



DETERMINACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA ACERCA DEL TRANSPORTE PÚBLICO VEHICULAR EN VALLEDUPAR, CESAR

DETERMINATION OF THE CITIZEN SATISFACTION
GRADE ABOUT THE PUBLIC VEHICLE
TRANSPORTATION IN VALLEDUPAR, CESAR

Ing. Daniel Cotes
Fundación Universitaria del Área Andina
Juan C. Osorio
Jesús Gómez
Cristian Martínez
Jordan Acosta

Est. Fundación Universitaria del Área Andina

Fecha de entrega 2 de Marzo 2016
Fecha de aceptación 10 Mayo 2016

Resumen

El deterioro en los vehículos de transporte público y el mal servicio que estos prestan han ocasionado que la ciudadanía opte por utilizar servicios de transporte que están en contra de las leyes, como el mototaxismo y el uso indebido de taxis tomados como rutas de colectivos. El objetivo general de esta investigación fue determinar el grado de satisfacción ciudadana acerca del transporte público vehicular en la ciudad de Valledupar, Cesar. Para lograr el objetivo general se utilizó la investigación de tipo descriptiva con un enfoque mixto, la cual se basó en encuestas a la comunidad universitaria y a la población que transita frecuentemente por el centro de la ciudad. Dentro de los resultados obtenidos se destaca el hecho de que la socialización de las nuevas rutas establecidas es deficiente, además de que el 61% de los encuestados no está de acuerdo con el valor exigido por la empresa prestadora del servicio. Se concluyó que el grado de satisfacción de la población de Valledupar con respecto a los vehículos de transporte público es bajo, puesto que el servicio que se presta no supe totalmente las necesidades de los usuarios.

Palabras clave: Transporte público, Grado de satisfacción ciudadana, movilidad.

Abstract

The deterioration of the public transportation vehicle and the bad service they give have caused that people choose to use transportation service which are against the law, such as mototaxismo and the undue use of taxis as buses routes. The main aim of this research was to determine the grade of people's satisfaction about the public transportation in Valledupar, Cesar. For getting this aim we used the kind of research descriptive with a mixed focus, which was based on inquiries to the university students and people who go downtown very often in rush hours. Within the results obtained we distinguish the socialization of the new established routes is deficient, also the 61 % of the surveyed people don't agree with the Price demanded by the Company which provides the service. We concluded that the grade the grade of people's satisfaction about the public transportation in Valledupar is low, because of the service provided doesn't supply all the necessities of the users.

Key words: public transportation, grade of people's satisfaction, movility.

INTRODUCCIÓN

El deterioro en los vehículos de transporte público y el mal servicio que estos prestan han ocasionado que la ciudadanía de Valledupar opte por utilizar servicios de transporte que están en contra de las leyes, como el mototaxismo y el uso indebido de taxis tomados como rutas de colectivos. Según Castillo (2010) el mototaxismo ha generado impacto sobre empresas de transporte público formal o legal, puesto que muchas empresas de transporte han llegado a la quiebra a causa de este fenómeno. Esta actividad refleja un significativo nivel de desempleo, deterioro cultural, falta de apropiación de la ciudad que trae consigo problemas de movilidad y orden al interior de la ciudad.

La Resolución 002618 del 26 de Agosto de 2015 muestra que en la actualidad la flota actual circulante es de 187 equipos, los cuales pertenecen a las empresas Transcaci que y Cootranscolcer, los problemas que se presentan son los faltantes de sillas para completar los requerimientos de flota necesarios para formalizar el inicio del periodo de transición al nuevo Sistema Estratégico de Transporte Público, además de que en muchos sectores las comunidades no cuentan con servicio de transporte público autorizado.

Según el DANE (2015) los buses fueron el tipo de vehículo del sistema tradicional que registró una mayor disminución en el parque automotor en servicio (-16,5%) y en el número de pasajeros transportados (-15,5%) comparado con el tercer trimestre de 2014, lo cual quiere decir que se deben plantear nuevas estrategias para hacer que este tipo de transporte tenga una gran aceptación por parte de los usuarios, sobretodo en ciudades como Valledupar, donde aún no se cuenta con servicios de transporte público masivos como el metro, Transmilenio, entre otros.

