

FACTORES DE COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE MICROBÚS Y BUS
DE SERVICIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO QUE PUEDEN
INCIDIR EN LA MOVILIDAD URBANA

PRESENTADO POR:
LUISA JULIETH DIAZ VARGAS

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
PROGRAMA DE MERCADEO
VILLAVICENCIO –COLOMBIA

2016

FACTORES DE COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES DE MICROBÚS Y BUS
DE SERVICIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO QUE PUEDEN
INCIDIR EN LA MOVILIDAD URBANA

PRESENTADO POR:

LUISA JULIETH DIAZ VARGAS

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE PROFESIONAL EN MERCADEO.

DIRECTOR DEL PROYECTO:

LILIA SUAREZ PUERTO

MAGISTER. GESTIÓN AMBIENTAL SOSTENIBLE

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
PROGRAMA DE MERCADEO
VILLAVICENCIO –COLOMBIA

2016

Nota de aceptación

RAFAEL OSPINA INFANTE
Decano

JORGE E. GARCIA ÁLVAREZ
Director Programa de Mercadeo

LILIA SUAREZ PUERTO
Director Trabajo de Grado

Villavicencio, 26 de Mayo de 2016.

AUTORIDADES ACADEMICAS

JAIRO IVAN FRIAS CARREÑO

Rector Universidad De Los Llanos

DORIS CONSUELO PULIDO DE GONZÁLEZ.

Vicerrectora Académico Universidad De Los Llanos

JOSÉ MILTON PUERTO GAITÁN.

Secretario General

RAFAEL OSPINA INFANTE

Decano Facultad Ciencias Económicas

LILIA SUAREZ PUERTO

Director Escuela Administración y Negocios

JAVIER DÍAZ CASTRO

Director Centro de Investigación Facultad Ciencias Económicas

JORGE EDISON GARCIA ÁLVAREZ

Director de Programa de Mercadeo

DEDICATORIA

Este trabajo es de mi padre Celestial quien permitió que yo pudiera culminar mis estudios y estar terminando mi opción de grado, de mi familia que es el motor de mi vida y sin el apoyo de ellos me hubiese sido imposible llegar hasta este punto, de la profesora Lilia Suarez directora del proyecto, quien me dio la oportunidad de trabajar con ella en su investigación, depositó suficiente confianza en mí y me apoyo constantemente; también quiero agradecer de manera especial a mi abuela quien hubiese querido verme en este punto y desafortunadamente se fue a un largo viaje sin regreso.

Tabla de contenido

Capítulo I.....	9
Presentación	9
Planteamiento del Problema	12
Justificación.....	14
Objetivos.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos.....	16
Capítulo II.....	17
Marcos Teóricos.....	17
Estado del arte.....	17
Marco Legal.....	21
Marco Conceptual.....	24
Capítulo III.....	25
Diseño metodológico.....	25
Tipo de investigación.....	25
Técnica de Recolección de Datos.....	25
Método de Investigación.....	25
Capítulo IV.....	27
Resultados y Analisis de Resultados.....	30
Discusion del Resultado.....	37
Capítulo V.....	39
Conclusiones.....	39

Lista de tablas

Tabla 1. Leyes de Movilidad.....	21
Tabla 2. Horarios de Observación.....	26
Tabla 3. Factores Presentados.....	30
Tabla 6. Factores Priorizados.....	33

Lista de figuras

Figura 1. Matriz de resultados atlas ti.....29

ANEXOS

ANEXOS.....41

AEXO 1 Guía de observación.....41

Capítulo I

Presentación

En los últimos años ha tomado gran auge el city marketing que estimula a los territorios a prestar eficientes servicios. Particularmente la ciudad de Villavicencio ha evidenciado incremento en flujo vehicular, lo que genera para la ciudad varias problemáticas e impulsa al gobierno y la academia a generar estrategias de solución. Esta investigación es parte de un objetivo específico de la 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), investigación aprobada por el DGI en la convocatoria 2014.

Un artículo del periódico llano 7días, puso de manifiesto que en los últimos tres años ha aumentado el parque automotor en 19.375 vehículos. El desarrollo y progreso de Villavicencio en los últimos 25 años se ha evidenciado con el crecimiento permanente de la ciudad.

Las cifras reveladas por Sertravi, indican que mientras del año 2007 al 2010 el número de vehículos matriculado no superaba, año a año, los mil, entre 2011 y especialmente el año 2013 el número aumentó considerablemente. El 57 por ciento se incrementó el parque automotor matriculado en la ciudad desde que el registro está bajo la responsabilidad de la concesionaria de Servicios de Tránsito de Villavicencio (Sertravi).

