

7

Desafíos del servicio de transporte urbano de pasajeros en la modalidad formal

Adriana Diago Ortiz, John Felipe Ramírez Bolaños, María Fernanda Semanate Solis

Resumen:

El presente artículo describe la problemática en la falta de eficiencia que actualmente se presenta en la prestación del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Popayán – Colombia, realizando la caracterización de algunas variables que permiten conocer la percepción del servicio y su expectativa con respecto a la calidad del mismo. El enfoque conceptual de la investigación se articula hacia el análisis de la implementación que desde el 2009, se viene realizando por parte del gobierno nacional y local del proyecto denominado “Sistema estratégico de transporte publico SETP”, se describen variables relevantes en la prestación del servicio de transporte urbano de pasajeros en la modalidad formal, observando su entorno operativo, frecuencias, patrones de movilidad y percepción del servicio, de esta manera se obtiene una visión preliminar más objetiva y real de la situación actual del transporte urbano de pasajeros en la ciudad de Popayán.

Palabras clave:

Transporte urbano; Planificación del transporte; Tráfico urbano.

Diago Ortiz, A., Ramírez Bolaños, J. F., y Semanate Solis, M. F. (2024). Desafíos del servicio de transporte urbano de pasajeros en la modalidad formal. En J. Vargas. (Ed). *Investigaciones en Administración. Perspectivas y estudios multidisciplinares. Volumen I.* (pp. 104-114). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.173.c156>



Introducción

La movilidad urbana se entiende como la capacidad que permite a los habitantes moverse y/o desplazarse para satisfacer sus necesidades, a través de las diversas modalidades de transporte de acuerdo a su preferencia (Ramírez, Toro, Tabares, Salazar, & Pachon de la Cruz, 2022), implica no solo desplazamientos, sino, además aspectos socioculturales como las actividades que llevan a cabo los miembros de la comunidad que definen los patrones de desplazamiento (Observatorio FAU Ciudad y Territorio, 2018). En este sentido el documento en primera instancia presenta diferentes concepciones de movilidad y su importancia en la calidad de vida de los ciudadanos, en un segundo momento presenta la caracterización de los usuarios del transporte público de la ciudad de Popayán, Colombia. Ciudad intermedia con aproximadamente 300.000 habitantes, en donde por disposiciones gubernamentales se implementará el Sistema Estratégico de Transporte Público, en esta caracterización se evidencian dos características principalmente, la primera de ellas que esta ciudad por ser ciudad intermedia sus servicios gubernamentales y financieros se encuentran concentrados en el centro de la ciudad y una segunda característica es que esta es una ciudad universitaria que se mueve gracias a la dinámica de los estudiantes. En la tercera parte se presentan las expectativas y realidad del servicio de transporte público visto desde la calidad, en este aspecto se puede evidenciar que, el componente relacionado con el trato del conductor es el que tiene más baja calificación y que las expectativas de los usuarios están relacionadas con el costo de la tarifa, la comodidad y la seguridad.

Contenido

La movilidad en las ciudades es una de las prioridades del desarrollo territorial, pero es preciso comprender como afirma Prado (2015), las ciudades son para las personas y son las que tienen un papel central en ellas. Desde esta afirmación entender las necesidades sociales en las diferentes escalas del territorio es la clave del estudio de movilidad urbana (Cadena & Ospina, 2019). La movilidad implica la interacción y el acceso a los servicios e involucra desplazamientos, es por ello que se hace necesario conocer las características de los usuarios del transporte público, los destinos, tiempos de viaje, etc. De otra parte, la movilidad es un factor determinante para la productividad económica de las ciudades y también para la calidad de vida de sus habitantes, puede facilitar el intercambio comercial y debe garantizar el acceso a los servicios básicos y las oportunidades que ofrece cada territorio (Newman, 2016).

