

Laura Mayerly Gutiérrez Poveda
Mayra Juliana Pardo Barbosa

Universidad de los Llanos
Facultad de ciencias económicas
Escuela de administración y negocios
Programa de mercadeo

Profesional en Mercadeo.

Directora del proyecto:

Lilia Suárez Puerto
Esp. Gerencia estratégica de mercadeo

Villavicencio

2016

Laura Mayerly Gutiérrez Poveda

Cód. 143002715

Mayra Juliana Pardo Barbosa

Cód. 143002722

Factores de comportamiento de los conductores de Taxi de las empresas de servicio público de la ciudad de Villavicencio que inciden en la movilidad urbana.

Universidad de los Llanos
Facultad de ciencias económicas
Escuela de administración y negocios
Programa de mercadeo

Profesional en Mercadeo.

Directora del proyecto:

Lilia Suárez Puerto

Esp. Gerencia estratégica de mercadeo

Villavicencio

2016

Copyright © por Laura Gutiérrez & Juliana Pardo Todos los derechos
Reservados

Dedicatoria

A mi padre, que gracias a él culmine mis estudios de pregrado, por dedicarme su tiempo, asesorarme y apoyarme durante el transcurso de toda mi carrera.

A mi madre, por siempre brindarme su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mi compañera de estudio de pregrado y amiga incondicional durante este proceso universitario, Mayra Juliana Pardo Barbosa.

Laura Mayerly Gutiérrez Poveda

A mis padres quienes para toda hija orgullosa son las personas más maravillosas sobre la faz de la tierra por infundirme luchar cada día por ser una persona mejor y por enseñarme a valorar las cosas y saber que debo contar antes que nada con la presencia de Dios, a mis hermanas y demás personas que me ayudan cada día a ser quien soy.

A mi amiga Laura Mayerly Gutiérrez Poveda quien me ha enseñado el verdadero valor de la amistad, la lucha perseverante sobre las cosas que uno se propone como persona y demás.

Mayra Juliana Pardo Barbosa

Agradecimiento

A la Directora del proyecto, Lilia Suárez Puerto por sus orientaciones y quien hizo posible este trabajo de investigación.

A Jorge García como docente por sus enseñanzas y apoyo constante al grupo de clase.

A todos los docentes de cada una de las materias que de una u otra forma orientaron nuestra carrera profesional.

A la Universidad Unillanos, que orgullosamente llevaremos en nuestras vidas en este proceso de cualificación profesional.

A Heidy Galeano, Carolina Alturo y Luisa Díaz, compañeras y amigas de pregrado que siempre estuvieron a nuestro lado, gracias por su apoyo y aportes durante la carrera.

Tabla de contenido

Presentación	1
Planteamiento del problema.....	5
Justificación	9
Objetivos	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
Marcos de referencia.....	111
Marco Teórico y Estado del arte	
	¡Err
or! Marcador no definido.	
Marco legal	155
Marco conceptual	
	¡Err
or! Marcador no definido.6	
Diseño metodológico	177
Tipo de investigación	177
Método de investigación.	177
Técnica de recolección de datos.	188
Población objeto de estudio	199
Universo de estudio	20
Resultados y analisis de resultados	213
Discusión del resultado	35
Conclusiones y recomendaciones	39
Referencias.....	40

Anexos	42
Guia de observación	42

Lista de tablas

Tabla 1 Corredores viales	4
Tabla 2 Restricción carros particulares.....	8
Tabla 3 Restricción taxis.....	8
Tabla 4 Principales vias – recorrido en kilometros.....	18
Tabla 5 Número de observaciones realizadas	19
Tabla 6 Empresas habilitadas para el servicio de transporte publico de taxi.....	20
Tabla 7 Factores generales definidos.....	24
Tabla 8 Factores Priorización por impacto y punto critico.....	32
Tabla 9 Estado de la vía.....	34

Lista de figuras

Figura 1 Factores generales detectados en el comportamiento de los conductores	23
--	----

Presentación

Es evidente que en los últimos años el city marketing ha tomado gran auge, lo que estimula a los territorios a prestar eficientes servicios adecuados que se ven afectados por dos consecuencias principales que según Sanz (1996) son: el primero es el consumo de suelo urbano para la movilidad, que consiste en la gran cantidad de espacio urbano que requiere el transporte y este se obtiene del espacio necesario de otras actividades las que se ven obligadas a expandirse por el territorio. El segundo proceso es la especialización de los usos del suelo; se refiere a la tendencia de que cada vez los espacios sirven para un único tipo de servicio u actividad como oficinas, vivienda, universidad, centros comerciales... De esta forma se hace necesario el tener que desplazarse en trayectos muy largos debido a que hay menos actividades cerca unas de otras.

Pero la responsabilidad de esta evolución no descansa por igual entre los diferentes medios de transporte, el gran culpable de esta situación ha sido el automóvil, mientras todas las políticas urbanas y de transporte han estado orientadas a favorecer y fomentar su uso, el resto de medios iban a la cola, adaptándose e intentando sobrevivir en el entorno creado por y para el automóvil.

Las consecuencias del uso del automóvil sobre la ciudad se comparan a los de una bomba lenta: “una bomba cuya onda expansiva tuviera la virtud de trasladar edificios y actividades a varios kilómetros a la redonda, y cuyo principal efecto en el interior fuera el de destruir la propia esencia de las urbes; la convivencia y la comunicación entre los seres humanos”.

Esto denota que en la ciudad de Villavicencio ha incrementado el flujo vehicular, lo que genera para la ciudad varias problemáticas e impulsa al gobierno y a la academia a generar estrategias de solución por lo tanto este trabajo hace parte de la investigación denominada “Diagnóstico y evaluación de los factores de comportamiento de los conductores de las empresas de servicio público de la ciudad de Villavicencio que inciden en la movilidad urbana” (Castro &

Suarez, 2015, p.45), investigación aprobada por la Dirección General de Investigaciones (DGI) en la convocatoria 2014, y cuyo objetivo desarrollado principalmente fue definir los factores de comportamiento y las causales de la inadecuada movilidad urbana de los conductores de las empresas de servicio público que inciden en la movilidad.

Por lo tanto cabe resaltar que en la ciudad de Villavicencio se encontraron y observaron aproximadamente 6 empresas prestadoras del servicio de transporte público individual (taxi) las cuales para Castro (2014) reportan en su parque automotor un total de 3832 taxis registrados en la ciudad de Villavicencio. (p.2-13), universo tenido en cuenta para el desarrollo de la investigación.

A partir de lo anterior, es necesario resaltar que según Oviedo (2015) el incremento de los conductores al cierre del 2014, se registró un aumento de 87.998 automotores que se reflejó en la expedición de las licencias de conducción, a raíz de las directivas del Gobierno Nacional para la renovación de ese documento el año pasado; se considera que es conveniente analizar el aumento de licencias aprobadas por parte de las empresas prestadoras de este servicio y su ente encargado principal, el cual es la Secretaria de Tránsito y Transporte; al mismo tiempo es importante tener en cuenta que se conceden licencias de conducción a conductores muy jóvenes e inexpertos y los riesgos que pueden ocasionar, porque son conductores que no respetan las normas establecidas y traen como consecuencia congestión del parque vehicular, accidentes por la falta de respeto entre conductores y/o peatones, por la falta de normas de urbanidad, falta de valores ciudadanos que no se controlan y en un momento de estrés pueden tener una actitud reaccionaria o explosiva y ocasionar eventos de peligro contra la integridad física o psicológica de las personas que conducen o que transitan por la malla vial de la ciudad.

Teniendo en cuenta lo anterior, existe una gran preocupación por las consecuencias que generan la alta demanda de vehículos en la ciudad de Villavicencio, que no contribuyen a la preservación del medio ambiente, debido a la contaminación que generan a pesar de que las grandes empresas del sector automotor contribuyen a ecodiseños que ayudan a mejorar las exigencias del consumidor y a las necesidades del cuidado ambiental que vayan acordes con el desarrollo y progreso de la ciudad.

Por lo tanto para tener precisión sobre la longitud de los corredores viales que se tuvieron en cuenta durante la etapa de observación de la investigación como se muestra en la tabla 1, se discriminan los datos y se puede concluir que en relación con el crecimiento exagerado de la ciudad, la malla vial es insuficiente y la ausencia de un plan de movilidad eficiente, dificulta aún más el rápido flujo vehicular, razón por la cual aumenta el índice de accidentalidad, la congestión vial, la invasión del espacio público, el estrés de los conductores y sus malos hábitos al conducir.

