

Experiencias vividas sobre el cambio: del sistema tradicional al Sistema Integrado de Transporte Masivo - MIO en Cali.

Trabajo de Grado Presentado para optar al Título De
Psicólogas
Universidad del Valle

Luz Stephania Trejos Ramírez y Laura Daniela De Los Ríos López.
Febrero de 2015.

Experiencias vividas sobre el cambio: del sistema tradicional al Sistema Integrado de Transporte Masivo - MIO en Cali.

Luz Stephania Trejos Ramírez
Laura Daniela De Los Ríos López.

Director: PhD Nelson Molina Valencia.

Jurados

Carlos Andrés Sánchez Jaramillo
John Gregory Belalcázar

UNIVERSIDAD DEL VALLE
INSTITUTO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
CALI
2015

Tabla de Contenidos

Introducción e información general	1
Objetivos	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos	3
Revisión de la literatura	4
Conceptos.....	10
Movilidad y urbanismo	10
Sistema Integrado de Transporte Masivo-MIO	12
Cambio social.....	18
Discurso	20
Aspectos metodológicos	22
Sujetos.....	23
Instrumentos.....	24
Procedimiento	25
Resultados	29
Encuesta	29
Caracterización de los usuarios.....	29
Experiencias de los usuarios	32
Entrevistas.....	41
Seguridad	41
Instalaciones.....	42
Comunicaciones.....	43
Satisfacción	45
Confiabilidad.....	46
Servicios.....	47
Urbanismo.....	48
Cultura MIO.....	49
Discusión.....	52
Lista de referencias	58
Apéndice	60

Lista de tablas

Tabla 1. Comparación de aspectos de movilidad entre sistema tradicional y SITM.....	13
Tabla 2. Construcción de categorías y subcategorías apriorísticas.....	22
Tabla 3. Muestreo por cuotas para la encuesta.	23
Tabla 4. Ítems de la encuesta	24
Tabla 5. Construcción de categorías y subcategorías apriorísticas.....	27
Tabla 6 – Caracterización de usuarios. Resultado de edad y sexo de los encuestados.....	29
Tabla 7- Caracterización de usuarios. Motivos de viaje y Frecuencia de uso.	31
Tabla 8 – Bloque de Percepción de los usuarios. Estadísticos para cada ítem.	34
Tabla 10. Relación entre ítems y Sector de Residencia.	36
Tabla 11. Relación entre ítems y Motivo de viaje.	36
Tabla 12. Relación entre ítems y Frecuencia de uso.....	37
Tabla 13. Relación entre ítems y Horarios de uso.	37
Tabla 14. Relación entre ítems y Estación de realización de la encuesta.	38
Tabla 15. Relación entre ítems y Edad de los usuarios.....	40
Tabla 16. Relación entre ítems y Sexo de los usuarios.....	40
Tabla 17. Frecuencias de aparición del tema de Seguridad.	41
Tabla 18: Frecuencias de aparición del tema de Instalaciones.	42
Tabla 19. Frecuencias de aparición del tema de Información	43
Tabla 20. Frecuencias de aparición del tema de Satisfacción.....	45
Tabla 21. Frecuencias de aparición del tema de Confiabilidad.	46
Tabla 22. Frecuencias de aparición del tema de Servicios	47
Tabla 23. Frecuencias de aparición del tema de Urbanismo.	48
Tabla 24. Frecuencias de aparición del tema de Cultura MIO	50

Lista de figuras

Figura 1. Mapa de distribución de recogida de datos de encuestas.	26
Figura 2. Distribución del sector de residencia de los usuarios encuestados.....	30
Figura 3. Distribución de los horarios de uso del servicio por parte de los usuarios encuestados.	31

Introducción e información general

La presente investigación tuvo como fin el análisis de la experiencia vivida de los usuarios del MIO a partir de la implementación del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM). Lo anterior, por medio de una metodología mixta que considera el método cuantitativo y cualitativo con las técnicas de entrevistas y encuesta.

El trabajo se enmarca en el área de la psicología social con aplicaciones al transporte, este ámbito que desde la psicología se ha fijado tradicionalmente en el área aeronáutica y en aspectos cognitivos de usuarios y conductores del transporte terrestre urbano (Burbano, Carvajal, Pardo y Pulido, 2006).

Se escogió el ámbito de transporte urbano por su incidencia en la vida pública caleña, la actualidad de la temática y por el interés particular de las estudiantes al ser usuarias frecuentes del SITM-MIO. De allí la importancia de complementar la encuesta con entrevistas a usuarios característicos del servicio, para favorecer una validez de los datos recogidos y captar los sentidos que subyacen a las experiencias vividas en el transporte público.

A su vez, la movilidad en las ciudades tiene un papel esencial en la vértebra económica y social de éstas, cumple una importante labor en la manera de relacionarse de los ciudadanos al convertirse en un bien público que empieza a hacer parte del paisaje de la ciudad. Todas estas razones más los recientes y significativos problemas de sostenibilidad que presentaba el sector del transporte, justifican el interés en este estudio.

Así pues, el Sistema Integrado de Transporte Masivo en Cali se considera un contexto cotidiano importante de la sociedad ya que a partir del año 2011 (año en que inició la chatarrización de buses y colectivos) se ha convertido en el principal medio de transporte público de la población caleña debido al inicio de la salida de operación del sistema tradicional de buses y colectivos. De tal manera, que para el año 2013, el SITM con un 33% es el principal medio de transporte público usado por los caleños comparado con 20% que usa colectivos (Programa Cali Cómo Vamos, 2013).

Es de considerar que para el año 2013 la ciudadanía caleña había presentado inconformidad asociada “a la transición de la ciudad al sistema masivo y a la consecuente presión de una mayor demanda sobre el MIO” (Programa Cali Cómo Vamos, 2012, p.13), pero estas inconformidades no han llegado a generar una solución contundente en la ciudad, como ha ocurrido incluso en otras ciudades que cuentan con el Sistema Integrado de Transporte.

Con lo anterior, la pertinencia de este estudio se configura en la importancia dada a la voz del usuario del SITM ya que otras investigaciones se habían enfocado en otro tipo de actores y los que se fijaban en usuarios habían ignorado su experiencia vivida e incidencia en su cotidianidad. Por otra parte contribuir a la construcción de la psicología en un ámbito específico donde corrientemente hay poca atención, pese a su apremiante necesidad.

Se configuró la siguiente pregunta como guía para la investigación: ¿Cuáles y qué incidencia tienen las experiencias de los usuarios del MIO relacionadas a la implementación del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) en la ciudad de Cali? Y para ello, se proponía conocer la percepción del servicio por parte de los usuarios del SITM-MIO, indagar en los discursos de los usuarios lo concebido sobre el SITM, visibilizar sus experiencias e indagar por la incidencia en la vida cotidiana por medio de una encuesta y entrevistas a usuarios.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la experiencia vivida de los usuarios del MIO a partir de la implementación del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) en la ciudad de Cali, Colombia.

Objetivos específicos

- Conocer la percepción del servicio que tienen los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) MIO en la ciudad de Cali, Colombia.
- Indagar por medio de los discursos de los usuarios lo concebido sobre el Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) MIO en la ciudad de Cali, Colombia.
- Visibilizar la experiencia vivida de los usuarios del MIO a partir de la implementación del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) en la ciudad de Cali, Colombia.
- Indagar la incidencia que los cambios en el sistema de transporte de la ciudad de Cali han tenido en la vida cotidiana de los usuarios del SITM.

Revisión de la literatura

El transporte ha sido un tema de interés en diferentes campos como la antropología, arquitectura, diseño, comunicación entre otros y la psicología, ello con implicaciones para las políticas y asuntos económicos. Tras la revisión de la literatura enfocada a los usuarios de Transporte Público urbano, se encontraron investigaciones enfocadas a la evaluación de la satisfacción de los pasajeros de sistemas de transportes.

Como en el trabajo de Rodríguez, Seoane y Arce (2000) quienes a partir del diseño de un instrumento psicométrico se proponían conocer el estado de opinión, actitudes y evaluación del medio de transporte público en Santiago de Compostela, España, que permitía identificar deficiencias en el funcionamiento. Entre los aspectos que consideraba la evaluación de escala tipo Likert que diseñaron estaban: Paradas de autobús, Información al usuario, Cumplimiento de horarios, Profesionalidad de los conductores, Suficiencia del servicio, Estado de los autobuses, Precio percibido, Acondicionamiento para poblaciones especiales (discapacitados), y Satisfacción con el servicio. Lo anterior en un contexto real en el que no se contaba con eficacia para solucionar el problema del tráfico en las ciudades.

En aquel trabajo, la mayor preocupación de los usuarios estaba en el acondicionamiento de los buses para las personas en condición de discapacidad y adultos mayores, y los autores identifican que en otros estudios sucede similarmente, mientras que el aspecto mejor valorado era la profesionalidad de los conductores. Rodríguez et. al (2000) identifican que los factores en orden de importancia que mejor explican la satisfacción de los usuarios se refieren a la suficiencia del servicio, cumplimiento de horarios, estado de los buses, información al usuario y paradas.

De manera similar Freitas y Reis (2013) proponían un enfoque metodológico para la evaluación y la calificación de la calidad de los servicios de transporte público urbano, donde se asemeja la relación de STM como un servicio (producto) y el usuario como un cliente. Para las encuestas del servicio en la ciudad de Itaperuna, Brasil, realizaban un perfil del usuario y estimaban 7 aspectos para dar cuenta de la calidad del servicio: Tangible (instalaciones, equipos y personal), Comunicación

(información que los usuarios puedan entender), Servicios (que en general recae sobre la atención y cortesía del personal hacia los usuarios), Seguridad (por accidentalidad y seguridad personal), Precio (el valor en dinero del servicio), Confiabilidad (es congruencia con los compromisos, en tiempos), Accesibilidad (facilidad de acceso a la red), Satisfacción (de las necesidades y expectativas de los usuarios). Ello basados en estudios de diferentes partes del mundo en el que según el país había un aspecto al cual se prestaba mayor importancia.

Freitas y Reis (2013) identifican que el aspecto peor calificado se relaciona a los tiempos y precio del servicio, el que mayor valoración es seguridad pero ningún aspecto es calificado como excelente.

Mientras que en Colombia se han realizado investigaciones con diferentes enfoques sobre el sistema de buses y colectivos tradicionales, de los STM en las diferentes ciudades que lo han implementado, basados en representaciones de los usuarios, estrategias comunicacionales, percepciones y cultura ciudadana, entre otros. A continuación se referencian algunas de estas investigaciones.

El grupo de Psicosociología del Transporte de la Pontificia Universidad Javeriana - Bogotá, maneja cuatro líneas de investigación (Cultura, Análisis Organizacional, Sistema Masivo y Construcción de identidades) de las investigaciones realizadas cabe destacar conclusiones como que las pequeñas empresas del servicio tradicional y los usuarios no tienen mayor influencia en las decisiones relacionadas al tema de movilidad, en cuanto a las características de los pasajeros del sistema tradicional identifican que en el servicio realizaban actividades que implicaran la individualidad, no se mira el interior del bus y no se relaciona con el otro, además la institucionalidad está ausente, sólo es importante la ruta más rápida (Burbano et al, 2006). Estas conclusiones permiten tener una idea sobre las dinámicas de los usuarios del transporte tradicional como base para el cambio que implica el sistema de transporte masivo.

Piamonte (2005), vinculado a una de las líneas del grupo realizó un estudio posterior cuando el Sistema de Transporte Masivo iniciaba en Bogotá, se proponía realizar una aproximación a la construcción de identidad del usuario de Transmilenio

a través de los discursos enunciados por jóvenes estudiantes acerca del transporte público, donde encuentra que el Transmilenio desde los discursos de lo tradicional y lo moderno permite a los jóvenes identificarse con el Transmilenio por ser una propuesta moderna.

El grupo de investigación en relación al ámbito del transporte desde su perspectiva psicosociológica concluye que:

En general, el transporte masivo se vive en el transporte colectivo como una imposición y no como una necesidad de mejor movilidad. Por otro lado, los usuarios sienten que ha mejorado la calidad del servicio de transporte, las normas ciudadanas y la representación de unidad organizacional. (Burbano et. al, 2006, p. 176)

Plata (2011) en su tesis de maestría en diseño creativo, donde aborda las campañas realizadas en los STM implementados en Colombia, menciona que en documentos CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) desde el 2002 se ha dado vida jurídica y reglamentación política al Transporte Urbano Masivo en Colombia. Estos se configuran de según el tamaño de las ciudades. El STM es para ciudades que movilizan a más de 600.000 habitantes.

Según el CONPES la idea de cambiar a un STM era cambiar el tipo de negocio, pasando a una empresa operativa y sostenible, con disminución en tiempos de viaje, en costos, contaminación atmosférica, inclusión a los discapacitados, mejoramiento de la seguridad, cultura ciudadana y mayor competitividad de la ciudad.

Plata (2011) cita un estudio realizado por Restrepo, Gutiérrez y González (2005) en el que realiza una comparación entre el comportamiento de los usuarios de transporte público. Mientras que en el sistema de buses y colectivos tradicionales las personas tienden a cometer más actos vandálicos y destructores en las instalaciones, de poco civismo y solidaridad hacia otros pasajeros.

En el STM los individuos tienden a ser más regulados, debido a que la infraestructura "condiciona el repertorio de acciones de usuarios y no usuarios" (Plata, 2011, p. 34). Por ejemplo en el estudio desarrollado con una técnica de observación semiestructurada para identificar comportamientos de los usuarios de transporte masivo del Valle de Aburrá encontraron que:

- La mayoría de usuarios están condicionados por el factor tiempo.
- En general no hay sentido de preservación del soporte físico.
- Muchas personas ponen en riesgo su vida para acceder al vehículo
- Cuando hay posibilidad se tiende a evitar el contacto físico.
- Paradas en lugares no reglamentados con acciones de intención como golpes en el vehículo y gritos (Sistema tradicional)
- Apartarse de las aglomeraciones para la espera del bus, ya que cuando así sucede el bus puede que no pare. (Sistema tradicional)
- Interferencia para el acceso libre como interferir el cuerpo u objetos.

En otra reflexión llevada a cabo en la ciudad de Pereira por Bedoya y Restrepo (2011) que pretendía distinguir el Sistema de Transporte Masivo MEGABUS como un proceso de construcción de realidad, la forma como este transporte fue introducido en la ciudad y las maneras cómo ha modificado la vida cotidiana de los ciudadanos. Desde una orientación semiológica, indagan por los cambios en los modos de vida de los ciudadanos a partir de la implementación del Sistema Integrado de Transporte Megabús.

En esta investigación del grupo de la Universidad Tecnológica de Pereira, presentan además los intereses de la administración local, que al circular en diferentes medios de comunicación, se encargan de crear un "horizonte de expectativas" (Niklas Luhmann, citado por Bedoya y Restrepo, 2011) para la implementación de un nuevo transporte para la ciudad. Pero para la implementación del servicio planteado por el gobierno local como una solución a las dificultades del sistema tradicional, se presentaban nuevas vivencias en los ciudadanos usuarios del servicio, momento siguiente es la tensión entre lo concebido (propuesta gubernamental e idea generada) y lo vivido por el usuario en su vida cotidiana.