Una investigación realizada en Taiwán relacionada con la percepción de los usuarios acerca de la accesibilidad, movilidad y conectividad de los sistemas de transporte público, concluyó que el aspecto que más inconvenientes genera es el de accesibilidad, seguido de la dimensión movilidad debido a que las rutas de buses tienen muchas paradas y a la carencia de servicio de bus frecuente los fines de semana y en las noches, y por último la conectividad, sobre todo cuando no se respetan los horarios establecidos de prestación del servicio (Yung-Hsiang Chen & Ssu-Yun Chen, 2015).

Por otro lado, en China una investigación demostró que la satisfacción de las personas se ve influenciada por la ubicación y por la densidad de las empresas, debido a que entre menos empresas hay, menor es la cantidad de oportunidades de trabajo dentro de las áreas locales y por lo tanto, más personas tienen que viajar a otros lugares para trabajar (Jue Ji & Xiaolu Gao, 2010).

En Latinoamérica los problemas generados con el servicio de transporte público son similares a los que se presentan en Colombia, por ejemplo, en Chile la Sociedad Chilena de Ingeniería de Transporte SOCHITRAN (2013) plantea que la mejor manera de promover el uso del transporte público en las diversas ciudades de ese país, es contar con políticas y planes ajustados a las realidades de las mismas y asignar los financiamientos pertinentes, y no al revés. Además, en Venezuela el servicio de transporte presenta serias deficiencias en infraestructura, operación, baja accesibilidad del servicio formal en los sectores más alejados de las ciudades donde viven las personas de más bajos ingresos, elevados tiempos de viaje, congestión vial, entre otros (Urdaneta y Joheni, 2012).

A la hora de tomar medidas apropiadas para solucionar un problema como lo es el de la movilidad en la ciudad de Valledupar, es necesario contar con la participación de los stakeholders o grupos de interés, por esta razón esta investigación se enfoca en la percepción que tiene la comunidad académica y los usuarios del transporte público en la zona céntrica de la ciudad, además de la necesidad de conocer que tan eficiente son las medidas adoptadas por la administración municipal.

El objetivo general de esta investigación es determinar el grado de satisfacción ciudadana acerca del transporte público vehicular en Valledupar, Cesar. Los objetivos específicos son identificar las condiciones actuales del sistema de transporte público en Valledupar, Analizar la percepción que tiene la ciudadanía de la calidad del servicio de transporte público y por último, evaluar la eficiencia de las políticas públicas adoptadas por la alcaldía.

METODOLOGÍA

Esta investigación es de tipo descriptiva puesto que tiene en cuenta lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), quienes consideran este tipo de investigación como la que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno. En este caso se efectuó una descripción del escenario del transporte vehicular público en la ciudad de Valledupar y todos sus componentes principales. Se utilizó un diseño no experimental, puesto que no se manipularon variables intencionalmente; y finalmente un enfoque mixto, ya que se utilizó estudios estadísticos previos y una serie de muestras poblacionales realizadas en la ciudad de Valledupar que fueron fundamentales para resolver la problemática planteada y cumplir con los objetivos previamente estipulados.

Para la recolección de la información se aplicaron encuestas y cuestionarios a diferentes sectores de la población de Valledupar, inicialmente se les realizó las encuestas a 9 personas en el centro de Valledupar, a través de un muestreo por cuotas con el fin de obtener información cualitativa acerca de la percepción de estas personas. Por otro lado, en la Fundación Universitaria del Área Andina y en la Universidad Popular del Cesar se les realizó un cuestionario a 25 personas por cada universidad escogidas aleatoriamente con el fin de obtener un análisis cuantitativo de los resultados. Se utilizó el muestreo no probabilístico en el centro de la ciudad, puesto que la población que transita por este sector es muy variable, por lo tanto, se hizo necesario escoger una muestra pequeña pero que representara cada una de las características de dicha población; y se utilizó el muestreo probabilístico para las universidades, debido a que la población está asociada a la academia, la cual es más homogénea, el número de muestras tomado se debe a que el promedio de la población que se encuentra a las afueras de cada una de las dos universidades en horas pico no supera las 200 personas y este valor es representativo al superar el 10% de dicha población.

Finalmente, se utilizó la estadística descriptiva para mostrar los resultados obtenidos en la investigación y de esa forma sacar las conclusiones de las mismas.

