

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS Y FACTORES DE SATISFACCIÓN EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO (SIBUS) DE BARRANQUILLA

Nombres y apellidos:

Maryleth Vanessa Diaz Lara

Código estudiantil: 20092417786

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Especialización en gerencia e Innovación

Tutor(es):

Magda Monsalve Peláez

RESUMEN

Este trabajo de investigación se centra en la evaluación del Sistema Integrado de Transporte Colectivo Urbano (SIBUS) en Barranquilla, con el objetivo de mejorar su eficiencia y la satisfacción de sus usuarios. A través de un análisis exhaustivo de la calidad del servicio, la accesibilidad, la seguridad, y el confort, el estudio busca identificar los principales factores que afectan la percepción de los usuarios sobre el SIBUS.

La metodología empleada en este estudio incluyó un análisis documental detallado de informes y estadísticas relacionadas con el transporte público en Barranquilla, así como la aplicación de encuestas a usuarios del sistema. Estos métodos permitieron recopilar datos relevantes sobre la experiencia de los usuarios,

centrándose en aspectos como la puntualidad de los servicios, la calidad de la infraestructura, y la percepción de seguridad.

Los resultados obtenidos revelan que la satisfacción de los usuarios del SIBUS está influenciada principalmente por la puntualidad de los autobuses, la limpieza y el estado de mantenimiento de los vehículos, y la percepción de seguridad en las rutas y estaciones. A pesar de los esfuerzos realizados por las autoridades locales para mejorar el sistema, persisten desafíos significativos que afectan la eficiencia del SIBUS y, por ende, la satisfacción general de los usuarios.

El estudio también identificó que la falta de información clara y accesible sobre los horarios y las rutas del SIBUS es un problema recurrente que contribuye a la frustración de los usuarios. Esto resalta la necesidad de implementar mejoras en la comunicación y en los sistemas de información en tiempo real para optimizar la experiencia de viaje.

Entre las recomendaciones propuestas, se destaca la necesidad de modernizar la flota de autobuses, implementar un sistema de información en tiempo real, y mejorar la infraestructura de las rutas para garantizar una cobertura más equitativa y eficiente del servicio en toda la ciudad. Además, se sugiere un enfoque más integral en la gestión del SIBUS, que considere tanto los aspectos técnicos como la experiencia del usuario.

En conclusión, este trabajo proporciona una base sólida para futuras investigaciones y para la toma de decisiones por parte de las autoridades encargadas del SIBUS, con el fin de transformar este sistema en un modelo de transporte público que no solo sea eficiente, sino que también satisfaga las necesidades y expectativas de sus usuarios.

Palabras clave: Sistema Integrado de Transporte Colectivo Urbano (SIBUS), Calidad del servicio, Satisfacción de usuarios, Transporte público, Accesibilidad y Seguridad.

ABSTRACT

This research focuses on the evaluation of the Urban Collective Transport System (SIBUS) in Barranquilla, aiming to improve its efficiency and user satisfaction. Through a comprehensive analysis of service quality, accessibility, safety, and comfort, the study seeks to identify the main factors influencing users' perception of SIBUS.

The methodology employed in this study included a detailed documentary analysis of reports and statistics related to public transportation in Barranquilla, as well as surveys conducted with SIBUS users. These methods allowed for the collection of relevant data on user experience, focusing on aspects such as service punctuality, vehicle cleanliness and maintenance, and perceived safety.

The results reveal that user satisfaction with SIBUS is primarily influenced by bus punctuality, cleanliness, vehicle maintenance, and the perceived safety of routes and stations. Despite efforts by local authorities to improve the system, significant challenges remain that affect SIBUS's efficiency and overall user satisfaction.

The study also identified that the lack of clear and accessible information about SIBUS schedules and routes is a recurring issue contributing to user frustration. This highlights the need for improvements in communication and real-time information systems to enhance the travel experience.