Bedoya y Restrepo (2011) tras la implementación del Megabús encontraron que los modos de vida de los ciudadanos se veían transformados, el tipo de comunicación con el conductor con quien antes había un cara a cara, cambia con la tarjeta digital, con la cual se borra cualquier posibilidad de negociación. Por otra parte las empresas de transporte se las une, en el imaginario de la ciudad estaba la ampliación de las rutas y por tanto el espacio de la Ciudad, pero si antes se gastaba un tiempo determinado ahora ese tiempo se ha aumentado.

En lo que mencionan los autores como “primeridad”, realidad construida (concebida), la congestión y calidad del servicio mejoraría, pero la congestión pasó de estar en las calles con los buses, a las estaciones y al interior del Megabús con las personas. Sumado al aumento de pasajes por los lugares a los que no accedía el sistema, pero era obligatorio tomarlo debido a la exclusividad de él en ciertas vías de la ciudad. Así los usuarios vivían problemas emergentes, que no se esperaban al inicio del Megabús, por lo que aparecen los reclamos “para lograr que la realidad pueda coincidir con el imaginario creado de antemano” (Bedoya y Restrepo, 2011, p. 289).

Ya en Cali se encontró el estudio de Durán (2012) cuyo propósito era analizar el impacto del SITM- MIO en la cultura ciudadana, entendiendo ésta como el respeto y acatamiento de las señales informativas del MIO, el impacto visual de la ciudad, la prioridad a las personas en condiciones de discapacidad, mujeres embarazadas, con niños en brazos y adultos mayores, movilidad, respeto por la fila, cuidado de todos los componentes del sistema.

A partir del uso de una encuesta aplicada virtualmente a estudiantes de la Universidad Autónoma de Occidente, Durán (2012) encontró que en general había una tendencia a la polaridad en cuanto a la percepción sobre el beneficio para la cultura ciudadana a partir de la implementación del SITM-MIO. Pero la autora toma la encuesta para evidenciar la potencialidad del sistema para propender la cultura ciudadana.

Durán (2012) da cuenta de la percepción de los usuarios relacionada al hacinamiento, la negligencia para ceder las sillas azules, por lo que planteó la

importancia propender por campañas educativas. En el estudio las respuestas fueron afectadas por variables relevantes como: la ejecución de obras diferentes a las del sistema, obras no terminadas del MIO, horas pico de utilización del sistema, frecuencia y calidad del servicio, la implementación de los corredores viales exclusivos en otros tipos de transporte como el de vehículos particulares, ello al analizar las razones que justificara el uso preferente de vehículos particulares en lugar del MIO a pesar de la congestión y los tiempos en el recorrido.

Se tuvo en cuenta también una encuesta de percepción ciudadana del Programa Cali Cómo Vamos que considera en sus apartados el tema de movilidad, pero se desarrolla en el capítulo de conceptos, Sistema de Transporte Masivo.

Hay que tener en cuenta que el cambio social de los caleños que ha implicado la transición del sistema tradicional al Sistema de Transporte Masivo ha llevado a muchas transformaciones de las dinámicas cotidianas de sus usuarios como lo vieron en Bogotá y Pereira, sumado a ello en Cali se presenta la particularidad de la eliminación progresiva y definitiva que está ocurriendo del sistema tradicional.

Conceptos

La implementación de un Sistema de Transporte Masivo en la ciudad de Cali tras muchos años de uso de un Sistema de buses, busetas y colectivos, supuso un plan de ciudad fundamentado en una solución de movilidad que podría enmarcarse en el concepto de urbanismo, que considera la utilidad de un sistema para un espacio.

Este plan de ciudad genera cambios en el espacio, ello tiene incidencia en los ciudadanos, por las transformaciones a nivel de infraestructura, modos de relación con el espacio al construirse estaciones, paradas, andenes, modos de relación entre los usuarios y la empresa transportadora por el sistema de pago, la información sobre el servicio, entre los usuarios por las pautas de comportamiento y en general a la ciudadanía por los tiempos de recorridos.

El cambio social se esperaba evidenciar en las experiencias de los usuarios, documentadas a partir de las percepciones generadas a partir del uso del SITM-MIO en los diferentes aspectos que cubre el servicio de transporte como lo es la seguridad, las instalaciones, la comunicación, atención al usuario (servicio), confiabilidad, satisfacción, a su vez la incidencia en aspectos como cultura MIO y urbanismo.

A continuación se presentan estos conceptos que permitieron tener un panorama del tema en los niveles: personal para el usuario y movilidad para la ciudad.

Movilidad y urbanismo

En entrevista con el profesor de arquitectura Ramiro Bonilla Sandoval, al preguntarle sobre sus apreciaciones sobre el cambio urbanístico generado tras la implementación del SITM, estas fueron sus apreciaciones:

Cuando se habla en términos de movilidad en la ciudad, debe empezarse por hablar de la funcionalidad que tienen ciertos cambios que se realizan en la ciudad. La funcionalidad en términos arquitectónicos cumple con dos objetivos comunicacionales que se refiere al uso del suelo y actividades que se refiere a cómo se necesitan

espacios y vías, en estos términos cuando se generan cambios en la ciudad lo que más se ve afectado son las actividades ya que se da la implementación de ciertas infraestructuras.

Cuando se habla del MIO y el cambio que generó en la ciudad de Cali, es posible darse cuenta de la ruptura en el actuar de las personas, para ello es necesario mirar hacia atrás y los cambios que ha generado que no han sido aleatorios, la simple construcción de la infraestructura ya que cambia notablemente el paisaje de la ciudad. La incursión del MIO implica un nuevo movimiento y genera una nueva forma de desplazamiento y de organización entre las personas, el tener que comprar la tarjeta, hacer fila, ir a estaciones son elementos que cambien el ritmo de movilidad de los ciudadanos.

El cambio urbanístico implica una situación de aspectos positivos y negativos, en el caso del MIO se ve como positivo la imagen en términos de la nueva infraestructura y estética que le da a la ciudad una evolución urbana en cuanto a ordenamiento (aspecto de la ciudad). También ha generado un impacto negativo en la movilización de los ciudadanos, el acceso a la ciudad ha quedado dividido en dos y es restringido a ciertos sectores de la ciudad (utilidad en la ciudad).

Esto confluye a una dualidad entre la utilidad del servicio y el aspecto de la ciudad, pues es motivo de orgullo la infraestructura y organización de la ciudad, pero en términos de movilidad no se siente una mejora. El hecho de la implementación de un nuevo sistema, le implica a la ciudad y a los usuarios generar una manera de orden lógico para que pueda funcionar aunque no haya sido producto de la planificación colectiva.

A manera de conclusión de la entrevista el profesor Bonilla plantea que uno de los problemas de Cali está en los pocos espacios públicos los cuales son colonizados, la ciudad crece de golpe y no se hace un proceso de educación frente al movimiento nuevo que se da con nuevas inclusiones de estructuras y espacios.

Frente al urbanismo y el compromiso social que cada ciudadano asume en la ciudad, Yory (2007) plantea que es una problemática para la ciudad, el que le sean impuestos proyectos ya que estos debían ser de un “orden colectivo”, y al ser

generados desde el estado sin incluir a los ciudadanos se genera el primer quiebre de la relación que entre Estado-Actores sociales disminuyendo así la posibilidad de plantearse la construcción de un futuro y la transformación que la ciudad requiere.

Uno de los grandes y más graves problemas que tienen las ciudades dice Yory (2007) es la pérdida del sentido de la pertenencia, y con ello la posibilidad de crear una ciudad con suficientes espacios donde se puedan generar encuentros y comunicación.

El proyecto del SITM-MIO como una propuesta gubernamental de avance social y evolución urbana, ha sido un concepto bastante debatido ya que el avance que se esperaba tuviera la ciudad con el MIO, no ha sido el resultado que se ha visto. Varias de las preguntas que se generan a raíz de esta problemática es si la cuestión es un problema ¿social, de educación, cultura, tiempo? o simplemente las personas deben acostumbrarse a que ésta será la nueva forma de relacionarse entre usuarios, conductores y un medio de transporte activo, sin importar qué tan eficiente sea o no.

A continuación se presentan las consideraciones sobre el proyecto de SITM-MIO, su visión y propuesta de ciudad.

Sistema Integrado de Transporte Masivo-MIO

En la ciudad de Cali desde el año 1995, tiempo para el que fue inaugurado el Metro en Medellín, se buscaba una estrategia para la movilidad por lo que se consideró por muchos años seguir este ejemplo, pero en el 2001 Corfivalle planteó la inviabilidad de la propuesta. Por lo anterior decidieron construir un sistema de bus rápido que según Montezuma (2003) se convierte en una solución de movilidad más económica que el metro, con la posibilidad de transportar más personas y con una fácil implementación (en comparación al metro) en ciudades que no cuentan con suficiente espacio.

Hay que considerar que estas decisiones gubernamentales se configuran como planeación de ciudad, según la tendencia mundial se busca que esté sustentado en el desarrollo sostenible que contempla tres componentes: el social, el económico y el ambiental. En relación al primer componente Litman, 2003 y Ross 2000 (citados por

Burbano et. al, 2006) el transporte en una ciudad genera accesibilidad a bienes y servicios, por lo que se debería cumplir con los requisitos de desplazamiento diario de los ciudadanos; el componente económico considera que el tiempo de desplazamiento debe ser el adecuado sin que sea alta la inversión; y por último el ambiental como uno de los desafíos de los gobiernos en la implementación de planes de ciudad que apunten a la menor contaminación.

“El SITM es el proyecto de inversión Social, ambiental y económica más grande que se ha adelantado en nuestra ciudad en los últimos 30 años” (Metrocali, 2004) planteaba la propuesta entregada por Metrocali, componentes que van en la vía del desarrollo sostenible anteriormente expuesto. En la Tabla 1 se muestra el comparativo entre el sistema tradicional, lo proyectado por el SITM y los resultados alcanzados por el SITM al 2014.

Tabla 1. Comparación de aspectos de movilidad entre sistema tradicional y SITM

Aspecto	Sistema Tradicional	Proyección con el SITM	Alcanzado por el SITM al 2014
<i>Demanda</i>	59% ^a	88%	55,5%
<i>Cobertura espacial</i>	16.87% ^{b,d}	97% ^b	91% ^b
<i>Velocidad</i>	8 – 12 Km/h	20 – 25 ^c Km	17,78 Km/h
<i>Acceso de población en situación de discapacidad</i>	No	Si	Si

Fuente: Creación propia a partir de datos de Metrocali (2012 y 2014)

^a. Tomado de Programa Cali Cómo Vamos 2012 en principal medio de Transporte para 2006 Uso de Colectivo. ^b. de 243 Km. ^c Para expresos. ^d Con 41 Km en promedio de recorrido de las rutas que mayor recorrido, sin embargo no hay dato de la cobertura de la ciudad de todas las rutas tradicionales, ya que estas cubrían incluso la zona rural.

Entre las otras dificultades del sistema tradicional de buses y colectivos que planteaba la propuesta se encontraba la insuficiencia en el recorrido de las rutas (41 km en promedio), edad de los vehículos (11,6 años en promedio) por lo tanto no apta para el transporte de pasajeros, la situación de la guerra del centavo, la congestión vehicular, la inequidad (95% de vías ocupadas por vehículos particulares que movilizaban el 16% de la población), contaminación ambiental, un bajo porcentaje de

ocupación debido a la sobreoferta (45%), irrespeto al espacio público y la inseguridad.

El diseño de la operación del SITM se realizó sobre la matriz de transporte público de la ciudad, los cálculos sobre las producciones de viajes en la ciudad, donde encontraron que el patrón de movilización de la ciudad se daba principalmente de la periferia hacia el centro de la ciudad en el horario de la mañana para actividades relacionadas con el gobierno, comercio, servicios e industria. Tras definir el sistema de corredores troncales y red de alimentadores, para su diseño se consideraron las proyecciones mostradas en la Tabla 1, considerando los criterios de:

- Tecnología acorde con los volúmenes de pasajeros en los corredores.
- Máxima cobertura geográfica (definida en 243 Km que no contemplan la zona rural y parte de la ladera).
- Evitar congestión en los corredores, terminales y estaciones.
- Evitar congestión en los buses con frecuencias adecuadas: 4 – 5 pasajeros por metro cuadrado.

Por otra parte se pretendía que el nuevo sistema recuperara la cultura ciudadana característica de años pasados en Cali. La cultura ciudadana como representaciones y prácticas de la ciudadanía fundadas en la construcción de lo público, permitiendo relaciones de convivencia y responsabilidad social.

El MIO inició su funcionamiento al público el 1 de Marzo del 2009. Metrocali S.A. Entidad pública gestora del proyecto, es la responsable de planear, ejecutar, controlar e inspeccionar el funcionamiento del sistema en general relacionado a la demanda, cobertura y frecuencia, entre otras.

La encuesta Cali Cómo Vamos del 2013 (Programa Cali Cómo Vamos, 2013) realizada por Ipsos Napoleón Franco, con la financiación de entidades privadas que crearon el Programa Cali Cómo Vamos y que funciona en las principales ciudades del país. Realizada con el fin de indagar sobre la opinión, satisfacción y calificación ciudadana respecto a diferentes aspectos de la calidad de vida urbana que se aplicó a 1203 personas mayores de 18 años una por hogar, conformando una muestra

representativa de la ciudad de Cali (basada en la proyección poblacional del censo de Cali en 2005). Presentó para el 2013 los siguientes datos respecto a la movilidad:

- Principal medio de transporte: El medio de transporte con mayor porcentaje de utilización es el privado (moto/carro) con un 38%, seguido del MIO con un 33%. Entre el 2012 y 2013 hay un incremento del 3% para el privado. Las zonas del sur y nor-occidente presentan un 49,5% de uso de privado, frente a un 27,5% del MIO, mientras que la zonas nor-oriental, oriental y Distrito de Aguablanca presenta un 25,6% de privado frente a un 35% de uso del MIO, lo que muestra una marcada diferencia entre zonas de la ciudad.
- Satisfacción con el medio de transporte: los usuarios del MIO presentan una insatisfacción del 52%, o mejor un promedio de 2,6. Y que ha venido cayendo desde su implementación (3,5 para 2009 y 3,0 para 2012). Frente a un 4,1 de satisfacción de los usuarios de buses y colectivos para el 2012.
- Calidad de vida: los usuarios del MIO consideran que con la puesta en marcha del SITM la calidad de vida empeoró en un 41% pero que al revisar según estrato socioeconómico obtiene diferencias: para los estratos 1 y 2 es de 28%, para 3 y 4 de 34% mientras en los estratos 5 y 6 empeoró en un 68%, pero que al año anterior eran inversos. Y que podría deberse a la crisis de transporte que hubo 2013 por el paro de los buses tradicionales, donde fue gratis el acceso al MIO por unos días.
- Comparando el servicio de MIO con el de los buses, busetas y colectivos, el MIO a un 46% de los usuarios le parece peor, frente a un 30% mejor. Notándose también gran diferencia según el estrato socioeconómico, ya los estratos altos consideran mejor el MIO en un 50%. De igual manera que la satisfacción ha venido aumentando en los últimos años (14% para 2011 y 36% para 2012)
- En cuanto a la operación del sistema: en general disminuyó la satisfacción (frente a años anteriores) notándose en sus puntajes más bajos aspectos como la cantidad de gente dentro de la estación (2,4) y la cantidad de gente dentro del bus (2,3). Subió levemente la frecuencia en buses (2,55), al igual que

cobertura de las rutas (2,6). Mientras que el aspecto mejor valorado es el del confort (3,3). Podría decirse que no hay una buena satisfacción.

