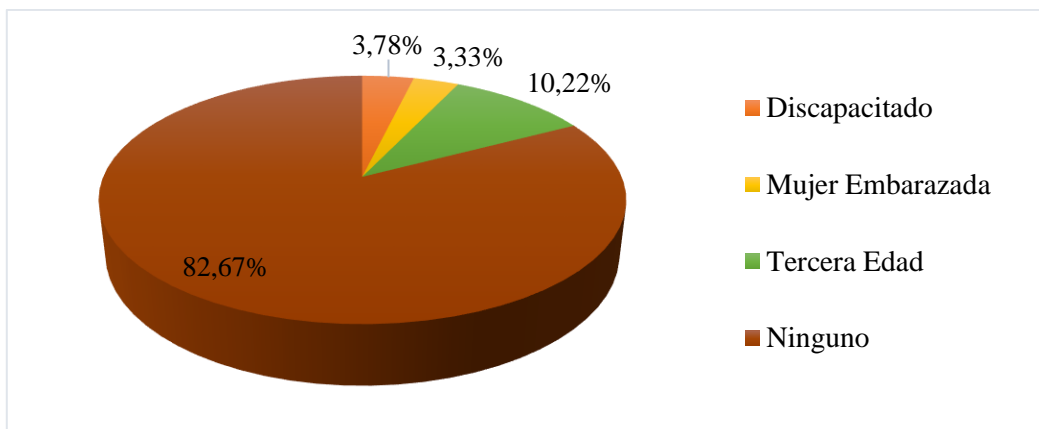


Gráfico 6. Condición especial de los usuarios del servicio de buses y taxis pasajeros en el área urbana del Distrito.

Fuente: La investigación.

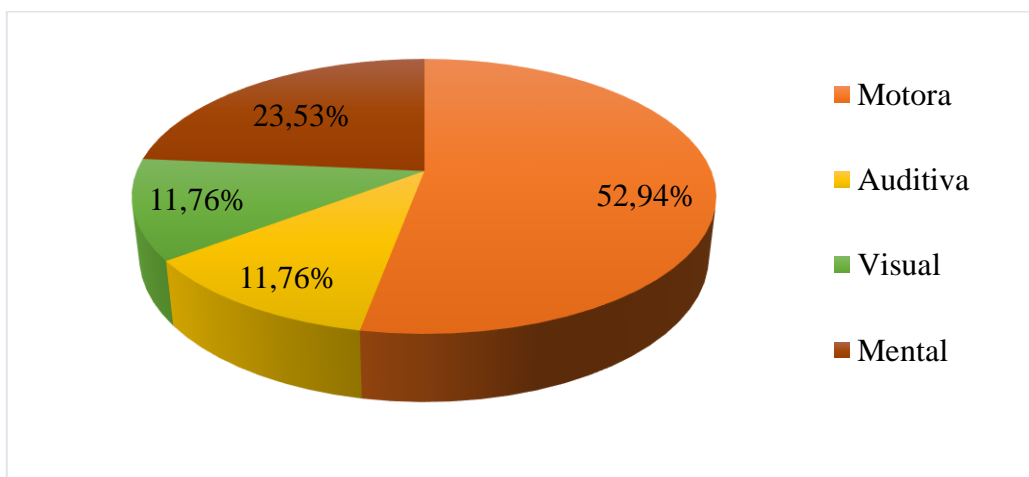


Gráfico 7. Tipo de discapacidad de los usuarios del transporte a través de buses y taxis en el Distrito de Santa Marta.

Fuente: La investigación.

En materia de dificultad para acceso al servicio de transporte en las modalidades de taxis y buses, de acuerdo con los resultados de la investigación, según el 49,11% de los usuarios tener acceso a ellos fue Fácil, un 37,11% manifestó tener dificultad para poder lograr su acceso, basando su respuesta bien sea en la ausencia de rutas por el lugar en el cual se encuentran o habitan, o por la negación de algunos conductores de taxis de llegar hasta ciertos puntos de la ciudad arguyendo peligrosidad en dichos sectores o simplemente

Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina

no toman las carreras; para un 6% le es muy difícil tener acceso al sistema de transporte de buses y taxis debiendo trasladarse a pie o en bicicleta los hombres o, las mujeres, en algunos casos, hacer uso del transporte informal de mototaxi; solo un 7,78% de la población determinó que el acceso a estos servicios le es muy fácil. (Ver Gráfico 8)

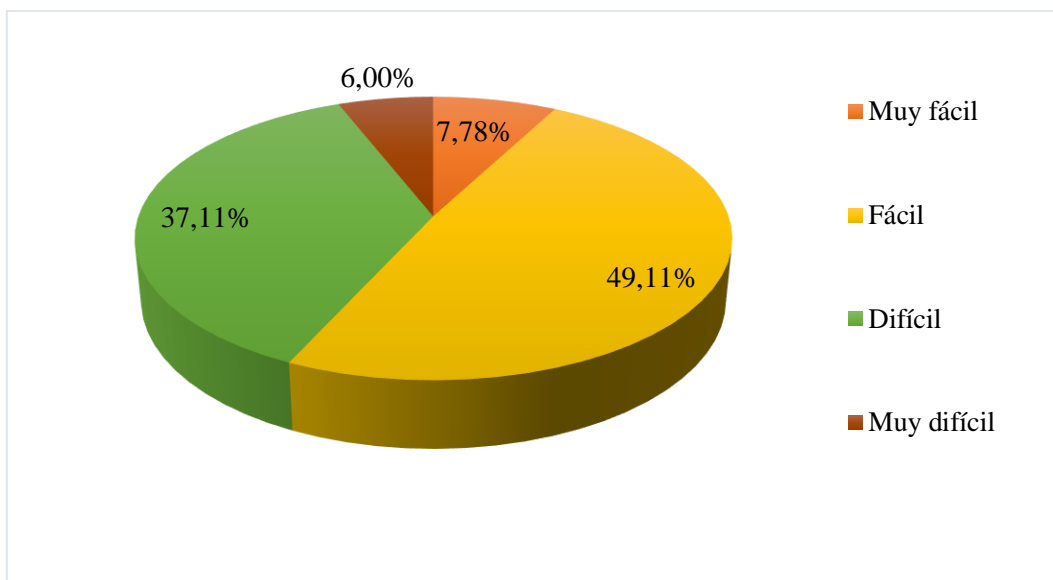
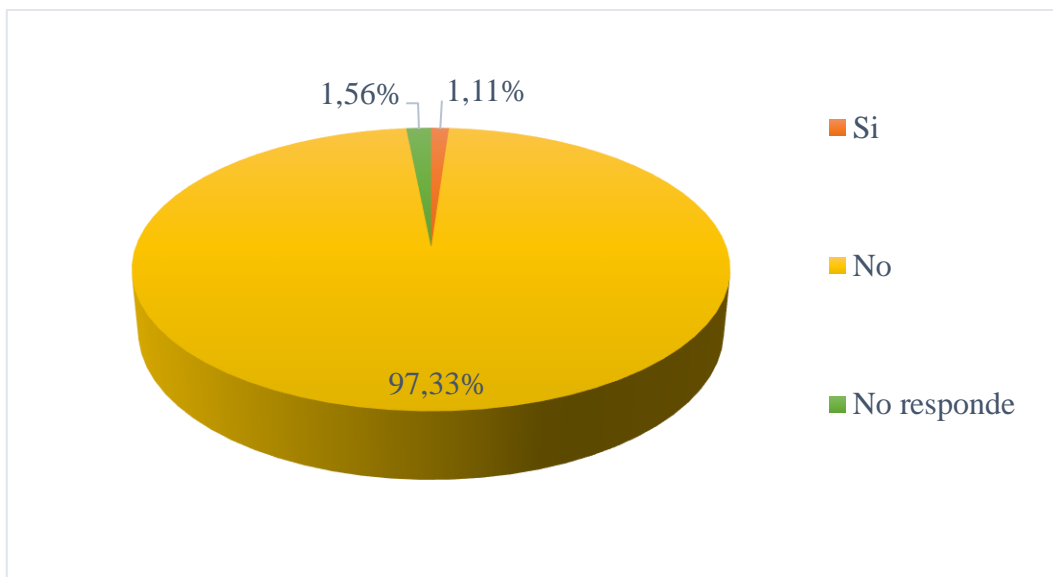


Gráfico 8. Nivel de dificultad de los usuarios para utilizar el servicio de transporte en el sector urbano del Distrito de Santa Marta.

Fuente: La investigación.

Igualmente se analizó dentro del perfil de los usuarios de buses y taxis en la ciudad de Santa Marta está dado en el trato recibido en alguna ocasión por el conductor del medio de transporte utilizado, en el cual, el 1,11% ha sido víctima de maltrato físico por parte del conductor, especialmente, en la modalidad de Buses, un 1,56% de la población encuestada No Respondió al interrogante, mientras el 97,33% de la población restante manifestó no haber sido víctima de maltrato por parte de los conductores de los vehículos utilizados para transportarse. (Ver Gráfico 9)





*Gráfico 9.* Usuarios del servicio de transporte de buses y taxis en el área urbana de Santa Marta que han sufrido maltrato por parte del conductor del vehículo.

Fuente: La investigación.

## **7.2 Caracterización del Acceso al Servicio de Transporte de Buses y Taxis en la Ciudad de Santa Marta**

En este numeral se presentan los resultados obtenidos en relación con el lugar de destino o motivo de tomar el servicio prestado por los buses y taxis en Santa Marta, tiempo de espera, tiempo de traslado hasta el lugar de destino.