Tabla 1*Corredores viales jerarquizados por el POT.*

Corredor	Tramo	Long aprox (m)	N° calzadas	Long (m)	SIG
Avenida del llano	Desde la Glorieta de la Grama hasta la intersección Maizaro	2700	2	5400	
Calle 37	Desde Glorieta del hospital hasta el Puente de la Cruz	1038	1	1038	
Carrera 35	Desde el Parque del Hacha – Avenida del Llano	900	1	1800	
Calle 7	Avenida 40 (Éxito) – carrera 39	707	2	1414	
Entrada principal Rosa Blanca	Desde el Anillo Vial hasta el Marginal del Ocoa	1400	1	1400	
Carrera 44	Desde la calle 31 hasta la calle 19	1294	1	1294	

Tomado de plan de movilidad de Villavicencio Ivarsson y Asociados Ltda.

De igual modo fue necesario identificar los factores de comportamiento de los conductores de Taxi de la ciudad que inciden en los cambios conductuales de la movilidad vial, buscando una alternativa como propuesta de solución que le permita a la ciudad de Villavicencio mejorar la movilidad vehicular en su malla vial y desde la investigación gestionar alternativas de cultura ciudadana para los conductores de taxi, para que presten un servicio adecuado, productivo, seguro y eficiente.

Planteamiento del problema

Por movilidad se entiende el conjunto de desplazamientos de personas y mercancías que se producen en un entorno físico. Cuando hablamos de movilidad urbana es importante conocer cuáles han sido las cifras de accidentalidad que se han reportado en el país ocasionadas por el servicio público de transporte individual; dichas cifras comprenden un total de 6.219 personas fallecidas de las cuales 5.038 eran hombres y 1.181 mujeres, y 41.823 víctimas no fatales, 26.210 hombres y 15.613 mujeres. En 3.116 de los 6.219 casos fatales, la víctima era el conductor, 1.186 eran pasajeros y 1.820 peatones. Igual tendencia para las víctimas no fatales así: conductor 21.003, pasajero 11.273 y peatón 9.483 (Alfonso, 2013) (pp. 172-173-174), hechos que ponen en evidencia la problemática que se da, pero que se deben encontrar las causas desde los comportamientos y las situaciones propiciadas.

En el mes de diciembre a lo largo de los años, siempre se ha caracterizado por tener los más altos picos de mortalidad a causa de accidentes de transporte; en este caso para el diciembre de 2013 presenta un registro de 17,7 % de muertes por encima de la media de muertes mensuales. En cuanto a los heridos, la distribución mensual tampoco presenta un hecho estadísticamente evidente; para el 2013 el mes con más heridos es julio con 3.790 casos y 8.7 % por encima de la media mensual. (Alfonso, 2013) (pp. 190-191)

Por otra parte para nadie es un secreto que la movilidad de Villavicencio es caótica y desesperante, por lo tanto se considera que uno de los problemas más notorios que afecta hoy a la capital del Meta es la anarquía en el tránsito vehicular, en Villavicencio no es difícil encontrar ejemplos de irrespeto a las normas de tránsito, no se respetan las señales preventivas, mucho menos las reglamentarias, de las cuales depende en ocasiones hasta en la vía es común ver conductores pasándose semáforos en rojo, arriesgando su vida y la de los demás. Riesgo que es

mayor en el caso de motociclistas y ciclistas, que son los que con mayor frecuencia infringen las normas, al igual que los taxistas, según las cifras de accidentalidad de Medicina Legal. (Value, 2010)

Siguiendo con los datos de accidentalidad, la Ciudad de Villavicencio es identificada como una de las ciudades con mayor accidentalidad lo cual es preocupante y un poco desconcertante porque refleja la falta de cultura de sus habitantes y peor aún de aquellas personas que son responsables de manejar el servicio público de transporte de Villavicencio, lo que realmente se tiene que analizar es la responsabilidad que deben tener los conductores de profesión y que como mínimo reciban capacitación para el manejo de niveles de estrés, por ende una consultoría realizada por la firma CDM Smith contratada por el Ministerio de Transporte, identificó cinco razones del porqué Villavicencio es una de las ciudades con mayores problemas de seguridad vial del país.

En primer lugar, los expertos encontraron que no hay información estadística sobre la siniestralidad vial, lo cual en cierto modo invisibiliza la problemática entre los ciudadanos y no permite hacer un adecuado seguimiento, a esto se suma el aumento del parque automotor, en especial de motocicletas, según el diagnóstico corresponde al cuarenta y ocho por ciento del total de vehículos; otro factor preponderante en la inseguridad vial tiene que ver con la desorganización y la mala prestación del servicio de transporte público colectivo y taxis, relacionada con alta saturación de rutas y sobreoferta, también la circulación constante de vehículos de carga pesada por algunas de las principales vías de la capital; para lo cual no hay condiciones incorporadas de segregación con el resto del flujo vehicular. El estudio concluyó que “la normatividad establecida en el plan de Ordenamiento Territorial (POT), no refleja las

necesidades reales de conectividad y accesibilidad que requiere el municipio y deja de lado el componente no motorizado”. (Dias, 2014)

Basándonos en la información anterior los conductores de taxi de la ciudad de Villavicencio frente a la perspectiva de los habitantes de la ciudad, son los segundos en su lista de cotidianidad de quienes influyen negativamente en la movilidad de los demás medios de transporte, los consideran irrespetuosos, imprudentes, los dueños de la vía; también se transmite la ausencia de garantía en la prestación del servicio de algunos taxistas que se niegan a realizar ciertos recorridos, a veces por seguridad y otras porque hay mucha congestión (trancón) en ciertos sectores. A ciertas horas el taxista no tiene en cuenta la exigencia del cliente respecto a la climatización, la apertura o cierre de las ventanillas y el volumen de la emisora de radio. Por último se busca proponer escenarios de mejoramiento en la movilidad; reconociendo los factores determinantes de los comportamientos que afectan de manera negativa la movilidad de la ciudad, para formular elementos o posturas que permitan mejorar el desplazamiento de los ciudadanos de Villavicencio.

Dentro de las posibles soluciones para mejorar el flujo vehicular se han generado las siguientes estrategias: la implementación de zonas de parqueo en el centro de la ciudad, el pico y placa para vehículos particulares como se visualiza en la tabla 2.

Tabla 2*Restricción carros particulares*

Placa terminada 5 y 6	Placa terminada 7 y 8	Placa terminada 9 y 0	Placa terminada 1 y 2	Placa terminada 3 y 4
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes

Tomado de la página virtual de la alcaldía de Villavicencio pico y placa

Así mismo la secretaria de movilidad implemento el pico placa para los taxis que rige de 6:00 am a 8:00 pm como se muestra en la tabla 3 con el fin de reducir el número de vehículos que circulan por la malla vial.

Tabla 3*Restricción taxis*

Placas terminadas 1	Placas terminadas 2	Placas terminadas 3	Placas terminadas 4	Placas terminadas 5
Días 1, 11, 21 de cada mes	Días 2, 12, 22 de cada mes	Días 3, 13, 23 de cada mes	Días 4, 14, 24 de cada mes	Días 5, 15, 25 de cada mes
Placas terminadas 6	Placas terminadas 7	Placas terminadas 8	Placas terminadas 9	Placas terminadas 0
Días 6, 16, 26 de cada mes	Días 7, 17, 27 de cada mes	Días 8, 18, 28 de cada mes	Días 9, 19, 29 de cada mes	Días 10, 20, 30 de cada mes

Tomado de la página virtual de la alcaldía de Villavicencio pico y placa.

Justificación

El flujo vehicular de la ciudad de Villavicencio se ha constituido como una dificultad para el desplazamiento de sus habitantes y poder cumplir con sus actividades diarias con normalidad; a pesar de los cortos trayectos de recorrido, son muchos los factores que determinan el tiempo prolongado que gastan para desplazarse de un lugar a otro; este aspecto influye en el comportamiento de los conductores de taxi ya que su movilidad es muy lenta y son pocos los servicios que pueden atender. Pero hay otros factores que inciden en este problema, como la falta de mantenimiento de la infraestructura vial, aumento del parque automotor, arterias y vías en mal estado, imprudencia de los conductores tanto de motos como de vehículos particulares, la falta de cultura de los peatones al solicitar el servicio de taxi; lo hacen en la mitad de la avenida, en las zonas prohibidas, en los puntos críticos de movilidad y los prestadores del servicio público en su afán de aprovechar sus clientes, hacen parte del caos vehicular. También la falta de identidad como ciudadano de Villavicencio es otro generador de este problema que no es solo de los conductores del servicio público de taxi pero son ellos el objeto de estudio de esta investigación.

En tal motivo esta investigación es el resultado del estudio detallado de los factores que inciden en el comportamiento de los conductores de taxi, elementos generadores del estrés, de la impaciencia; como circunstancias psicológicas que son ingrediente del caos vehicular de la ciudad de Villavicencio.

Objetivos

Objetivo general

Definir los factores de comportamiento de los conductores de Taxi que permitan a los investigadores principales establecer el diagnóstico y evaluación de los factores del comportamiento de los conductores del servicio público de Villavicencio que inciden en la movilidad urbana.

Objetivos específicos

Identificar qué factores del comportamiento de los conductores de taxi de las empresas de servicio público que afecta la movilidad urbana de la ciudad de Villavicencio.