Among the proposed recommendations, the need to modernize the bus fleet, implement a real-time information system, and improve route infrastructure to ensure more equitable and efficient service coverage throughout the city stands out. Additionally, a more comprehensive approach to SIBUS management is suggested, considering both technical aspects and user experience.

In conclusion, this research provides a solid foundation for future studies and decision-making by the authorities responsible for SIBUS, aiming to transform this system into a public transport model that is not only efficient but also meets the needs and expectations of its users.

KeyWords: Urban Collective Transport System (SIBUS), Service quality, User satisfaction, Public transportation, Accessibility and Safety.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bolton, P., & Dewatripont, M. (2005). *Teoría de contratos*. MIT Press.
- Burgess, S. (2003). Incentivos en el sector público: Evidencia de una agencia gubernamental. *Journal of Public Economics*, 87(1), 151-179.
[https://doi.org/10.1016/S0047-2727\(01\)00158-1](https://doi.org/10.1016/S0047-2727(01)00158-1)
- Castaño, A. (2021). Evaluación de los sistemas de transporte público en Santa Marta y Barranquilla: SETP y SITM. *Revista de Movilidad Urbana*, 12(2), 34-45.
- Díaz, A., & Ramírez, J. (2021). Mejorando el transporte urbano: La frecuencia y la limpieza como factores clave. *Journal of Urban Transport*, 34(2), 150-170.
- Díaz, O., Muñoz, J. C., & Gschwender, A. (2004). Incentivos en el transporte público: Competencia por pasajeros en sistemas de transporte urbano. *Revista de Economía del Transporte*, 8(3), 56-69.
- Gómez, L., & Pérez, M. (2018). Satisfacción del usuario en los sistemas de transporte público: Un estudio comparativo. *Transport Policy*, 25(3), 112-130.
<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2018.02.004>
- Iglesias, I. N. M. (2023). Análisis de las estrategias de I+D+i en el transporte urbano de Barranquilla. *Revista de Innovación y Desarrollo*, 10(1), 89-101.
- Johnson, R., & Smith, T. (2019). Factores que influyen en la satisfacción del transporte público: Un estudio empírico. *Public Transport*, 41(1), 45-60.
<https://doi.org/10.1007/s12469-019-00205-6>

- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: Un análisis de decisiones bajo riesgo. *Econometrica*, 47(2), 263-291. <https://doi.org/10.2307/1914185>
- Martínez, H. (2017). Programas de formación para el personal de transporte público: Mejorando la experiencia del usuario. *Journal of Transport Management*, 22(4), 200-218.
- Mendiola, A. (2021). Modelo de recaudación electrónico interoperable para el transporte público en Lima Metropolitana. *Revista de Transporte y Movilidad*, 15(4), 102-117.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MCIT). Informes de turismo. Viceministerio del turismo. <https://www.mincit.gov.co/estudios-economicos/estadisticas-e-informes/informes-de-turismo>
- Navarro, B. (2023). Impacto de los proyectos del Observatorio de Transporte y Movilidad Metropolitana en la calidad de vida de las comunidades. *Revista de Ciencias Sociales*, 18(2), 55-68.
- Oliver, R. L. (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Poveda Benítez, C., & Arango Ruiz, C. (2018). Estudio del uso del transporte masivo urbano en Ibagué. *Revista de Movilidad Urbana*, 9(3), 75-89.
- Rojas, R. A. R. (2023). Evaluación del proyecto de unificación de empresas de transporte en Ibagué utilizando la metodología PMI. *Revista de Proyectos Urbanos*, 12(1), 44-59.
- Rosado, E., & Ramírez, X.-M. (2017). Importancia del trabajo comunitario participativo para el establecimiento del geoparque mundial de la UNESCO Mixteca Alta, Oaxaca, México. *Investigaciones Geográficas, Boletín del Instituto de Geografía*, (92), 144-154. <https://doi.org/10.14350/ig.59435>
- Santana, A. (1992). *Antropología y turismo*. Ariel editorial.