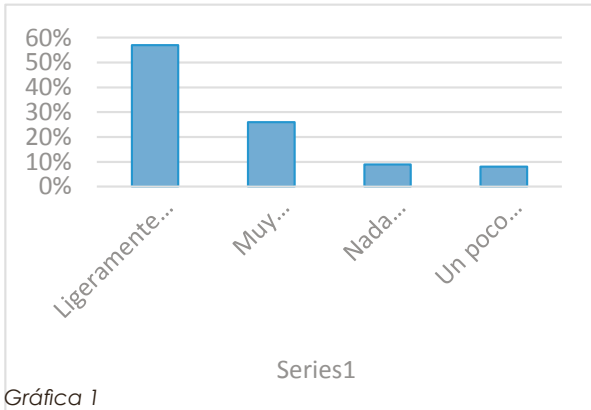
RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en cada uno de los sectores escogidos de la ciudad de Valledupar para realizar la entrevista y el cuestionario:

CENTRO DE VALLEDUPAR

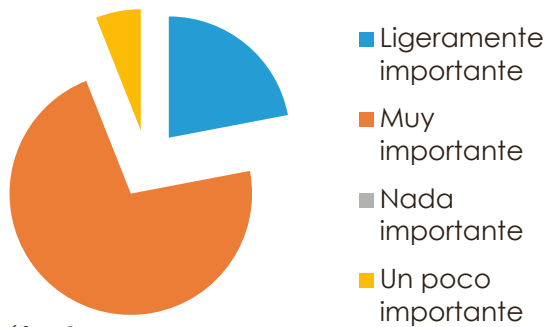
En el horario comprendido entre las 11:00 AM-01:00 PM se obtuvo los siguientes resultados:

¿Qué tan importante es el conocimiento del medio de transporte en Valledupar?



Gráfica 1

¿Qué tan importante es la capacidad de pasajeros del transporte público?



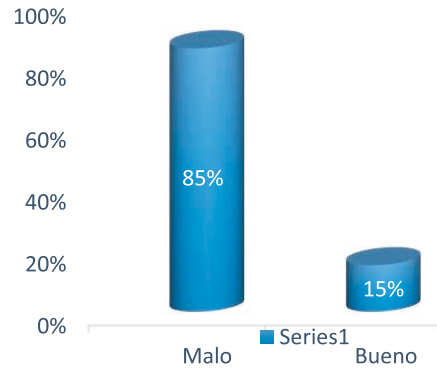
Gráfica 2

¿Qué opina del costo del transporte público en Valledupar?



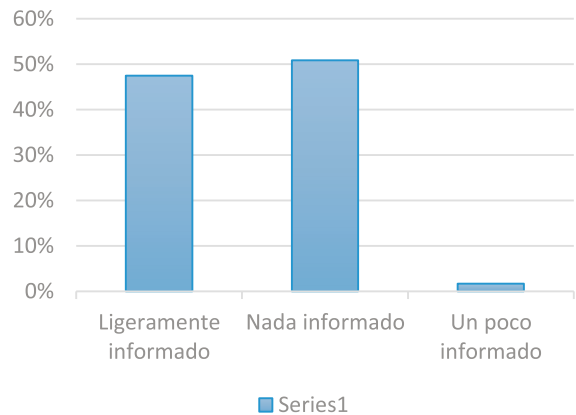
Gráfica 3

Califique la calidad general de los buses de transporte.



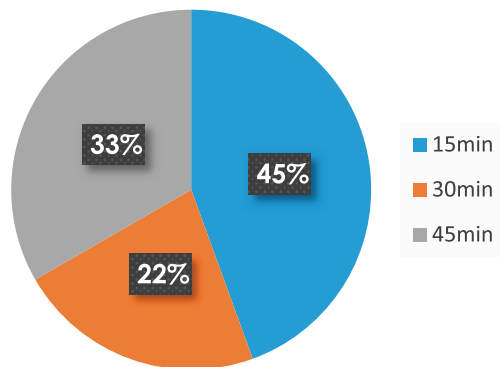
Gráfica 4

¿Qué tan informado está sobre las rutas en Valledupar?



Gráfica 5

¿Con qué frecuencia pasa la misma ruta?