- Respecto al comportamiento de los ciudadanos el aspecto peor calificado es hacer fila para ingresar y salir de la estación y del bus (2,7). Mientras que el mejor valorado fue el cuidado de buses y estaciones (3,2). Los principales problemas del sistema eran: la tardanza en la frecuencia de pasada de las rutas del MIO y la congestión de sus buses (61%), y que faltan rutas o que no cubren toda la ciudad (54%)
- En cuestión de proyección las personas (42%) están de acuerdo en que el sistema se fortalecerá en un futuro para prestar un mejor servicio. Este dato podría dar nociones del incremento del transporte privado.

En contraste a estos resultados, para el año 2013 el Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo, organización que se encarga de evaluar los transportes de las principales ciudades del mundo, entregó el premio BRT Standard, en categoría de plata al MIO. Lo anterior por la innovación del sistema especialmente en lo concerniente a los buses padrones que tienen acceso a las estaciones y además la posibilidad de recoger pasajeros en la vía.

El director para Latinoamérica del Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo, Bernardo Baranda, al entregar la premiación dijo:

Hay cosas que no están funcionando bien. En el tema de la información al usuario, los mapas son todavía confusos. Se puede mejorar el tema de la velocidad en los semáforos. Obviamente los temas de transporte público en las horas pico quisiéramos que funcionaran mejor, pero a veces no es posible operativamente. También entre los criterios que deben tener en cuenta a mejorar está la comodidad de los usuarios y las frecuencias en las horas pico, eso es cierto [...] Son cosas que se deben resolver. (Diario ADN Cali, 10/07/13).

Con este premio queda la duda si los sistemas de control y vigilancia están teniendo muchas dificultades con la implementación de los SITM en las ciudades, que tras una encuesta a nivel de ciudad en la que no queda bien parado el Sistema de

Transporte de la ciudad, una entidad premie a la empresa, sabiendo las inconsistencias del servicio.

Entre las características del sistema se encuentra la Integración virtual según la cual al adquirir la tarjeta inteligente y con ella pasar de un bus a otro sin que haya más cobro. Por otra parte está el pasaje a crédito, es decir, si no se dispone de recarga al abordar el bus, la tarjeta queda con el valor del pasaje en negativo que se cobra a la siguiente recarga.

Desde que el MIO empezó su funcionamiento se han dado diferentes situaciones que no han sido del agrado de los usuarios y no han permitido un acoplamiento de la ciudad al funcionamiento del sistema.

Para el 2013 se dio una situación en la que un conductor se niega a llevar a una persona en silla de ruedas que llevaba dos horas esperando, argumentando que tenía el cupo lleno.

La construcción del MIO-cable estuvo dos años suspendida pero la empresa Metrocali sostenía que para el año 2015 ya estaría lista la estación Ladera.

Respecto a la financiación del sistema debido que etapas del MIO que para el 2013 deberían haber estado en funcionamiento no se encontraban ni siquiera en proceso de construcción, lo que implicaba sobre costos. En febrero del 2014 la Ministra de transporte reunida con el Alcalde de Cali, advirtió sobre las dificultades de financiación y movilidad que desde su inicio tiene este sistema. Para el momento el macroproyecto que valdría US\$345 millones era blanco de críticas.

El incremento de transporte pirata para cubrir los corredores sin transporte tradicional y baja frecuencia del MIO.

Los usuarios presentaban constantes quejas por diferentes medios, noticias, redes sociales, murales en donde los usuarios del servicio MIO pedían más cobertura en las rutas, sobre todo el sur y el oriente, se quejaban además de las grandes distancias que debían recorrer desde sus casas para llegar a un paradero, incluyendo el pasar por zonas no seguras de la ciudad. También de los largos recorridos que realizaban las rutas en sus recorridos. Se cuestionaban sobre el funcionamiento de las

estructuras del MIO, como las casetas de los paraderos, puntos de recarga sin funcionarios, entre otras.

Debido a que los buses tradicionales debían salir de funcionamiento pero que al 2014 no había sucedido, en la ciudad se han presentado diferentes situaciones de bloqueos, de paro por parte de los conductores del bus tradicional, de situaciones de violencia en contra de las estaciones y de los buses del MIO. En marzo del 2014 se presentaron diferentes disturbios que implicaron sacar 19 rutas de circulación mientras estas estaban en recuperación. En el 2013 se presentó también un paro por parte de algunos de los operadores del MIO debido al incumplimiento de acuerdos.

Cambio social

Con el panorama expuesto anteriormente del SITM el cambio social se configura como una situación del diario vivir de los ciudadanos, con expresiones visibles y notables para las personas que lo están viviendo de manera directa:

Una de las formas de expresión del cambio social es la que éste adopta al ser referido en el discurso; éste es el problema de cómo el relato plasmado en el [...] discurso (D) reproduce -o no- más o menos fielmente los cambios ocurridos en el mundo (M) estando, como es sabido, mediada tal relación por la estructura psicológica (P) del o los sujetos intervinientes. (Velasco, 2009 p. 2)

Es de suma importancia que los cambios sean analizados por medio del discurso, porque es por medio de éste que se representan los cambios del mundo pero sobre todo permite ver el cambio expresado en el sujeto y en las prácticas sociales, y como el discurso va generando además una representación de estas prácticas. Velasco (2009) considera que por medio del discurso se observan las relaciones de causalidad simbólica y en alguna medida se presentarán un poco sesgadas algunas de las opiniones dadas por el emisor, pero son cuestiones que hacen parte del proceso.

Lippitt, Watson y Wesley (1970) citado por Roth (2008), plantean que el cambio implica una planificación que altere la estructura y funcionamiento de un

sistema haciendo uso de fuerzas innovadoras originadas en el exterior con el objetivo de un nuevo estado de cosas, de esta manera puede ser tanto individual como social, ya que ambas tienen sistemas con estructuras y funcionamientos que pueden ser comparables.

Bedoya y Restrepo (2011) en su trabajo del STM de Pereira plantean una división entre lo concebido, como la verdad y la concretud cotidiana de lo vivido como realidad. En la búsqueda de la verdad profunda se encontraron las ideas de progreso y desarrollo que usan las entidades de gubernamentales para promocionar ante los ciudadanos nuevos proyectos.

Los cambios que son planificados se consideran necesarios, por lo que se fijan metas con sus respectivos medios, tomando en consideración el tiempo. Como ha sucedido con la propuesta gubernamental del Sistema Integrado de Transporte Masivo, planteada ante la ciudadanía como una “innovación de ciudad” necesaria debido a la ineficacia del sistema de colectivos y buses.

Roth (2008) considera que el concepto de cambio social, está estrechamente relacionado o sienta la base psicológica al desarrollo social y ello porque éste implica una modificación cualitativa y cuantitativa de la calidad de vida de las colectividades, ese cambio es posible por decisión y acción concertadas con instancias ajenas que lo promueven e incorporan a su realidad para su beneficio. Se habla de modificaciones en la medida que supone la incorporación a la vida de las comunidades, de nuevos bienes y servicios a los que previamente no se tenía acceso. Y el desarrollo no se entiende necesariamente con la idea de progreso o mejora, sino como proceso que puede tener altos y bajos en su transitar.

Cuando se introdujo el SITM en la sociedad caleña, se hizo con la idea de la implementación de la Cultura MIO, ofreciéndola como una propuesta de innovación que promovería el desarrollo y cambio social en usuarios. Tal es la idea que se pretendía para que los ciudadanos apropiaran el sistema como un bien público con el cual se convive a diario y fuera representativo de una ciudad.

Ya al momento de la implementación se generó en la población, una concepción de lo que sería el sistema, pero al momento de la vivencia de los usuarios

podían presentarse nuevas situaciones emergidas en los escenarios urbanos. Esas experiencias vividas se convierten en fenómenos sociales por su duración o permanencia en el tiempo. Esta situación que se inserta en la vida de los ciudadanos, en su vida cotidiana, sólo se podía conocer a través de la experiencia pues en las primeras motivaciones generadas sobre el sistema no estaban tan presente, “sólo se pueden entender cuando ya pasó” (Bedoya y Restrepo, 2011, pág. 288).

A manera de resumen, el proceso de cambio puede vislumbrarse en 3 momentos: (basado en lo expuesto por Bedoya y Restrepo, 2011, pág. 290) Primera selección del cambio se crea un imaginario del plan de ciudad con el proyecto del SITM, es la “primeridad”. Segunda selección, se pone en escena el proyecto SITM-MIO. Tercera selección, nuevos problemas y visualización de posibles soluciones a los mismos.

Discurso

Considerar los discursos permite examinar y analizar lo que dicen las personas de una manera empírica y segura, como la realización de acciones sociales es decir, además de observar lo que la gente piensa, siente, etc., el discurso también contempla las acciones en el contexto. En el discurso se analizan conceptos y significados que son sensibles de interpretación para quien lo escuche, volviéndolo así tanto objeto como sujeto de estudio, con el fin de buscar cómo se articula el discurso y qué es lo que obtiene o busca obtener con esta articulación.

Autores como Iñiguez (2006) consideran de suma importancia el análisis del discurso, pero no sólo el elaborado sino también el cotidiano, el usado a diario que no exige una elaboración de conceptos “es necesario contemplar todos los usos del lenguaje si queremos entender tanto nuestra forma de pensar, como nuestra forma de actuar y nuestra forma de relacionarnos con la gente” (p. 34), el lenguaje usado en contextos comunes y diarios que no implican necesariamente una lógica sino que son

el discurso del ciudadano, en este caso usuario, del común que simplemente tiene el interés de expresarse y sobre todo relacionarse con un otro.

Tanto Iñiguez como Billig (1987); Potter y Wetherell (1987) citados por Sisto (2012), consideran que el lenguaje es una forma de dar cuenta de los eventos que suceden, es la manera en que las personas le dan un sentido a los fenómenos y al hecho de estar sumergidas en la actividad social cotidiana de construir versiones coherentes como justificaciones.

Por lo anterior la técnica que se consideró para la recolección de datos contemplaba las entrevistas de usuarios característicos del servicio. El entrevistado se podía preguntar con qué está o no de acuerdo como ciudadano activo que hace parte de una ciudad que al implementar un sistema, éste no entra como algo aislado sino como un nuevo elemento cotidiano del paisaje y del convivir.

A partir de las entrevistas se esperaba encontrar las concepciones sobre el sistema, y las transformaciones de éstas con las experiencias vividas. Desde la parte institucional la propuesta del SITM apuntaba a mejorar la calidad de vida de los pasajeros, con las experiencias evidenciadas en el discurso se pretendía documentar este aspecto.

Es así, que el usuario fue el principal “aportante” de información ya que parafraseando a Iñiguez (2006) son los hablantes quienes se ocupan de sus propias características psicológicas, saben cómo sucedió lo que realmente sucedió, y saben porque piensan y creen -o no- en algo y es de esta forma que se le da a la investigación un sentido de objetividad, ya que sale de experiencias reales.

Basadas en estos conceptos empezamos a desarrollar una propuesta de investigación frente a un tema ya trabajado pero en el cual intentamos dar una perspectiva más desde el usuario.

Aspectos metodológicos

Esta investigación buscaba analizar las experiencias vividas de los usuarios del MIO a partir de la transición del Sistema tradicional de buses y colectivos al Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM), para ello se utilizaron 2 técnicas como es la encuesta y entrevistas cada una de ellas de métodos diferentes como lo son el cuantitativo y cualitativo por lo que puede considerarse una metodología mixta. Para tener una visión más amplia de la orientación de este trabajo en la Tabla 2 se presenta la construcción de las categorías y subcategorías.

Tabla 2. Construcción de categorías y subcategorías apriorísticas.

Ámbito temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos
Sistema de Transporte	Los usuarios de transporte urbano en la ciudad de Cali han vivenciado cambios ante la transformación del sistema, al pasar del sistema tradicional de colectivos y buses al de Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM-MIO)	¿Cuáles y que incidencia tienen las experiencias de los usuarios del MIO relacionadas a la implementación del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) MIO en la ciudad de Cali?	Analizar la experiencia vivida de los usuarios del MIO a partir de la implementación del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) en la ciudad de Cali, Colombia.	Conocer la percepción del servicio que tienen los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) MIO en la ciudad de Cali.
				Indagar por medio de los discursos de los usuarios lo concebido sobre el Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) MIO en la ciudad de Cali.
				Visibilizar la experiencia vivida de los usuarios del MIO a partir de la implementación del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) en la ciudad de Cali, Colombia.
				Indagar la incidencia que los cambios en el sistema de transporte de la ciudad de Cali han tenido en la vida cotidiana de los usuarios del SITM.

Fuente: Creación propia

Sujetos

Para el propósito de la investigación y según el tipo de instrumento (encuesta o entrevista) se escogió a los usuarios de manera no probabilística.

Para la encuesta fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por cuotas y conveniencia, es decir, de usuarios que fueron elegidos porque estaban en el lugar y aceptaban brindar sus respuestas. En la Tabla 3, se muestran las cuotas conseguidas para la encuesta, ya que para la Terminal Menga se esperaban 15 hombres y 15 mujeres, pero que no pudieron conseguirse debido a que se prohibió continuar allí con el estudio. Por lo que en total se encuestaron 142 usuarios. Los encuestados fueron mitad hombres, mitad mujeres con edades aproximadas entre los 13 y 70 años.

Tabla 3. Muestreo por cuotas para la encuesta.

Estación	San Bosco	Menga	Unidad Deportiva	Andrés Sanín	Universidades
Sexo					
Mujeres	15	11	15	15	15
Hombres	15	11	15	15	15
TOTAL	30	22	30	30	30

Fuente: Construcción propia.

Para las entrevistas, la escogencia de los y las participantes partió de las siguientes características: usuarios del servicio MIO, que hayan sido usuarios de sistema tradicional de colectivos y buses. Según la encuesta los mayores motivos de viaje fueron por trabajo y estudio, por este motivo se decidió entrevistar a un hombre y una mujer trabajadores y a un hombre y mujer estudiantes, la estudiante mujer con la característica de tener un bebé de brazos, esto con el fin de también tener la posición de un sector considerado especial dentro del SITM-MIO.

Los estudiantes fueron jóvenes de 18 años y 20 años de edad, mientras que los trabajadores tenían 30 y 37 años, tenían como sectores de residencia la 3 (zona de influencia de la estación Chiminango al Norte), la 7 (zona de influencia de la Terminal Unidad Deportiva al Sur), la 5 (zona de influencia de la estación Nuevo Latir al Oriente) y la 0 (zona de influencia de la estación Centro).

Instrumentos

Se diseñó una encuesta de Servicio Percibido para los usuarios del SITM-MIO, conformada por dos bloques de preguntas

- Bloque de Caracterización: 7 ítems que tenían como fin obtener un perfil del usuario, al considerar 7 atributos que se muestran en la Tabla 4. Las preguntas fueron cerradas con opciones de selección, a excepción de la edad que fue abierta para al final de la encuesta crear los rangos.
- Bloque de experiencias: 29 ítems que evaluaron la percepción e incidencia del SITM y se distribuyeron en 8 subcategorías que se muestran en la Tabla 4. Se estableció una escala tipo Likert de 5 puntos, cuyos extremos son totalmente en desacuerdo (valor de 1) y totalmente de acuerdo (valor de 5), permitiendo a los encuestados indicar su nivel de acuerdo con cada afirmación propuesta. Además, la opción de duda (valor de 3). Todas las afirmaciones fueron en la misma dirección, es decir, a mayor puntaje mayor acuerdo o satisfacción del usuario. Como insumo para la elaboración de los ítems se revisaron ejercicios de estudios similares realizados en experiencias internacionales (Rodríguez Et al., 2000, y Freitas y Reis, 2013), de aportes de otras investigaciones en el tema de transporte masivo en el país y entrevista a profundidad con un profesional en urbanismo, los anteriores fueron la base para definir las categorías y preguntas contenidas en la encuesta.

