

# **Evaluar la percepción en la calidad del servicio de transporte particular suministrado a través de plataformas públicas.**

**Oscar Jesús Maldonado Contreras**  
Código estudiantil: 202011221725

**Keiber José Ariza Ariza**  
Código estudiantil: 202011423809

**Trabajo de Investigación del Programa: Ingeniería Industrial**

**Tutor(es):**  
**Efraín De la Hoz**

## RESUMEN

El objetivo de este artículo es evaluar y mejorar la calidad del servicio proporcionado por las plataformas de transporte como Indrive, Didi y Uber en la ciudad de Barranquilla, centrándose en la percepción de los usuarios. Metodológicamente, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con la calidad del servicio en el sector del transporte. Esta revisión incluyó estudios sobre la satisfacción del usuario, los factores que influyen en la percepción de la calidad del servicio, y las mejores prácticas en la gestión de plataformas de transporte. Para la recolección de datos, se diseñaron encuestas estructuradas que fueron aplicadas a una muestra representativa de usuarios de las plataformas en Barranquilla, posteriormente, se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo de los datos, lo que permitió identificar patrones y tendencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio. Este análisis incluyó la evaluación de variables como la puntualidad, la disponibilidad de conductores, la seguridad, la atención al cliente y el estado de los vehículos. Como resultado, se formularon recomendaciones específicas para las plataformas de transporte, enfocadas en optimizar la puntualidad, mejorar la atención al cliente, y garantizar altos estándares de seguridad y limpieza de los vehículos. Estas recomendaciones tienen como objetivo no solo mejorar la satisfacción del usuario, sino también fortalecer la competitividad de las plataformas en el mercado.

**Palabras clave:** Plataformas de transportes, satisfacción del usuario, calidad del servicio.

## ABSTRACT

The objective of this article is to evaluate and improve the quality of service provided by transportation platforms such as Indrive, Didi and Uber in the city of Barranquilla, focusing on user perception. Methodologically, an exhaustive review of the literature related to service quality in the transportation sector was carried out. This review included studies on user satisfaction, factors that influence the perception of service quality, and best practices in the management of transportation platforms. To collect data, structured surveys were designed that were applied to a representative sample of users of the platforms in Barranquilla; subsequently, a descriptive statistical analysis of the data was carried out, which made it possible to identify patterns and trends in the perception of users about the quality of the service. This analysis included the evaluation of variables such as punctuality, driver availability, safety, customer service, and vehicle condition. As a result, specific recommendations were made for transportation platforms, focused on optimizing punctuality, improving customer service, and guaranteeing high standards of vehicle safety and cleanliness. These recommendations aim not only to improve user satisfaction, but also to strengthen the competitiveness of the platforms in the market.

**Keywords: Transport platforms, user satisfaction, service quality.**

## REFERENCIAS

- [1] A. García, "Impacto de las plataformas de transporte en la movilidad urbana," *\*Revista de Transporte y Movilidad\**, vol. 15, no. 2, pp. 45-56, 2020.ra) en MIPyMES del sur de Tamaulipas", Vinculatégica EFAN, vol. 8, no 2, 2022, p.p 26-40, 2022
- [2] B. Pérez, C. López, y D. Ramírez, "Calidad del servicio en plataformas de transporte: Un análisis comparativo," en *\*Congreso Internacional de Transporte y Logística\**, Barranquilla, Colombia, 2019.
- [3] M. Hernández, "Retos y oportunidades de las plataformas de transporte en la era digital," *\*Revista Tecnológica\**, vol. 8, no. 1, pp. 112-125, 2021.