En Colombia se han desarrollado varias propuestas conducentes a mejorar los Sistemas de Tránsito Urbano y la movilidad sostenible es así como la política Nacional de Transporte Urbano Masivo en el 2003 propuso estrategias para modernizar y mejorar la calidad del servicio público de pasajeros y solucionar los problemas de movilidad en Colombia. Esta política propuso dos estrategias para solucionar la problemática del transporte urbano: la primera implementaría Sistemas Integrados de Transporte Masivo, SITM en ciudades con población superior a 600.000 habitantes, y la segunda se enfocaría en ciudades con menos de 600.000 habitantes. Es así como se estructuró el programa de Ciudades Amables para la implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público SETP, llevado a cabo en ocho ciudades intermedias de Colombia, incluida en ellas Popayán.

El concepto de movilidad según el Observatorio de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Nacional de la Plata (2018), se define como una práctica social, medida por varias dimensiones entre otras con la cantidad y tipo de desplazamientos de las personas y las mercancías en un determinado ámbito socioeconómico. En este sentido también Ramírez et al. (2022), establecen la movilidad como la capacidad que permite a los habitantes moverse y/o desplazarse para satisfacer sus necesidades, a través de las diversas modalidades de transporte de acuerdo a su preferencia. En este sentido es preciso comprender que el tránsito en una ciudad responde básicamente a cuatro factores: a cambios en los patrones de movilidad de sus habitantes, el incremento en las alternativas de transporte, la congestión vehicular, y efectos sobre el medio ambiente causados por la flota de automóviles.

Con base en lo anterior, el presente estudio centra su atención en un primer momento en el análisis de características de los usuarios, caracterización del viaje respecto a origen–destino tiempo de desplazamiento, tiempos de espera y patrones de desplazamiento, se incluyó una sesión de las expectativas de los usuarios respecto a la implementación del SETP en Popayán, a través de una metodología cuantitativa, basada en un instrumento estructurado aplicado a una muestra de 400 usuarios del transporte público, se empleó un muestreo proporcional simple en cada una de las rutas de las cuatro empresas que ofrecen el servicio en la ciudad de Popayán, la técnica de encuesta fue personal cara a cara.

Caracterización de los usuarios y patrones de movilidad

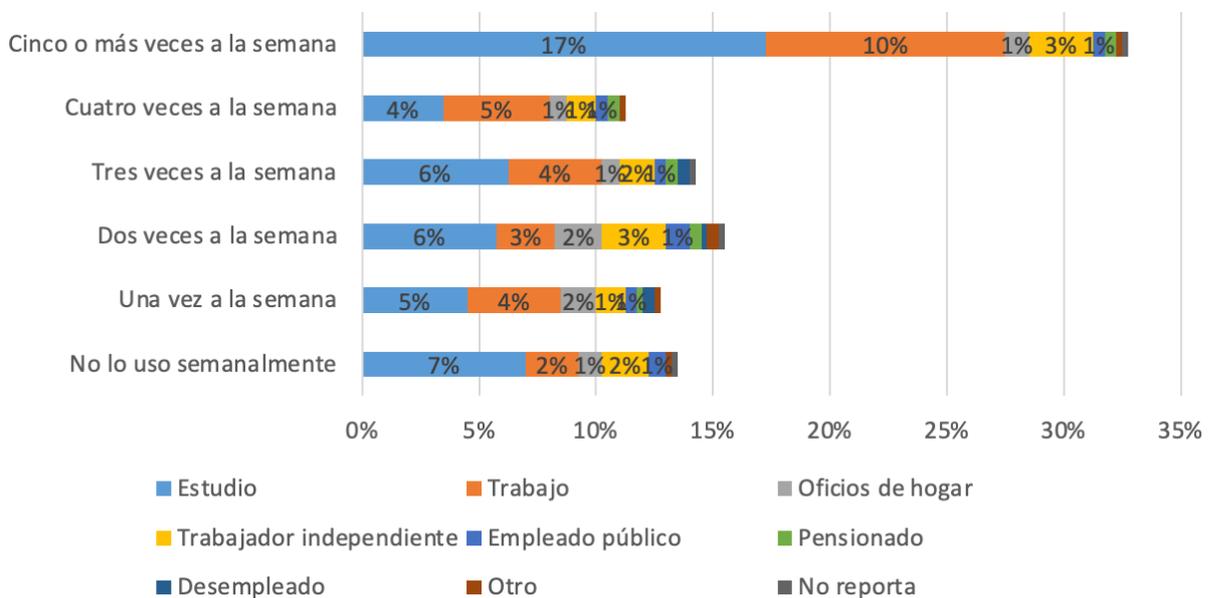
Considerando lo establecido por diversos autores, se puede establecer que “el principio en el que deben basarse los estudios de movilidad es las distintas necesidades de las personas y, eso, se requiere conocer las dinámicas de desplazamiento de los ciudadanos que permita planificar la utilización de los medios de transporte” (Barsotti & Riccio,