Al indagar sobre el lugar de destino o motivo de tomar el servicio prestado por las empresas de buses y taxis en Santa Marta, acorde con el Gráfico 10, los resultados muestran como principales motivos o destino al momento de realizar la encuesta, que tenían los usuarios del servicio, fueron el Traslado al lugar o sitio de trabajo con el 25,8%; Asistir al lugar donde estudia, el 39,1%; Traslado a casa el 16,4%; Realizar compras, el 5,1%; toma el servicio para asistir a Citas médicas, el 4,2%; realizar Vistas familiares o a amistades, el 4,0%; Realizar actividades recreativas, deportivas o culturales, el 2,4%; y,

Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina

finalmente, por motivo de Desplazamientos para el desarrollo de la jornada laboral en lugar distinto al contratado, el 2,9%.

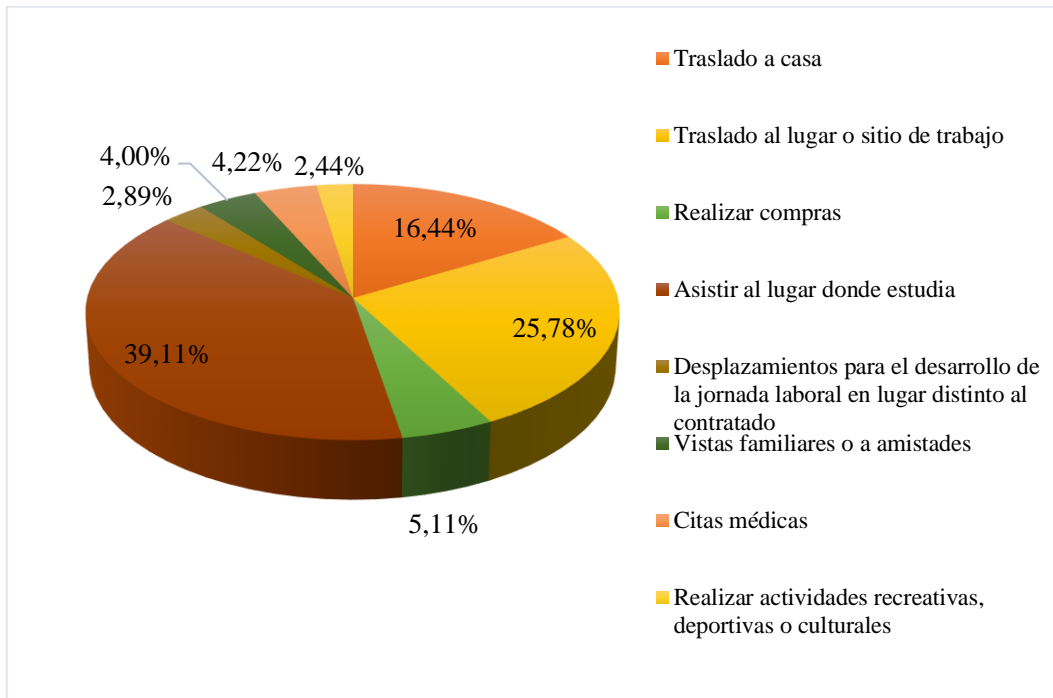
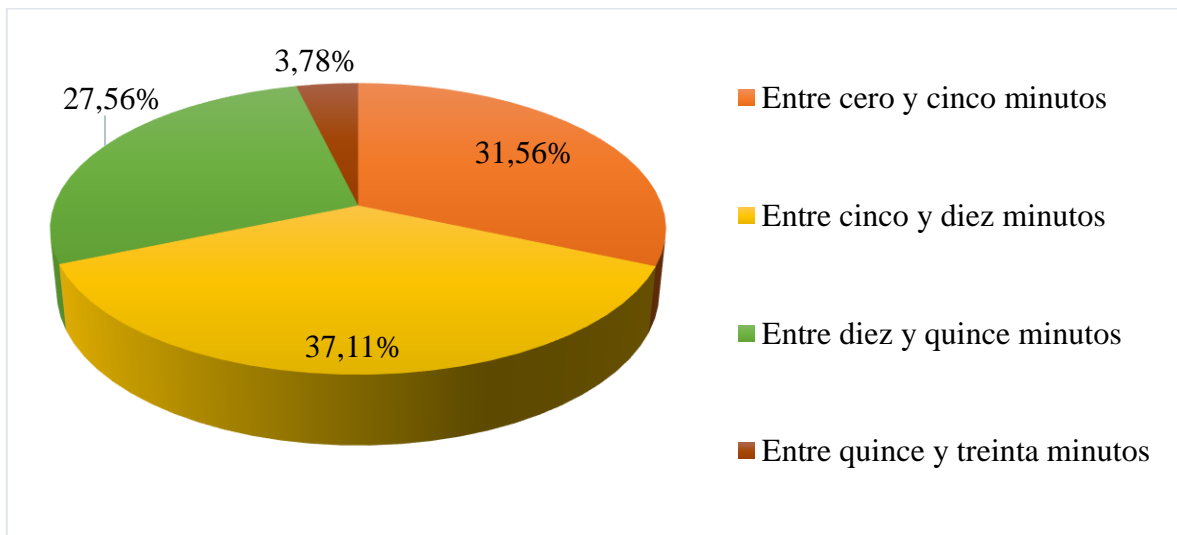


Gráfico 10. Motivo de uso del Sistema de Transporte.

Fuente: La investigación.

Conviene destacar, que el tiempo de espera para acceder al servicio urbano de transporte terrestre en la ciudad, es variado y según la zona en la cual se encuentren los usuarios para desplazarse hasta su lugar de destino, ya que hay áreas que se convierten en el cuello de botella de acuerdo con la ruta a la que intenten acceder los usuarios así como del horario en el cual lo realicen, así como en algunas ocasiones, a razón de no pasar una ruta cerca, especialmente, en los barrios nor-orientales de la ciudad así como de algunos del sur, llevan a los usuarios a trasladarse bien sea a pie hasta una vía en la cual puedan acceder al servicio o en el sistema de mototaxi para llegar al destino.

Con base en lo anterior, se observa que el tiempo, de acuerdo con el 37,1% de los usuarios encuestados tarda entre 5 y 10 minutos para poder tener acceso la movilización a través de buses y taxis; la muestra poblacional en un 27,6% manifestó esperar entre 10 y 15 minutos; un 31,6% de 0 a 5 minutos; y, el 3,8% de los usuarios restante, adujo esperar entre los 15 y 30 minutos. (Ver Gráfico 11)



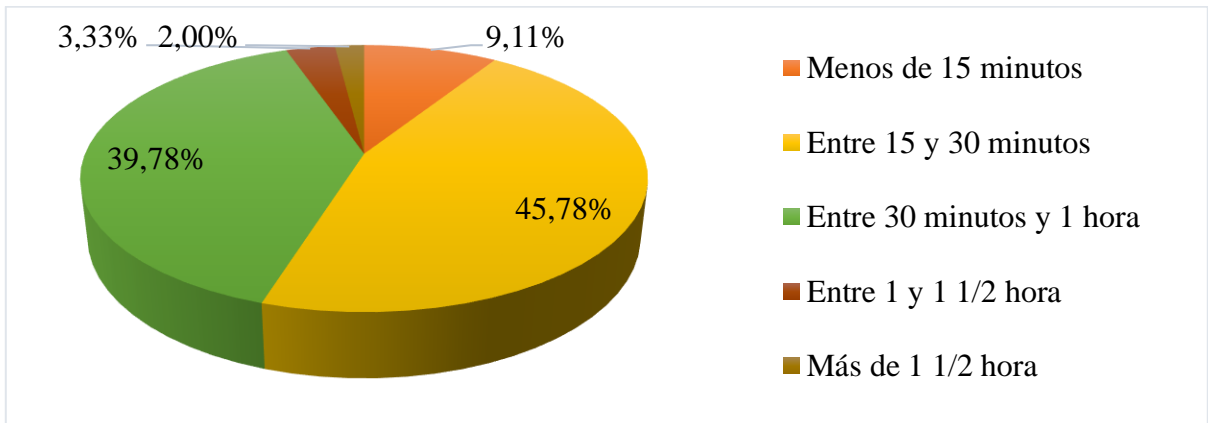
*Gráfico 11.* Minutos esperados por los usuarios para acceder al servicio de buses y taxis en la ciudad.

Fuente: La investigación.

En lo relacionado con el tiempo que tardan los pasajeros en llegar a su lugar de destino a través de la modalidad de transporte que escojan (Taxis o Buses), en el Gráfico 12 se observa, de acuerdo con el 45,8% de los usuarios, es de entre 15 y 30 minutos; para un 39,8% el tiempo de arribo al sitio al cual se dirigen es de entre 30 minutos y 1 hora, ello, como resultado de la lejanía en la que se halle el lugar de destino desde su origen; para un 9,1% de la población muestral el tiempo de traslado es de menos de 15 minutos; para un

Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina

3,3% este tiempo va entre la hora y la hora y media, mientras, de acuerdo con el 2% de los usuarios encuestados, tardan más de 1 hora  $\frac{1}{2}$  en llegar al lugar al cual se trasladan



*Gráfico 12.* Tiempo en minutos que tardan los usuarios del servicio de transporte urbano de pasajeros para llegar a su lugar de destino.

Fuente: La investigación.

### 7.3 Nivel de Satisfacción en los Usuarios del Servicio de Buses y Taxis en Santa Marta

En el presente apartado de la investigación las autoras evaluaron la satisfacción de los usuarios de buses y taxis para movilizarse dentro del perímetro urbano del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, a partir de la evaluación a seis aspectos esenciales como son la accesibilidad al servicio, el confort o comodidad con el que viajan los pasajeros, la seguridad, la infraestructura de transporte para la prestación del servicio, la complacencia en general que tienen los pasajeros de buses y taxis, así como los elementos de accesibilidad general en los medios.