- [4] Martínez, J. (2018). "Impacto de las plataformas de transporte en la movilidad urbana: El caso de Barranquilla". \*Anales de Transporte\*, vol. 25, pp. 67-79.
- [5] Sánchez, L., & Torres, E. (2020). "Aspectos regulatorios y laborales de las plataformas de transporte en Colombia". \*Revista de Economía y Derecho\*, vol. 10, no. 2, pp. 45-56.
- [6] R. Vargas y F. Gómez, "Percepción de usuarios sobre la calidad del servicio en plataformas de transporte: Un estudio de caso en Barranquilla," \*Investigación en Transporte\*, vol. 20, no. 3, pp. 78-89, 2022.
- [7] J. Gómez and M. Rodríguez, "Impacto de la disponibilidad de conductores en la satisfacción del usuario," *Journal of Transportation Quality*, vol. 30, no. 2, pp. 78-89, 2021.
- [8] A. Pérez et al., "Rapidez en la solicitud y recepción del servicio de transporte: Importancia en la percepción del usuario," en Congreso Internacional de Transporte y Logística, Barranquilla, Colombia, 2019.
- [9] A. López and F. Martínez, "Flexibilidad en la asignación de conductores y satisfacción del usuario en plataformas de transporte," *Revista de Gestión Empresarial*, vol. 25, no. 3, pp. 112-125, 2020.
- [10] A. García, "Seguridad en plataformas de transporte: Una perspectiva crítica," *Revista de Transporte y Movilidad*, vol. 18, no. 1, pp. 112-125, 2020.
- [11] R. Hernández et al., "Políticas de seguridad en plataformas de transporte privado: Mejoras y desafíos," *Revista Tecnológica*, vol. 15, no. 2, pp. 34-47, 2022.
- [12] R. Smith and M. Johnson, "Capacidad de respuesta y cortesía en la atención al cliente: Influencia en la satisfacción del usuario," *Journal of Customer Service Excellence*, vol. 15, no. 2, pp. 34-47, 2021.
- [13] J. Martínez and A. Pérez, "Estrategias para mejorar la satisfacción del usuario a través de la atención al cliente en plataformas de transporte," *Journal of Customer Satisfaction*, vol. 10, no. 3, pp. 112-125, 2019.

[14] D. Ramírez et al., "Personalización del servicio y satisfacción del usuario en plataformas de transporte," *Revista de Marketing y Tecnología*, vol. 8, no. 1, pp. 45-56, 2020.

[15] J. Martínez, "Estado físico de los vehículos y satisfacción del usuario en plataformas de transporte," *Anales de Transporte*, vol. 25, pp. 67-79, 2018.

[16] L. Gómez and P. Díaz, "Impacto de la limpieza y mantenimiento de los vehículos en la percepción de calidad del servicio," *Journal of Transport Quality*, vol. 30, no. 1, pp. 112-125, 2020.

[17] L. Sánchez and E. Torres, "Estándares de vehículos y satisfacción del usuario en plataformas de transporte," *Revista de Economía y Gestión*, vol. 20, no. 2, pp. 67-79, 2021.

[18] S. Jones, M. Brown, and L. Davis, "Dimensiones de la calidad del servicio en plataformas de transporte privado," *Journal of Customer Service Excellence*, vol. 15, no. 2, pp. 34-47, 2020.

[19] P. Rodríguez and C. García, "Optimización de la calidad del servicio en plataformas de transporte mediante tecnologías innovadoras," *Revista de Innovación Tecnológica*, vol. 8, no. 1, pp. 112-125, 2021.

[20] H. Ulloa Arteaga, M. Gutiérrez Rodríguez, M. Nares González, S. Gutiérrez Villarreal, "Importancia de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa para la Educación", UNIVERSIDAD TECNOCIENTIFICA DEL PACIFICO, Revista EDUCATECONCIENCIA. Volumen 16, No. 17, Octubre-Diciembre 2017

[21] R. Negri Pagani, J. Luiz Kovaleski, L. Mauricio Resende. "Methodi Ordinatio: una metodología propuesta para seleccionar y clasificar artículos científicos relevantes que abarca el factor de impacto, el número de citas y el año de publicación", Volumen 105, páginas 2109-2135, (2015)