2018, p. 21). Con base en este planteamiento el presente estudio pudo establecer que el 44% de los usuarios encuestados son estudiantes, esto refleja una de las particularidades de la ciudad de Popayán, la cual es considerada como la ciudad universitaria, gracias a que ofrece condiciones favorables para los estudiantes, entre ellas su tamaño que permite tener accesibilidad a los servicios educativos y al bajo costo de vida. De otro lado se puede evidenciar que los usuarios utilizan el transporte público cinco veces a la semana, como se observa en la ilustración 1.

Otro aspecto fundamental del comportamiento de los usuarios es el número de viajes que realizan al día, el estudio arroja que el 61% de los encuestados realiza dos viajes por día, como se observa en la ilustración 2. Esto se explica por el hecho de que las personas en general almuerzan cerca al sitio de trabajo o al sitio de estudio, por cuanto no disponen de tiempo, debido a la congestión vehicular que hace que los desplazamientos al mediodía sean más lentos y que el tiempo no sea suficiente para ir y regresar al trabajo o la universidad.

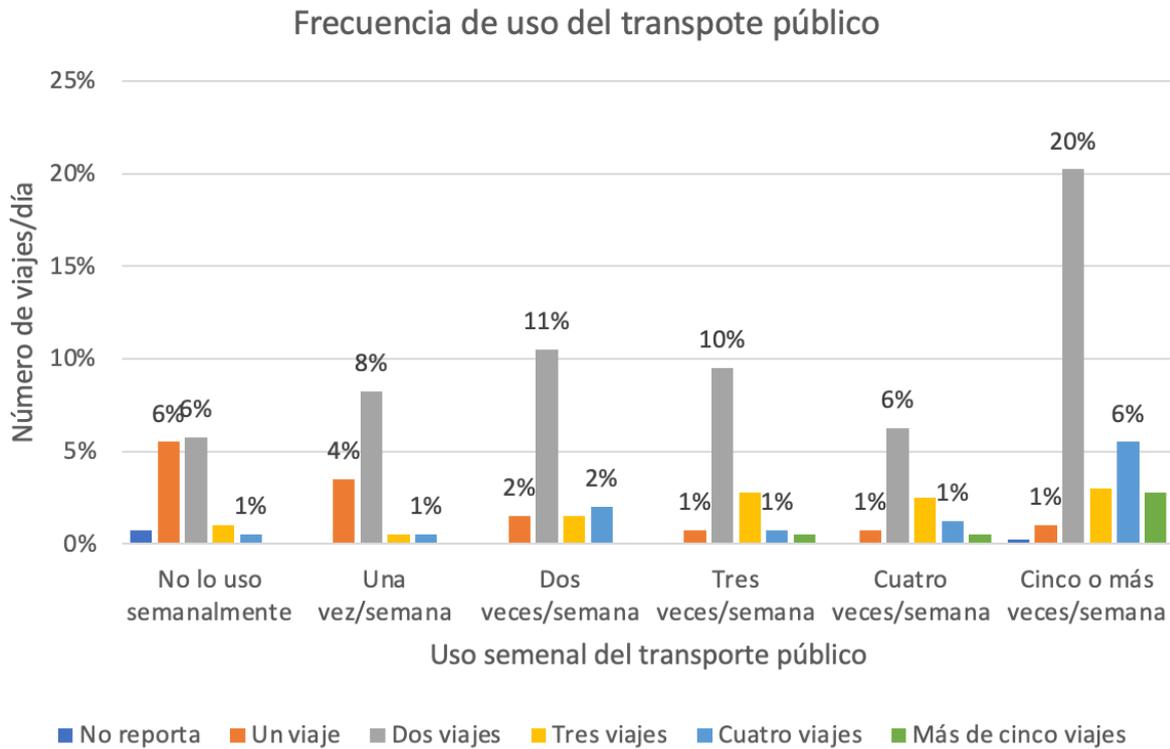
Respecto a destino de viaje

Ilustración 1 Tipo de usuario según su actividad frente a la frecuencia de uso del transporte público.



Fuente: Propia.

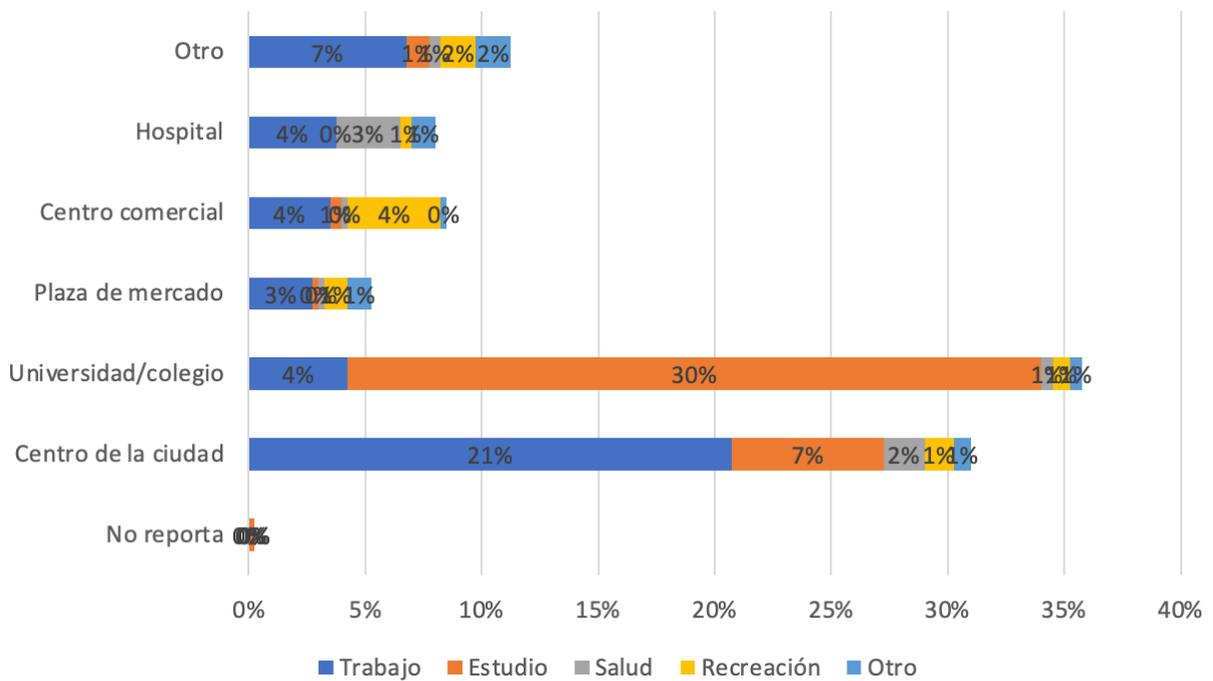
Ilustración 2 Número de viajes por día y la frecuencia de uso del transporte público.