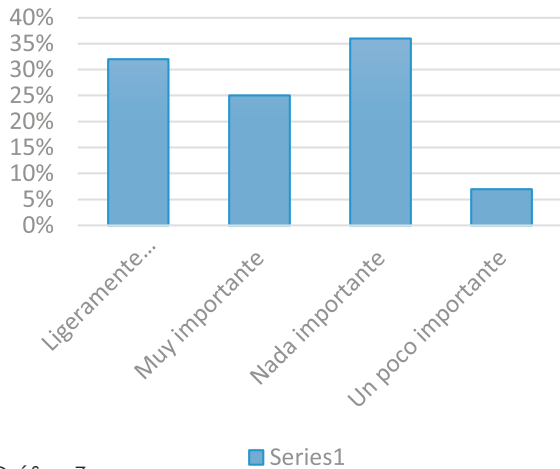
Gráfica 6

Las gráficas 1-6 muestran que en el centro de Valledupar las personas no consideran realmente importante el conocer el medio de transporte que va a utilizar, pero si tienen en cuenta que estos alberguen una gran cantidad de personas. En cuanto al costo del transporte público en la ciudad, estas personas consideran que es un precio razonable el que se está manejando actualmente. Por otro lado, el 85% de las personas que transitan por

este sector en horas pico consideran que la calidad del transporte es mala, además de que están poco informados acerca de las diferentes rutas que existen. El 45% de los encuestados plantea que la frecuencia de una ruta en pasar por el mismo sitio es de 15 min, el 33% dicen que 45 min y el 22% dicen que es de 30 min, lo cual quiere decir que lo más rápido que pasa un bus es a los 15 min.

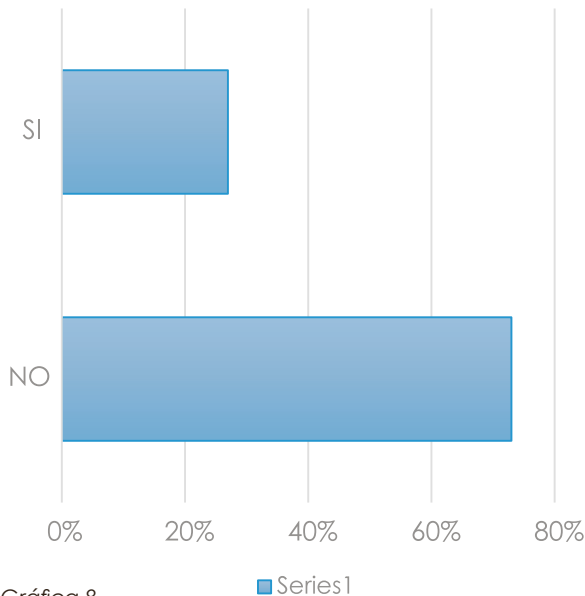
UNIVERSIDAD DEL AREA ANDINA

¿Qué tan importante es el conocimiento del medio de transporte en Valledupar?



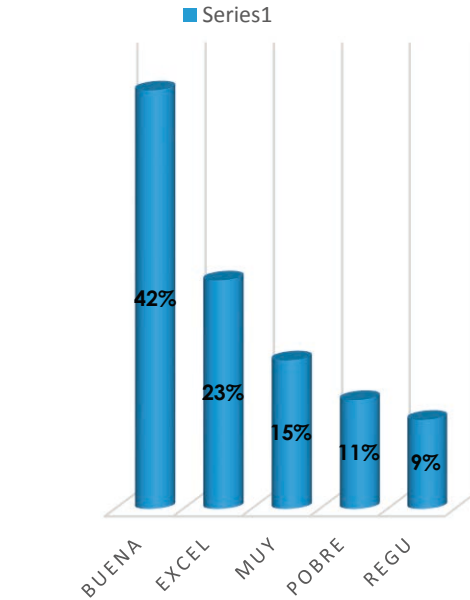
Gráfica 7

¿Está de acuerdo con el costo del transporte público en Valledupar?



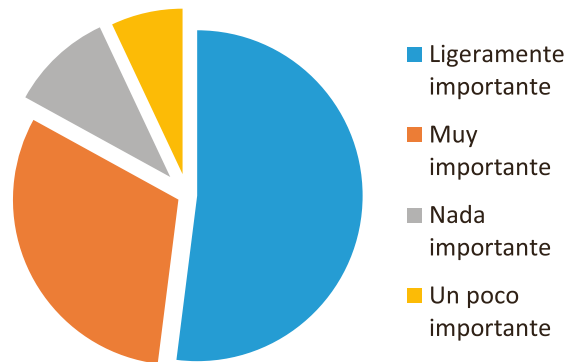
Gráfica 8

¿Califique la calidad general de los buses de transporte?