La concesionaria de servicios de tránsito en Villavicencio registra también el incremento del 76 por ciento en el número de registro de licencias de conducción en Villavicencio, desde el inicio de operaciones. Según Sertravi, en el año 2011 se tramitaban 21.800 licencias y en el 2013

se pasó a 38.400 licencias. (7días, 20154). Con lo que se puede ver que hay más flujo de vehículos en circulación en la ciudad de Villavicencio.

Existe una gran preocupación por las consecuencias que generan la alta demanda de vehículos en la ciudad de Villavicencio ya que no contribuye con aspectos del medio ambiente por la contaminación ambiental a pesar de que grandes empresas del sector automotor generan eco diseños que ayudan a mejorar las exigencias del consumidor y las necesidades de cuidado ambiental pero que vayan acordes con el desarrollo y progreso de la ciudad.

El crecimiento de la ciudad y del parque vehicular en los últimos años ha generado problemas en la movilidad ocasionando diferentes situaciones como accidentes, caos en la vías, invasión del espacio público, trancones, no respeto a las normas etc., es claro que la ciudad de Villavicencio requiere un plan de desarrollo vehicular que permita que el gobierno de la ciudad pueda organizar y garantizar una mejor movilidad y desempeño de los conductores.

El gobierno para el año 2012-2015 tiene como plan de infraestructura de transporte y redes viales, realizar el mantenimiento de la malla vial urbana y rural existente, incluidas obras complementarias según priorización que establezca la secretaría de infraestructura Municipal. Línea Base 629.492 Mt², Meta 232.000 Mt² con mantenimiento, además gestionar los recursos para construir por lo menos 10 km de nuevas vías exclusivas para el tráfico pesado incluyendo la infraestructura necesaria, para reducir el índice de accidentalidad y mejorar en movilidad creando una cultura de seguridad vial aunado al mejoramiento y ampliación de vías . (Villavicencio, 2012-2015).

Cabe aclarar que tiene que haber un cambio de cultura ciudadana, que permita el buen funcionamiento del plan de movilidad, que para los conductores es un derecho, y para los ciudadanos contar con una infraestructura óptima según el Artículo 82. Es deber del Estado velar por la protección de la integridad del espacio público y por su destinación al uso común, el cual

prevalece sobre el interés particular. Las entidades públicas participarán en la plusvalía que genere su acción urbanística y regularán la utilización del suelo y del espacio aéreo urbano en defensa del interés común. (Constituyente, 1991, p.87).

Esta investigación es de carácter exploratoria y descriptiva, la cual permitió hacer un trabajo de campo, en las que se observa una serie de variables de acuerdo al marco teórico propuesto por Castro & Suárez (2015), enfocado en variables como si se usa el cinturón, si se realizan giros prohibidos, si se excede límites de velocidad entre otros. Se debió examinar a través del método inductivo los comportamientos de los conductores de microbús y bus que pueden influir en la movilidad de la ciudad de Villavicencio en fenómenos los trancones, la generación de accidentes entre otros.

Planteamiento del problema

La movilidad dentro del concepto del city marketing o marketing de ciudades según Giselle Della Mea (2009) es una herramienta de gestión postmoderna de ciudades que eclipsa el planeamiento estratégico, el re-diseño de la ciudad, la implicación ciudadana para lograr “la ciudad ideal” y obtener una mejor calidad de vida y luego si ser competentes internacionalmente. (Mea, 2009)

Esta herramienta es necesaria para un funcionamiento y desarrollo de un país o una ciudad; la congestión generada por la escasez de vías, la alta transitabilidad de vehículos de servicio público particulares y oficiales, sumado a los malos comportamientos , la mala conducta de los conductores de bus y microbús, también pone una cuota del caos vehicular; situación que puede deberse al factor rivalidad entre ellos por el tiempo que debe tener entre vehiculó y vehiculó a un horario de trabajo, que genera agotamiento; otro factor influyente es una mala remuneración, además los conductores no cuentan con garantías de ley que les motive a realizar un trabajo satisfactorio a la hora de desempeñarse, esto explicaría las transgresiones de ley que diariamente infringen de normas de transporte y generando una mala movilidad y un ambiente tenso en las vías.

Cabe resaltar que la infraestructura vial no cuenta con las mejores condiciones para que los vehículos transiten de forma satisfactoria, por el contrario es generadora de congestión en la movilidad de Villavicencio.