Fuente: Propia.

Patrones de movilidad urbana son aquellos que dan cuenta del desplazamiento de las personas en una determinada área urbana. Dichos patrones son el insumo para la planificación de caminos y servicios de transporte (Rodríguez, 2018). En este estudio se pudo identificar que los usuarios tienen como destino principalmente el centro de la ciudad, dado que Popayán ser una ciudad intermedia en donde los servicios del estado y los servicios financieros se encuentran ubicados en el centro de la ciudad, así mismo se observa que el siguiente destino en importancia es la universidad.

Ilustración 3 Destino de viaje de acuerdo al tipo de usuario.



Fuente: Propia.

Realidades del servicio de transporte público en Popayán – Cauca

La percepción que tienen los usuarios del servicio actual de transporte público en la ciudad de Popayán de acuerdo a sus experiencias mismas que tienen como base el servicio recibido por las empresas de transporte público y las expectativas de lo que esperan del nuevo sistema que operará en la ciudad Popayán.

En el contexto del transporte público “la calidad del servicio es un tema de suma importancia en lo referente a la situación de comodidad o incomodidad que pueden sentir los diversos usuarios que utilizan el transporte público” (Tercero, Zamara & Zúñiga, 2020) por lo tanto, también se convierte en factor fundamental la percepción que se tiene del servicio, pues éste si bien no implica ser competitivo, si es relevante dado que “puede afectar de forma negativa la percepción del usuario con el servicio recibido, así como la credibilidad de las unidades de transporte público” (Naranjo & Caisa, 2023, p. 15).

Es así que identificar las expectativas y la realidad del servicio de transporte público visto desde la calidad, implica vincular a todos los actores del sistema, no obstante quizá el usuario es quien podría tener el criterio imparcial para evaluar la calidad del servicio y generar una expectativa que implique sugerencias acorde a las necesidades y requerimientos de los usuarios del sistema o futura implementación de nuevos sistemas de transporte público; pues a la fecha, en Colombia los Sistemas de Transporte Masivo se han visto

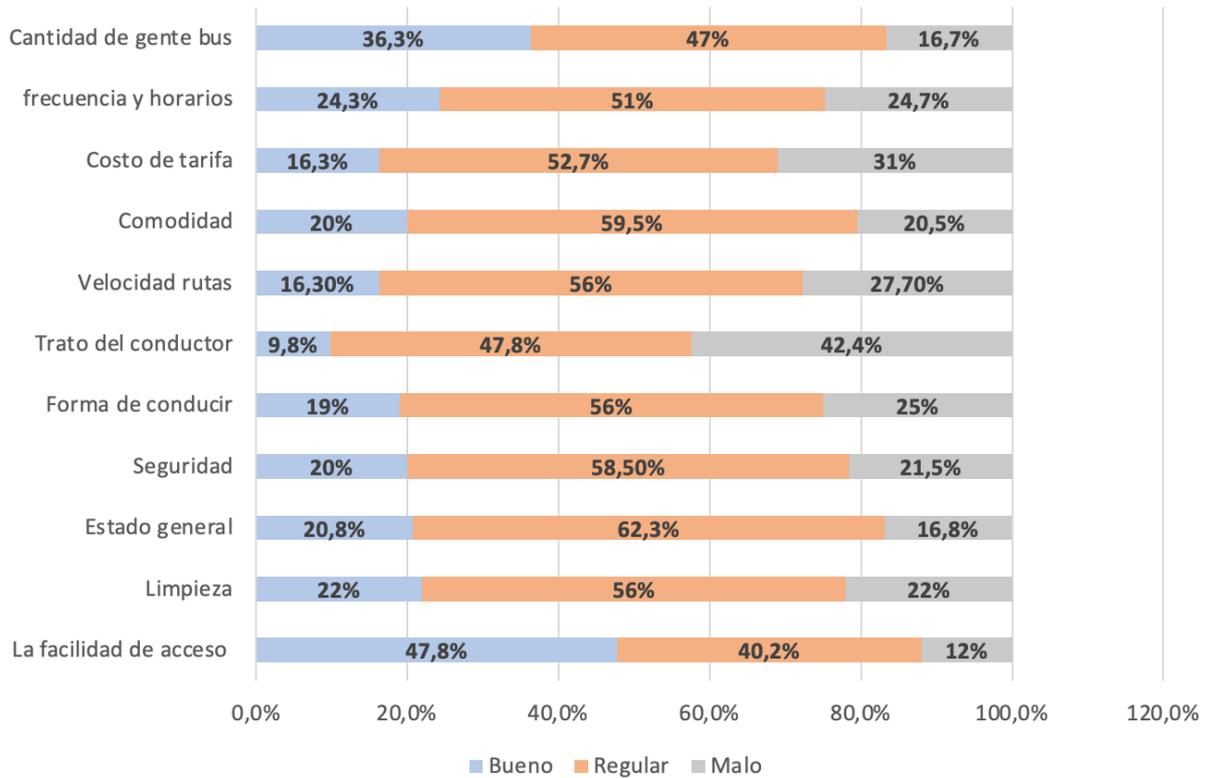
envuelto en problemáticas como lo refiere Camós y Concha (2020), en lo referente al cumplimiento de estándares de calidad, lo que ha impedido que sean competitivos y hayan logrado captar la demanda esperada lo cual ha impedido su consolidación.