Establecer los factores que inciden en la movilidad de los conductores de las empresas de servicio público de la ciudad de Villavicencio y priorizarlos y lograr contribuir con un objetivo específico de la investigación denominada “Diagnóstico y evaluación de los factores de comportamiento de los conductores de las empresas de servicio público de la ciudad de Villavicencio que pueden incidir en la movilidad urbana”. (Castro & Suarez, 2015, p.45),

Marcos de referencia

Teniendo en cuenta el estudio Psicológico de Ponce (2006) sobre los patrones de conducta en contexto de tráfico, en grupos de automovilistas particulares de Lima Metropolitana, en el contexto de movilidad, el interés despertado por la psicología del tráfico y de la seguridad vial en otros países y las perspectivas que esta encierra; son cada vez más patentes, tanto en la sociedad como en la propia administración que demandan soluciones al grave problema en que se ha convertido la accidentabilidad en las carreteras. El factor humano, tan presente en la gran mayoría de los accidentes de tránsito, nos hace reflexionar sobre las enormes y variadas posibilidades de investigación y aplicación de esta especialidad en nuestro país.

Desde los centros de reconocimiento, los psicólogos realizan una labor selectiva, pero lo que es más importante, es la labor preventiva e informativa, dado que en la actividad diaria se puede detectar choferes con niveles excesivos de inestabilidad emocional, agresividad, ansiedad, estrés, etc., informando del riesgo que con lleva tal estado, de manera que puedan conducir el mayor número de personas con garantías de seguridad para toda la sociedad (Pág. 39-42).

Es evidente que la situación de movilidad en la Ciudad de Villavicencio presenta y evidencia grandes problemáticas algunas ya mencionadas por Ponce y otras que están arraigadas a la cultura con la que viven los habitantes de la ciudad, para nadie es un secreto que aunque se presentan grandes congestiones por accidentes la falta de solidaridad y respeto se ve a flor de piel en la calles de Villavicencio, haciendo notorio el no respeto al paso de los peatones, los peatones no respetan los semáforos y esto a su vez dificulta el tránsito normal de los vehículos, los conductores no saben manejar sus emociones (malgenio o desespero ante una situación) y se termina tornando en una pelea que dificulta a un mas no solo la movilidad por parte de los

conductores de servicio público si no que imposibilita el paso de vehículos particulares y vehículos de carga de mercancía; cabe resaltar que la infraestructura de la malla vial no fue diseñada para facilitar a los conductores el flujo regular de los vehículos.

Es importante reconocer que con base en la información de la central de comunicaciones hasta el 23 de febrero de 2016, los lugares en los que existe un mayor riesgo de ocurrencia de accidentes con lesionados son: zona del hotel Bahía (av. Maracos), glorietas del barrio Pinilla y Postobón, entradas en los barrios Reliquia, Jordán, Porfía, Manantial, Kirpas y Ciudad Salitre; este último en la vía Catama, subniveles ubicados frente a Alkosto y Villacentro, zona de Cofrem (vía Catama), la vía Puerto López cuyos sitios más susceptibles son la zona de la Universidad Cooperativa, la zona de Makro, el puente de la Séptima Brigada.

Por otra parte los lugares de la ciudad donde más ocurren accidentes simples que no registran heridos son la entrada a Catumare, la zona de Los Capachos, Parque los Fundadores, la avenida Alfonso López, la glorieta de La Grama, cruce al Banco de la República y cruce de Bomberos. (Alzate, 2016)(pág. 5)

Por tal motivo según lo citado en el proyecto realizado de sistemas de tranvías de Villavicencio (Meta), en la actualidad se encuentra la ciudad en vía de desarrollo, crecimiento constante en cuanto a su movilidad pública; ya que se muestra un porcentaje bajo en la oferta y demanda del transporte público existente, lo que muestra una ineficiente e incómoda prestación del servicio, evidenciando la creación de pequeños gremios de trabajadores informales e ilegales urbanos, lo que en primera medida se convierte en una excusa para complementar un sistema de transporte de calidad en esta ciudad (Morales Jacome, 2011)(pág. 5)

En relación a los vehículos, las carreteras por las que circulan, la investigación de los accidentes y las causas que las motivan, sanciones, formación de los conductores, otros grupos

humanos, factores clásicos de riesgo en la conducción; es preocupante y bastante desalentador observar que la percepción de los habitantes de la ciudad en cuanto al transporte público es negativa, inadecuada, que no se presenta tolerancia ni con otros conductores ni para con sus usuarios, por ende los psicólogos que trabajan en materia de tráfico y seguridad vial tienen que estar al día y renovar sus conocimientos en la especialidad. En tal sentido, mencionamos anteriormente algunos de los problemas más importantes (Ponce, 2006).

Los factores antes mencionados no son ajenos a la desestabilizada movilidad en Villavicencio si no que por el contrario nos recalca que se deben cumplir ciertos lineamientos que mejoran y hacen más eficiente y eficaz la participación de los conductores y de los usuarios de servicio público, ya que según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) el 85,9% de los habitantes usan el transporte público.

En este sentido, hay que entender que los individuos son productos sociales que hay que entenderlos como parte de su entorno social que define en los siguientes términos: “El individuo de jure no puede transformarse en individuo de facto sin primero convertirse en ciudadano. No hay individuos autónomos sin una sociedad autónoma, y la autonomía de sociedad exige una auto constitución deliberada y reflexiva, algo que solo puede ser alcanzado por el conjunto de sus miembros” (Bauman, 2002).

Por tal motivo es indispensable buscar mecanismo que mejore este servicio para que sea más productivo, mas precisó, cómodo y principalmente seguro. La intención de esta investigación fue conocer los comportamientos que afectan en la movilidad, para buscar conjuntamente una solución de raíz que llene las expectativas de todos los habitantes de la ciudad de Villavicencio en especial del papel que juegan los conductores de servicio público, a quienes hay que entender en su rol de ciudadanos que interactúan con otros conductores y peatones, porque en palabras de

Cortina (1997), “los valores compartidos componen los mínimos de justicia. Significa igualdad de los ciudadanos en dignidad y disponibilidad de comprometerse con la cosa pública; la ciudadanía es el reconocimiento de la sociedad hacia sus miembros y la consecuente adhesión por parte de estos a los proyectos comunes.

Por último y lo más importante, para entender a los conductores de taxi en su comportamiento esencial, es adecuado saber su actitud a la hora de prestar el servicio y teniendo en cuenta la Escuela de pensamiento del comportamiento del consumidor más específicamente en la teoría psicoanalítica según Sigmund Freud (1896) “El comportamiento de las personas está guiado de manera esencial por una serie de razones profundas del espíritu humano y, por tanto, de difícil comprensión para un análisis de lógica física y los llamados fantasmas que guían el comportamiento de las personas, son básicamente impulsos sexuales e impulsos agresivos” y los conductores generalmente asocian la conducción de su vehículo con su espíritu e ímpetu varonil, para el caso de conductores hombres, situación que en las mujeres no tiene tal connotación. Por otra parte a la luz de Thorstein Veblen (1899) : La principal razón que guía el comportamiento de las personas en su necesidad de integración en su grupo social y generalmente los conductores establecen grupos consolidados, los cuales comparten afinidades y momentos durante su jornada laboral y estos se convertirían en influenciadores positivos o negativos.

Si decimos que la concepción de la ciudad ha evolucionado grandemente desde el modelo original de las tres Bs de la gestión urbana primitiva –Basura, Baches y Bombillas-, que eran los tres únicos servicios básicos que la ciudad generaba, hasta el nuevo paradigma de la gestión urbana que hace coincidir los objetivos de empresas y responsables públicos, también su gestión

desde las estrategias de planificación y marketing han cambiado y se han ido adaptando a las necesidades de los nuevos escenarios (García, 2010).

Se debe agregar que los conductores deben tener en cuenta las normas estipuladas por el Ministerio de Salud y Protección & Ministerio de Transporte (2014) en el decreto 1047 que hacen referencia a transporte público de conformidad con el artículo 3 de la ley 105 de 1993, el transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas, por medio de vehículos apropiados, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios y sujeto a una contraprestación económica. En cuanto al servicio público de transporte terrestre automotor en vehículos taxi es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, en forma individual, sin sujeción a rutas ni horarios, donde el usuario fija el lugar o sitio de destino. Por otra parte la inspección, vigilancia y control de la prestación del servicio público terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi, estará a cargo de los alcaldes o las autoridades municipales que tengan asignada la función. La permanencia en el servicio de los vehículos destinados al servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi, deberán permanecer en este servicio por un término no menor de cinco (5) años, contados a partir de la fecha de expedición de la respectiva licencia de tránsito. A partir de la anterior fecha, podrán solicitar el cambio de servicio, el cual se tramitará conforme a las disposiciones vigentes sobre la materia y su reposición deberá efectuarse con un vehículo nuevo. El radio de acción del servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi se presta dentro de la jurisdicción de un distrito o municipio y en las áreas metropolitanas de conformidad con las normas que la regulan.