En relación con el nivel de satisfacción con la accesibilidad al servicio, esta se evaluó a través de cinco características que son de fundamental importancia, en el servicio prestado por las empresas de buses y taxis (ver Gráfico 13); por tanto, las características que se referencian son:

a. **Accesibilidad a la ruta de transporte.** Al respecto, con fundamento en los resultados se observa que el 61,1% (275) de la población se encuentra satisfecha con el acceso al servicio de buses y taxis en Santa Marta; un 27,3% (123) considera que el acceso al servicio es regular, mostrándose poco satisfecho; mientras, el 11,6% de la población analizada se encuentra insatisfecho con el acceso al servicio al considerarlo como Malo el 10% y Pésimo, el 1,6%.

b. **Facilidad para subir y bajar del vehículo de transporte.** De acuerdo con los resultados de la investigación realizada, esta característica es considerada como Regular por un 59,3% (267) de los usuarios, quienes se han mostrado poco satisfechos con la movilización urbana a través de buses y taxis; un 26,2% (118) de la población muestral se encuentra satisfecha; mientras, el 14,4% de la población analizada se encuentra insatisfecho con el servicio al considerarlo como Malo el 6% y Pésimo, el 8,4%.

c. **Disponibilidad: frecuencia de paso del vehículo.** Para esta característica, se observa que un 21,6% (97) de los usuarios la consideran como Regular la disponibilidad de las rutas, mostrando poca satisfacción con el servicio prestado por las empresas transportadoras de pasajeros en el área urbana del Distrito; un 60,4% (272) de la población muestral se encuentra satisfecha; mientras, el 18% de la población analizada se encuentra insatisfecho con el acceso al servicio al considerarlo como Malo el 6,4% y Pésimo, el 11,6%.

d. **Rapidez: Tiempo de traslado.** En cuanto a esta característica del servicio, el 22,7% de la población samaria encuestada se encuentra satisfecha al aducir que el tiempo de traslado de su lugar de origen hasta su destino es el tiempo promedio el cual está estipulado por las distintas empresas entre los 15 y 30 minutos; para un 12,9% se siente poco satisfecho, manifestando este sentir a la paciencia de algunos conductores que en

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

ocasiones esperan los semáforos cambien hasta tres veces en la búsqueda de más pasajeros, los cuales deben viajar de pie incomodando a los que van sentados como lo determina la norma; finalmente, de acuerdo con el 64,4% la insatisfacción que les llena por el tiempo de viaje no solo está dado por la distancia que existe entre el lugar donde toma el servicio y el punto de llegada, sino que deben tener paciencia ante la lentitud con la cual manejan los conductores, sino también por el clima cálido de la ciudad y el movilizar personas de pie, haciendo incómodo el viaje; estos resultados, permitieron comprobar los resultados obtenidos por Rodríguez L., Chacón V., & Orozco C. (2018) donde para el 24,65% de los pasajeros el tiempo es el ideal como consecuencia del incumplimiento de la norma del tiempo por parte de algunos choferes.

e. **Confiabilidad: Cumplimiento del horario previsto.** De acuerdo con los resultados de la investigación, el 59,3% (267) de los pasajeros taxis y buses en el área urbana de la ciudad no tienen confiabilidad en relación al cumplimiento del horario previsto tanto desde que acceden al servicio hasta su llegada a su destino, teniendo en cuenta que en algunas zonas después de cierto horario se reduce la cantidad de vehículos transitando por la ruta arguyendo que en ese período de tiempo no existe afluencia de pasajeros o, que hasta una hora estipulada hay la prestación del transporte en esa área de la ciudad; en este mismo orden, se observa un 20,2% de la población (91 pasajeros) con poca satisfacción con el cumplimiento del horario previsto hacia la ruta; sólo el 20,4% de la población (92 usuarios), se sienten satisfechos con el cumplimiento del horario previsto, llegando a establecer que se sienten confiados hacia las empresas transportadoras.

f. **Conectividad: Vinculación con otras rutas de transporte.** La investigación realizada permitió conocer que los usuarios de buses y taxis, en un 23,6% no se sienten satisfechos con la conectividad con otras rutas de transporte, teniendo en cuenta

que la gran mayoría de estas deben pasar por la zona céntrica de la ciudad lo que retrasa en ocasiones el arribo a su destino; un 60,2% de la población (271 pasajeros) se sienten poco satisfechos con la conectividad con otras rutas, mientras, solo el 16,2% (73 usuarios) se sienten satisfechos con la conectividad existente.

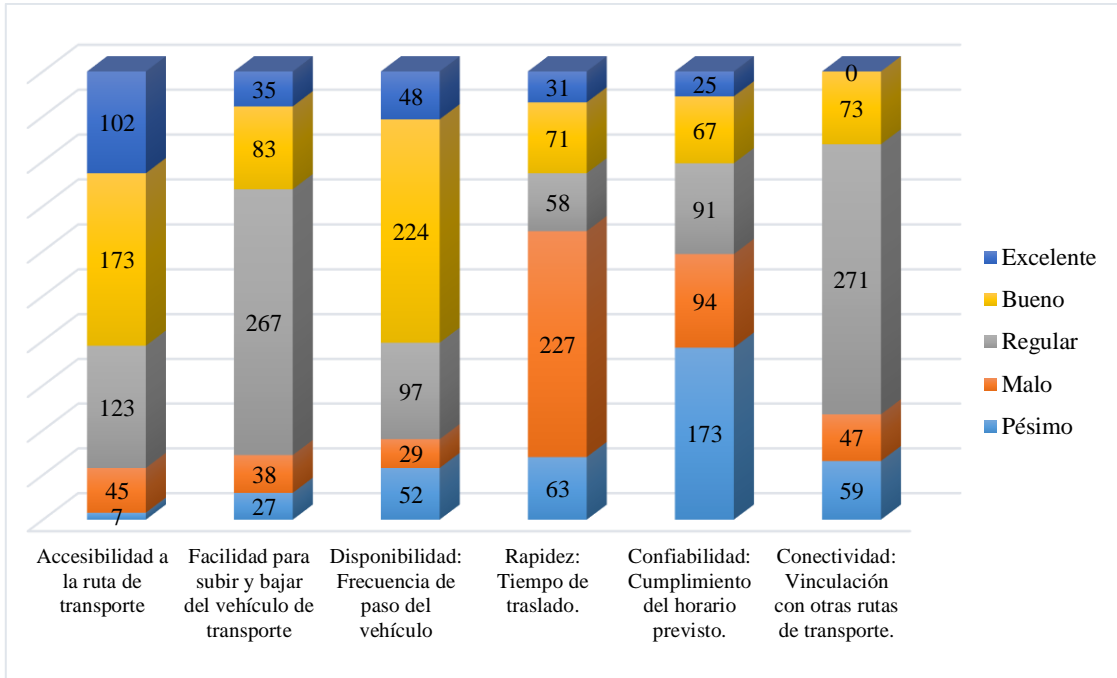


Gráfico 13. Satisfacción de los usuarios con la accesibilidad al sistema de transporte urbano de pasajeros.

Fuente: La investigación.

Desde el punto de vista del el confort o comodidad con el que viajan los pasajeros, este factor se analizó en tres componentes: a) Comodidad del vehículo de transporte (acceso, piso, asientos, ventilación y limpieza); b) Comodidad de los usuarios dentro del vehículo durante el viaje.

Como puede observarse en el Gráfico 14, los usuarios de los servicios de movilidad prestada por las empresas de buses y taxis no se encuentran satisfechos con dicho servicio

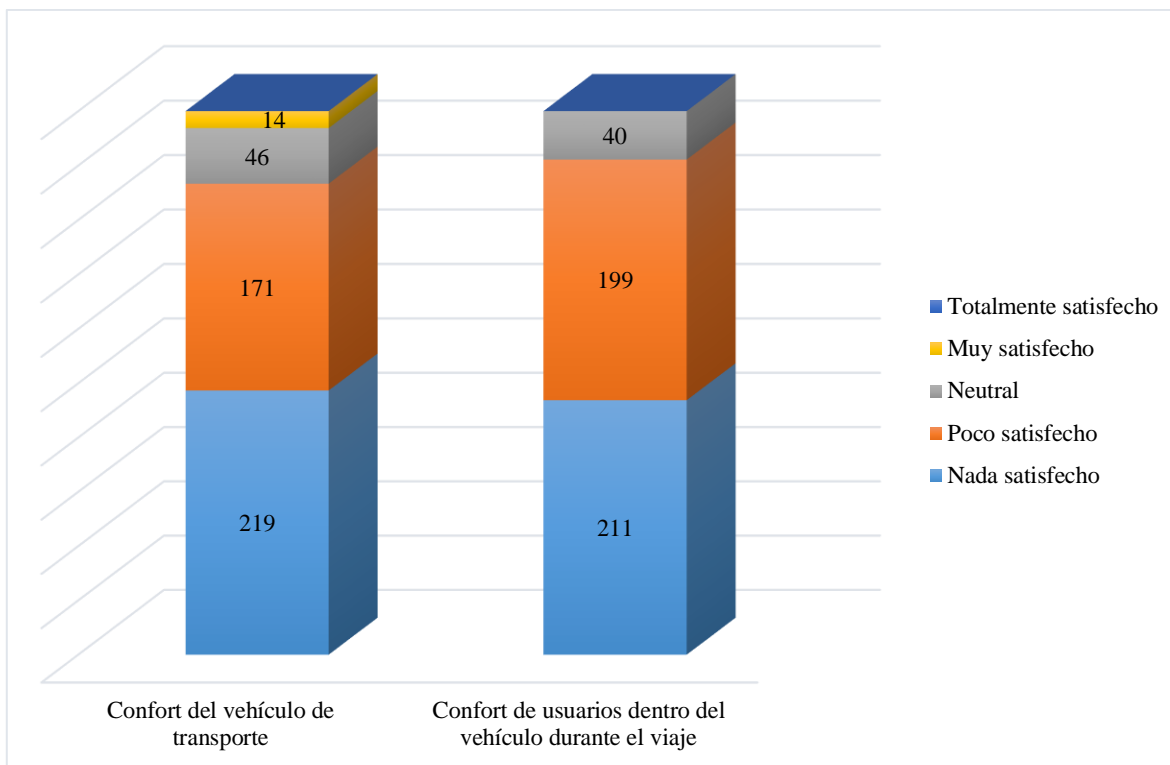
*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