Tabla 4. Ítems de la encuesta

Bloque de Caracterización	Categorías	Bloque de Subcategorías
Sexo	Percepciones	Instalaciones (Ítems 1, 2, 3, 14, 15, 16 y 17)
Lugar de encuesta		Comunicación (Ítems 4, 5, 6)
Lugar residencia (por zonas)		Servicios (Ítems 8, 9, 10, 18 y 19)
Motivo de viaje		Confiabilidad (Ítems 7, 12 y 13)
Horarios de uso del servicio		Seguridad (Ítems 20, 21, 22)
Frecuencia de uso		Satisfacción (Ítem 29)
	Incidencia	Urbanismo (Ítems 11, 23 y 25)
		Cultura MIO (Ítems 24, 26, 27 y 28)

Fuente: Creación propia.

Para considerar la validez de contenido se hizo la revisión de los ítems por 3 jueces expertos y finalmente se realizó una prueba piloto para verificar la aceptación y considerar posibles dificultades, realizando los ajustes necesarios para asegurar una adecuada comprensión del cuestionario y obtener la versión final la cual puede verse en el Apéndice (Encuesta). La escala obtuvo un promedio de Alfa de Cronbach de 0,92 que permite evidenciar la consistencia interna de los datos.

Para la entrevista se manejó una encuesta semiestructurada en la que se preguntaba en general la opinión sobre el SITM-MIO y según la orientación de la respuesta la entrevistadora iba indagando sobre las subcategorías tenidas en cuenta.

Procedimiento

Tras el diseño de la encuesta y su pilotaje, realizado en dos estaciones a 10 personas, se procedió a adecuarla y aplicarla en la estación y las terminales elegidas. Con el insumo de la caracterización de los usuarios del servicio se continuó con las entrevistas ya que las categorías de análisis de éstas y las características de las personas a entrevistar, se sacaron como resultado de las encuestas (como lo es la subcategoría de ventas ambulantes)

Para la aplicación de la encuesta debió tenerse en cuenta que al ser de ejecución típica y de poder, requería que se contestaran todos los ítems propuestos. Por lo que las personas que iniciaron a contestar la encuesta y no la terminaron debido principalmente el tiempo, no se tuvieron en cuenta. Previo a la aplicación se informó sobre los propósitos de la encuesta a los participantes. El formulario se aplicó de manera personal y completa a 142 usuarios del SITM-MIO en las 4 terminales y una estación por su ubicación estratégica en el centro de la ciudad, en diferentes horarios. En la Figura 1 puede verse la distribución en la ciudad.

Con lo encontrado en la encuesta y después de hacer un análisis frente a los ítems manejados en esta se tuvo un insumo para las entrevistas, del resultado de las encuestas se sacaron las categorías con las cuales se hicieron las entrevistas y la muestra fue de tipo casual o incidental.

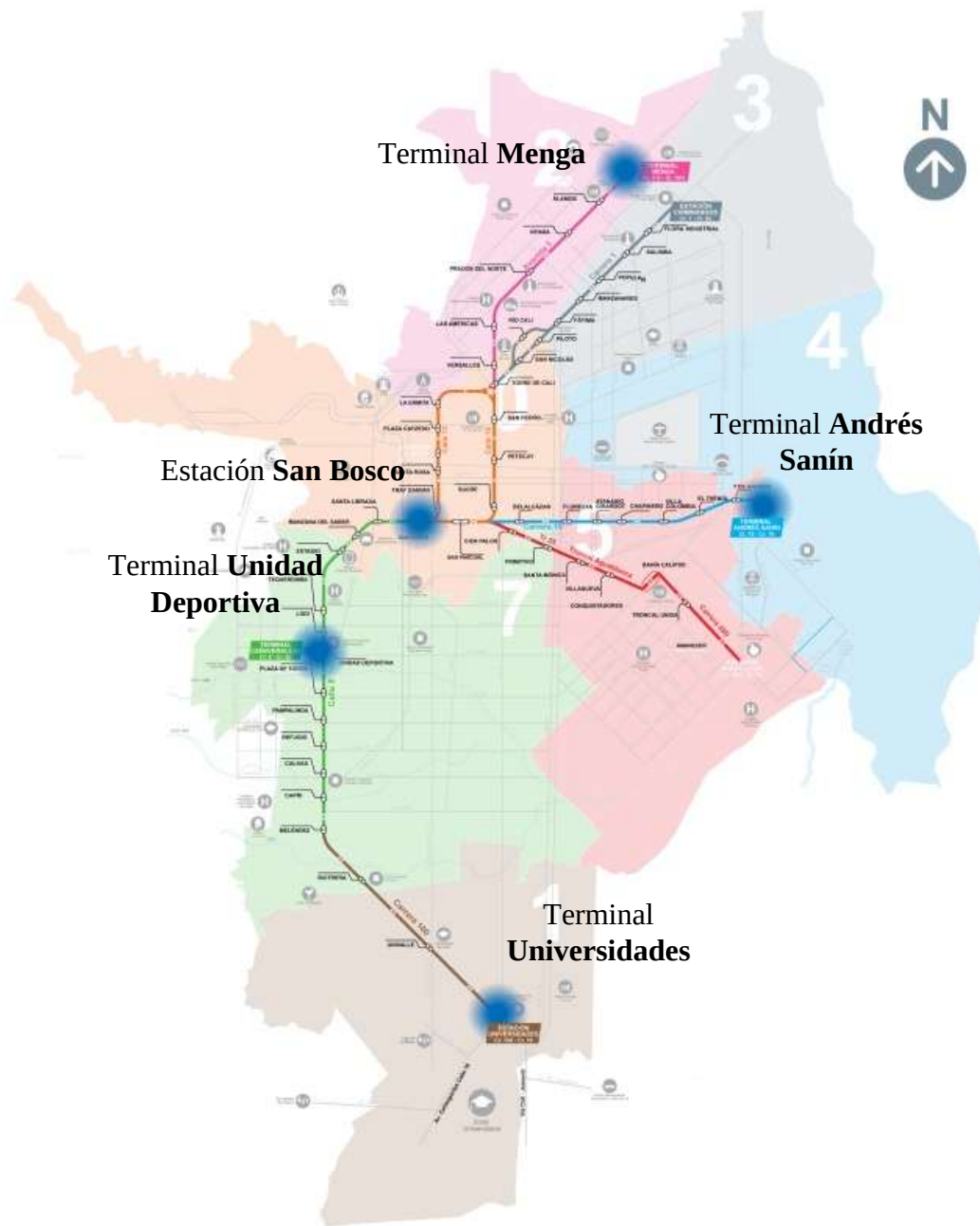


Figura 1. Mapa de distribución de recogida de datos de encuestas.

Fuente: Creación propia basada en los mapas del MIO sobre rutas y zonas de influencia.

Tabla 5. Construcción de categorías y subcategorías apriorísticas.

Categorías	Subcategorías	Subcategorías
PERCEPCIÓN	Instalaciones: Aspectos tangibles y palpables, que puedan ser evaluados bajo una observación objetiva, que no den pie a una calificación divagante.	Equipo Instalaciones Acondicionamiento para poblaciones especiales (discapacitados)
	Comunicación: Significa mantener informados a los clientes en el lenguaje y el lenguaje que puedan entender	Información (anuncios, página web, línea telefónica, oficina de atención, orientadores, carteleros, manuales, etc.)
	Servicios: Hace referencia a aquellas situaciones de cortesía, amabilidad y facilidad de la empresa (proveedor del servicio, empleados) al usuario.	Personal Precio percibido Sistema de pago
	Seguridad: Tranquilidad individual y colectiva al subirse a una estación o ruta, de que su integridad física y mental estará en buenas condiciones.	Accidentalidad Seguridad personal
	Confiabilidad: Garantía de que se cumplirá con el tiempo y horario estimado por el prestador de servicios, garantizando la llegada al lugar deseado, en el menor de los tiempos posibles programados y con la menor cantidad de tiempo por esperar.	Cumplimiento de horarios Duración de los recorridos
	Satisfacción: Cumplimiento de las expectativas que tienen los usuarios frente al servicio y las garantías que este brinda. Situaciones a favor o en contra.	Pros Contras
INCIDENCIA	Urbanismo: Hace referencia al impacto que tiene el servicio sobre la ciudad y su imagen, más que sobre la ciudadanía. Y más que a la estética que genera es frente a como favorece la movilidad dentro de la ciudad. *Frente a como el estado garantiza la movilidad de una ciudad.	Contaminación ambiental Aspecto de la ciudad Utilidad en la ciudad
	Cultura MIO: Es la manera como se relacionan los usuarios según lo establecido por la empresa, es decir, la dinámica de relación que implementa el servicio entre usuarios, entre usuarios empresa. La manera de control frente al comportamiento que se debe tener al interior de los buses.	Cuidado de las instalaciones Respeto de la fila Ceder las sillas Ventas ambulantes

Fuente: Creación propia.

Para las entrevistas el proceso fue el acercamiento personal a los usuarios, presentación de la investigadora informando el carácter científico de la investigación y el objeto de estudio para ser evaluado, cita acordada y encuentro de aproximadamente media hora con cada participante, preguntas abiertas que permitían tener un acercamiento amplio a la experiencia de los usuarios, permitiéndoles sentirse libres de los comentarios o posiciones que tuviesen frente al servicio.

Para el análisis de los datos se usó el Atlas Ti 6.28 para las entrevistas y el SPSS versión 19 para la encuesta. El análisis las entrevistas se hizo bajo las categorías en las que se basó la encuesta, en la Tabla 5 puede verse las categorías utilizadas para el análisis con la respectiva definición. Al terminar de hacer estos procesos empezamos la búsqueda y sistematización de los datos encontrados.

Resultados

Encuesta

Caracterización de los usuarios

De las 142 encuestas realizadas, en los resultados del Bloque de Caracterización de usuarios puede verse que el 50% son hombres y el 50% mujeres, ello por el muestreo por cuotas establecido, la cuotas también estaban fijadas para la Estación de realización de la encuesta (ver Tabla 3) donde tiene cada una frecuencia de 30 que equivale a un 21,1% para las Estaciones de San Bosco, Universidades, Unidad Deportiva, Andrés Sanín, mientras que Menga tiene una frecuencia de 22 equivalente a un 15,5% ya que esta cuota no se pudo cumplir debido a que el personal de seguridad de la Estación no permitió que se terminaran las encuestas.

En reflexión sobre la realización de las encuestas que se pudo dar en las estaciones propuestas y que no se dio en la de Menga consideramos que ocurrió debido a que fue aplicada en la zona de alimentadores y pretruncas, dado que el tiempo de espera allí era más largo y por lo cual se podían realizar de manera completa las encuestas. Esta zona tenía poco flujo de personas y el vigilante tenía mayor visibilidad de nuestra presencia, que no llegó a ocurrir en otras estaciones debido al flujo de usuarios.

Tabla 6 – Caracterización de usuarios. Resultado de edad y sexo de los encuestados.

EDAD	SEXO		Total
	Hombre	Mujer	
13-26	24,60%	21,80%	46,40%
27-40	9,20%	11,20%	20,40%
41-55	6,30%	9,90%	16,20%
56-70	9,90%	7%	16,90%
Total	50,00%	50,00%	100,00%

Fuente: Construcción propia - Datos de encuesta

La mayoría de los usuarios encuestados están entre los 13 y 26 años con un 46,4% (ver Tabla 6), mientras que el menor porcentaje de usuarios se presenta en el rango de 56 a 70 años con un 16, 20%, lo que indica que un 66,8% de los usuarios entrevistados son una población entre joven y adulta joven.

El sector de residencia que más reportan los usuarios es el de Cañaveralejo con un 19% (ver Figura 2), mientras que los menos reportados son Centro y Menga cada uno con 9%, ello parece ser equivalente con el área territorial que abarca cada uno de los sectores, pues como logra observarse en la Figura 1 las zonas de influencia de las Terminales o Estaciones consideran un área de la ciudad, que en orden descendente según cubrimiento serían Cañaveralejo, Universidades, Andrés Sanín, Aguablanca, Chiminangos, Menga y Centro.

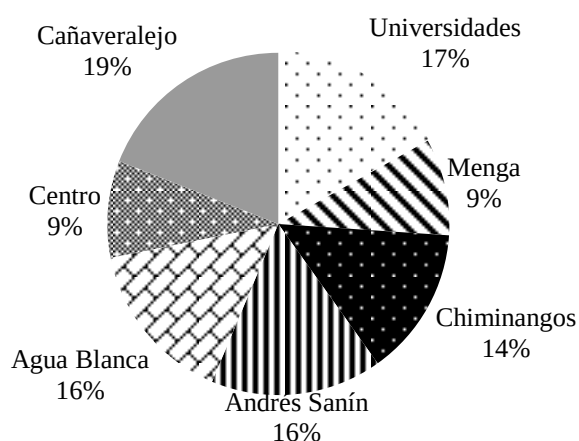


Figura 2. Distribución del sector de residencia de los usuarios encuestados.

Fuente: Creación propia basada en los resultados de la encuesta.

Se encontró que trabajo y estudio en conjunto representan el 78,9% con 45,1% y 33,8% respectivamente de los motivos para utilizar el SITM-MIO (ver Tabla 7), mientras que el motivo social es menos frecuente para el uso del servicio con un 5,6%. Complementando el motivo se encuentra la frecuencia donde el 67,6% de los usuarios usan el servicio mínimo 4 veces por semana (ver Tabla 7). Por su parte, las obligaciones aunque consideran 15,5% tienen una frecuencia más esporádica en el tiempo, estas estaban relacionadas a pago de servicios, consultas médicas, averiguaciones gubernamentales, entre otras.

Tabla 7- Caracterización de usuarios. Motivos de viaje y Frecuencia de uso.

Motivo de Viaje	Frecuencia de Uso				Diario	Total
	Una vez al mes	Una vez a la semana	2 a 3 veces por semana	4 a 5 veces por semana		
Estudio	1,40%	4,90%	2,10%	6,30%	19,00%	33,80%
Obligaciones	2,80%	3,50%	5,60%	2,10%	1,40%	15,50%
Social	0,70%	1,40%	1,40%	2,10%	0,00%	5,60%
Trabajo	1,40%	2,10%	4,90%	9,90%	26,80%	45,10%
Total	6,30%	12,00%	14,10%	20,40%	47,20%	100,00%

Lo anterior se ve reflejado en los horarios de uso del SITM-MIO dado que la mayoría de los usuarios utiliza el servicio en horarios picos con un 87,3% (ver Figura 3), debido a que el trabajo y estudio implica que las personas deban movilizarse la mayor parte de la semana cumpliendo un horario.