Acorde con lo visto en el trascurso de la investigación, para dar mayor claridad se tuvieron en cuenta los siguientes conceptos: rompoint (Prada) “plaza redonda en la que desembocan varias calles”. Berma (Mellado) “es un espacio llano, cornisa, o barrera elevada que separa dos zonas”. Ordenamiento ambiental (OA), debe entenderse como el ordenamiento del territorio que introduce la dimensión ambiental en su conceptualización, planeación ambiental el programa de planeación ambiental y conservación se enfoca a conocer, investigar, y monitorear los efectos de transformación de los ecosistemas como resultado de la actividad humana, para proponer medidas de remediación, manejo y conservación sustentadas en los resultados de la investigación científica, que mitiguen, compatibilicen y hagan de las actividades productivas, actividades sustentables. Movilidad urbana, es un factor determinante tanto para la productividad económica de la ciudad como para la calidad de vida de sus ciudadanos y el acceso a servicios básicos de salud y educación y transporte. Movilidad sostenible, es un concepto nacido de la preocupación por los problemas medioambientales y sociales ocasionados por la generalización durante la segunda mitad del siglo XX, de un modelo de transporte urbano basado en el coche particular; los inconvenientes de este modelo, entre los que destacan la contaminación del aire, el consumo excesivo de energía, los efectos sobre la salud de la población o la saturación de las vías de circulación, han provocado una voluntad colectiva por encontrar alternativas que ayuden a paliar los efectos negativos de este modelo y a idear un nuevo modelo de ciudad sostenible (Español, 2016).

Diseño metodológico

Tipo de investigación

La investigación tuvo un carácter exploratorio debido a que no se encontraron estudios específicos del tema en la ciudad de Villavicencio y en un segundo momento fue descriptivo por cuanto se contrastaron los hallazgos de observación participante y no participante con las teorías expuestas en los marcos de referencia, los cuales se basan en Ponce quien habla sobre la psicología del tráfico y seguridad vial, Morales Jácome la movilidad ineficiente en Villavicencio, Bauman del individuo y su comportamiento en la sociedad, Cortina de los valores como justicia en la movilidad, García del city marketing , Mellado sobre conceptos, Thorstein Veblen de la necesidad de integración social en los individuos y Freud sobre la teoría psicoanalítica; quienes permitieron determinar los factores de comportamiento de los conductores de taxi, además se caracterizaron los resultados de la observación que se procesaron de forma manual condensando la información en la matriz de codificación axial y en el software atlas/ti.

Método de investigación.

Esta investigación para su realización satisfactoria se basó en el método inductivo a partir de la observación de los hechos con sus respectivos registros, desarrollándose de la siguiente manera: primero se observó el comportamiento individual de algunos conductores de taxi en puntos específicos (observación no participante) como se observa en el anexo 1, teniendo en cuenta la reiteración de infracciones y comportamientos que sirvieron de guía para definir y priorizar los factores que presentaban mayor incidencia por parte de los conductores; así mismo para tener una mayor claridad sobre la distancia que comprendía cada punto crítico y se considera apropiado conocer el kilometraje registrado en la tabla 4, que está respaldado por la aplicación de tránsito automotor en tiempo real y navegación asistida por Sistema americano de

navegación y localización mediante satélites (GPS) desarrollada por una aplicación Mobile, la cual arroja la siguiente información (Waze, 2015).

Tabla 4

Principales vías – recorrido en kilómetros

Vía	Kilometraje
Desde el galán a la glorieta de la grama	2.06 km
Glorieta de la grama hasta la avenida al llano	2.50km
Glorieta de la grama centro hasta el parque de los estudiantes	1.32 km
Avenida 40 hasta ciudad porfía	6.90 km
Glorieta de postobon hasta Universidad Cooperativa	3.60 km

Tomado de la aplicación (Waze, 2015)

No obstante la información anterior es considerada por la Secretaria de Movilidad de Villavicencio como puntos críticos de congestión vehicular en las horas pico; por lo tanto se contrastaron con el método deductivo para evaluar los resultados de las observaciones de acuerdo al marco teórico y determinar el grado de afinidad de las diversas variables y factores encontrados.

Técnica de recolección de datos.

Esta investigación se basó en un corte cualitativo, debido a que el trabajo de campo fue netamente observado, lo que se centró en caracterizar las expresiones de los individuos en situaciones críticas como son: el trabajo bajo presión, trancones, entrega de producido, estrés propiciado por competencia entre conductores, mal estado del vehículo (falla en la vía), entre otros, según lo registrado en el anexo 1.

Población objeto de estudio

La población a la que se dirigió la investigación fueron los conductores de taxis del servicio de transporte público de la ciudad de Villavicencio, en la cual se realizaron observaciones no participantes todos los días de la semana (excepción del domingo) en 3 jornadas principales hasta que se completara la saturación de la muestra, con horarios comprendidos de la siguiente manera: entre las 7:00 – 8:30 de la mañana, de 11:30 a.m. – 1:00 de la tarde y finalizando a las 5:30 p.m. – 7:00 de la noche. Dentro de los horarios ya mencionados se observaron la siguiente cantidad de veces como lo muestra la tabla 5, en las que se registraron observaciones.

Tabla 5

Numero de observaciones realizadas

Lugar	N° de observación 7:00 - 8:30 am	N° de observación 11:30 a.m. - 1:00 pm	N° de observación 5:30 - 7:00 pm	Total de observaciones
Postobón	4	4	4	12
Bomberos	6	6	6	18
Rompoint barzal	4	4	3	11
Llanocentro	4	5	3	12
Entrada a Catumare	5	4	5	14
Rompoint Grama	4	5	4	13
Cooperativa	4	3	2	9
Total observaciones				89

Tomado de fuente propia de la investigación

También se contó con la base de datos de la secretaria de movilidad en lo correspondiente a infracciones y accidentes, donde se tuvo en cuenta aquellas empresas con porcentaje de

participación mayor al 1% del total de comparendos, se encuentran excluidas 11 empresas que representan un número de vehículos poco representativos; por lo tanto se consolida que 5264 conductores infractores de los que se clasificaron 1531 debidamente identificados, así como, el tipo de vehículo que conducen, la empresa a la que pertenecen y los comparendos y las fechas de los mismos. No obstante del total de comparendos analizados 2176 automóviles los comparendos realizados a los Taxis servicio público de transporte individual se registraron 583 con una participación porcentual mayor al 50%; lo que nos permite contrastar los datos numéricos con los aspectos cualitativos para saber el porqué de este tipo de comportamiento que los lleva a una infracción.

Universo de estudio

En esta investigación se registró los vehículos de las empresas que están habilitadas para el uso del servicio de transporte público de taxi en la ciudad de Villavicencio visualizado en la tabla 6; donde se observó todos los días de la semana 3 horas principales consideradas pico hasta que se completara la saturación de la muestra.

Tabla 6

Empresas habilitadas para el uso de servicio de transporte público de taxi

Empresa	N° de Taxi
Taxi Estrella	89
Asprovespulmeta S.A	122
Transcelutaxi Ltda	26
Los centauros	12
Transasotax	18
Arimena	7
Total de Taxi	279

Secretaria de movilidad de Villavicencio

También se tuvo en cuenta si dichas empresas brindan en algún momento capacitación a los conductores de transporte de servicio individual (taxi), se indagó al respecto, a través de la línea gratuita #767 opción 3 que les permite a los usuarios evaluar la forma de conducir a los responsables de este transporte.

Según el Superintendente de Puertos y Transporte, Juan Miguel Durán Prieto (2013) “los ciudadanos puedan reportar las quejas o denuncias en materia de transporte y serán atendidas por un operador que reportará a la Superintendencia e informará a la empresa prestadora del servicio o según el caso dará traslado inmediato a la Policía de Tránsito y Transporte”, así mismo el ciudadano denunciante recibirá un mensaje de texto de confirmación de la queja.

Por otra parte según el periódico del Tiempo (2013) “la opción no es aplicable ni a taxis ni buses en las ciudades se pueden denunciar en la opción 3 y en esos casos hay que acudir a las secretarías de tránsito. Así, aunque la implementación de la calcomanía fue bien intencionada, al final resulta inoperante”, mostrando así una fuerte contradicción en cuanto a lograr una mejor movilidad porque de acuerdo a la Resolución 572 del 12 de febrero de 2013 y la Circular Externa N° 009 del 14 de marzo de 2013 emitidas por la Superintendencia de Puertos y Transportes, se aclara que los vehículos tipo taxis, no deben portar el adhesivo de "cómo conduzco". Razones que nos llevan a observar que las empresas prestadoras de este servicio no son conscientes sobre las infracciones que realizan sus asociados, o sea que carecen de mecanismos de seguimientos que les permitan brindar un servicio de mejor calidad.