recibido debido a la escasa comodidad en los vehículos, especialmente los buses, de esta manera, los resultados obtenidos fueron:

a. **Confort del vehículo de transporte:** Para los pasajeros del servicio de buses y taxis son aspectos que inciden en la comodidad del viaje, las sillas, la ventilación y la limpieza, en este sentido, al ser entrevistados, el 48,7% de esta población se mostró Nada Satisfecho al considerar la incomodidad en los asientos los cuales se encuentran algunos en malas condiciones y otros demasiado cercanos unos a otros, no guardando la distancia exigida por las normas legales; otro aspecto es la ventilación de los vehículos y, seguido, la limpieza esencial para salvaguardarla Seguridad y Salud de pasajeros y conductores; en este mismo orden, el 37,9% de los usuarios se siente poca satisfechos; un 10,3% se mostró neutral ante la pregunta y, solo un 3,1% manifestó sentirse muy satisfecho, especialmente, los usuarios del servicio de taxis o algunos que utilizan el servicio de buses climatizados existentes en la ciudad.

b. **Confort de los usuarios dentro del vehículo durante el viaje.** La comodidad del pasajero en el transporte urbano es importante, por ello, al indagar sobre este aspecto, se logró determinar que ante la presencia de otros sucesos en el desarrollo del servicio, el nivel de insatisfacción es alto, esencialmente por el sobrecupo que generan los conductores al interior de los vehículos tipo bus y a la presencia de personas que durante el trayecto de la ruta se suben para ofrecer productos o a solicitar ayuda económica con la anuencia de los conductores, además, de la falta de una mayor amortiguación de calidad en estos automotores provocando malestar en la columna o riñones al pasar el vehículo por algún reductor de velocidad o por el mal estado de las vías de la ciudad; ello, lo demuestran el 46,9% de pasajeros que arguye estar Nada Satisfecho en este aspecto, un 44,2% expresó estar Poco Satisfecho, mostrándose Neutral el 8,9% de los usuarios restantes.





*Gráfico 14.* Comodidad o confort del pasajero desde que accede al sistema de transporte urbano hasta que llega a su destino en la ciudad de Santa Marta.

Fuente: La investigación.

En relación con la Seguridad vial dentro del vehículo durante el tiempo de viaje, el 58% de los pasajeros adujo no sentirse satisfechos en cuanto a lo personal, especialmente por el alto índice de robos que se vienen experimentando en la ciudad; un 37,3% se siente Poco Satisfecho en materia de seguridad personal, mientras que el 4,7% de los usuarios se mostró Neutral al momento de responder a la entrevista.

Desde el contexto de la seguridad por la manera de conducir el automóvil o auto bus por parte del conductor del bus o del taxista, el 58,4% de los usuarios no se encuentran Nada Satisfechos con ello, presentando como causas la llamada “Guerra del Centavo” que existe entre algunos conductores de buses en el área urbana, el no dejar que los pasajeros se acomoden o bajen del autobús cuando ya están acelerando los vehículos, así como el

Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina

entregar la responsabilidad a jóvenes o; un 38% se siente Poco Satisfecho con la seguridad que le puede brindar la forma de conducir el vehículo; un 3,3% se mostró Neutral, mientras el 0,2% de los usuarios manifestó encontrarse Muy Satisfecho. (Ver Gráfico 15)

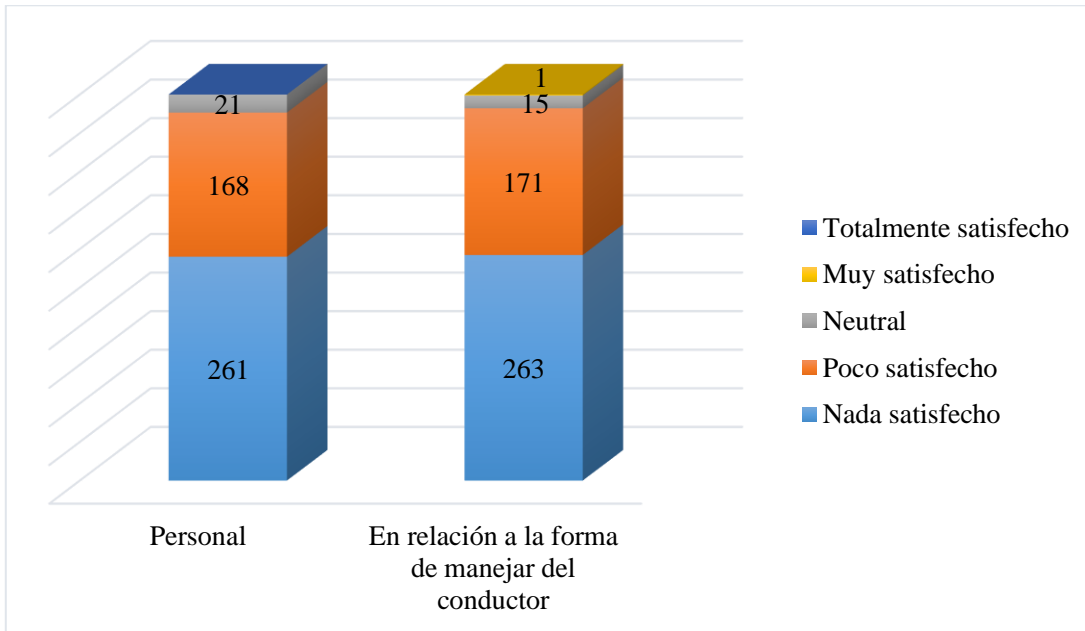


Gráfico 15. Nivel de satisfacción de los pasajeros con la seguridad que les brinda las empresas de buses y taxis en el Distrito.

Fuente: La investigación.

Otro aspecto fundamental en la satisfacción de los samarios al momento de movilizarse dentro del perímetro a través de los sistemas de buses y taxis en la ciudad de Santa Marta es la ‘Atención’ recibida bien sea por parte del conductor o de la organización transportadora donde se encuentra vinculado el bus o taxi que en el cual realice su traslado; por tanto, al investigar sobre el tema, se tuvo en cuenta tres aspectos importantes, como se observa en el Gráfico 16, siendo estos la atención del conductor al usuario con respeto y amabilidad, la información al usuario sobre las rutas, los horarios, los costos, las

emergencias, entre otros aspectos y la atención pública a peticiones, quejas o reclamos sobre la calidad del servicio. De esta manera, los resultados obtenidos fueron:

i. **Atención prestada por el conductor al pasajero con respeto y amabilidad.** Acorde con los resultados obtenidos, los usuarios del servicio de buses y taxis un 23,8% se encuentra Nada Satisfechos con la atención o amabilidad que les da el conductor ya sea en la forma de cobrar el valor del pasaje o cuando el usuario pide el servicio y el vehículo (bus) se encuentra totalmente lleno y el pasajero prefiere no tomar subir al automotor tratándoles con groserías; en otras ocasiones se observa el maltrato que sufren los pasajeros cuando por razones económicas cancelan cien o doscientos pesos menos del valor habitual, más no se acuerdan en ocasiones de devolver el cambio cuando el usuario entrega dinero de más; De modo similar, existe un 40,7% de la población usuaria del servicio de transporte urbano que se encuentra Poco Satisfecha con este; un 32% se mostró Neutral mientras que el 3,6% restante manifestó sentirse Muy Satisfecho. Es importante resaltar, que tanto en el nivel de satisfacción Neutral como Muy Satisfecho están los usuarios del transporte a través de la modalidad de Taxis en el Distrito.

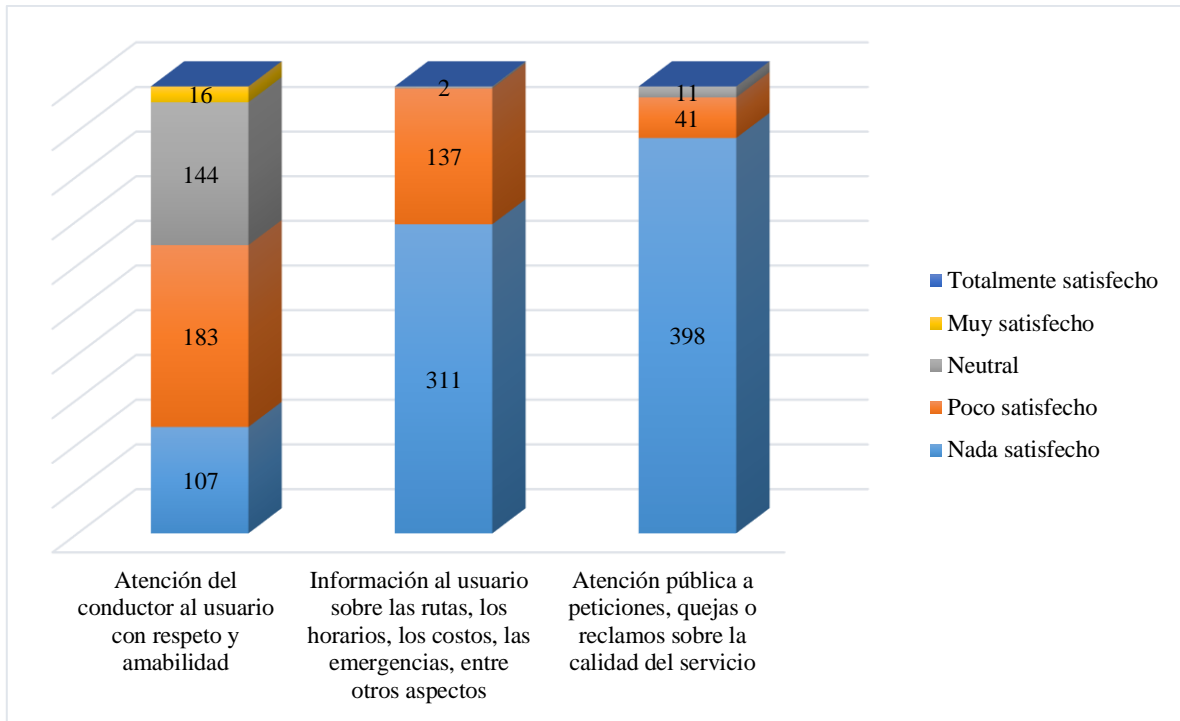
ii. **Información al usuario sobre las rutas, los horarios, los costos, las emergencias, entre otros aspectos.** Los resultados de la investigación realizada permitieron conocer por parte de los samarios que a diario se transportan a través de las modalidades de buses y taxis la falta de esta clase de información, la cual es de suma importancia para esta población, razón por la cual, el 69,1% de los pasajeros manifestó encontrarse Nada Satisfechos con las empresas prestadora; un 30,45% expresó estar Poco Satisfecho; mientras el 0,44% se encuentra Muy Satisfecho con la información suministrada a través de las tabletas que ubican los conductores a un costado del vidrio