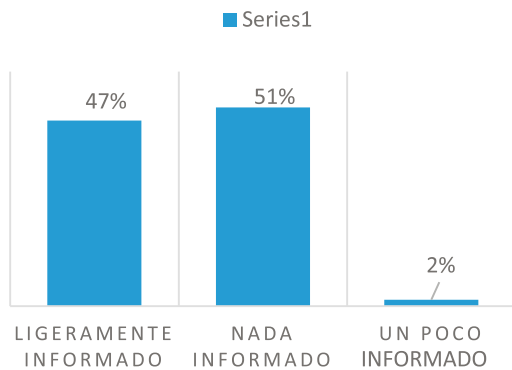
Gráfica 9

¿Qué tan importante es la capacidad de pasajeros del transporte público?



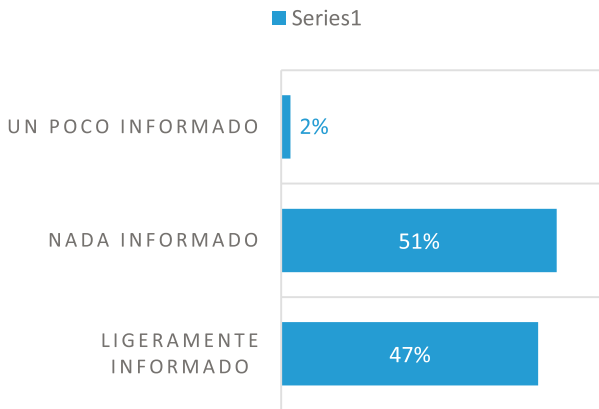
Gráfica 10

¿Qué tan informado esta sobre las rutas en Valledupar?



Gráfica 11

¿Conoce usted con qué frecuencia pasa la misma ruta?

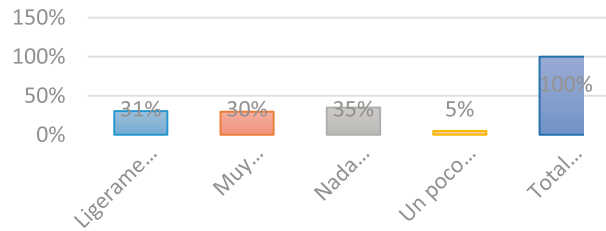


Gráfica 12

En la Fundación Universitaria del Área Andina los estudiantes no consideran importante conocer el medio de transporte público en el que se movilizan en la ciudad. Además, para la mayoría de los estudiantes no es importante conocer la capacidad de pasajeros que pueda albergar un servicio de transporte público. En cuanto al costo, la mayoría de ellos no están de acuerdo con el mismo, pero consideran que la calidad de los buses es buena. En esta universidad los estudiantes están poco informados acerca de las rutas en Valledupar. Por último, se destaca que los estudiantes no conocen los tiempos de frecuencia de los buses por este sector.

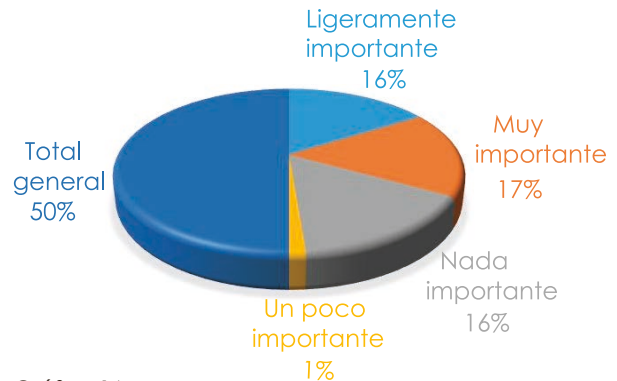
UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

¿Qué tan importante es el conocimiento del medio de transporte en Valledupar?



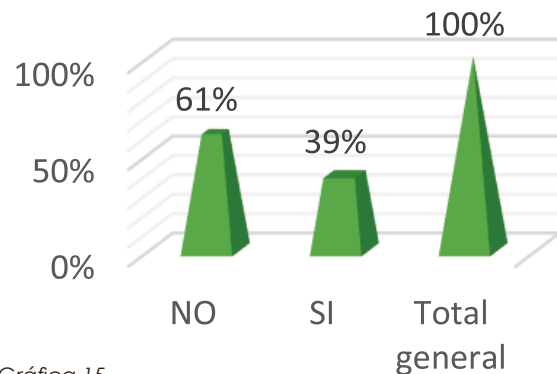
Gráfica 13

¿Qué tan importante es la capacidad de pasajeros del transporte público?