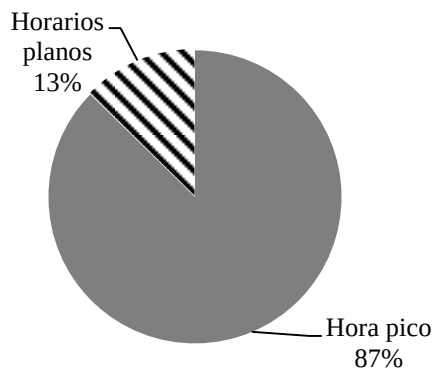


Figura 3. Distribución de los horarios de uso del servicio por parte de los usuarios encuestados.

Fuente: Creación propia basada en los resultados de la encuesta.

A modo general podría decirse que los usuarios encuestados corresponden a población joven, que trabaja o estudia, se moviliza frecuentemente entre la semana a la realización de estas actividades en un horario determinado como es la hora pico considerada entre las 6:00 a.m. a 9:00 a.m. y 4:00 p.m. a 8:00 p.m, y tienen como principal medio de transporte el MIO.

Experiencias de los usuarios

En el bloque de Experiencia de los usuarios se calcularon los estadísticos descriptivos para cada una de las categorías y subcategorías relacionadas a los ítems de la encuesta (con Media). Los resultados aparecen en la Tabla 8.

La subcategoría de instalaciones presentó una valoración promedio de 3.07, que indica una posición media al respecto, analizando los ítems se encontró que las condiciones de los buses como es el estado y la limpieza tienen la mayor valoración con 3.48 y 3.43, mientras que la menor valoración se presenta en los acondicionamientos de buses para personas en condición de discapacidad y paradas para los usuarios con 2.89 y 2.7 respectivamente (ver Tabla 8)

En comunicaciones los usuarios encuestados presentaron una valoración media de 2.9, consideraron que tienen mayor satisfacción con la información brindada en la estación que en las paradas, ello posiblemente porque en las estaciones se cuenta con mayores posibilidades para informarse como son carteles, tableros electrónicos, guardas de seguridad, posibilidad que no se da en las paradas que se encuentran en la calle, incluso no se considera que tengan al menos una buena señalización (ver Tabla 8)

En cuanto a servicios los usuarios presentan una ambivalencia respecto a la calidad del servicio prestado por el personal, con contraposición a la suficiencia de personal para atender al público, es así que los usuarios valoraron con 3,58 al trato de los empleados, y con un 3,56 el profesionalismo de los conductores, mientras que con un 2.34 la suficiencia de los empleados para el SITM (ver Tabla 8).

La confiabilidad por su parte presentó en general una valoración baja, con un 2.01 en promedio (ver Tabla 8)

La seguridad es una subcategoría que en comparación al resto podía considerarse como bien valorada, con un promedio de 3,25 y presentando todos sus ítems una valoración por encima de 3.1. La accidentalidad en comparación con el sistema tradicional parece tener mejores condiciones al ser el ítem de mayor valoración de la subcategoría (ver Tabla 8).

La satisfacción general que perciben los usuarios con un promedio de 2.7, es inferior a la media general de la escala se encuentra en 2.87 (ver Tabla 8), por lo cual en la escala hayan ítems que mejoren la valoración del SITM.

Otra ambivalencia se presenta en la subcategoría de urbanismo, los usuarios presentan una valoración aceptable de la contribución del SITM al ambiente con 3.44 y del buen aspecto de la ciudad con 3.42, mientras que consideraron que la cobertura no es suficiente para la ciudad al ser valorada en 1.96. Lo que quiere decir que incide de manera aceptable en términos ambientales, pero insuficientemente en términos sociales al no representar utilidad para la ciudad (ver Tabla 8).

La cultura MIO parece también tener una baja incidencia en los usuarios, presentó un promedio de 2.64, el ítem mejor valorado es el del cuidado de las instalaciones con 2.89, y el peor valorado es el de hacer la fila en las estaciones para ingresar al bus, lo que indica que no ha obtenido un buen resultado propender por unos comportamientos adecuados en el SITM.

La categoría de percepción presentó un promedio de 2.90, y la categoría de incidencia un promedio de 2.77. Por lo que no se presentó una gran diferencia entre ellas que pudo deberse a la relación que más que una diferencia se esperaba que coincidieran en resultados ya que la una va de la mano de la otra, las percepciones generadas a través de la información compartida y las experiencias vividas en el SITM, implican una incidencia en términos sociales (accesibilidad y comportamentales) y ambientales para la ciudad.

A modo de conclusión, puede notarse que la valoración media más baja fue de 1.96 para el ítem 11, relacionado con la cobertura del MIO en la ciudad, seguido de los tres ítems correspondientes a la categoría de confiabilidad como son el 13, 12 y 7 (buses en horas pico, buses por ruta y cumplimiento de horario) con una puntuación media de 1.98, 2.01 y 2.5 respectivamente, lo que indica que es un aspecto de importancia para los usuarios y tiene una baja percepción de satisfacción.

Tabla 8 – Bloque de Percepción de los usuarios. Estadísticos para cada ítem.

Categorías	Subcategorías	No.	Ítems	Media
Percepción $\bar{X}=2,90$	Instalaciones $\bar{X}= 3,07$	15	El estado de los buses es bueno	3,48
		14	Los buses permanecen limpios	3,43
		3	Las estaciones de los buses están bien acondicionadas para los usuarios	3,07
		16	Los buses están bien acondicionados para personas de edad	3,02
		1	El número de paradas de los buses es suficiente	2,9
		17	Los buses están bien acondicionados para personas discapacitadas	2,89
		2	Las paradas de los buses están bien acondicionadas para los usuarios	2,7
	Comunicaciones $\bar{X}=2,9$	6	Estoy satisfecho con la información en las estaciones	3,13
		4	Las paradas de los buses están bien señalizadas	2,89
		5	Estoy satisfecho con la información en las paradas	2,68
	Servicios $\bar{X}= 3,04$	8	Los empleados del Sistema del MIO tienen un trato correcto	3,58
		9	Los conductores de los buses son buenos profesionales	3,56
		18	Estoy satisfecho con el precio del pasaje.	3,12
		19	Los lugares para recargar las tarjetas inteligentes son suficientes	2,6
		10	Son suficientes los empleados para el sistema	2,34
	Confiabilidad $\bar{X}= 2,01$	7	Los buses cumplen el horario establecido	2,05
		12	El número buses por ruta es suficiente	2,01
		13	El número de buses en horas pico es suficiente	1,98
	Seguridad $\bar{X}=3,25$	20	La accidentalidad de los buses del MIO es menor en comparación al transporte tradicional	3,41
		21	Me siento seguro en los buses del MIO.	3,22
		22	Me siento seguro en las estaciones del MIO.	3,14
	Satisfacción	29	Satisfacción con el servicio del MIO en general	2,7

Incidencia $\bar{X}=2,77$	Urbanismo $\bar{X}=2,94$	23	Considero que el SITM-MIO es amigable con el ambiente.	3,44
		25	El MIO le da un buen aspecto a la ciudad	3,42
		11	La cobertura del MIO en la ciudad es suficiente	1,96
	Cultura MIO $\bar{X}=2,64$	28	Los usuarios cuidan las instalaciones del MIO	2,89
		26	Los usuarios del MIO ceden las sillas a las personas que lo necesitan	2,78
		24	Los usuarios del MIO hacen la fila en las paradas para ingresar al bus	2,56
		27	Los usuarios del MIO hacen la fila en las estaciones para ingresar al bus.	2,35
	TOTAL			2,87

Fuente: Construcción propia a partir de los datos de la encuesta.

Por el contrario, los usuarios coinciden en señalar como aspecto más positivo el personal del Sistema del MIO, ítem 8 con un 3.58 para el trato correcto de los empleados e ítem 7 con un 3.56 para la profesionalidad de los conductores, seguidos por los otros ítems que complementan a la categoría de Urbanismo, en el ítem 23 sobre la amabilidad del MIO con el ambiente contó con un 3.44 y sobre el buen aspecto que le da el MIO a la ciudad un 3.42. Pero en general puede considerarse que la satisfacción por parte de los usuarios del SITM-MIO es entre baja y aceptable, ningún ítem fue valorado ni siquiera de manera sobresaliente (por encima de 4.0).

A continuación se presentan las relaciones entre variables encontradas a partir de la realización de la prueba no paramétrica de Chi cuadrado.

Según el sector de residencia (ver Tabla 10) se evidencia tendencia de los usuarios de Chiminangos con 4.05 a una percepción sobresaliente sobre la accidentalidad mientras que Menga presentó una baja con 2.25. Por otra parte en incidencia los usuarios de Chiminangos también presentan una mayor valoración en el comportamiento de ceder las sillas con 3,15 frente a una baja incidencia en el sector de Aguablanca con 2.4. En el sector Centro se observó una tendencia más fuerte al cuidado de las estaciones con un 3.31, frente a lo que se da en el sector de Andrés Sanín con 2.35.

Tabla 10. Relación entre ítems y Sector de Residencia.

SECTOR DE RESIDENCIA					
Categoría	Subcategoría	Ítem	X²	Gl	Sig.
Percepción	Seguridad	Accidentalidad de los buses	44,344 ^a	24	,007
Incidencia	Cultura MIO	Los usuarios ceden las sillas	38,274 ^a	24	,032
		Los usuarios cuidan las instalaciones	39,140 ^a	24	,026

Fuente: Construcción propia a partir de los datos de la encuesta.

Cuando el motivo de viaje es por una razón social o por obligaciones, los usuarios tienden a una percepción más aceptable del sistema, frente a aquellos usuarios que lo usan por trabajo y estudio quienes tienden a una percepción más baja con el sistema. Según el motivo de viaje (ver Tabla 11) se evidencia que los Estudiantes presentaron una percepción más baja sobre el acondicionamiento de las paradas frente a los trabajadores (2.27 y 3.05 respectivamente).

Tabla 11. Relación entre ítems y Motivo de viaje.

MOTIVO DE VIAJE					
Categoría	Subcategoría	Ítem	X²	Gl	Sig.
Percepción	Instalaciones	Paradas bien acondicionadas para usuarios	37,387 ^a	12	,000
		Estaciones bien acondicionadas para usuarios	31,257 ^a	12	,002
		Buses acondicionados para personas de edad	22,807 ^a	12	,029
		Buses acondicionados para personas en condición de discapacidad	23,106 ^a	12	,027
	Confiabilidad	Numero de buses en horas pico	22,869 ^a	12	,029
	Servicios	Lugares para recargar las tarjetas	34,065 ^a	12	,001
	Satisfacción	Satisfacción con el servicio en general	22,812 ^a	12	,029

Fuente: Construcción propia a partir de los datos de la encuesta.

Cuando el motivo de viaje son Obligaciones los usuarios tienden a percibir de manera aceptable (3.5) el acondicionamiento de las estaciones frente a una baja percepción que tienen los que lo hacen por Estudio (2,46). De manera curiosa se encontró que los trabajadores tienen una mayor tendencia (2.34) a considerar que la suficiencia de buses en horas pico frente a los estudiantes (1.63) claro que en ambos motivos la satisfacción es baja.

El motivo social evidencia satisfacción aceptable (3.88) respecto al acondicionamiento de los buses para personas de edad que cuando el motivo de viaje es Estudio que tiene una satisfacción baja (2.67), de manera similar sucede con el acondicionamiento de los buses para personas en condición de discapacidad. El motivo social y de estudio también contrastan en variables como suficiencia de lugares para recargar las tarjetas, la satisfacción en general del MIO, donde son los estudiantes quienes presentan siempre una baja satisfacción, frente una aceptable de los que viajan por asuntos sociales.

Tabla 12. Relación entre ítems y Frecuencia de uso.

FRECUENCIA DE USO					
Categoría	Subcategoría	Ítem	X²	Gl	Sig.
Percepción	Satisfacción	Satisfacción con el servicio en general	29,799 ^a	16	,019

Fuente: Construcción propia a partir de los datos de la encuesta.

Respecto a las característica de frecuencia de uso del SITM (ver Tabla 12) se presenta una satisfacción en general con el servicio es aceptable cuando el uso en la semana es ocasional (2 a 3 veces) que cuando es usado una vez o menos veces en la semana (2,35).

Tabla 13. Relación entre ítems y Horarios de uso.

HORARIO DE USO					
Categoría	Subcategoría	Ítem	X²	Gl	Sig.
Percepción	Instalaciones	Paradas bien acondicionadas para usuarios	12,774 ^a	4	,012
		Estaciones bien acondicionadas para usuarios	12,057 ^a	4	,017
	Confiabilidad	Número de buses por ruta	12,490 ^a	4	,014
	Comunicación	Satisfacción con la información en paradas	11,785 ^a	4	,019

Fuente: Construcción propia a partir de los datos de la encuesta.

Los horarios en los que se usa el sistema (ver Tabla 13), por su parte: los usuarios que usan el MIO en horarios planos tienden a percepciones más positivas de lo que ofrece el sistema en instalaciones con valoraciones aceptables frente a bajas de las horas pico. Mientras que en la confiabilidad con número de buses por ruta presentó para ambos horarios una satisfacción baja, un con una diferencia de 8 décimas.

Una de las características que más indicó relaciones fue la de Estación o Terminal (ver Tabla 14) en que fue aplicada la encuesta y más que por problemas de confiabilidad de la aplicación de la prueba por las diferencias en el tipo de población que considera cada estación.

Para permitir una idea se describen los porcentajes mayoritarios según motivo para cada Estación: Unidad deportiva con un 50% de trabajadores, Andrés Sanín con un 63,3% de trabajadores, el centro con un porcentaje igual de 43,3 para estudiantes y trabajadores, Menga con un 45.5% de trabajadores y distribuidos los demás motivos, y Universidades con un 53.3% de estudiantes.

Tabla 14. Relación entre ítems y Estación de realización de la encuesta.

ESTACIÓN					
Categoría	Subcategoría	Ítem	X ²	Gl	Sig.
Percepción	Instalaciones	Número de paradas de los buses	42,330 ^a	16	,000
		Estaciones bien acondicionadas para usuarios	29,608 ^a	16	,020
		Buses acondicionados para personas de edad	38,410 ^a	16	,001
		Buses acondicionados para personas en condición de discapacidad	38,144 ^a	16	,001
		Buses permanecen limpios	33,559 ^a	16	,006
	Comunicaciones	Paradas de los buses bien señalizadas	37,226 ^a	16	,002
		Satisfacción con información en estaciones	42,500 ^a	20	,002
	Confiabilidad	Buses cumplen el horario establecido	28,729 ^a	16	,026
		Numero de buses en horas pico	34,877 ^a	16	,004
	Servicios	Conductores son buenos profesionales	28,529 ^a	16	,027
		Satisfacción con precio del pasaje	44,188 ^a	16	,000
		Lugares para recargar las tarjetas	33,809 ^a	16	,006
	Seguridad	Seguridad personal en buses	39,542 ^a	16	,001
		Seguridad personal en estaciones	37,491 ^a	16	,002
	Satisfacción	Satisfacción con el servicio en general	31,672 ^a	16	,011
Incidencia	Urbanismo	Amigable con el ambiente	29,777 ^a	16	,019
		El SITM le da un buen aspecto a la ciudad	42,611 ^a	16	,000
	Cultura MIO	Los usuarios hacen la fila en las paradas	46,651 ^a	16	,000
		Los usuarios ceden las sillas	50,244 ^a	16	,000
		Los usuarios cuidan las instalaciones	27,512 ^a	16	,036

Fuente: Construcción propia a partir de los datos de la encuesta.