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

panorámico donde dan a conocer la ruta y las calcomanías utilizadas para suministrar información de la tarifa o valor del pasaje en el servicio de Bus.

En relación con los costos, existe inconformidad de los samarios y visitantes con ambos sistemas, más con el servicio prestado por los Taxis, ya que, además de aplicar la tarifa que marca el Taxímetro, algunos taxistas cobran un valor adicional argumentando que es el valor que se debe cobrar por estar fuera del perímetro urbano de la ciudad o por haber pasado el horario de la tarifa normal haciéndole un recargo nocturno, lo que no cae bien entre los pasajeros.

iii. **Atención pública a peticiones, quejas o reclamos (PQR) sobre la calidad del servicio.** De acuerdo con los resultados de la investigación, se observa que la satisfacción de los pasajeros con respecto de la atención a sus PQR presentadas por la calidad del servicio de transporte de buses y taxis, un 88,4% de la población muestral está Nada Satisfecha, un 9,1% se siente Poco Satisfecha, mientras el 2,5% manifestó sentirse Neutral, al encontrar en algún momento respuesta a sus quejas. La insatisfacción se presenta en un momento en el cual al observar el comportamiento de los conductores frente a la mal llamada “Guerra del Centavo” ponen en riesgo la integridad física y la salud mental del pasajero así como de transeúntes y demás vehículos automotores de servicio particular existentes en el perímetro urbano del Distrito, presentando total despreocupación en los directivos de las empresas de transporte urbano de pasajeros en la ciudad.



*Gráfico 16.* Nivel de satisfacción de los usuarios de buses y taxis con la atención recibida del conductor o de la entidad de transporte en la ciudad.

Fuente: La investigación.

En cuanto a la infraestructura de transporte en el Distrito de Santa Marta, los usuarios de buses y taxis, mostraron no encontrarse satisfechos con este factor, el cual aprecia en el Gráfico 17, de esta manera, los resultados obtenidos fueron:

a. **Calidad de los paraderos.** En el tema de los paraderos el 58% de la población se encuentra ‘Nada Satisfecha’ con ellos al expresar como razón principal que estos son insuficientes además de no contar, los que existen, con seguridad policiva permanente lo que en algunos sectores se vuelven peligrosos, como por ejemplo el ubicado en la Avenida del Ferrocarril al frente del Almacén Jamar en horas de la noche; un 36,4% se siente ‘Poco Satisfecho’ al sentir que estos no son utilizados como tal por muchos transportadores al dejar o recoger pasajeros en lugares distintos; un 2,9% de la población se

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

mostró neutral; de acuerdo con el 1,6% de los usuarios encuestados se sienten Muy Satisfechos con los paraderos, sólo el 1,1% se siente Totalmente Satisfecho.

b. **Calidad de los Vehículos.** En relación con la calidad del parque automotor usado para transporte urbano en Santa Marta, el 63% se encuentra Nada Satisfecho con los vehículos, especialmente, los buses, los cuales, además de no brindar las condiciones de comodidad e higiene como lo han reiterado los usuarios de estos, se convierten en una fuente de riesgo físico y químico tanto para los pasajeros como para la ciudadanía en general, al generar una alta contaminación ambiental a partir de la emisión de monóxido de carbono, así como de vehículos con las paredes internas sueltas lo que puede generar cortaduras a quienes en ellos se transportan o asientos en mal estado; un 29% de la población se siente Poco Satisfecha con la calidad de los vehículos; un 6% expresa sentirse neutral en este tema; el 2% restante de la población objeto de la investigación manifestó sentirse Muy Satisfecho con la calidad del vehículo.

c. **Calidad de las vías.** El análisis de la satisfacción de los usuarios del transporte urbano con respecto a la malla vial es de vital interés, especialmente, por ser Distrito Turístico, Cultural e Histórico, presenta un sistema de carreteras en muy mal estado, denotando insatisfacción en el 54,9% de los entrevistados quienes se encuentran Nada Satisfechos con las carreteras de la ciudad; un 39,8% se mostró Poco Satisfecho mientras el 5,3% de los samarios manifestó sentirse neutral en referencia al tema.

d. **Costo del servicio de transporte público de pasajeros.** Teniendo en cuenta los tres ítems anteriores, los pasajeros de buses y taxis en Santa Marta D.T.C. e H., solicitan a las autoridades administrativas de la ciudad incluir en el tema de infraestructura los costos de las tarifas de transporte en buses y taxis, al considerar que el valor pagado es muy alto más cuando, no se invierte ni en el estado de las vías ni en los vehículos mismos, para el

mejoramiento del servicio y el confort de los usuarios al momento de hacer uso del mismo.

En tal sentido, los pasajeros entrevistados, en un 60,7% se mostraron Nada Satisfechos con el costo del pasaje; un 33,1% se mostró Poco Satisfecho; mientras, el 6,2% de la población restante expresó sentirse Neutral frente al tema.

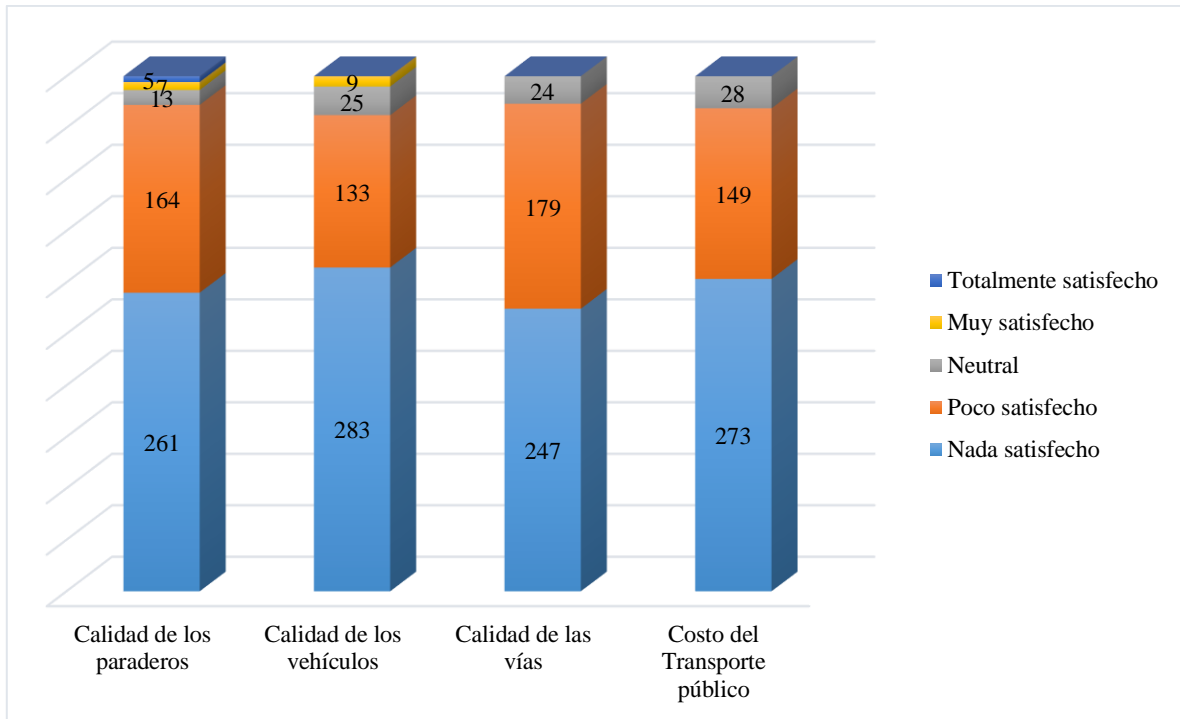


Gráfico 17. Nivel de satisfacción con la infraestructura de transporte en Santa Marta D.T.C. e H.

Fuente: La investigación.

En relación con los elementos que permiten la accesibilidad general en los medios, los resultados de la investigación apreciados en el Gráfico 18, permitieron conocer por parte de quienes usan el sistema de transporte, la existencia, utilidad e insuficiencia de algunos componentes necesarios que permitan satisfacer las necesidades de los pasajeros, especialmente, de aquellos que presentan algún tipo de discapacidad física, como la visual y la motora, en las cuales, se observa la inexistencia de Placas Braille (personas con

Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina

discapacidad visual) o de áreas para sillas de rueda (personas con discapacidad motora), o de sillas preferenciales para el adulto mayor o mujeres en gestación.