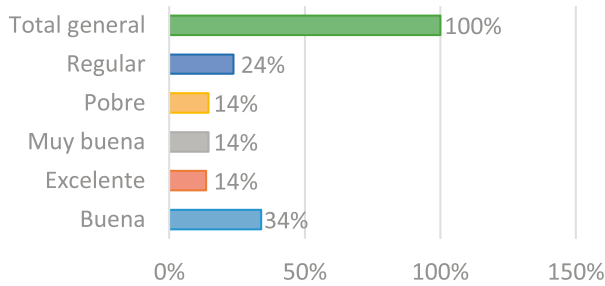
Gráfica 14

¿Está de acuerdo con el costo del transporte público en Valledupar?



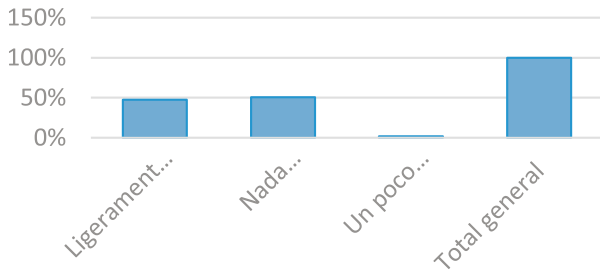
Gráfica 15

Califique la calidad general de los buses de transporte



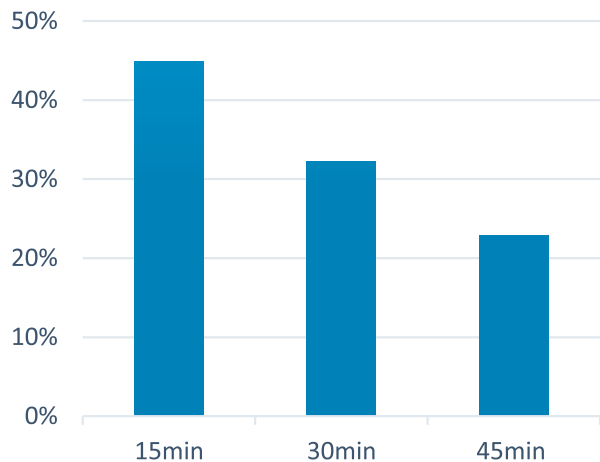
Gráfica 16

¿Qué tan informado está sobre las rutas en Valledupar?



Gráfica 17

¿Con qué frecuencia pasa la misma ruta?



Gráfica 18

Para los estudiantes de la Universidad Popular del Cesar no es importante conocer los medios de transporte que hay en Valledupar. Además, para ellos no es tan relevante conocer la capacidad de pasajeros que alberga el transporte público. La mayoría de ellos no está de acuerdo con el costo del transporte público en la ciudad. Más del 60 % de los encuestados califican como bueno los buses de transporte público. Por otro lado, los estudiantes están poco informados acerca de las rutas; en esta universidad el bus que menos demora en pasar por este lugar tarda 15 min.

Los resultados muestran que la mejoría en la percepción que tienen los ciudadanos con respecto a la calidad de los buses de transporte no es tan notoria, puesto que según la encuesta realizada por La Fundación Carboandes (2013) en su informe de Valledupar Como Vamos para el año 2013 mostró que el 39% de los habitantes de la ciudad estaba insatisfecho con el servicio de buses, mientras que en los resultados obtenidos en esta investigación referente a las personas que transitan por el centro es del 85% de insatisfacción, lo cual quiere decir que se debe trabajar para mejorar el servicio en este sector, principalmente en horas pico.

La percepción de los usuarios de los buses en el centro es una problemática que se ha mantenido en los últimos años, puesto que la Contraloría Municipal de Valledupar (2010) publicó en un informe que en este sector de la ciudad se evidencia el grado de congestión y grado de saturación por la confluencia vehicular y un desorden en el ascenso y descenso de pasajeros en horas pico, lo cual se pudo observar con los resultados obtenidos de esta investigación, lo cual quiere decir que los esfuerzos realizados para solucionar esta problemática no han sido eficientes, teniendo en cuenta que el tiempo que tardan los buses para pasar por esta zona sigue siendo mayor a 15 minutos.