En estaciones como Menga y Universidades se marca una diferencia significativa de satisfacción aceptable y baja, respectivamente para la subcategoría de instalaciones, del ítem de información en las estaciones, seguridad en buses y el servicio en general. La subcategoría de servicio marca una gran diferencia en el ítem de satisfacción con el precio del pasaje, ya que los usuarios de Menga consideraron una percepción aceptable casi sobresaliente en este aspecto, mientras que los usuarios de Universidades tuvieron una satisfacción baja. Es similar el tipo de satisfacción respecto a la profesionalidad de los conductores que los usuarios de ambas Terminales califican como aceptable, pero Menga sigue teniendo una satisfacción más alta respecto a los de Universidades. En cuanto la incidencia, en la subcategoría de Urbanismo, particularmente en la de amabilidad del SITM con el ambiente se encontró nuevamente una diferencia, pues los usuarios de Menga consideran una mayor incidencia (3.64) respecto a Universidades (2.93). Se invierte esta tendencia de mayor inconformismo aunque con mismo tipo de satisfacción que fue baja en el ítem de cumplimiento de horarios, ya que en Universidades es de un promedio de 2.27 mientras que en Menga fue de 1.91.

Los usuarios de Menga nuevamente marcan diferencia en ítems como paradas bien señalizadas, buses bien acondicionados para personas en condición de discapacidad, suficiencia de lugares para recargar las tarjetas y la incidencia en el cuidado de las instalaciones, todas ellas con aceptables valoraciones mientras que en estos aspectos la estación de Centro dieron valoraciones bajas.

Por su parte, los usuarios de Universidades nuevamente presentaron baja percepción para la seguridad personal en estaciones frente a la satisfacción aceptable para los usuarios de Unidad Deportiva, y de igual manera sucede con la categoría de incidencia en los ítems de aspecto de la ciudad y ceder las sillas.

Según lo anterior los usuarios de la Terminal Menga presentan una satisfacción más alta respecto a los demás usuarios, mientras que los usuarios de la Terminal de Universidades tendían a ser más exigentes.

Tabla 15. Relación entre ítems y Edad de los usuarios.

EDAD					
Categoría	Subcategoría	Ítem	X ²	Gl	Sig.
Percepción	Instalaciones	Estaciones bien acondicionadas para usuarios	26,294 ^a	12	,010
	Comunicaciones	Satisfacción con información en estaciones	26,216 ^a	15	,036
	Confiabilidad	Numero de buses en horas pico	24,380 ^a	12	,018
Incidencia	Urbanismo	Cobertura del SITM para la ciudad	26,835 ^a	12	,008
	Cultura MIO	Los usuarios ceden las sillas	25,243 ^a	12	,014
		Los usuarios cuidan las instalaciones	21,415 ^a	12	,045

Fuente: Construcción propia a partir de los datos de la encuesta.

La característica de edad (ver Tabla 15) también se configuró en una variable a considerar para la satisfacción, pues las personas mayores (entre 56 y 70 años) tienden a tener una percepción más satisfactoria en aspectos como el acondicionamiento de las estaciones e información en estaciones, respecto a los adultos jóvenes (entre 27 y 40 años). Con una valoración más alta pero que se tipifica aun en baja, a considerar que los usuarios ceden las sillas y que la cobertura del SITM.

Por último la variable de sexo (ver Tabla 16) se evidenció una tendencia de las mujeres a valorar más bajo el servicio respecto de los hombres, ello se observó principalmente en el acondicionamiento de buses para los usuarios, en este punto las mujeres tienen una satisfacción baja mientras que los hombres la tienen aceptable. Ello puede considerarse la costumbre de que sean los hombres quienes deban ceder las sillas. En ítems como el número de buses en horas pico y lugares para recargar las tarjetas inteligentes, las percepción se mantienen en ambos sexos como baja, pero las mujeres con una valoración menor en comparación a los hombres.

Tabla 16. Relación entre ítems y Sexo de los usuarios.

SEXO					
Categoría	Subcategoría	Ítem	X ²	Gl	Sig.
Percepción	Confiabilidad	Numero de buses en horas pico	10,023 ^a	4	,040
	Instalaciones	Buses acondicionados para personas de edad	9,793 ^a	4	,044
	Servicios	Lugares para recargar las tarjetas	14,087 ^a	4	,007

Fuente: Creación propia, datos encuesta.

La encuesta permitió considerar los diferentes aspectos a tener en cuenta sobre el sistema, mostró las características de los usuarios del Sistema, los resultados de la encuesta aportaron a la investigación un panorama general de experiencias de los usuarios. Un aspecto emergente fue el de las ventas ambulantes que se tuvo en cuenta para el desarrollo de las entrevistas, ya que los usuarios hicieron apuntes a la encuesta que se les aplicó.

Entrevistas

Para este análisis las autoras se basaron en los resultados dados al utilizar el software Atlas Ti, se usan citas de los entrevistados para explicar mejor lo que se argumenta. Se utilizan los siguientes códigos según la cita de quien provenga la entrevista: estudiante hombre: EH, estudiante mujer con niño de brazos: EM, trabajador hombre: TH, trabajadora mujer: TM. A continuación se presentan los resultados por cada categoría de análisis.

Seguridad

Tabla 17. Frecuencias de aparición del tema de Seguridad.

	EH	EM	TH	TM
SEGURIDAD	5	3	2	5
Accidentalidad	1	1	0	2
Seguridad personal	4	2	2	3

Fuente: Creación propia a partir de datos de entrevistas.

La Tabla 17, presenta la percepción que frente al tema de seguridad tuvieron los entrevistados, en la accidentalidad se hizo evidente que ésta no es una categoría ni situación que conflictúe o motive la razón para usar el servicio.

TM: “La verdad ahí si es porque la gente es muy imprudente sabiendo pues que no van a parar la gente ve que el semáforo está en verde ya va a cambiar y la gente se tira pasa joven que está en rojo y calcula que pueden pasar y se tira, yo creo que hay si es más de los peatones que de los conductores”

Mientras que el tema de seguridad personal sobre todo para los estudiantes, es relevante y más vivido a la hora de utilizar el servicio. En las entrevistas sale a colación aspectos a tener en cuenta en la seguridad personal vivenciada en estaciones y buses, evidenciando que hay una concepción de seguridad en el sistema que no se vivencia de esa manera.

EH: *“En los buses (inseguridad), en las estaciones más o menos, en la estaciones de vez en cuando lo saco (el celular), por lo que tienen los auxiliares ahí, policías, uno los ve y bueno confía más”*

EM: *“Uno sabe que Cali ya en todo lado es inseguro, pues uno pensaba, la gente decía: Que chévere el MIO, porque el MIO es seguro, que esto y lo otro, pero ya nos damos cuenta que no, en el MIO también roban, roban mucho, la otra vez me di cuenta que se subieron un grupo de cuatro personas a robar en un bus y a la gente le tocó salirse por las ventanas corriendo par que no los robaran. Entonces es una cosa horrible, con armas, con todo y uno que anda con niños es algo bien peligroso”.*

Instalaciones

Tabla 18: Frecuencias de aparición del tema de Instalaciones.

	EH	EM	TH	TM
INSTALACIONES	3	4	3	4
Acondicionamiento para población especial (discapacidad)	1	1	0	1
Equipo	1	3	2	1
Instalaciones	1	0	1	2

Fuente: Creación propia a partir de datos de entrevistas.

La Tabla 18, hace referencia a las instalaciones es decir, a lo visible y palpable del servicio, en el tema del acondicionamiento para poblaciones especiales, se evidenció la poca atención prestada a estas según las experiencias de los usuarios, por ejemplo la habla sobre las condiciones y dificultades con las que cuentan estas personas en el MIO.

TM: *“Bueno eso sí es bueno, porque los otros buses no tenían ese servicio. Pero la gente es muy inconsciente yo digo que igual es lo mismo porque uno está allí y el bus pasó, entonces mientras se demora acomodando y ya se pasó el tiempo porque hay que esperar a que el conductor baje lo suba, pero el sistema en ese sentido es bueno, ya en conciencia sería esperar un momentico a que se suba”.*

En cuanto a los equipos para todos es importante sobre todo para la mujer con niño en brazos, puesto que son los equipos los que garantizan un viaje confortable y seguro. En cuanto a las instalaciones, se manifiesta un interés pero no tan elaborado, teniendo en cuenta que estas serán sólo un lugar de paso y no de permanencia para el uso del servicio.

En torno a los equipos, quien más manifiesta mayor malestar es la mujer estudiante con bebe sobre todo su preocupación es por el bienestar de su bebe *“por ejemplo el aire acondicionado, a veces uno va sentado y comienza a caerle el agua, gente con sombrillas en el MIO, es una cosa que uno bueno, si tienen tanta plata por qué no arreglan al menos esto, al menos estás cosas, o a veces que se han incendiado los buses del MIO, que tal yo con el niño y que se incendie un bus de esos, uno qué hace?”*

Comunicaciones

Tabla 19. Frecuencias de aparición del tema de Información

	EH	EM	TH	TM
Información	4	3	2	3

Fuente: Creación propia a partir de datos de entrevistas.

La Tabla 19, hace referencia a la información es decir a las garantías y facilidades que brinda el servicio para que los usuarios conozcan sobre el servicio; ésta es otra de las categorías que da un gran puntaje ya que para los usuarios es importante tener puntos o personas a las cuales sepan pueden hacer preguntas sobre su viaje, de igual manera mecanismos que les permitan saber que recorrido seguir para llegar a su punto final, y además de que se valora que tan confiable es la información que brindan.

De acuerdo a la categoría se puede decir que el MIO tiene varios y diferentes canales de información para los usuarios, como lo son página web, línea de atención, letreros, folletos, audios en rutas, tablero interno y el personal. Sin embargo la población valora y comprende mejor la información cuando es otro quien se la transmite. Un apunte interesante es que quien más marca es el estudiante hombre, porque este tiene mayor acceso a otros medios como los virtuales EH: *“o en Google yo siempre pregunto “ay, qué ruta me sirve y pum” y en la página (web del MIO) también miro”*. La mujer estudiante en cambio considera que no se tiene un buen acceso a la información EM: *“No, no tengo ningún tipo de información. Sé que hay una línea telefónica, pero en ocasiones he tratado de usarla para algunos reclamos y no, no sé, no me saben entender las solicitudes”*. Pero hay personas que consideran que aunque los mecanismos sean muchos no garantizan que la información llegue TM: *“No es suficiente porque mucha gente por ejemplo del lado del distrito como son los viejitos son personas que no van a leer, que no se van a meter a las páginas web para saber qué ruta cambiaron porque necesitan esa persona que esté allí presente y le diga cuál es la ruta que les sirve, o que el alimentador que está pasando. Por ejemplo la T42 cuando ellos la cambiaron, esa ruta mucha gente no sabía que esa ruta iba a parar solamente hasta 7 de Agosto, entonces la gente creía que iba a seguir la ruta y, aún pasa que las personas tienen que dar toda la vuelta si no tienen para otro pasaje para llegar hasta Andrés Sanín. O le toca bajarse y pagar otro pasaje para llegar hasta Andrés Sanín y todo ello por la falta de información”*. También se evalúa la calidad, manera y quien brinda la información TM: *“Claro para que brinden información muchas veces uno se encuentra con guardas que realmente explican de mala gana “coja uno o coja tal” nunca le dicen a uno “en el fondo encuentra esta ruta”, claro que en realidad debería ser un orientador”*.

Satisfacción

Tabla 20. Frecuencias de aparición del tema de Satisfacción.

	EH	EM	TH	TM
SATISFACCIÓN	6	6	4	3
Pros	4	2	1	0
Contras	2	4	3	3

Fuente: Creación propia a partir de datos de entrevistas.

La Tabla 20, referida a la satisfacción es decir al cumplimiento de las expectativas de los usuarios hacia el servicio medida en valores de pros y contras. Los pros son evaluados más resaltados por los estudiantes en mayor medida por el hombre. EH: *“Claro hay mucha diferencia es como más cómodo el MIO”* (en comparación al sistema tradicional). Uno de los pros que tiene el sistema se relaciona con la posibilidad de generar menos gastos económicos y de tiempo según la EM: *“he hecho varias vueltas con un solo pasaje”*, EM: *en sí el MIO es rápido pues porque el MIO tiene su propio carril, entonces en el momento en el que tú te subes, tu llegas rápido a tu destino.*

En general los contras son más tenidos en cuenta por los entrevistados, sobre todo la estudiante con bebe en brazos, puesto que a pesar de algunos pros que valoran en el servicio, considera que este servicio podría ser mejor y más eficiente. EM: *“El problema es ese, esperar a que pase el MIO, o que a veces pasan tres rutas del mismo MIO seguidas y vacías y uno lleva media hora o hasta una hora esperando”*.

Una opinión interesante remarca el hecho de que el servicio debería cumplir las expectativas de los usuarios y la población, TM: *“Opino que el MIO en este momento es malo, es malo porque no cumple con las expectativas para todos, para tener una capacidad para que todo el mundo pueda viajar”*. El hombre trabajador, analiza como desmejora la movilidad según promesas establecidas por el servicio y no cumplidas, TH: *“pero realmente en términos del flujo del transportarte de un lugar a otro si hubo una desmejora si se le puede llamar, si hubo un cambio negativo por el tema de los transbordos, se decía que iba a existir más comodidad pero lo que sigue perpetuándose es la incomodidad”*.

Confiabilidad

Tabla 21. Frecuencias de aparición del tema de Confiabilidad.

	EH	EM	TH	TM
CONFIABILIDAD	8	8	9	5
Cumplimiento de horarios	3	6	3	4
Duración de recorridos	5	2	6	1

Fuente: Creación propia a partir de datos de entrevistas.

La Tabla 21, la confiabilidad es en general el tema que más importa a los usuarios. El cumplimiento de horarios es uno de los ítems que más mencionan los usuarios a la hora considerar la confiabilidad, en aspectos como la frecuencia de los buses, y tiene una connotación de queja en este aspecto. EH: *“sería que la ruta llegara más rápido (con más frecuencia)”*. EM: *“El problema es ese, esperar a que pase el MIO, o que a veces pasan tres rutas del mismo MIO seguidas y vacías y uno lleva media hora o hasta una hora esperando”* TH: *“y por ejemplo viven en el mortinál, viven en el nacional y tienen que esperar por ejemplo a esas altas horas hay en el..., cómo se llaman esos buscecitos verdes (alimentadores) alimentadores, buscar esos alimentadores, pues obviamente eso es exponer su seguridad, es exponer vuelvo y lo repito una pérdida de tiempo unos veinte minutos media hora ahí esperando adicionales a lo que se debería de transportar”*.

EM: *“No, eso no se cumple jamás en la vida. Por ejemplo tú estás esperando la T31 y dice: tres minutos, ah bueno, entonces esperemos la T31 y no va y coge otra que le servía. Entonces luego aparece “un minuto”, entonces uno dice: Ya va a llegar, cuando se desaparece la T31, pasan cinco minutos y la T31 desaparecida, luego vuelve y aparece en el tablero “diez minutos” y eso lo hacen con muchas... mejor dicho, uno en ese tablero no puede confiar, ese horario nunca se cumple”*

La duración de recorridos, es otro de los temas que más le importa a los usuarios (sobre todo a los hombres) por la importancia y necesidad de llegar pronto a sus lugares de estudio, trabajo o el sitio al que desean llegar, además del hecho de cómo te hace sentir como usuario y persona. TH: *“Experiencias significativas, indudablemente vuelvo y te repito la pérdida de tiempo, ósea el tiempo ahora es oro,*

y ese es uno en la espera” EH: “Pues si uno coge la ruta expreso, pues sí, es bien, pero por ejemplo la T31 que para en todo lado, para, para y para, uno se demora mucho, pero en los expresos está bien”.