Cabe resaltar que las siguientes empresas prestadoras del servicio individual de transporte hacen seguimiento a sus taxistas solo si se presentan quejas radicadas, como es el caso de taxi estrella quienes según Góngora (2016) “se les hace seguimiento cuando hay quejas como tal de un usuario y se les brinda capacitación por temporadas para mejorar el servicio”. Para Celutaxi,

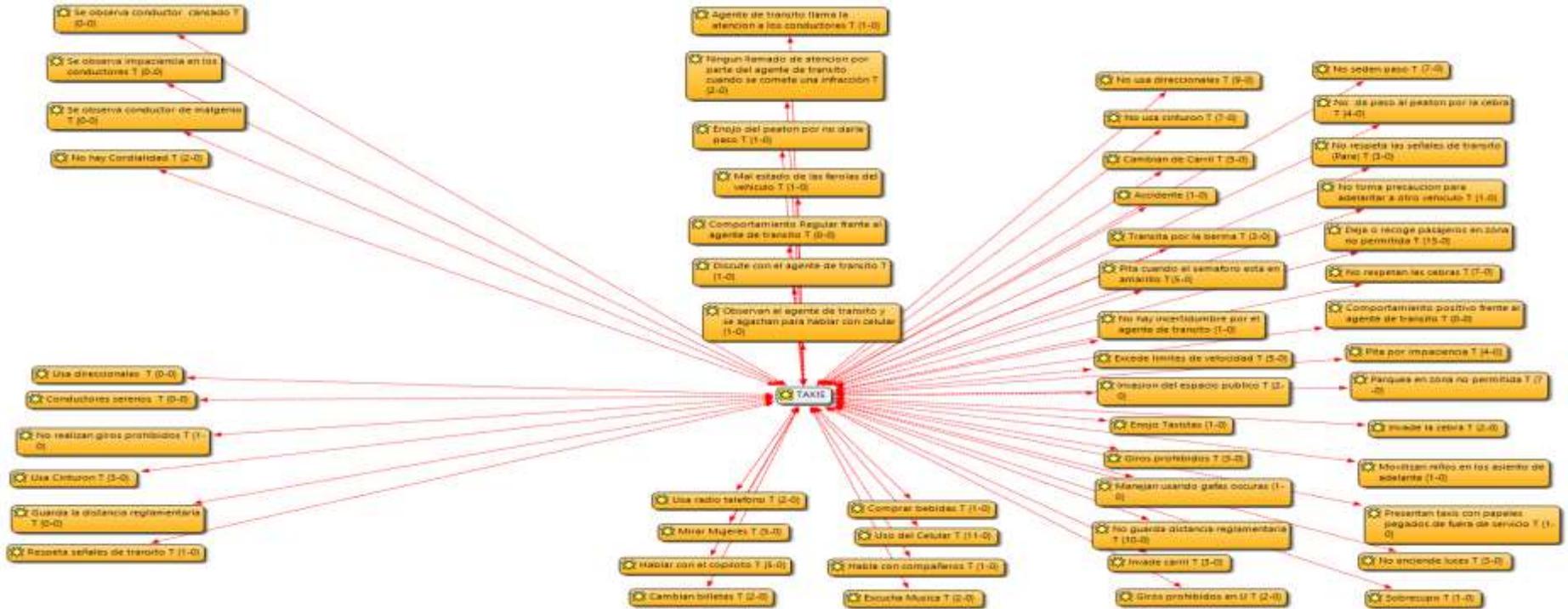
la señora Clavijo (2016) explica que, este servicio es satelital, se les realiza seguimiento a los conductores a quienes se les registran quejas, la empresa los cita, le hacen un llamado de atención y firman un compromiso, así mismo todos los viernes la empresa programa un curso de capacitación en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). Transportes Asociados, Torres dice (2016) “para esta empresa es complicado hacer seguimiento a cada uno de los taxistas, ya que este servicio no maneja radioteléfono, solamente se le hace seguimiento a la queja que hacen registrando la placa”... “esta empresa no hace capacitación directa, asisten a las capacitaciones que ofrece el gobierno municipal” acciones que son precarias en cuanto a una solución radical a él gran problema de movilidad ligado a estos conductores de taxi.

Resultados y análisis de resultados

Como resultado de la investigación, los factores determinados en los registros de observación se pudo ver cualitativamente, que los comportamiento que inciden y llevan a los conductores a violar las normas de tránsito, se fundamentan en reiteraciones de varios comportamientos como lo muestra la figura 1, la cual se basa en el software para el análisis cualitativo de datos (Atlas ti) recopilado en una red semántica de información y arrojó las siguientes generalidades:

Figura 1

Factores generales detectados en el comportamiento de los conductores mediante la observación.



Tomado de fuente propia realizada por Lizeth Gómez Asistente De la Investigación

Así mismo, la red semántica proporcionó la información necesaria para poder definir cuáles son los factores que afectan negativamente a la movilidad en la ciudad de Villavicencio, por lo tanto en la tabla 7 se evidencian los factores generales que no permiten que la ciudad desarrolle efectivamente el modelo de City Marketing, restándole identidad propia, la oportunidad de poner en manifiesto los valores de la ciudad y de proyectar sus recursos y cualidades a públicos internos y externos.

Tabla 7

Factores generales Definidos

N	Factor	Evidencias
1	Se observa al conductor cansado	Se observan además como pasarse la mano por la cara, se rascan los ojos, bostezan, miran con ojos apagados principalmente en la hora comprendida entre las 7 de la mañana cuando los conductores van a entregar el vehículo y el producido (dinero) y también en el turno de la noche.
2	Se observa impaciencia en los conductores	Cuando se encuentran en los embotellamientos especialmente en las horas picos, entonces pitan, se pasan el semáforo en amarillo o rojo, invaden la cebra, adelanta en la fila infringiendo su turno cuando esperan pasajeros.
3	Se observa conductor de malgenio	En el transcurso de la investigación no se observó este factor.

Continuacion Tabla 7 Factores Generales definidos

N	Factor	Evidencias
4	No hay cordialidad	Algunos conductores no demuestran cordialidad con sus compañeros por afán de coger carrera, pitan indebidamente, no respetan el turno cuando realizan fila a la salida del hospital o del centro comercial, usan malas palabras hacia conductores de vehículos particulares, no ceden el paso ni a peatones ni a otros vehículos y si lo hacen, los presionan para que realicen la acción rápidamente.
5	Usa direccionales	Muy pocos conductores usan las direccionales, los de edad mayor en algunas ocasiones cuando es estrictamente necesario.
6	Conductores serenos	La mayoría de los conductores no se les observa este factor porque se reflejan caras de cansancio y estrés cuando conducen.
7	No realiza giros prohibidos	Pocos conductores respetan los giros prohibidos.
8	Usa cinturón	Por lo general se evidencia en los conductores de edad mayor y algunos piden a su pasajero que lo usen como medida de precaución.
9	Guarda la distancia reglamentaria	Ningún conductor tiene prudencia en guardar la distancia con los otros vehículos.
10	Respeto señales de tránsito	Se visualiza muy poco y quienes las respetan son conductores de mayor edad.
11	El agente de tránsito le llama la atención a los conductores	En la vía de Catumare se visualiza mayor presencia de agentes de tránsito y se observan llamados de atención por transitar por la berma, por llevar la música a alto volumen y por el uso de aparatos tecnológicos.

Continuacion Tabla 7 Factores Generales definidos

N	Factor	Evidencias
12	Ningún llamado de atención por parte del agente de tránsito cuando se comete una infracción	En las vías de Llanocentro y el Rompoint y con presencia del agente de tránsito infringen las señales demarcadas y los conductores hacen caso omiso y el agente es indiferente en estas situaciones como parquear en sitios prohibidos, no respetan los reductores de velocidad, no ceden el paso reglamentario.
13	Mal estado de las farolas del vehículo	Se observaron vehículos tuertos (una sola farola en buen estado) que salían a transitar en este estado sin ningún tipo de restricción y conciencia, los pasajeros son indiferentes y hacen uso del servicio.
14	Enojo del peatón por no darle paso	En una ocasión se observó que un peatón grita a conductor por no darle paso.
15	Discute con el agente de tránsito	En la vía de Catumare cuando se para el flujo vehicular de un sentido para dar paso a otro sentido, se observa la mala reacción de algunos conductores por afán e impaciencia.
16	Observa al agente de tránsito y se agachan para hablar por celular	Se observa un conductor en la vía de Catumare que venía hablando por el celular y al ver el agente de tránsito se agacha para que no le llame la atención.
17	Usa radio teléfono	Algunos conductores hacen uso del radio teléfono en forma indebida, como pasatiempo mientras conducen, conversan temas de la cotidianidad con otros compañeros.