Así mismo, de acuerdo con la totalidad de los pasajeros, los asientos talla baja son insuficientes, presentando utilidad en el servicio los timbres para solicitar la parada y las escaleras de acceso y salida del automotor en los buses.

Un elemento considerado inútil es el sistema de sonido o parlantes existentes en los autobuses, los cuales, son usados en ocasiones para colocar música con un volumen superior a los decibeles permitidos, afectando la tranquilidad y la audición de los pasajeros.

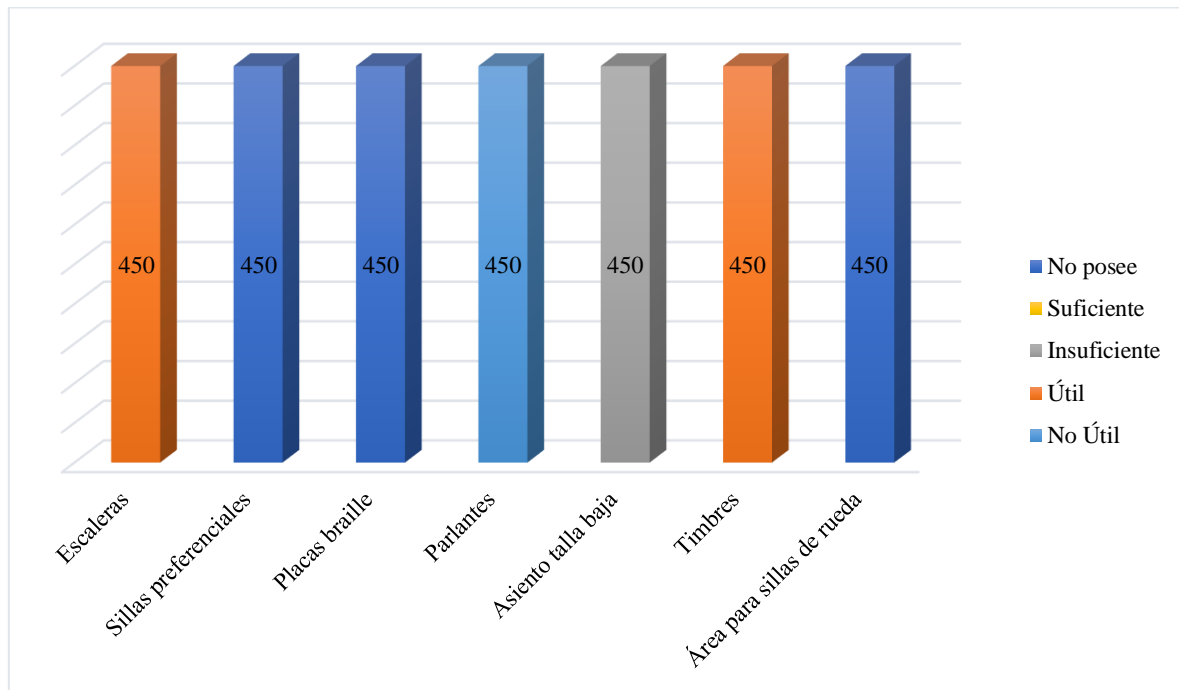


Gráfico 18. Nivel de utilidad, inutilidad, suficiencia, insuficiencia y existencia de elementos de accesibilidad general transporte de pasajeros en Santa Marta.

Fuente: La investigación.

En términos generales, acorde con el Gráfico 19, la satisfacción de los ciudadanos que se transportan en buses y taxis, muestra que los pasajeros sienten mayor satisfacción al



movilizarse dentro de la ciudad a través de taxis; caso contrario sucede cuando utilizan para transportarse el sistema de autobuses, en este orden los resultados obtenidos fueron:

a. **Satisfacción general por el sistema de transporte modalidad buses:** Nada satisfecho, el 53,6%; Poco Satisfecho, el 44,2%; y, Neutral, el 2,2% de los usuarios de este sistema.

b. **Satisfacción general por el sistema de transporte modalidad taxis:** Nada satisfecho, el 3,8%; Poco Satisfecho, el 4,9%; Neutral, el 42,9%; Muy Satisfecho, el 46%; y Totalmente satisfecho, el 2,4% de los usuarios de este sistema.

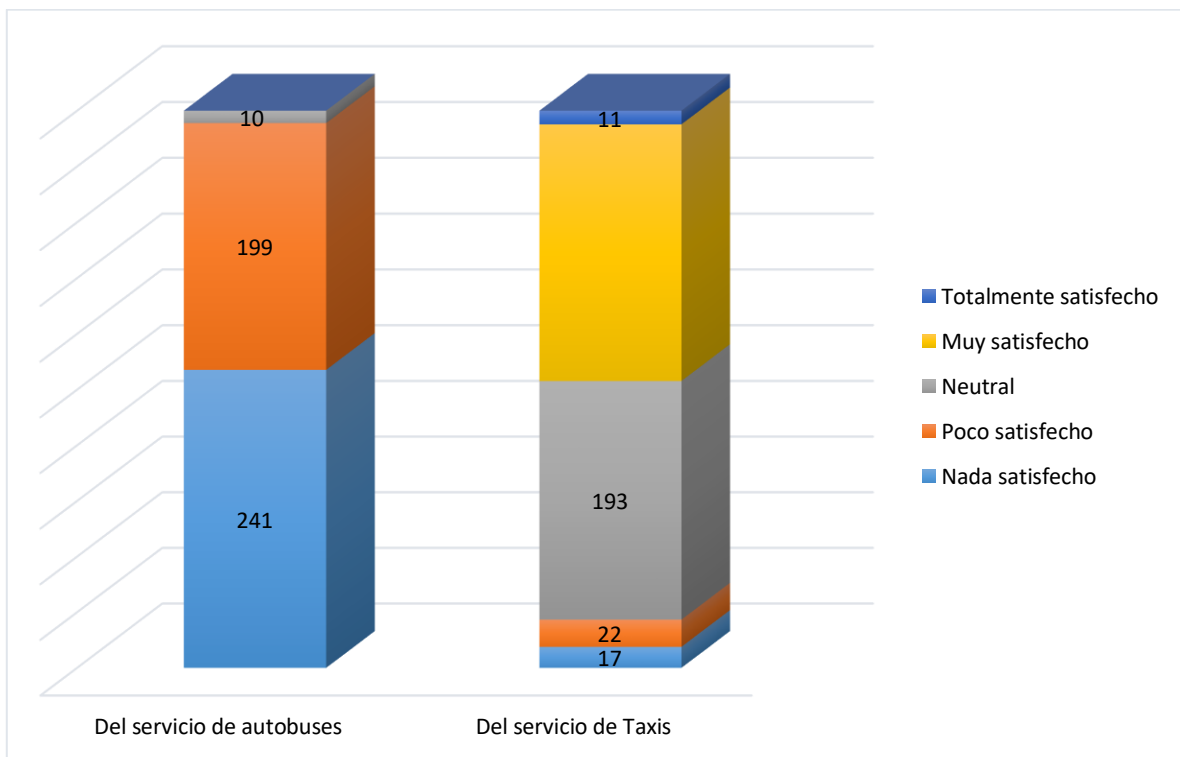


Gráfico 19. Nivel de satisfacción de los pasajeros con las modalidades de buses y taxis en la ciudad.

Fuente: La investigación.

#### **7.4 Análisis de los Resultados**

**Zonas o barrios de la ciudad, en los cuales la comunidad se encuentra mayormente insatisfecha con el servicio prestado por las empresas de taxis y buses.**

Las principales zonas o áreas geográficas del Distrito Turístico, Cultural e Histórico en la cual los usuarios se encuentra insatisfechos con el servicio de transporte recibido y relacionados con la investigación realizada son barrios del sector Sur como San Pablo, Manzanares y Pastrana (en la Comuna Uno: María Eugenia-Pando); Taganga, Nacho vives, San Fernando, San Martín, San Jorge, Juan XXIII y otros barrios de la Comuna Tres: Pescaíto; Alto Delicias, Altos Simón Bolívar, Bastidas, Buenos Aires, Cardonales, Chimila 1 y 2, Galicia, La Estrella, La Unión, Los Fundadores, Luis R. Calvo, Miguel Pinedo, Nuevo Armero, Oasis, 8 de Diciembre, 8 de Febrero, Ondas del Caribe, Paraíso, Villa Betel, El Pantano, Esmeralda, entre otros barrios de la Comuna Cinco: Santafé-Bastidas; Barrios de la Comuna Siete: Gaira-Rodadero, como Cerro Intermedio, Cerro La Llorona, Cerro La Virgen, Doce de Octubre, La Quemada, La Quinina, Sarabanda, Vereda Mosquito, Las Colinas, entre otros; de la Comuna Ocho; Pozos Colorados-Don Jaca, como Bella Sol, El Mango, La Chivera, Limón, Sircasia, Totumo, Cristalina.