La categoría de Confiabilidad, hace referencia principalmente a los tiempos, podría decirse que sus subcategorías se complementan, ya que el cumplimiento de horarios se relaciona a la frecuencia de los buses, y la duración de los recorridos a los trasbordos. Los entrevistados manifiestan que las rutas en su recorrido tienen una buena velocidad, ello siempre y cuando no deba detenerse en todas las paradas o estaciones, el problema radica en los trasbordos que deben realizarse para llegar al destino, ya que si una ruta lo lleva rápido debe esperar a la próxima ruta.

Servicios

Tabla 22. Frecuencias de aparición del tema de Servicios

	EH	EM	TH	T M
SERVICIOS	5	5	3	2
Personal	2	0	1	1
Precio percibido	1	1	0	1
Sistema de Pago	2	4	2	1

Fuente: Creación propia a partir de datos de entrevistas.

La tabla 22 hace referencia al tema de lo que ofrece la empresa al usuario además del servicio de movilidad las garantías frente al trato que reciba de parte del personal, el precio que ofrecen, y el sistema de pago. El tema del personal importa pero no genera tantas variables al momento de usar el servicio. EH: “Pues, lo único allí, es que cierran muy rápido las puertas, de resto bien”.

El precio percibido no presentó relevancia, pero se presentó como un asunto que relacionado a la calidad del servicio brindado. TM: “pues si fuera bueno sería bien pero como no es bueno sale caro”. EM: *Entonces económicamente me parece que el precio que cobran no es el adecuado, uno podría pagar los mil seiscientos pesos pero si el servicio es bueno, entonces estamos pagando una plata que para mí es bastante y no están pensando en un servicio adecuado, y muchas veces se quejan que no tienen los recursos suficientes.*

El sistema de pago tiene una importancia para los usuarios sobre todo para la mujer con bebe, esto debido a las facilidades que debería de tener el sistema para acceder al pago de éste además del uso del servicio que promete ciertas ventajas como la integración pero no siempre la cumple. EM: *“Otra situación que me ha ocurrido varias veces es lo de las integraciones del MIO, que muchas veces debía de hacerme la integración y no me hacía la integración, entonces me cobra doble pasaje”*. TH: *“El flujo era mayor y bueno si uno no tenía pa el transporte pues también el compañero transportador le decía a uno súbase por detrás o algo y le ayudaba a uno, ahora no, es un sistema muy rígido quita facilidad y también se afecta económicamente, o sea, hay dificultades”*. TH: *“hay quejas a veces en términos de que el sistema en su tarjeta, ese es su espacio de colocarlo, resulta que te consume y vas a pasar y no se permite el paso.”*

Urbanismo

Tabla 23. Frecuencias de aparición del tema de Urbanismo.

	EH	EM	TH	T M
URBANISMO	3	5	13	5
Aspecto de la ciudad	0	0	1	1
Utilidad en la ciudad	3	4	11	4
Contaminación ambiental	0	1	1	0

Fuente: Creación propia a partir de datos de entrevistas.

La Tabla 23, referente al urbanismo, es decir el impacto que genera el sistema sobre la ciudad en cuanto a imagen, movilidad, y medio ambiente, refleja que el tema de aspecto en la ciudad no es tan relevante para el usuario, sobre todo para los estudiantes, esto basándose en que más que una estética agradable se busca la garantía de un buen servicio. TM: *“Las estaciones, paradas, si son buenas o sea en cuanto a diseño es bonito”*.

En cuanto a utilidad en la ciudad que se refiere a que tan efectiva es la movilidad y que tan favorable se vuelve el servicio prestado para el usuario, se evidencia que es una categoría de importancia para el usuario, pero sobre todo para el

trabajador, quien ve el tema de utilidad bajo una percepción de que tan efectivos son los sistemas de transporte y garantías que ofrece el estado a la ciudadanía en general, TH: *Aquí en Cali ha sido totalmente negativo... realmente la, el tema de los tiempos mínimos no se cumplen, sobre todo por el tema de los transbordos, eso es mentira, tienes que vivir cerca de una vía principal para poder digamos decir tengo, puedo usar un transporte solamente y eso que si tú estás viviendo en un barrio en un sector popular, por halla donde no llega el expreso o el T31 que son los más comunes pues sencillamente estas condenado a perder cuatro, tres horas, que pudieras haberlos disfrutado con tu familia, con tus seres queridos.*

El tema de contaminación ambiental, es un tema de poca relevancia para los usuarios, solo hacen pequeños comentarios en cuanto a lo importante de mantener zonas verdes, TH: *A mí me parece que el lugar más bonito cuando usted se transporta en el masivo, el lugar más bonito está entre la zona de Meléndez y la estación de Unicentro; esos árboles frondosos, usted se va en la parte de adelante del masivo y ve esos árboles a lado y lado, siente como... hay tranquilidad, aunque hubo desarraigo de algunos árboles y eso se logró controlar para imponer este sistema. Pero lo que tiene que ver con las ciclo rutas es fundamental, y eso sí lo desconocieron totalmente.*

Cultura MIO

La Tabla 24, relacionada al tema de Cultura MIO como el tipo de relación que se debe de tener al interior del servicio, tuvo poca relevancia la subcategoría de ceder las sillas, sobre todo para los hombres, mientras que para las mujeres si genera un poco más de importancia, la Estudiante Mujer con bebe en brazos, manifiesta la importancia de este concepto, *“sucedio que entró al bus en el que yo iba una mujer en estado de embarazo y entonces pues todas las sillas estaban ocupadas incluyendo las azules, en una de las azules había un señor que aparentemente no necesitaba estar en esas sillas y la mujer, la señora que estaba en embarazo dijo que si alguien le daba por favor una silla, entonces silencio como siempre nadie le dio la silla, yo*

no se la di porque quería que ese señor que no debía usar esa silla, pues se la diera entonces, pues ella le dijo al señor que si se la daba, y la señora que iba con el señor, le dijo a ella que quien la mando a quedar en embarazo. Entonces bueno, ahí se formó la discusión, miramos al señor, el señor estaba escuchando música, al fin y al cabo nadie le dio la silla, y le tocó a otra mujer también pararse a darle la silla”

Tabla 24. Frecuencias de aparición del tema de Cultura MIO

	EH	EM	TH	T M
CULTURA MIO	7	5	2	7
Ceder las sillas	1	2	1	2
Respeto de la fila	4	2	0	4
Cuidado de las instalaciones	0	0	0	0
Ventas ambulantes	2	1	1	1

Fuente: Creación propia a partir de datos de entrevistas.

El respeto de la fila es un tema de bastante importancia para los usuarios a excepción del trabajador que no lo manifiesta, pero para los demás es un claro ejemplo de lo que debe ser cultura. Por ejemplo la Estudiante manifestó situaciones vividas *“Entonces me ha pasado que yo voy a salir del bus y la gente que está en la estación entra así como vacas, una cosa horrible y me han golpeado en varias ocasiones. Y también lo mismo, cuando yo voy a entrar a un bus, pues yo espero a que la gente salga, entonces al yo esperar la otra gente que está atrás mío se mete porque ellos si no quieren esperar, entonces pues ahí se forman”*

El cuidado de las instalaciones es un tema que pasa sin mayor afectación para los usuarios.

En las ventas ambulantes se manifiesta un mínimo nivel de importancia a quien puede generar más inquietud es al estudiante hombre, aunque las respuestas entre los entrevistados eran ambivalentes en cuanto algunos no están de acuerdo con esta práctica como el estudiante hombre y la mujer trabajadora. EH: *“Ah sí, sí, pues de lo uno no darle plata a la gente que se sube a rapear, a cantar o todo eso, eso viene es desde ahora, hace poquito fue que vinieron con esa, con lo de las manifestaciones, o lo del aviso amarillo de no hacerse en la puerta, es bien. Pero eso no se respeta, se hacen allí, o se suben a pedir, ellos dicen que llamen a la línea tal, y*

tal”. TM: “Ahí sino, mal, ya estamos como en los buses, que se bajaba el uno y subía el otro, que los dulces, que cantar, que las velitas, bueno de todo, igual aquí ya están con lo mismo. Fuera que uno estresado y además se suben ellos a cantar, a predicar un poco de cosas, entonces no me gusta eso de las ventas en los buses, y eso está en ellos porque así como se puede subir una persona cantar se puede subir a robar, incluso había un grupito que se subía diciendo los vamos a robar y esto y lo otro”.

Mientras que otros como la estudiante mujer y el hombre trabajador, no le dan importancia porque no les molesta y les parece un medio de trabajo al cual muchas personas acuden por necesidad. EM: *“A mí no me incomoda, pues digamos que yo soy una persona muy respetuosa y yo me coloco en el lugar del otro, no sé, en este momento yo tengo trabajo, tengo las cosas que yo necesito, pero si yo no lo tuviera y me tocara subirme al MIO, yo lo haría y esperaría que las personas respetaran eso, entonces la gente en ocasiones se incomoda con eso o el mismo MIO está prohibiendo esas cosas. A mí, en lo personal no me incomoda y pues si no le queremos comprar a la persona pues no le compramos y listo, si no queremos escuchar, pues nos tapamos los oídos, nos colocamos audífonos o lo que sea, pero pues respetar eso, y las otras personas que quieren pues le ayudarán”*

TH: *“por ejemplo ahora es constante esa discusión de, la discusión que no se permite el ingreso de vendedores ambulantes, predicas, canciones no autorizadas, cultura del MIO, y pues es el reflejo de la ciudadanía que está necesitada, entonces quienes hacen eso son representación de que de lo inculto, uno llega a la conclusión de eso. Es como desvirtuando todo lo que no se acomode dentro de esos lineamientos dentro de ese esquema de orden que plantea el masivo”*

Con los diferentes resultados encontrados tanto en las entrevistas como las encuestas, empezamos por hacer una comparación y ver si ambos instrumentos encontraron datos parecidos. Nos dimos cuenta que se tiene una coherencia en lo encontrado, es decir, las entrevistas se reflejaron como un complemento adecuado para el panorama arrojado por la encuesta, por lo que se inició un análisis más profundo de estos datos.

Discusión

A partir del uso de la encuesta se conoció la percepción de satisfacción de 142 usuarios del SITM-MIO con el servicio en la ciudad de Cali, se evidenció que en general los usuarios tienen una baja satisfacción con el servicio, con un 2.7 en promedio, que no se diferencia en gran medida con el promedio de la encuesta que obtuvo un 2.87.

Cuando lo que se mide es la experiencia que están teniendo los usuarios con la implementación de un nuevo sistema es muy interesante encontrar que según las encuestas y las entrevistas para los usuarios innegablemente lo más importante se basa en que puedan llegar a tiempo a sus destinos; la comodidad es valorada pero si un medio ofrece esto sin eficiencia es un sistema que no sirve para su propósito.

Los aspectos de mayor relevancia se encontraron por una parte por su baja valoración, en la confiabilidad con los ítems de cumplimiento de horarios y la cantidad suficiente de buses en los horarios en que es más utilizado el servicio, el aspecto de confiabilidad se configura entonces como el más preocupante del sistema.

Mientras que fue mejor valorado el aspecto de servicios, en cuanto la profesionalidad de los conductores y el trato adecuado de los empleados, presentando éste ítem la mayor valoración de la encuesta con un 3.58. Un aspecto ambivalente para los usuarios fue el de urbanismo, ya que se por una parte los ítems de buen aspecto de la ciudad y amabilidad con el ambiente por parte del MIO obtuvieron un de los mejores puntajes de la encuesta con 3.44 y 3.42 respectivamente, mientras que el aspecto de cobertura en la ciudad tuvo una de las valoraciones más bajas con 1.96.

Fue interesante encontrar que la variable de sexo marcó una relevancia de diferencia entre las respuestas, al parecer las mujeres son más exigentes en cuanto a los ítems de suficiencia de lugares para recargar la tarjeta, acondicionamiento de los buses para las personas de edad es un asunto que para las mujeres marca gran relevancia. Se encontró una diferencia de resultados en cuanto a satisfacción de la seguridad en las estaciones y aspecto de la ciudad, marcándose una satisfacción más

baja por parte de los usuarios de la Terminal Universidades en comparación con la Terminal Unidad Deportiva.

Complementando la encuesta con las entrevistas realizadas pudimos ver más claramente inconformidades respecto al cumplimiento de horarios y la duración de los recorridos debido a las integraciones. De igual manera el tema de la información es un elemento de importancia en los usuarios por lo que se hace evidente que aunque el SITM-MIO ofrece diferentes medios virtuales, físicos, y demás para acceder a la información, la gente sigue prefiriendo el tú a tú como mecanismo para informarse, esto teniendo en cuenta que según la edad no siempre es tan factible acceder a ciertos medios.

Con lo anterior se identifica que los usuarios del Sistema presentan ideas concebidas sobre lo que debería haber sido el sistema de trasportes para la ciudad, un medio que disminuyera los tiempos de viaje al mejorarse la velocidad con la creación de carriles exclusivos, de accesibilidad por la infraestructura para la movilidad de personas en situación de discapacidad y de cobertura por que al abordar cualquier ruta del sistema se pudiera hacer trasbordos para llegar a cualquier destino, lo anterior como la concepción del sistema generada a partir de la información dada al inicio del sistema.

Como experiencias vividas por los usuarios respecto a los aspectos con los que se sienten inconformes frente al servicio o a gusto con lo que este ofrece, evidenciadas en las entrevistas realizadas, nos parece importante recalcar las encuestas y entrevistas realizadas no sólo como observadoras sino que lo que es el ser un usuario, encontrando dificultades en el cumplimiento de horarios de las rutas, recorridos rápidos en algunas de las rutas, el comportamiento de los usuarios frente al uso de sillas con preferencia a personas en situaciones especiales, al irrespeto general de las filas y su implementación sólo en un vagón de uso de zona universitaria. Y su contraste con el sistema tradicional que presenta mayor frecuencia de las rutas.

Las características de los usuarios del SITM-MIO, llevan a que sus necesidades y por tanto sus experiencias se relacionen principalmente a cumplimiento de horarios debido a que la exigencia en sus actividades (Trabajo y estudio) es esta.

Por otra parte al tener una alta frecuencia de uso del SITM los usuarios han tenido la posibilidad de contar con una experiencia amplia en estos aspectos. Los estudiantes en general presentan una satisfacción más baja que los otros motivos de viaje para diferentes aspectos del SITM.

Con todo lo anterior se pudo analizar de manera concreta las experiencias de los usuarios entrevistados frente al servicio relacionadas a experiencias generales reportadas por los encuestados, tanto de manera colectiva como de una forma individual, frente al Sistema de Transporte Masivo que ha sido implementado en la ciudad.