Continuacion Tabla 7 Factores Generales definidos

N	Factor	Evidencias
18	Miran mujeres	La mayoría se fijan de las mujeres peatones, de las mujeres que conducen motos; las molestan con piropos, algunos son irrespetuosos diciéndoles palabras sin importarles que vayan con pasajeros.
19	Habla con el copiloto	Se visualiza conductores que prefieren entablar una conversación con el pasajero con el fin de hacer el viaje más ameno.
20	Cambian billetes	Se observa que la mayoría de veces en los semáforos, le hace señas a otro conductor, para que le cambie un billete.
21	Compran bebidas	Un conductor compra una bebida ocasionando trancón en la vía.
22	Uso del celular	La mayoría de los conductores jóvenes lo hacen para comunicarse, para buscar aplicaciones como parte de su trabajo, chatea y se distrae con mucha frecuencia.
23	Habla con compañeros	Esto ocurre más que todo cuando están esperando en los sitios de turnos de espera de pasajeros.
24	Escucha música	Se visualiza en conductores jóvenes y lo hacen por costumbre.
25	No usa direccionales	A lo largo de la observación no usan adecuadamente la direccionales, tampoco al momento de dejar y recoger pasajeros.
26	No usa cinturón	Por lo general no usan el cinturón los conductores jóvenes.
27	Cambian de carril	Se evidencia al dejar o recoger pasajeros y cuando se Presencian embotellamientos para avanzar más rápido.

Continuacion Tabla 7 Factores Generales definidos

N	Factor	Evidencias
28	Accidente	En las observaciones se presenta solo un accidente en la vía de Catumare, donde un vehículo arroyo a una agente de tránsito en hora pico y se formó un caos vehicular que no fue controlado por nadie.
29	Transita por la berma	Se presenta más que todo en vías angostas, en horas picos y en los embotellamientos.
30	Pita cuando el semáforo esta en amarillo	Se visualiza cuando un vehículo le cede el paso a un peatón o se demoran en arrancar.
31	No hay incertidumbre por el agente de transito	En Llanocentro se encuentran siempre agente de tránsito y también muchos vehículos en zonas no permitidas y el agente de tránsito no controla esta situación.
32	Excede límites de velocidad	Se presenta al momento del cambio del semáforo, los conductores de taxi que están en primer lugar arrancan en amarillo y con exceso de velocidad sin tener precaución, también cuando la vía esta congestionada y cuando le hace la señal del pare un pasajero.
33	Invasión del espacio publico	Se observa invasión por parte de los vehículos en los costados de la vía, agregándole la invasión de los vendedores ambulantes en Llanocentro, el rompoint del Hospital y en la Cooperativa.
34	Enojo taxistas	Un Conductor se enfada y agrede verbalmente a un compañero por que se varó en la fila de Llanocentro, se visualiza un mal vocabulario de un conductor a otro por no dejarlo recoger un pasajero.

Continuacion Tabla 7 Factores Generales definidos

N	Factor	Evidencias
35	Giros prohibidos	Los realizan para recoger carrera, salir de un embotellamiento, cortar camino y evadir un agente de tránsito.
36	Maneja usando gafas oscuras	Se presentan pocos conductores con gafas oscuras y cuando lo hacen es por días muy soleados.
37	No guarda distancia reglamentaria	Los conductores de taxi no guardan la distancia reglamentaria entre vehículos ni en marcha ni cuando el vehículo esta detenido.
38	Invade carril	Invaden carril para recoger o dejar pasajeros sin tener precaución, también lo hacen por el lado derecho.
39	Giros prohibidos en U	Se observa que realizan giros prohibidos en U para recoger carrera, salir de un embotellamiento, ahorrar tiempo y camino.
40	No ceden paso	La mayoría de conductores no ceden el paso, esté demarcado o no la zona del peatón. En una ocasión se vio el enojo de varios taxistas al ser detenidos por el agente de tránsito para ceder el paso.
41	No da paso al peatón por la cebra	No conocen esta norma o son indiferentes en todos los casos.
42	No respetan las señales de transito	Los conductores no respetan las señales de tránsito como el exceso de velocidad, adelantan inadecuadamente, realizan giros prohibidos, se estacionan en zonas no permitidas, entre otras.
43	No toma precaución para adelantar otro vehículo	Se presenció conductores que adelantan por el lado derecho sin tener precaución con las motos y no usan las direccionales.

Continuacion Tabla 7 Factores Generales definidos

N	Factor	Evidencias
44	Deja o recoge pasajeros en zona no permitida	Por el afán de recoger carrera lo hacen sobre la cebra, cuando el semáforo está en verde, en la mitad de la vía y en zonas peatonales.
45	No respetan las cebras	Se estacionan donde esta demarcada la cebra, la invaden cuando el semáforo está en rojo.
46	Comportamiento positivo frente al agente de tránsito	No se visualizó comportamientos positivos al ver un agente de tránsito.
47	Pita por impaciencia	Esto se da en los embotellamientos, cuando un vehículo le cede el paso a un peatón y principalmente cuando el semáforo está en amarillo.
48	Parquea en zona no permitida	Parquean en zonas de prohibidas ocasionando desorden en la vía, en zonas peatonales, parquean sobre la berma, parquean antes o después de los puentes (subnivel).
49	Moviliza niños en el asiento de adelante	Se visualiza en la gran mayoría de conductores que transportan niños, los llevan en el asiento delantero, más al mediodía con estudiantes que utilizan este servicio.
50	Presentan taxis con papeles pegados “fuera de servicio”	En varias ocasiones se observó conductores con un papel que decía fuera de servicio por pico y placa en las horas de la noche.
51	No enciende luces	Se presencia que en una gran mayoría de conductores a partir de las 6:00 pm transitan por las vías sin encender las luces
52	Sobrecupo	En varias ocasiones los conductores llevaban sobrecupo, más de cuatro pasajeros.

Tomado por fuente propia

De este modo los 52 factores definidos de forma general en la etapa de la observación, se recopilan los más reiterativos con el fin de priorizarlos como se observa en la tabla 8, teniendo como base el número significativo de mayor incidencia, sustentados en la red semántica de información realizada en el programa Atlas Ti; la que muestra la siguiente estructura: situación - descripción – incidencia- impacto- puntos críticos. Haciendo referencia a la situación se considera el comportamiento inadecuado del conductor, en la descripción el contexto del porque es inadecuado, en la incidencia el número de veces que se repite siguiendo el valor dado por la red semántica que sea mayor a cuatro, para traer a colación los más significativos eliminando los irrelevantes, en el impacto cuanto afecta esto a la movilidad y se considera en tres calificaciones cualitativas que son alto-medio-bajo, donde alto son situaciones con mayores números de prevalencia, considerando que siete acciones en adelante implican riesgo de vida de los conductores y peatones, medio un número menor de siete acciones hasta cinco y que presentan peligro, pero si se presentan en forma reiterada y, en bajo cuando es menor a cinco acciones como: insultar verbalmente a otros conductores, peatones, agentes de tránsito, entre otros, y por último el punto crítico el lugar o lugares donde ocurren las situaciones según los puntos antes mencionados.

Tabla 8*Factores Priorizados por impacto y punto crítico.*

N°	Situación	Rasgos de evidencia	incidencia	impacto	Puntos críticos lugar
1	Deja y recoge pasajeros en zonas no permitidas	Por el afán de coger carrera recogen pasajeros sobre las cebras, cuando el semáforo esta en verde y en zonas peatonales.	15	alto	Todos los puntos.
2	Uso del celular	Uso del celular para realizar llamadas (con o sin pasajero), buscar carrera por aplicaciones, chatear y distraerse	11	alto	Todos los puntos.
3	No guardar la distancia reglamentaria	Se presencia que ningún vehículo guarde la distancia reglamentaria, debido a la generación de trancones e impaciencia en los conductores prefieren estar cerca del otro vehículo	10	alto	Catumare, rompoint llanocentro, cooperativa.
4	No uso de las direccionales	No usan direccionales al momento de dejar y recoger pasajeros, cuando cambian de carril y cuando salen del rompoint hacia la intersección de otra vía.	9	alto	Bomberos, grama, catumare
5	No uso del cinturón	No es usado el cinturón por la mayoría de conductores especialmente los jóvenes.	7	alto	Todos los puntos
6	Giros prohibidos	Se visualizan que los realizan para coger carrera, salir de un embotellamiento y evadir un agente de transito	7	alto	Bomberos, cooperativa.
7	Parquea en zona no permitida	Parquean en zonas de prohibido parquear, en zonas peatonales, parquean sobre la berma, parquean antes o después de los puentes (subnivel)	7	alto	Todos los puntos
8	Cambio de carril	Para dejar o recoger pasajeros y cuando se Presencian embotellamientos para avanzar más rápido.	7	alto	Todos los puntos

Continuación Tabla 8 Factores Priorizados por impacto y punto crítico

N	Situación	Rasgos de Evidencia	incidencia	impacto	Puntos críticos lugar
9	No respeta la cebra	Se visualiza que en ningún momento es respetada la cebra ni siquiera cuando se detienen en el semáforo en rojo es cuando más es invadida.	7	medio	Bomberos.
10	No cede el paso	No ceden el paso en zonas demarcadas, en zonas señalizadas y de gran afluencia	7	medio	Cooperativa, rompoint llanocentro, grama, catumare.
11	Hablar con copiloto	Se visualiza conductores que prefieren entablar una conversación con el pasajero con el fin de hacer el viaje más ameno.	5	medio	Rompoint llanocentro, grama, catumare
12	Excede límites de velocidad	Al momento del cambio del semáforo los taxistas que están en primer lugar arrancan en amarillo y con exceso de velocidad o cuando recogen un pasajero en zona no permitida.	5	medio	Bomberos, grama, catumare, Rompoint llanocentro
13	Pita por impaciencia	Cuando se observan embotellamientos, cuando un vehículo le cede el paso a un peatón y principalmente cuando el semáforo esta en amarillo	4	bajo	Bomberos, cooperativa, catumare

Tomado de fuente propia

Para una mayor contextualización del por qué se presentan estas situaciones como se puede ver en la tabla 9, en donde se menciona el estado de la vía en cada punto crítico y así; en la discusión de resultados se puede analizar si influyó o no sobre el comportamiento que toma el conductor.