**Principales causas principales por las que los usuarios del transporte público consideran generan su insatisfacción.** Los resultados obtenidos en el proceso investigativo validan los distintos estudios realizados en años anteriores en materia de movilidad en el Distrito, en el cual se presentan como principales agentes generadores de insatisfacción en los usuarios de taxis y de buses, para los primeros, se observa insatisfacción en el abuso del cobro de las tarifas, en los segundos, además del alto costo de las tarifas, el sobrecupo en los buses, o la calidad del servicio por parte de las empresas o de sus conductores, la falta de rutas en algunos sectores de la ciudad (Ministerio de

*Análisis del servicio de transporte público de taxis y buses en la ciudad de Santa Marta*

Transporte, 2015a), entre otros, sin hacer el recorrido primero por la zona céntrica del Distrito, pasando por esta ruta, cerca del 98% de buses y busetas (Departamento Nacional de Planeación - Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2008);

En este orden, se confirma como causa de la insatisfacción de los pasajeros el tiempo de recorrido que tardan los buses y en algunos casos los taxis por la presencia de trancones, situación que demuestra que pese a la identificación de esta problemática por parte de la Administración Distrital en el año 2015, aún se continúa presentando tal situación, agravándose mucho más para el presente período, en el cual, la insatisfacción por la demora en el desplazamiento se posesionó en el 64,4%, ello, teniendo como fundamento el mal estado de la malla vial, llevando a una demora aproximada de 30 minutos en el recorrido de la ruta, más si esta no excede los 6 kilómetros en promedio (Distrito Turístico, Cultural e Histórico - Concejo Distrital, 2016); caso contrario, es la satisfacción que se presenta en el 60,4% de la población, especialmente, aquella que labora en el centro de Santa Marta, para quienes tienen disponibilidad de la ruta o paso de los vehículos es permanente, incrementándose la población satisfecha un 20,4% en el año 2020.

Otra causa de la insatisfacción y que se mantiene es la comodidad o el confort de los pasajeros, tanto por la incomodidad que padecen con los asientos, la ventilación, la limpieza, como la seguridad durante el recorrido, bien sea de tipo personal como por la forma de conducir quien se encuentra al frente del volante, aumentándose esta causa de insatisfacción al pasar del 36% en el año 2016 (Distrito Turístico, Cultural e Histórico - Concejo Distrital, 2016) al 95,3% en el año 2020, aumentando el índice de accidentalidad por la guerra del centavo, comprobando lo expuesto por el diario El Informador en el artículo “Movilidad en Santa Marta, ensayo y error de alto costo” (Movilidad en Santa Marta, ensayo y error de alto costo, 2018)

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

Incluso, en los últimos años surge otro factor causante de insatisfacción en los usuarios del transporte a través de la modalidad de buses, como es la creciente presencia de personas ofreciendo productos en estos vehículos o manifestando necesidades en aras de conseguir recursos económicos “para solventar alguna necesidad”.

Esta situación, pone de manifiesto la necesidad existente que la Administración Distrital de inicio a la regulación del sistema de transporte en la protección de los derechos de los pasajeros como lo determina la Fundación FACUA (2007), garantizando la calidad en las condiciones del parque automotor, así como los tiempos de recorridos de las rutas, la seguridad, el confort, la salud y el bienestar de los pasajeros.

**Medidas debe implementar la administración Pública de Santa Marta, para contribuir al mejoramiento del servicio de transporte de pasajeros en la ciudad.**

Soportado en las normas nacionales, como principales medidas que debe implementar en el corto plazo la Administración Distrital en materia de mejoramiento de la calidad del transporte urbano a través de buses y taxis en el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, se encuentran:

Propender por la prestación de un servicio de transporte en horario nocturno en todas las zonas de la ciudad.

Reglamentar y sensibilizar tanto a la ciudadanía como a los conductores el uso de los paraderos, sancionando a quienes solicitan o realizan las paradas en sitios no autorizados como esquinas o a mitad de cuadras, donde generalmente obstaculizan el paso de otros vehículos formando de esta manera trancones en las vías.

En materia de seguridad personal, es necesario que las autoridades distritales como policivas implementen en conjunto con los transportadores medidas como el uso de botones de pánico, operativos de vigilancia, control y revisión en los autobuses, transportar personal

de seguridad de civil, monitoreo a través de cámaras de seguridad al interior de los vehículos en tiempo real, así como en el exterior de los mismos para identificar los puntos exactos donde los delincuentes suben a los buses a cometer los robos o para identificar la culpabilidad del conductor en caso de accidente.

Vigilar la presencia de vendedores en los buses así como sancionar aquellos conductores que generen sobrecupo reduciendo la comodidad de los pasajeros que van sentados y que cumplen la norma de capacidad del transporte.

En lo referente a la comodidad y confort de los pasajeros la Administración Distrital, debe buscar con las empresas transportadoras que estas adapten sus vehículos y los mantengan acorde con las normas nacionales ley 1383 de 2010 en lo relacionado con las revisiones tecno mecánicas orientadas a la reducción de emisiones de GEI; aplicación del Decreto 1079 de 2015 y actualizado el 30 de enero de 2020 en materia de contratación del talento humano encargado de la movilidad de los ciudadanos, el establecimiento de rutas, la regulación de la capacidad al interior de los automotores; cumplimiento del Decreto 2851 de 2013 en relación a, diseño e implementación del Plan de Seguridad Vial en la búsqueda de la reducción de la accidentalidad para minimizar las consecuencias que producen los siniestros viales que tienen como actores los buses o taxis.

Poner en práctica de manera severa el Decreto 3366 de 2003 en materia sancionatoria a aquellos conductores del servicio de buses y taxis que infringen las normatividad de tránsito y transporte en el país; habilitar conforme al Decreto 171 del 2001 a aquellas empresas que presten de manera eficiente, segura, oportuna y económica el transporte de pasajeros.

Finalmente, es necesario propender por la reposición de la malla vial existente y que se encuentre en mal estado y la construcción de otras vías que lleven a la generación de vías

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

alternas para vehículos particulares y taxis descongestionando las principales vías, evitando de esta manera los trancones.

## **8. Conclusiones**

Finalizado el proceso investigativo los resultados obtenidos permiten las autoras concluir los siguientes:

En el Distrito, las zonas o barrios donde más insatisfecha se encuentra la comunidad con el servicio de transporte proporcionado por las empresas de transporte, se localizan en sectores geográficos donde los usuarios deben caminar al menos unos cinco minutos para acceder a ellos, como lo es en la zona Sur, perteneciente a la Comuna Uno: María Eugenia-Pando, siendo los barrios San Pablo, Manzanares y Pastrana; otra comuna en la cual existen comunidades que presentan insatisfacción con la prestación de los servicios se localizan en la Comuna Tres: Pescaíto, siendo los moradores de los principales barrios Taganga, Nacho vives, San Fernando, San Martín, San Jorge, Juan XXIII.

En la Comuna Cinco: Santafé-Bastidas, se presenta insatisfacción en los habitantes de los barrios Alto Delicias, Altos Simón Bolívar, Bastidas, Buenos Aires, Cardonales, Chimila 1 y 2, Galicia, La Estrella, La Unión, Los Fundadores, Luis R. Calvo, Miguel Pinedo, Nuevo Armero, Oasis, 8 de Diciembre, 8 de Febrero, Ondas del Caribe, Paraíso, Villa Betel, El Pantano, Esmeralda; En la Comuna Siete: Gaira-Rodadero, los barrios más afectados son Cerro Intermedio, Cerro La Llorona, Cerro La Virgen, Doce de Octubre, La Quemada, La Quinina, Sarabanda, Vereda Mosquito, Las Colinas, entre otros.

Finalmente, se logró identificar que en la Comuna Ocho; Pozos Colorados-Don Jaca, las comunidades con mayor afectación por la insuficiente o no prestación del servicio por parte de las empresas de buses y taxis, son las que habitan en los barrios Bella Sol, El Mango, La Chivera, Limón, Sircasia, Totumo, Cristalina.

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

Igualmente, se concluye que principales causas generadoras de insatisfacción en los usuarios del servicio recibido de las empresas de transporte en las modalidades de buses y taxis son de carácter económico y técnico-servicio. Las primeras, se representan en el alto costo del valor del pasaje en los buses y las tarifas de cada carrera cobrada por los conductores de taxis quienes se exceden, especialmente, se aprovechan del lugar de origen y destino del servicio, donde, además de cobrar lo que marca el taxímetro les incrementan otro porcentaje, aduciendo que esta fuera del perímetro urbano o la hora de la prestación del servicio.

En el aspecto técnico-servicio, la insatisfacción se debe al sobrecupo en los buses, o la calidad del servicio por parte de las empresas o de sus conductores, la falta de rutas en algunos sectores de la ciudad, el tiempo de recorrido que tardan los buses y en algunos casos los taxis por la presencia de trancones, la comodidad o el confort de los pasajeros, tanto por la incomodidad que padecen con los asientos, la ventilación, la limpieza, como la seguridad durante el recorrido, la manera irresponsable de conducir del chofer es otro causante quienes ante la evidente “guerra del centavo”, manejan a altas velocidades provocando un alto índice de accidentalidad por la guerra del centavo, e incluso como nuevo agente generador de insatisfacción se identifica la creciente presencia de personas o vendedores ambulantes ofreciendo diversidad de productos o personas demandando apoyo económico, provenientes del vecino país de Venezuela o de otras ciudades del Caribe colombiano o del país.

Por último, se concluye que las medidas a implementar por la Gerencia Pública de la ciudad en concurso con las directivas de las entidades acreditadas en la ciudad para prestar el servicio de transporte urbano de pasajeros en las modalidades de buses y taxis se sintetizan en la extensión de la prestación del servicio en aquellas zonas declaradas como



insatisfechas así como la ampliación del horario nocturno hacia todas las rutas; además, debe realizarse la reglamentación y sensibilización a ciudadanos como a conductores sobre la importancia del uso de los paraderos o tomar medidas más drásticas sobre el tema, teniendo en cuenta que la gran mayoría de veces la parada para subir o bajar pasajeros se realiza en zonas no habilitadas para tal fin.