Es de resaltar que los resultados de la presente investigación enmarcan resultados similares a otros estudios realizados en otros países, los usuarios presentan preocupación por la suficiencia del servicio y el cumplimiento de horarios (Rodríguez et al, 2000, Freitas y Reiz, 2013), de igual manera a que ningún aspecto del servicio se valorado de manera sobresaliente, y que es la seguridad un aspecto valorado de manera aceptable (Freitas y Reis, 2013)

En cuanto a urbanismo y movilidad se hace interesante aclarar que según la encuesta y las entrevistas, aunque la infraestructura del SITM-MIO le da estéticamente un aspecto agradable a la ciudad, en términos de utilidad no ha sido suficiente, no alcanza en términos reales tener una cobertura de la ciudad y ha aumentado el tiempo que necesitan los usuarios para llegar a sus destinos. La anterior es una ambivalencia resaltada por el profesor Ramiro Bonilla entre aspecto y su utilidad en la ciudad. Estas posibilidades de cubrimiento de la ciudad y el tiempo empleado para recorrerla dificulta la vida cotidiana de los usuarios de transporte público, reflejada por ejemplo en cómo se disminuye el tiempo que puedan utilizar con sus familias, en su descanso y la inversión económica si su destino no tiene cobertura del Sistema.

Se mantiene la individualidad en el comportamiento del usuario, luchar por lo intereses particulares como lo es el desplazamiento rápido. La infraestructura condiciona el repertorio de acciones de los usuarios (Plata, 2011), para el caso, la estructura ha generado fuerzas que tienen como resultado un nuevo estado de cosas

(Roth, 2008), el aprendizaje del usuario respecto a la incertidumbre de los tiempos, lo lleva a que prefiera ser sí mismo primero. Por lo que la puesta hacia la Cultura MIO, no ha tenido los resultados esperados, pese a que la infraestructura procura propiciar el respeto de la fila, el uso exclusivo de sillas para personas que lo necesitan, no fomentar las actividades al interior del sistema a cambio de dinero.

Los usuarios no hacen parte de las decisiones que toma el estado frente a los sistemas que introduce en la ciudad, dejando de lado la opinión de quienes serán los directos implicados para usar el servicio y por lo tanto las consecuencias de estos. Lo que Burbano (2006) reconoce como una imposición y no una necesidad, lo que implica que los usuarios no puedan sentirse parte del proceso y por lo tanto no puedan tener un sentido de pertenencia hacia el servicio que usaran a diario.

Además del hecho, tal como se vivió en una de las encuestas, aparentemente el servicio es público, pero es público con límites, no permite hacer un uso libre de las instalaciones, no permite las ventas ambulantes, situación que crea sentimientos ambivalentes en los usuarios, puesto que para algunos es incómodo mientras que para otros es considerado un mecanismo de búsqueda laboral en medio de un estado que no ofrece más oportunidades.

Los discursos crean realidades, y por medio de las entrevistas logramos escucharlos y evidenciar cómo la introducción del MIO en la ciudad, ha generado un cambio en nuestra sociedad y un cambio importante para los usuarios, puesto que les ha implicado modificar sus horarios, sus rutinas, sus rutas para llegar a un destino y por ende un cambio significativo en su vida diaria. Un significado que se toma desde la psicología como fuerzas sociales que al confluir un momento de tensión generan lo ocurrido durante las protestas llevadas a cabo en la ciudad en contra del servicio.

Los discursos de los usuarios se encaminan a ser reclamos para que coincida la realidad con el imaginario creado de antemano. Al inicio la percepción del sistema era buena según la encuesta de Cali Cómo Vamos (Cali Cómo Vamos, 2012) y con las vivencias empezó a empeorar, generando un incremento de uso de transporte particular, uso de transporte pirata, debido incluso a las dificultades generadas a las rutas de buses tradicionales.

Los componentes urbanísticos que plantea el desarrollo sostenible para un Sistema de Transporte Masivo (Litman, 2003 y Ross 2000 citados por Burbano et. al, 2006) como son: el aspecto de lo social, lo económico y lo ambiental. El componente social del sistema queda mal valorado a partir de la percepción de los usuarios, puesto que no genera la accesibilidad, al no haber el cubrimiento de los desplazamientos necesarios de los usuarios. El componente económico ha sido más costoso de lo esperado por las adiciones presupuestales, y en lo ambiental no ha podido generar mayores cambios puesto que el sistema tradicional sigue funcionando de manera paralela y no se han llevado las mediciones que pudiera notarlo.

Como acierto consideramos que utilizar diferentes métodos para recoger datos permitió tener una visión más amplia frente a la información que necesitábamos recoger, pero al tiempo fue dificultoso realizar la cantidad de encuestas que necesitábamos, ya que no siempre era tan fácil encontrar un usuario que tuviera más que el tiempo, la disposición de realizarla. De igual manera puesto que no es permitido al interior del MIO realizar este tipo de encuestas se complicó poder completar todas las encuestas que se habían planteado.

Con esta investigación se puede fortalecer la línea de psicología del tránsito que en la ciudad de Cali está cobrando fuerza con el psicólogo Silvio Revolledo que desde hace unos años ha venido trabajando sobre el tema de movilidad y cómo se relacionan estos aspectos en la psicología, de igual manera en la psicología social se fortalecen análisis frente a cómo se observan los cambios en los ciudadanos, que tanto impacta la introducción de nuevos medios de transporte a la ciudad, que aunque se podría pensar que es un cambio sólo de movilidad se hace evidente que el cambio va más allá de sólo moverse de un lado a otro.

Las formas de relación se modifican también, lo que es interesante de observar puesto que con los nuevos sistemas de comunicación implementados en la sociedad se creería que esto se ha perdido, pero es evidente que en casos como el uso de un servicio sigue siendo importante el contacto con otro, porque no es sólo el desplazarse de un espacio a otro, sino lo que implica el tiempo que se pasa mientras se llega al lugar esperado. Los seres humanos son de relaciones y establecer

dinámicas según el espacio en el que estén, por eso sigue siendo incondicional el poder contar con otro mientras se recorren caminos.

Los diferentes autores e investigadores en estos temas, se plantean que tanto afecta o no un servicio de transporte, y es innegable que esto hace parte de la vida cotidiana de las personas lo que modifica sus hábitos, sus discursos y hasta su manera de relacionarse. Y afecta tanto en un nivel económico, ambiental como en lo social, esto último con un impacto bastante trascendente.

Con nuestra investigación encontramos que el tema de movilidad no se puede limitar únicamente a como una empresa ofrece un servicio y como un usuario lo recibe, sino que más un ofrecimiento de ciudad, los medios de transporte implican significantes en la vida de las personas, es decir, se vuelve un espacio de construcción, de historia y de experiencias que se vuelven cotidianidad en cada día de las personas.

El Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO, se vislumbra pues, cómo un espacio de interacción de los ciudadanos, que refleja diferentes aspectos de la ciudad, como la inseguridad y por lo tanto estrategias de los ciudadanos para un cuidado de sí, como la problemática del desempleo y a su vez la estrategia del rebusque, y por último un comportamiento no cívico de la ciudadanía, que espera más controles por parte del sistema para hacer cumplir las normas, sin gestionar autónomamente estrategias para una convivencia sana al interior de este microsistema de la sociedad.

Lista de referencias

- ADN (2013, 10 de julio) Entregan premio Internacional al MIO pero reconocen que debe mejorar. *Diario ADN*, sección Actualidad - Mi ciudad (Cali).
- Bedoya, O. L. y Restrepo, M. (2011) Estética de un proceso de Construcción de realidad: El megabus como propuesta de Transporte masivo en la ciudad de Pereira, Risaralda, Colombia. *Nexus*, 10, 282-291.
- Burbano, J., Caravajal, L. M., Pardo, C. F. y Pulido, H. C. (2006). Oscilar entre lo cotidiano y lo académico: Psicosociología del transporte. En: *Saber, Sujeto y Sociedad: una década de investigación en Psicología*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Durán, L. F. (2012). Estudio de percepción de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Occidente jornada nocturna sobre el impacto del SITM-MIO en la cultura ciudadana de Santiago De Cali (Valle Del Cauca). (Proyecto de Grado). Cali: Universidad Autónoma de Occidente.
- Freitas, A. L. y Reis, T. (2013) Avaliação do transporte público urbano realizado por ônibus: uma abordagem exploratória. *Revista Produção Online: Florianópolis*, 13, 3, 814-842.
- Iñiguez, L. (2006). *Análisis del discurso*. Manual para las ciencias sociales. Editorial UOC.
- Metrocali (2004). Sistema Integrado de Transporte Masivo. Documento de Trabajo Santiago de Cali. Recuperado el 31 de agosto de 2013 de http://www.impacts.org/documents/quito04/CALI_1.pdf
- Metrocali (2014) Informe de Gestión 2014.
- Montezuma, R. (2003) Ciudad y transporte: movilidad urbana. En La ciudad inclusiva. 88. Balbo, M., Jordán, R., y Simioni, D. Compiladores. *Cuadernos de la CEPAL*. Santiago de Chile.
- Piamonte, C. (2005). Construcción de identidad de los usuarios de Transmilenio: una aproximación desde los discursos acerca del transporte público enunciados

- por los jóvenes (Proyecto de Grado). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Plata, L. A. (2011) Estrategias de Comunicación: Diseño e Interacción en los Sistemas Integrados de Transporte Masivo en Ciudades Intermedias de Colombia. Tesis de Maestría en Diseño y Creación Interactiva. Manizales: Universidad de Caldas.
- Programa Cali Cómo Vamos (2012) Análisis de resultados encuesta de percepción ciudadana 2012. Recuperado el 31 agosto de 2013 de http://media.wix.com/ugd/ba6905_d23a566f14c44c55848bd8a6d3eb502e.pdf
- Programa Cali Cómo Vamos (2013) Encuesta de Percepción Ciudadana en Cali, 2013. Recuperado el 24 de marzo de 2014 de http://media.wix.com/ugd/ba6905_6fb51e400904490f87b9a60d9d0033ab.pdf
- Rodríguez, M., Seoane, G., y Arce, C. (2000) Construcción y análisis psicométrico de un cuestionario de evaluación de los medios de transporte público. *Psicothema*, 12, 3, 399-405.
- Roth, E. (2008) Cambio Social: Factores psicológicos asociados a la disposición a cambiar. (Tesis Doctoral) Departamento de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento. Universidad de Granada. Recuperado el 1 de septiembre de 2013 de http://essantabarbara.files.wordpress.com/2010/02/tesis-definitiva_eroth1.pdf
- Velasco, A. J. (2009) Epistemología de la representación del cambio social. *Episteme* Ns, 29, 2, 115-144.
- Yory, C. (2007) *Espacio público y formación de ciudadanía: desafíos y propuestas para la construcción de un proyecto concertado de ciudadanía latinoamericana a partir de la apropiación responsable del espacio público*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

Apéndice

Apéndice. Encuesta

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DEL SITM-MIO POR PARTE DE SUS USUARIOS

Esta entrevista tiene como propósito conocer las percepciones del servicio del SITM-MIO por parte de los usuarios, como parte del proyecto de Trabajo de Grado "Discursos sobre el cambio: del sistema tradicional al SITM-MIO en Cali" de estudiantes de psicología de la Universidad del Valle.

Su participación es completamente voluntaria, los resultados de esta encuesta serán utilizados con fines académicos.

CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

Estación

Estación o terminal donde se realiza la encuesta.

- ☐ Menga
- ☐ San Bosco
- ☐ Unidad Deportiva
- ☐ Universidades
- ☐ Andrés Sanín

Edad _____

Sexo

- ☐ Mujer
- ☐ Hombre

Lugar de residencia

- ☐ 0 (Centro)
- ☐ 7 (Cañaveralito)
- ☐ 1 (Universidades)
- ☐ 3 (Chiminangos)
- ☐ 4 (Andrés Sanín)
- ☐ 5 (Agua Blanca)
- ☐ 2 (Menga)

Motivo de viaje

- Trabajo
- Estudio
- Obligaciones (gobierno, compras, servicios)
- Otros _____

Frecuencia de uso

- Una vez al mes
- Una vez por semana
- Dos a tres veces por semana
- Cuatro a cinco veces por semana
- Diario

Horarios de uso del servicio

- Horas pico (6:30-8:30 am y 5:30 a 7:30 pm)
- Demás horarios

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS

A continuación, encontrará 27 afirmaciones acerca del servicio de transporte. Es muy importante que usted conteste sinceramente, ya que será de gran ayuda para obtener la información requerida. Para las afirmaciones se requiere que analice las situaciones presentadas desde su propia percepción y no como algo ajeno a usted. Las afirmaciones a las cuales debe contestar, tienen las siguientes opciones de respuesta:

5. TOTALMENTE DE ACUERDO: Seguro sin lugar a dudas que tendré esta posición. 4. ACUERDO: Es lo que usualmente, posiblemente tendría ante esta situación. 3. NEUTRO: No tengo seguridad sobre la posición que asumiría. 2. DESACUERDO: Es lo que usualmente, posiblemente no tendría ante esta situación. 1. TOTALMENTE EN DESACUERDO: Seguro, sin lugar a dudas que no asumiría esta posición.

	1	2	3	4	5
1) El número de paradas de los buses es suficiente	☐	☐	☐	☐	☐
2) Las paradas de los buses están bien acondicionadas para los usuarios	☐	☐	☐	☐	☐
3) Las estaciones de los buses están bien acondicionadas para los usuarios	☐	☐	☐	☐	☐
4) Las paradas de los buses están bien señalizadas	☐	☐	☐	☐	☐
5) Estoy satisfecho con la información en las paradas.	☐	☐	☐	☐	☐
6) Estoy satisfecho con la información en las estaciones.	☐	☐	☐	☐	☐
7) Los buses cumplen el horario establecido	☐	☐	☐	☐	☐
8) Los empleados del SITM tienen un trato correcto	☐	☐	☐	☐	☐
9) Los conductores de los buses son buenos profesionales	☐	☐	☐	☐	☐
10) Son suficientes los empleados para el SITM-MIO	☐	☐	☐	☐	☐
11) La cobertura del SITM-MIO en la ciudad es suficiente	☐	☐	☐	☐	☐
12) El número buses por ruta es suficiente	☐	☐	☐	☐	☐
13) El número de buses en horas pico es suficiente	☐	☐	☐	☐	☐
14) Los buses permanecen limpios	☐	☐	☐	☐	☐
15) El estado de los buses es bueno	☐	☐	☐	☐	☐
16) Los buses están bien acondicionados para personas de edad	☐	☐	☐	☐	☐
17) Los buses están bien acondicionados para personas discapacitadas	☐	☐	☐	☐	☐
18) Estoy satisfecho con el precio del pasaje.	☐	☐	☐	☐	☐
19) Los lugares para recargar las tarjetas inteligentes son suficientes.	☐	☐	☐	☐	☐
20) La accidentalidad de los buses SITM es menor en comparación al transporte tradicional	☐	☐	☐	☐	☐
21) Me siento seguro en los buses del SITM-MIO.	☐	☐	☐	☐	☐
22) Me siento seguro en las estaciones del SITM-MIO.	☐	☐	☐	☐	☐
23) El SITM-MIO es amigable con el ambiente.	☐	☐	☐	☐	☐
24) Los usuarios del MIO hacen la fila en las paradas para ingresar al bus	☐	☐	☐	☐	☐
25) El SITM-MIO le da un buen aspecto a la ciudad.	☐	☐	☐	☐	☐
26) Los usuarios del MIO ceden las sillas a las personas que lo necesitan	☐	☐	☐	☐	☐
27) Los usuarios del MIO hacen la fila en las estaciones para ingresar al bus.	☐	☐	☐	☐	☐
28) Los usuarios cuidan las instalaciones del MIO.	☐	☐	☐	☐	☐
29) Satisfacción con el servicio del SITM-MIO en general	☐	☐	☐	☐	☐