Así mismo, el servicio de transporte público en la ciudad de Popayán, presenta deficiencias estructurales de organización: estratégico, táctico y operativo, en efecto, a la fecha no existe una política de transporte urbano para la ciudad, aspecto que le corresponde a la Secretaría de Tránsito y Transporte (Alcaldía de Popayán, 2022), misma que impide la intervención del servicio y por ende la verificación de la calidad del servicio existente, se evidencian deficiencias relacionadas con el servicio como lo reporta Proclama del Cauca (2020, p. 12) “la mala calidad del servicio y el mal estado del parque automotor...la mayor parte de la flota que opera en Popayán está obsoleta, los vehículos tienen más de quince años de uso y no son aptos para transportar al usuario de manera eficiente y segura”.

Dentro de este mismo contexto, se encuentra el servicio de transporte informal, específicamente el mototaxismo, actividad que se presenta como alternativa de ingreso económico para los hogares, pues es una actividad desarrollada por hombres, mujeres e incluso menores de edad, que prestan el servicio por trayectos y a cualquier sitio donde no existe el servicio público, aspectos que de acuerdo al “Registro Único Nacional de Tránsito, Popayán ocupa el quinto lugar a nivel nacional con el mayor crecimiento de motocicletas en circulación” (Gómez, Fajardo & Sarmiento, 2021, p. 592). En suma, es evidente la urgencia de establecer una política de transporte urbano que propenda por la legalización de servicios informales y la prestación de transporte de servicio público de calidad acorde a las necesidades y particularidades de la ciudad.

Conforme a la encuesta aplicada a 400 usuarios propios y foráneos de la ciudad de Popayán, la percepción que tienen sobre el servicio de transporte público actual, los once factores principales que determinan la calidad del servicio, fueron evaluados como “regular” aunado al factor determinante respecto a la facilidad de acceso al servicio y la cantidad de personas que ingresan a los buses que fueron evaluados como “malo” y, los aspectos relacionados con la parte operativa del servicio fueron evaluados con “bueno”, como se relacionan en la ilustración 4.

Ilustración 4 Percepción servicio de transporte público Popayán.



Fuente: propia.