Tabla 9*Estado de la Vía*

Punto Crítico	Características evidentes de la Vía
Catumare	La vía se encuentra en mal estado, no tiene demarcada la zona peatonal, los separadores están desgastados, de un solo carril para el flujo vehicular y los vehículos transitan por la berma.
Rompoint Grama	La vía y sus intersecciones se encuentran en buen estado, cuentan con bolardos en algunas partes de la vía, a pesar de que está en reparación su flujo vehicular es normal.
Rompoint Hospital	En el rompoint no se observa demarcada la cebra para el peatón, está en mal estado y no hay ningún tipo de señalización, un carril por lo general siempre está ocupado por el estacionamiento de vehículos y vendedores ambulantes.
Rompoint Llanocentro	Esta vía se encuentra en buen estado, buena señalización y permanente mantenimiento.
Rompoint Postobon	La vía está en buen estado, el flujo vehicular transita normalmente por su amplitud y tiene buena señalización.
Cooperativa	Esta vía tiene un flujo vehicular bastante desordenado por lo angosta, tiene un separador provisional que poco lo respetan, no tiene berma y ninguna clase de señalización.
Bomberos	Esta vía se encuentra en mal estado, no tiene mantenimiento, su señalización es poco visual y el flujo vehicular siempre está en desorden.

Tomado de Fuente Propia observaciones

Discusión del resultado

En la ciudad de Villavicencio basta con circular un rato por las distintas vías para darse cuenta de situaciones de irresponsabilidad de algunos ciudadanos de la manera que conducen, en especial los conductores de servicio individual de transporte, quienes manejan y transitan infringiendo toda clase de irregularidades como estacionarse en lugares expresamente prohibidos, circular con exceso de velocidad, desacatan las normas de tránsito, circulan en contrasentido, adelantan en forma indebida, hacen cambios de carril no autorizado, reparan y acondicionan sus vehículos en plena vía en desconsideración para con el resto de la población y el medio ambiente, utilizan aparatos electrónicos de comunicación en pleno movimiento de la unidad automotora, abusan de la altura del sonido; estas son algunas de las diferentes infracciones que se cometen como usuarios del Sistema Vial.

Por lo tanto todas estas observaciones conllevan a la discusión que para Alfonso las altas cifras de accidentalidad que hacen referencia a un millón doscientos cincuenta mil personas son preocupantes, debido a su crecimiento descomunal año tras año; situación que es contrastada con los datos arrojados en la presente investigación, que conllevan a distinguir que muchos casos de accidentalidad con víctimas fatales y no fatales son causados en la ciudad de Villavicencio por acciones como: el uso inadecuado de las direccionales, cambios de carril para dejar y recoger pasajeros en zonas no permitidas sin tomar las precauciones adecuadas, exceder los límites de velocidad, no guardar la distancia reglamentaria entre vehículos y la realización de giros prohibidos en las salidas de las vías de menor afluencia a una de mayor afluencia. Cabe resaltar según las estadísticas de Sertravi, que en el mes de febrero fueron sancionados más de 2.500 conductores por diversas infracciones a la hora de ir al volante, presentando el siguiente orden según el número de veces: 1.496 conductores sancionados por parquear en lugares prohibidos

por la secretaria de movilidad, por conducir con exceso de velocidad 440 multados, por transitar en horario de pico y placa 180, por bloquear alguna calzada con algún automotor 163, por conducir sin portar la licencia 147, por manipular artefactos electrónicos mientras conduce 89 y por conducir sin haber obtenido aún la licencia 54 multados (Alzate, Carrera Hacia La Muerte, 2016). Las anteriores estadísticas comparadas con la tabla 8 de factores priorizados, hacen pensar que para lograr construir la libertad de acción en el flujir del sistema de transporte terrestre, es necesario crear normas que dirijan el accionar de la conducción.

El accionar sin normas solo lleva al caos, la anarquía y los resultados serán sucesos negativos a la buena salud, a una mejor calidad de vida; por lo tanto para Correa (2009) existen diez fallas críticas que producen accidentes de tránsito las cuales son exceso de velocidad, no ceder el derecho de paso, conducir demasiado cerca del vehículo que va adelante, conducir entre dos canales (aunque no estén señalados), efectuar viajes inadecuados, adelantamiento prohibido, hacer caso omiso de las normas de tránsito terrestre, retroceder sin asegurarse que la vía este libre, manejo temerario (imprudente, irresponsable) y frenos defectuosos. Todo lo anterior confirma que en la ciudad de Villavicencio los conductores infringen las diez fallas citadas por Correa en su libro “Conducir es un privilegio no un lujo”, acorde con las fallas que cometen los conductores de servicio individual de transporte. Correa piensa que para tener una buena movilidad, todos los conductores deberían regirse por los siguientes mandamientos del buen conductor: amarás la vida por sobre todas las cosas, no ingerirás licor ni drogas, no abusarás de las fiestas, honrarás las leyes y normas, no matarás, no cometerás actos imprudentes, no robarás los derechos de nadie, no dirás obscenidades, no consentirás pensamientos ajenos al conducir, no codiciarás la potencia y la apariencia del poder vehicular, razones que les permitirán mejorar la

movilidad de forma individual y grupal si se tiene en cuenta que son parte de una sociedad y de un gremio tan importante.

Siguiendo con el análisis sustentado por Bauman “No hay individuos autónomos sin una sociedad autónoma”, lo que lleva a observar el comportamiento de los conductores cuando se encuentran en un mismo sitio tomando actitudes similares entre ellos como: el estacionarse en zonas no permitidas, salirse de la berma, pasarse los semáforos en amarillo y en rojo en algunas ocasiones, no respetar la cebra, hacer giros prohibidos y no guardan la distancia reglamentaria; estos comportamientos son justificados por los mismos conductores argumentando, que se debe al mal estado de la malla vial, a la gran cantidad vehicular y la falta de cultura de los ciudadanos; que para Isoba (2011) se puede contrarrestar con educación vial fundamentada en la “motivación” de una nueva conciencia individual y social, que promueva el cambio actitudinal entorno al problema de la seguridad vial.

En cuanto a la percepción de city marketing en la ciudad de Villavicencio según Bueno (2016) sustenta que la ciudad quiere lograr disminuir los índices de accidentalidad en los que se ven involucrados conductores y peatones, implementando un proyecto integral que abarca los cinco pilares de la política nacional: “Trabajamos en gestión institucional, comportamiento humano, atención a víctimas en accidentes de tránsito y los últimos dos tienen que ver con estrategia de comunicación desde lo nacional a lo local”.

El anterior proyecto será desarrollado en un período de un año, tiempo en el cual se realizarán mediciones mensuales que garanticen la efectividad de las actividades pedagógicas y que permitan a su vez ajustar de acuerdo a las necesidades, las estrategias para disminuir las cifras de accidentalidad en las vías de la capital del Meta.

Villavicencio es una de las 16 ciudades pioneras en la implementación de este tipo de programas y, según Gaitán la proyección para la disminución de accidentalidad vial a nivel nacional es del ocho por ciento, una cifra alta y a la que espera que Villavicencio haga un aporte significativo.

A su vez, Iván Baquero, secretario de Movilidad Municipal, manifestó la complacencia del Gobierno ‘Unidos Podemos’ por el aporte que hará la Agencia Nacional de Seguridad Vial en la tarea de crear a través de acciones pedagógicas, una cultura de prevención vial que redunde en la disminución de las cifras de accidentes viales que involucran a todos los actores de la movilidad, cuyo objetivo principal es salvar vidas, por eso la disposición es total para el desarrollo del proyecto que va a ayudar a mejorar la movilidad en todos los sentidos.