En este sentido ya que no se cuenta con condiciones óptimas de movilidad para el servicio público como lo es la infraestructura vial, se debe garantizar una cultura por parte de los conductores de bus y microbús en su quehacer cotidiano, comodidad por parte del vehículo donde

el pasajero se sienta ajustó y la ciudad se vea más organizada y permita agilizar la movilidad de la ciudad.

Justificación

El interés despertado por la psicología del tráfico y de la seguridad vial en otros países y las perspectivas del city marketing genera cada vez más una cuota de importancia de lo social, empresarial, la administración pública; las estrategias de marketing tanto de clientes internos como externos de las empresas de servicio público que necesitan posicionarse en el mercado como empresas prestadoras de un excelente servicio, seguro y organizado reclama cada vez más que los profesionales de mercadeo realicen diagnósticos y con sus resultados se realicen recomendaciones y se generen estrategias de solución tanto para las empresas como para los entes gubernamentales ya que el grave problema en que se ha convertido la accidentabilidad en las carreteras por los problemas de movilidad. De acuerdo a lo planteado por (Ponce, 2010, p.132).

Según grupo Sura aseguradora, las causas más frecuentes de los accidentes son, el cansancio de los conductores, automóviles en mal estado y documentos falsos o vencidos. Pero la verdad es que son muchas más las causas de la accidentalidad en las carreteras del país: se incluyen también el exceso de velocidad, conducir en estado de embriaguez, las distracciones del conductor y los actos inseguros como los sobrepesos prohibidos por el carril contrario y aunque según el estudio Forensis, llevado a cabo por el Instituto de Medicina Legal, en las zonas urbanas es donde se concentra la mayor accidentalidad en Colombia (70.4%) . Pero es en carretera donde las consecuencias de los accidentes de tránsito son más graves. (Rueda, Jaime, 2007, p.74).

Con un índice del 23 por ciento de personas muertas por cada 100 mil habitantes, Villavicencio duplica la tasa nacional de accidentalidad el cual está por debajo del 12 por ciento. Ese indicador hace de Villavicencio una ciudad peligrosa para peatones y conductores de vehículos (tiempo, 2008).

Uno de los problemas más notorios que afecta hoy a la capital del Meta es la anarquía en el tránsito vehicular. Los conductores y peatones son indisciplinados, las rutas del servicio urbano de transporte congestionan el centro y no cubren toda la ciudad, y para completar la Secretaría de Tránsito Municipal, encargada de velar por este servicio, es presa de la corrupción, desde mucho tiempo. 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 la vida. (Nullvalue, 2002)

El factor humano, tan presente en la gran mayoría de los accidentes de tránsito, 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, creemos, es la labor preventiva e informativa, dado que en la actividad diaria podemos detectar choferes con niveles excesivos de inestabilidad emocional, agresividad, ansiedad, estrés, etc., informando del riesgo que conlleva tal estado, de manera que puedan conducir el mayor número de personas con garantías de seguridad para toda la sociedad. (Carlos Ponce, 2006).

Es importante que los profesionales de mercadeo atiendan o diagnostiquen problemáticas del entorno local macromarketing que requieran soluciones que desde mercadeo se pueden evidenciar, desde lo ético es importante ver que las problemáticas no deben ser solamente del estado sino que también la academia tiene que aportar desde lo personal es un tema que nos corresponde a todos y que debemos aportar soluciones. Se requiere desarrollar estudios para identificar los factores que promuevan una buena movilidad para que los conductores cambien su forma de pensar y actuar y generen un papel constructor y de cultura ciudadana en Villavicencio

Objetivos

Objetivo general

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

Objetivos específicos

Identificar los factores del comportamiento de los conductores de microbús que afectan la movilidad urbana de la ciudad de Villavicencio para poder categorizarlos.

Establecer qué factores del comportamiento de los conductores de microbús inciden en la movilidad de la ciudad de Villavicencio y poder 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).

Capítulo II

Marcos de referencia

Marco teórico y estado del arte

En cuanto al diseño del automóvil como factor de riesgo se debe tener en cuenta debido a los desarrollos tecnológicos en la construcción de los automóviles, ya que algunos estudios revelan que las mejoras en los sistemas de seguridad de los vehículos, puede hacer que algunos conductores sean más proclives a los accidentes, porque al tener más sensación de seguridad, compensaban las ventajas del sistema con una tendencia a circular de una manera más arriesgada. Caso del uso de los airbag en USA y en Alemania. El fenómeno ha sido acuñado en el mundo científico como «la Teoría del riesgo constante.