De esta manera se pueden evidenciar aspectos relevantes en cuanto a la utilidad del servicio de transporte público y la necesidad de la integración del servicio, misma que coadyuvará al bienestar social e incremento de usuarios. En este aspecto, el servicio de transporte público en cualquier ciudad se enfrenta a situaciones conexas con la movilidad urbana, que implica “cambiar completamente los criterios de decisión pública que han regido desde hace casi medio siglo en cuanto a transporte, lo que en últimas, significa contribuir al desarrollo de un nuevo referencial global, es decir, de un nuevo “proyecto de ciudad”, pues en la actualidad más allá de infraestructura se requiere entender que el transporte público se ha convertido en el derecho de cualquier ciudadano a transitar de acuerdo a las condiciones socioeconómicas de su entorno. Esto implica tener en cuenta entre tantos aspectos como ingresos, seguridad, distancias, accesibilidad; en suma el servicio deberá propender por ser sostenible y sustentable, pues éste es un “medio o instrumento al servicio de la movilidad de los ciudadanos y no un fin en sí mismo que favorezca tal o tal grupo de actores” (Dangond et al, 2011, p. 505); por tanto, uno de los objetivos primordiales de cualquier servicio a la sociedad implica calidad y protección, por lo que la política de movilidad supone transporte público estratégico y medios alternativos; aspectos que lograrían garantizar el acceso al servicio eficiente y la efectividad en la movilidad de las personas.

Conclusión

Conforme a las variables evaluadas se pudo determinar que a pesar de que existen diversas irregularidades en la prestación formal en el servicio de transporte urbano en la ciudad de Popayán, entre el 50% y 60% de usuarios encuestados califican el servicio como regular, un promedio del 20% como malo y solo el 20% como bueno, lo que implica que sería importante evaluar en un estudio a mayor profundidad la tendencia de dicha percepción y el impacto o expectativa que podría tener la implementación del SETP y el crecimiento de los modelos informales de transporte público.

Por ser una ciudad universitaria, se evidencia dos destinos frecuentes estudio y trabajo siendo el centro de la ciudad el punto de llegada en la mayoría de los casos, este resultado permite proyectar que el mejoramiento de rutas, frecuencias debe estar dirigido hacia dichas zonas.

La mayoría de los usuarios encuestados realizan dos viajes al día cinco o más veces a la semana, esta tendencia podría proyectar conforme a la demanda del transporte público los ingresos operaciones por tarifa usuario que se podrían percibir.

Es importante con base en la información suministrada, profundizar en un estudio posterior el efecto que tiene la informalidad del servicio con respecto al modelo formal de transporte público, dado que es un fenómeno presente en todas las ciudades intermedias de Colombia.

Referencias

- Alcaldía de Popayán. (2022). *Funciones de la Secretaría de Tránsito y Transporte*. Obtenido de <https://www.popayan.gov.co>: <https://www.popayan.gov.co/SecretariasyEntidades/sectransito/Paginas/Funciones.aspx#gsc.tab=0>
- Barsotti, F., & Riccio, J. (2018). Problemas en torno a la movilidad cotidiana en ciudades intermedias: un estudio de caso en Concepción del Uruguay, Entre Ríos. *I Jornadas Platenses de Geografía. Memoria Académica, compartimos lo que sabemos*. Concepción del Uruguay: Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Obtenido de https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.11240/ev.11240.pdf
- Cadena, C., & Ospina, E. (2019). Perspectivas de la movilidad urbana en Colombia, 2018-2050. En C. C.-G. Roberto Angulo, *Colombia en su ruta, recorriendo el camino hacia 2050* (pp. 181-202). Fundación Konrad Adenauer.
- Camós, G., & Concha, J. (2020, 9 de abril). El transporte público en Colombia: estos son sus retos para ser exitoso. Movilblog. <https://n9.cl/9ecman>
- Dangond Gibsone, C., Jolly, J. F., Monteoliva Vilches, A., & Rojas Parra, F. (2011). Algunas reflexiones sobre la movilidad urbana en Colombia desde la perspectiva del desarrollo humano. *Papel Político*, 16(2), 485-514. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_