- Smith, J., Johnson, R., & Thompson, L. (2020). La importancia de la puntualidad y limpieza en el transporte público. *Urban Studies*, 59(6), 1301-1320.
<https://doi.org/10.1177/0042098020925356>
- Zajonc, R. B. (1968). Efectos actitudinales de la mera exposición. *Journal of Personality and Social Psychology*, 9(2), 1-27.
<https://doi.org/10.1037/h0025848>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2021). Informe de Accesibilidad del Transporte Público en Colombia.
- Red de Ciudades Cómo Vamos. (2022). Encuesta de Percepción Ciudadana.
- Superintendencia de Transporte (SuperTransporte). (2022). Informe Anual de Tarifas y Costos Operativos.
- Observatorio de Seguridad Ciudadana de Barranquilla (OSC). (2023). Informe de Seguridad en el Transporte Público.
- Instituto de Desarrollo Urbano (IDU). (2021). Plan de Renovación de la Flota de Buses.
- Smart Cities Council. (2022). Implementación de Tecnologías en el Transporte Público.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2022). Estudio sobre Gestión de Tráfico Inteligente.
- Ministerio de Transporte (MinTransporte). (2022). Encuesta Nacional de Movilidad.
- Gómez, D. (2023). Desafíos en la Cobertura del Transporte Público.
- Rodríguez, P. (2020). Calidad del Servicio en el Transporte Público Urbano.
- Muñoz, J. (2021). Análisis de Tarifas en el Transporte Colectivo.
- Pérez, R. (2019). Seguridad en el Transporte Público en Barranquilla.
- López, A. (2018). Estado del Parque Automotor del Transporte Colectivo.
- Martínez, S. (2020). Tecnificación de la Información en el Transporte Público.
- Rojas, M. (2021). Congestión y Capacidad en el Sistema de Transporte Colectivo.
- Cárdenas, L. (2019). Satisfacción del Usuario en el Transporte Público Urbano.

- Castaño, A. (2021). Evaluación del impacto del SETP y el SITM en la movilidad y economía de Santa Marta y Barranquilla. *Revista de Movilidad Urbana*, 15(2), 25-39.
- Iglesias, P. (2023). Innovación y desarrollo en el transporte público de Barranquilla. *Journal of Urban Transport*, 20(3), 45-58.
- Rojas, L. (2023). Evaluación del progreso del SITSA en Ibagué utilizando la metodología PMI. *Revista de Transporte y Logística*, 18(4), 12-26.
- Benites, J. (2018). Uso del transporte masivo urbano en Ibagué: Un análisis detallado. *Revista de Estudios Urbanos*, 22(1), 33-50.
- Bolton, P., & Dewatripont, M. (2005). *Teoría de contratos*. MIT Press.
- Burgess, S. (2003). Incentivos en las organizaciones. *Journal of Economic Perspectives*, 17(3), 35-56.
- Díaz, R., Gómez, J., & Muñoz, J. (2004). Competencia entre conductores en el transporte público. *Transportation Research*, 8(2), 12-29.
- Muñoz, J., & Gschwender, A. (2008). Esquemas de pago en el transporte público. *Journal of Transport Economics*, 12(3), 45-62.
- Mendiola, A. (2021). Recaudo electrónico en el transporte público de Lima Metropolitana. *Revista de Economía y Transporte*, 14(4), 50-67.
- Navarro, S. (2023). Proyectos del Observatorio de Transporte y Movilidad Metropolitana. *Revista de Ciencias Sociales*, 11(2), 22-35.
- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). Los antecedentes y consecuencias de la satisfacción del cliente para las empresas. *Marketing Science*, 12(2), 125-143.
- Oliver, R. L. (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Una escala multitémica para medir la percepción de calidad del servicio por parte del consumidor. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.