CONCLUSIÓN

Después de haber terminado esta investigación se concluye que el grado de satisfacción de la ciudadanía por el transporte público vehicular de Valledupar es aceptable, puesto que a pesar de que se han hecho mejoras aún faltan cosas para satisfacer las necesidades de los usuarios.

A la población que transita por el centro de Valledupar en horas pico le interesa servicios de transporte público que alberguen gran cantidad de pasajeros, puesto que a estas horas del día se hace más difícil el acceso a estos debido a la gran cantidad de personas que se movilizan por este sector. Por otro lado, la población universitaria no se interesa por conocer la capacidad de pasajeros que pueden llevar los servicios de transporte público, puesto que los horarios de movilización de estas personas son irregulares.

A la comunidad en general le parece que está bien el costo del transporte público, mientras que a la población universitaria le parece que es elevado, esto se debe a que en muchos casos las distancias que deben tomar desde las universidades hasta sus hogares son largas lo que puede generar un sobre costo a la tarifa.

Para las personas que transitan por el centro de Valledupar en horas pico la calidad de los buses es mala, puesto que a esta zona llegan buses de todas partes de la ciudad y en algunos casos se siguen observando buses en mal estado y de baja capacidad. Mientras que para la comunidad universitaria la calidad de estos es buena, esto se debe a que en estas partes los buses que se movilizan son nuevos y grandes.

En términos generales hay un desconocimiento de las rutas en Valledupar, lo cual es preocupante teniendo en cuenta que la admi-

nistración municipal se ha preocupado por abrir nuevas rutas, pero la divulgación de las mismas no ha sido efectiva.

Por último, la frecuencia de los buses es de 15 min, pero en algunos casos puede tardar hasta 45 min, lo cual quiere decir que aún hay falencias en la cantidad de vehículos de transporte público que transitan en la ciudad, teniendo en cuenta que la ciudad no es tan grande en extensión como si lo es Barranquilla, Bogotá, Medellín, entre otras.

Al analizar estos resultados se plantean las siguientes recomendaciones. Como primera recomendación se aconseja el retiro de los vehículos obsoletos e invertir en la misma cantidad de vehículos que fueron retirados para no causar el desequilibrio en los empleados de dicha empresa prestadora de este servicio. Utilizar como medio de apoyo para la socialización de las nuevas rutas implementadas, las redes sociales, prensa, folletos, y publicación de rutas en aplicaciones móviles de localización o GPS. Y por último, exponer a la comunidad de Valledupar cualquier cambio de rutas, implementación de nuevas estrategias, o cualquier cambio que decidan hacer en el sistema ya que muchas personas de esta población organizan su tiempo de desplazamiento de un lugar a otro en relación a este medio de transporte.

BIBLIOGRAFIA

Castillo (2010). El mototaxismo ¿Problema informal o un medio de generación de ingresos para resolver en parte el problema del desempleo en Montería?Económicas CUC/Volumen 31/Enero-Diciembre de 2010/Barranquilla-Colombia/ISSN 0120 3932.

Contraloría Municipal de Valledupar (2010). Informe del estado de los recursos naturales y del ambiente del municipio de Valledupar.

DANE (2015). Transporte Urbano de Pasajeros III Trimestre de 2015. Boletín técnico. Bogotá.

Fundación Carboandes (2013). Encuesta de percepción ciudadana de calidad de vida. Valledupar como vamos 2013.

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2010). Metodología de la investigación, Quinta edición. Méjico, McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de CV. ISBN 978-607-15-02919.

Jue Ji & Xiaolu Gao (2010). Analysis of people's satisfaction with public transportation in Beijing. Department of Urban Geography and Urban Development, Institute of Geographic Sciences and Natural Resources Research, Chinese Academy of Sciences, China. Habitat International 34 (2010) 464-470.

Resolución 002618 del 26 de agosto de 2015. Alcaldía de Valledupar.

Sociedad Chilena de Ingeniería de Transporte SOCHITRAN (2013). Desafíos del sector transporte. Universidad del Bío Bío, Concepción, Chile. Urbano, num 28, pp. 45-49.

Urdaneta, G y Joheni, A (2012). El transporte público urbano en Venezuela: ¿Hacia la inclusión social? Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XVIII, núm. 3, julio-septiembre, pp. 449-461.

Yung-Hsiang Chen & Ssu-Yun Chen (2015). Perceived accessibility, mobility and connectivity of public transportation systems. Department of transportation and communication management science, National Cheng Kung University, Taiwan. Transportation Research Part A 77 386-403.