En este mismo orden, se sostiene la necesidad de implementar mayores medidas de control en materia de seguridad de los pasajeros, tanto en la comisión de delitos contra la persona como atracos a mano armada, atentados o abusos sexuales como la inseguridad que se presenta con las altas velocidades que se presentan por parte de los conductores con la guerra del centavo; evitar el sobrecupo para facilitar la comodidad y el confort de los pasajeros para lo cual es necesario la adopción eficaz de las normas nacionales como la Ley 1383 de 2010, el Decreto 1079 de 2015 y actualizado el 30 de enero de 2020, el Decreto 2851 de 2013, habilitar las empresas que cumplan el Decreto 171 de 2002, sancionar a los conductores que infrinjan las normas de transporte conforme a lo contemplado en el Decreto 3366 de 2003.

Se concluye además, la necesidad de mejorar la red vial, así como la construcción de nuevas vías que permitan la interconexión con otras zonas o barrios de la ciudad, brindando vías alternas que ayuden a descongestionar las principales arterias viales.

## Bibliografía

ANDI - Cámara Sectorial de Transporte. (2018). Sector transporte terrestre de pasajeros en Colombia. Bogotá, D.C., Colombia.

Banco Mundial. (01 de diciembre de 2017). *Movilidad*. Obtenido de Grupo banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/results/2017/12/01/mobility>

Cardona, A. (10 de mayo de 2016). *El transporte terrestre y la historia de la humanidad*. Obtenido de sertrans servicios de transporte: <https://www.sertrans.es/trasporte-terrestre/el-transporte-terrestre-la-historia-de-la-humanidad/>

Congreso de Colombia. (30 de diciembre de 1993). Ley 105. Bogotá, D.C., Colombia.

Congreso de Colombia. (19 de enero de 2006). Ley 1005. Bogotá, D.C., Colombia.

Congreso de Colombia. (16 de marzo de 2010). Ley 1383. Bogotá, D.C., Colombia.

De Moveris, N. (01 de abril de 2019). *Historia del transporte terrestre: descubre la evolución del sector*. Obtenido de Moveris: <https://www.moveris.com/blog/transporte/historia-transporte-terrestre>

Departamento Nacional de Planeación - Consejo Nacional de Política Económica y Social. (15 de diciembre de 2003). Documento Conpes 3260. *Política Nacional de Transporte Urbano y Masivo*. Bogotá, D.C., Colombia.

Departamento Nacional de Planeación - Consejo Nacional de Política Económica y Social. (23 de agosto de 2004). Documento Conpes 3305. *Lineamientos para optimizar la Política de Desarrollo Urbano*. Bogotá, D.C., Colombia.

Departamento Nacional de Planeación - Consejo Nacional de Política Económica y Social. (24 de noviembre de 2008). Documento Conpes 3548. *Sistema Estratégico de*

*Análisis del servicio de transporte público de taxis y buses en la ciudad de Santa Marta*

*Trasporte Público de Pasajeros para el Distrito turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta.* Bogotá, D.C., Colombia: DNP: DIES-GEINF, Ministerio de Transporte, Ministerio de Hacienda y Crédito Público: DGPM-GPP.

Departamento Nacional de Planeación. (23 de mayo de 2002). Documento Conpes 3167.

*Política para mejorar el servicio de transporte público urbano de pasajeros.* (M. d. Transporte, Ed.) Bogotá, D.C., Colombia.

Díaz C., N. (julio - diciembre de 2015). La creación de valor compartido: Estrategia de sostenibilidad y desarrollo empresarial. *Cultura Latinoamericana*, 22(2), 207 - 230.

Distrito Turístico, Cultural e Histórico - Concejo Distrital. (15 de junio de 2016). Acuerdo 010. *Plan de Desarrollo 2016 - 2019 "Unidos por el Cambio, Santa Marta Ciudad el Buen Vivir"*. Santa Marta, D.T.C. e H., Colombia.

Estupiñán, N., Scorcia, H., Navas, C., Zegras, C., Rodríguez, D., Vergel-Tovar, E., . . .

Vasconcellos, E. (2018). Transporte y Desarrollo en América Latina. *I(1)*. CAF-Banco de Desarrollo de América Latina. Recuperado el 25 de enero de 2020

Folgueiras-B., P., & Sabariego -P., M. (enero de 2018). Investigación-acción participativa.

El diseño de un diagnóstico participativo. (U. d. l'Educació, Ed.) *Reire - Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11((1)), 16-25. doi:

<http://doi.org/10.1344/reire2018.11.119047>

Fundación FACUA. (2007). El transporte público. *Guías del consumidor*. Andalucía, España.

ICONTEC. (16 de 12 de 2007). Norma Técnica Colombiana NTC 4901-3. *Vehículos para el transporte urbano masivo de pasajeros. Parte 3: Autobuses convencionales.* (I. C. (ICONTEC), Ed.) Bogotá, D.C., Colombia.

*Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina*

Lopes, M. (24 de septiembre de 2018). *Cómo nació el primer sistema de transporte colectivo del mundo*. Obtenido de BBC News Mundo:

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-45632196>

Ministerio de Transporte. (14 de marzo de 1996). Decreto 491. Santafé de Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Transporte. (20 de diciembre de 1996). Ley 336. *Estatuto General de Transporte*. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Transporte. (05 de Febrero de 2001). Decreto Número 171. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Transporte. (09 de mayo de 2001). Resolución Número 3600. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Transporte. (21 de noviembre de 2003). Decreto 3366. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Transporte. (27 de diciembre de 2006). Decreto Número 4668. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Transporte. (08 de marzo de 2007). Resolución 700. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Transporte. (29 de febrero de 2008). Resolución 755. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Transporte. (06 de junio de 2014). Resolución Número 1565. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Transporte. (17 de junio de 2015). Resolución 1885. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Transporte. (25 de febrero de 2015a). Decreto 348. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Transporte. (15 de mayo de 2015b). Decreto 1079 de 2015. *Decreto Único reglamentario del Sector Transporte*. Bogotá, D.C., Colombia.

*Análisis del servicio de transporte público de taxis y buses en la ciudad de Santa Marta*

Ministerio de Transporte. (05 de noviembre de 2019a). Resolución Número 5412. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Transporte. (12 de septiembre de 2019b). Resolución 4247. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Transporte. (15 de julio de 2019c). Resolución 3015. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Transporte. (03 de mayo de 2019d). Resolución 1572. Bogotá, D.C., Colombia.

*Movilidad en Santa Marta, ensayo y error de alto costo.* (15 de marzo de 2018).

Recuperado el octubre de 2019, de El Informador:

<http://www.elinformador.com.co/index.php/general/164-informe-especial/171920-movilidad-en-santa-marta-ensayo-y-error-de-alto-costo>

Muñiz G., R. (2014). *Marketing en el siglo XXI. 5 Edición.* Centro de Estudios Financieros.

Niño, E. (19 de marzo de 2018). *Las mafias del transporte público.* Obtenido de <https://www.aporrea.org/actualidad/a260780.html>

Palencia A., M. L. (nd). *Metodología de la Investigación -Módulo-*. Bogotá, D.C.: Universidad Nacional Abierta y a Distancia "UNAD" .

Poder Público - Rama Legislativa. (06 de agosto de 2002). Ley 769. Bogotá, D.C., Colombia.

Quintero, J. R., & Quintero, L. E. (2015). El transporte sostenible y su papel en el desarrollo del medioambiente urbano. *Ingeniería y Región, 14((2)), 87:97.*

Recuperado el 25 de enero de 2019

Osorio Hernandez, Katia Karina y Freile Lopesierra, Eilyn Carolina

Raffino, M. E. (06 de diciembre de 2019). *Transporte terrestre*. Obtenido de Concepto.de:

<https://concepto.de/transporte-terrestre/>

República de Colombia. (15 de julio de 2002). Decreto 1485. Bogotá, D.C., Colombia.

República de Colombia. (06 de diciembre de 2013). Decreto 2851. Bogotá, D.C.,

Colombia.

Rodríguez Á., D. A., & Becerra G., C. J. (2014). Competitividad del sector transporte

intermunicipal de pasajeros en Boyacá. *Inquietud Empresarial*, XIV((2)), 33-67.

Rodríguez L., L. D., Chacón V., E., & Orozco C., E. (2018). Percepción de la calidad del

servicio en el sistema de transporte unificado (STU) de Santa Marta, Colombia.

*Espacios*, 39((47)), 35.

Rodríguez, J. C. (28 de enero de 2016). *Evolución de los cambios de hábitos en el*

*transporte: comprendiendo el origen de algunas estrategias de movilidad urbana*.

Obtenido de Arquitectura y ciudades:

[https://arquitecturayciudades.wordpress.com/2016/01/28/evolucion-de-los-cambios-](https://arquitecturayciudades.wordpress.com/2016/01/28/evolucion-de-los-cambios-de-habitos-en-el-transporte-comprendiendo-el-origen-de-algunas-estrategias-de-movilidad-urbana/)

[de-habitos-en-el-transporte-comprendiendo-el-origen-de-algunas-estrategias-de-](https://arquitecturayciudades.wordpress.com/2016/01/28/evolucion-de-los-cambios-de-habitos-en-el-transporte-comprendiendo-el-origen-de-algunas-estrategias-de-movilidad-urbana/)

[movilidad-urbana/](https://arquitecturayciudades.wordpress.com/2016/01/28/evolucion-de-los-cambios-de-habitos-en-el-transporte-comprendiendo-el-origen-de-algunas-estrategias-de-movilidad-urbana/)

Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta. (2018). *Sistema Estratégico de*

*Transporte Público -Santa Marta-*. Obtenido de [https://setpsantamarta.gov.co/que-](https://setpsantamarta.gov.co/que-es-setp/sistema-estrategico-de-transporte/)

[es-setp/sistema-estrategico-de-transporte/](https://setpsantamarta.gov.co/que-es-setp/sistema-estrategico-de-transporte/)

Zapata, F., & Rondán, V. (2016). *La investigación Acción Participativa: Guía conceptual y*

*metodológica del Instituto de Montaña*. Lima: Instituto de Montaña.