arttext&pid=S0122-44092011000200007

- Gómez Sánchez, A. M., Fajardo Hoyos, C. L., & Sarmiento Castillo, J. I. (2021). Mototaxismo y accidentalidad: un análisis estocástico para Popayán, Colombia. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 3(11), 591-600.
- Naranjo Zambrano, L. S., & Caisa Yucailla, E. D. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público de la provincia de Tungurahua. *Religación. Revista de ciencias sociales y humanidades*, 8(36).
- Newman, D. (2016). ¿Es la movilidad La respuesta para una mejor productividad de los empleados? Forbes. <https://n9.cl/18yv4>
- Observatorio FAU Ciudad y Territorio. (2023). *Movilidad y transporte*.
- Prado, A. (2015). Ciudades inteligentes, ¿para quién? *Revista Mercados & Tendencias*, 34.
- Proclama Cauca–Valle. (2021, 19 de octubre). Crisis del transporte público en Popayán. <https://www.proclamadelcauca.com/crisis-del-transporte-publico-en-popayan/>
- Ramírez, T., & et al. (2022). Aspectos clave para la integración de IT-Services en el Servicio de Tránsito Urbano de Ciudades Medias: Estudio cualitativo exploratorio en Colombia. *Sustainability*, 14(5). <https://doi.org/10.3390/su14052478>
- Rosas, F., Jiménez, P., & Calderón, J. (2022). Movilidad y desarrollo urbano: una revisión de los factores estratégicos de su gobernanza y sostenibilidad. *Economía Población y Desarrollo*, 70, 3-40.
- Tercero Betanco, M. I., Zamara Delgado, J. E., & Zúñiga Cárdenas, M. A. (2020). *Análisis de la calidad del servicio de transporte público*. FAREM-Estelí.

Challenges of formal urban passenger transportation service Desafios do serviço formal de transporte urbano de passageiros

Adriana Diago Ortiz

<https://orcid.org/0000-0003-1150-4792>

Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca | Facultad de Ciencias Sociales y de la administración | Popayán | Colombia
adiago@unimayor.edu.co

John Felipe Ramírez Bolaños

<https://orcid.org/0009-0002-4440-6953>

Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca | Facultad de Ciencias Sociales y de la administración | Popayán | Colombia
john.ramirez@unimayor.edu.co

María Fernanda Semanate Solis

<https://orcid.org/0009-0007-9671-6175>

Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca | Facultad de Ciencias Sociales y de la administración | Popayán | Colombia
mafersemanate@gmail.com

Abstract

This article describes the problem of the lack of efficiency that currently exists in the provision of urban public transportation service in Popayán City–Colombia, characterizing some variables that allow us to know the perception of the service and its expectations regarding to its quality. The conceptual approach of the research is articulated towards the analysis of the implementation that since 2009 has been carried out by the national and local government of the project called “Strategic public transportation system SETP”, relevant variables in the provision of the service are described. of urban passenger transport in the formal modality, observing its operating environment, frequencies, mobility patterns and perception of the service, in this way a more objective and real preliminary vision of the current situation of urban passenger transport in Popayan city.

Keywords: Urban transport; transportation planning; Urban traffic.

Resumo

Este artigo descreve o problema da falta de eficiência que existe atualmente na prestação do serviço de transporte público urbano na cidade de Popayán–Colômbia, caracterizando algumas variáveis que nos permitem conhecer a percepção do serviço e suas expectativas com relação à sua qualidade. O enfoque conceitual da pesquisa se articula com a análise da implementação que desde 2009 vem sendo realizada pelo governo nacional e local do projeto denominado “Sistema estratégico de transporte público SETP”, descrevendo-se as variáveis relevantes na prestação do serviço. de transporte urbano de passageiros na modalidade formal, observando seu ambiente operacional, frequências, padrões de mobilidade e percepção do serviço, desta forma uma visão preliminar mais objetiva e real da situação atual do transporte urbano de passageiros na cidade de Popayán.

Palavras-chave: Transporte urbano; planejamento de transporte; tráfego urbano.