Así mismo mediante el plan City Marketing, Villavicencio es una iniciativa de Cotelco y de la oficina de Turismo de la ciudad. Según Gina Paola Torres, directora de Turismo de Villavicencio dice “el propósito de este plan es convertir a la capital del Meta en un producto único”. Este método reúne las técnicas de mercadeo del sector empresarial y las articula con lo público, en beneficio de una mejor gestión de las ciudades, para ello es importante desarrollar un proyecto a corto plazo que mejore la movilidad de esta ciudad y permita tomar medidas adecuadas y pertinentes a quienes por sus malos comportamientos afectan el desarrollo de la misma.

Conclusiones y recomendaciones

Esta investigación permitió identificar los factores del comportamiento de los conductores de taxi que afectan directamente la movilidad urbana de la ciudad de Villavicencio.

También permitió establecer los factores que inciden en la mala movilidad para poder priorizarlos y lograr contribuir al mejoramiento de la sociedad en cuanto a un mayor aprovechamiento de la infraestructura vial.

La influencia del city marketing permite que la ciudad de Villavicencio sea diseñada frente a infraestructura vial para maximizar sus ventajas competitivas brindando una mejor movilidad no solo para los conductores de taxi sino también a los demás interesados.

La recopilación de datos realizada de manera cualitativa permitirá a las empresas que prestan el servicio público de transporte individual taxi a contribuir y contrarrestar las inconformidades que afectan a la movilidad inadecuada en la ciudad.

Se considera a la hora de adquirir la licencia de conducción se tengan en cuenta parámetros como manejo bajo presión, como comportarse en caso de un accidente, concientización sobre el uso de direccionales y normas de tránsito.

También es importante resaltar como resultado de esta investigación que los solicitantes de licencia de conducción tengan un periodo de prueba que evalúe su capacidad de reacción frente a distintas situaciones que se presente durante y después del proceso.

Por último se le recomienda al Ministerio de Transporte establecer líderes de cada gremio de conductores de servicio público con el fin de escuchar inquietudes e inconformidades para proporcionar una mejoría notoria en la movilidad.

Referencias

- Acosta, & Romero. (30 de SEPTIEMBRE de 2012). *SECRETARIA DE MOVILIDAD DE VILLAVICENCIO. Área de sistemas*.
- Alcaldía de Villavicencio, G. (2012). Diagnóstico Secretaría de Solidaridad. Informe final. 202.
- Alfonso, V. C. (2013). *Comportamiento de muertes y lesiones por accidente de transporte*. Obtenido de <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/188820/FORENSIS+2013+4-+accidentes+de+transporte.pdf/51867e30-9ab5-4a15-8363-f2232d2c86ae>
- Alzate, J. F. (10-16 de marzo de 2016). Carrera Hacia la Muerte. *Periodico del Meta*, pág. 5.
- Alzate, J. F. (10-16 de marzo de 2016). Carrera Hacia La Muerte. *Periodico del Meta*, pág. 5.
- Bauman, S. (2002). La modernidad Liquida. 45.
- Bueno, C. H. (23 de 02 de 2016). *Región 365*. Obtenido de <http://www.region365.com/2016/02/villavicencio-una-de-las-16-ciudades.html>
- Castro, H. (2014). *Datos de movilidad*.
- Clavijo, P. (2016). Celutaxi.
- Correa, G. (2009). Conducir es un privilegio, no un derecho.
- Correa, G. (2009). Conducir es un privilegio, no un derecho.
- Cortina , A. (1997). Ciudadanos del mundo, hacia una teoría de la ciudadanía.
- Dias, R. L. (30 de marzo de 2014). *Causas de accidentalidad en villavicencio*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13753856>
- Español, E. L. (09 de 2 de 2016). *Enciclopedia Libre*. Obtenido de http://enciclopedia.us.es/index.php/Enciclopedia_Libre_Universal_en_Espa%C3%B1ol
- García, J. S. (2010). *revista ucm*. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/PEPU/article/viewFile/PEPU1010120211A/15183>
- Gongora, M. (2016). Taxi Estrella.
- Isoba, M. C. (2011). *Scielo Educacion y saber*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-16862011000100030
- Martinez, A. (2004). Planificación estratégica y la imagen de la ciudad. *I Congreso de Citymarketing Elche*.

Mellado, F. d. (s.f.). *Enciclopedia Moderna* . Obtenido de <https://books.google.es/?hl=es>

Morales Jacome, C. (2011). *Sistema de Tranvías en Villavicencio (Meta)*. Bogota D.C.

Oviedo, F. (28 de 03 de 2015). *Noticias de Villavicencio* . Obtenido de [http://noticiasdevillavicencio.com/index.php?id=20&tx_ttnews\[tt_news\]=8924&cHash=bb787981e299dd4c6e3bf287b7a7a267](http://noticiasdevillavicencio.com/index.php?id=20&tx_ttnews[tt_news]=8924&cHash=bb787981e299dd4c6e3bf287b7a7a267)

Ponce. (2006). Estudio psicologico sobre Los patrones de conducta. *IIPSI*, 39-40.

Ponce, M. (2006). Patrones de Conducta. *IIPSI*, 39-42.

Ponce, M. B. (2006). *patrones de condcuta en contexto de trafico*.

Prada, F. (s.f.). *Palabrita.net*. Obtenido de <http://www.palabrita.net/sentido/54494/rompoint.html>

Radio, C. (05 de 09 de 2014). *Caracol Radio*. Obtenido de http://caracol.com.co/radio/2014/09/05/nacional/1409925000_401523.html

Rodriguez, B. &. (1997).

Sanz, A. E. (1996). *Hacia la reconversión ecológica del transporte*. La Catarata, Madrid.

secretaria de movilidad de villavicencio. (30 de septiembre de 2012). Area de Sistemas.

Semana. (s.f.). *Todos al Meta*. Obtenido de <http://www.semana.com/especiales/articulo/todos-meta/122503-3>

Tiempo, P. e. (24 de 05 de 2013). Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-12821467>

Torres, M. I. (2016). Transasotax.

Transito, C. d. (s.f.). Obtenido de <http://www.colombia.com/noticias/codigotransito/t4c2.asp>

Transporte, M. d. (12 de 02 de 2013). *Ministerio de Transporte* . Obtenido de <https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones.php?id=2647>

transporte, M. d. (04 de Junio de 2014). *Decreto 1047 de 2014*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57498>

Value, N. (2010). *El tiempo*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1356174>

Veblen, T. (1899). *La teoria del consumo y de los ciclos en Thorstein Veblen*. Obtenido de <http://www.economiainstitutional.com/esp/vinculos/pdf/no28/afigueras.pdf>

Waze, A. (2015).

Anexos

Anexo 1

guía de observación

GUIA DE OBSERVACION PARTICIPANTE No				
OBJETIVO : OBSERVAR CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CONDUCTORES EN PUNTOS CRITICOS PARA A IDENTIFICAR FACTORES QUE INCIDEN EN MOVILIDAD DE LA CIUDAD				
Nombre del Observador :	TIPO DE VEHICULO:	Fecha:	Día de la semana:	Lugar de Observación:
Instrucciones. A continuación aparece una lista de aspectos que usted debe observar en los conductores y registrar durante su visita a los PUNTOS CRITICOS que se le han asignado.				
Consigne sus observaciones incluyendo cualquier conversación que mantenga con LOS DIFERENTES CONDUCTORES.				
Registro de la vía: Hay señales de tránsito, Paraderos cerca, Zonas Demarcadas, Agentes de Tránsito, Estado del semáforo, Estado de la vía, Arreglos en la vía (tuberías), Carritos de tinto en la vía, Observar si hay conos, tacos, maletines en la vía, trancones, huecos.				
0	En el momento de la observación se presenta algún problema de movilidad.			
1	Actitud que presenta el conductor en el semáforo.			
2	El conductor ocupan la cebra con el semáforo en rojo			
	Respetar la cebra sin semáforo o invade.			
	Usa adecuadamente las señales de tránsito de las avenidas.			
3	El conductor realiza giros prohibidos.			
4	Excede los límites de velocidad			
5	Deja o recoge pasajeros en sitios distintos a los demarcados por las autoridades.			
6	Respetar señales de tránsito			
7	Que conductas o maniobras se observa en el conductor			
8	Hace buen uso del cinturón de seguridad			

9	Evidencia conductas de maltrato verbal a peatones.	
10	Muestra conductas de maltrato verbal a los pasajeros en lo Interpersonal.	
11	Comportamiento del conductor frente al agente de tránsito.	
12	Actitud del conductor frente al pasajero con equipajes o paquetes y personas con necesidades especiales.	
13	Evidencia Invasión del espacio público en las vías.	
15	Presencia de hábitos nocivos con distractores al interior del vehículo.	Uso de celular.
		Escucha Música a todo volumen.
		Habla con copiloto o se distrae con situaciones del entorno.
		Mira mujeres.
16	Existen signos de impaciencia en el conductor.	
17	Hay signos de agresividad por parte del conductor.	
18	Hace uso adecuado de los Paraderos.	
19	Describe si se presentan otros factores importantes.	