El diseño de Las carreteras es importante en la congestión vehicular por cuanto dentro de los análisis, los huecos, las ondulaciones, la falta de berma, la falta de señalizaciones entre otras hacen que haya un caos vehicular por ende cada uno de estos es vital a la hora de transitar en las vías.

La psicología del tránsito le proporciona elementos muy sustanciales a una investigación por que ellos se han enfocado en estudios en relación al modelo del vehículo a la estructura tecnológica del vehículo a la estructura de las carreteras a los accidentes y a las causas de esos accidentes, a la parte de la señalización y un factor muy importante es a el envejecimiento de la población.

Aspecto importante de la psicología del tránsito son las sanciones debido al estricto cumplimiento de las normas ya que es lo único que nos puede hacer prever sobre cuál va hacer el comportamiento de los demás, cuando compartimos el espacio común de las carreteras.

Factores clásicos de riesgo en la conducción, se encuentran el alcohol, la velocidad, las drogas y los fármacos y el grupo formado por el sueño, la fatiga y las distracciones.

La investigación de los accidentes y las causas que los motivaron, es preciso conocer con exactitud todas las circunstancias en las que se producen los accidentes las causas que los desencadenaron, los grupos de riesgo a los que afectan, etc., toda vez que esto constituye parte de la actividad preventiva. (Ponce, Carlos, 2006, p.64)

Escuela de Comportamiento del Consumidor

Desde los lineamientos de la escuela del comportamiento del consumidor una de las escuelas de pensamiento de mercadeo más eclécticas. Escuela inicialmente tuvo que ver con interrogantes sobre el proceso de compra (búsqueda y selección) y el de consumo (uso y destino final). Sin embargo, aunque el comprador y el consumidor usualmente forman parte de un conjunto, a veces se hace más atractivo verlos con papeles separados puesto que hay algunas notables diferencias entre ellos. Por ejemplo, un producto o servicio puede ser comprado por un individuo y consumido por otro, exigiendo que el comprador se anticipe a satisfacer las necesidades del usuario. El comprador evalúa el negocio hecho con relación a un producto o servicio y el consumidor evalúa la satisfacción recibida, que en caso de resultar haber sido un mal negocio o de haber producido una experiencia insatisfactoria, hace que no se produzca una nueva compra y uso del producto. A pesar de las diferencias, la compra y el uso generalmente se incluyen dentro del término comportamiento del consumidor, pero este se ha ampliado más allá de su dominio tradicional. En este sentido es importante analizar el comportamiento de los conductores de microbús que pueden incidir en la movilidad.

Los límites del concepto de comportamiento del consumidor se ampliaron más allá de la compra, consumo o uso y se incluyeron virtualmente todos los comportamientos humanos,

incluyendo el comportamiento en la planificación familiar, la selección de empleo, las migraciones, los determinantes de las tasas de fertilidad, entre muchos otros tópicos no relacionados con el mercado, ya que muchos investigadores no estaban propiamente interesados en las implicaciones gerenciales de persuadir a los consumidores para que compraran productos o servicios, si no que estaban más interesados en ver el comportamiento del consumidor como un estudio con fines estrictamente académicos, independientemente de que se produjera un proceso de compra-venta. Esto creó otra fragmentación del pensamiento de Mercadeo. (Ruiz, s.f.).

Escuela de pensamiento management (Schumpeter 1950, Cole 1959):

Es vista la estrategia como un proceso visionario. Algunos autores notables han asociado a la estrategia como la empresa, y han descrito el proceso en términos de crear una visión para el gran líder. El elemento clave para definir el rumbo de la organización es el Líder, y la forma adecuada de cambio organizacional es ocasional, oportunista y revolucionaria. (Elvia, 2015, p.122). Lo que debe ser prioridad en una empresa de servicio de transporte que tiene bajo su responsabilidad vidas y cualquier imprudencia afectaría no solo su salud, sino su vida.

Lo que permite que tener en cuenta el posicionamiento de empresas transportadoras que deben cuidar su imagen y posicionamiento a través de la prestación de un servicio con estrategias de calidad que permita ser referente de sus consumidores en cuanto a confiabilidad y son los conductores los que proporcionan dicha imagen de buen servicio.

City Marketing o mercadeo de ciudades

Es una disciplina que trae las técnicas de mercadeo al sector público. Esto para conseguir una mejor gestión de las ciudades, procurando un desarrollo urbano armónico, potenciando sus valores y oportunidades.

El City Marketing se presenta como una poderosa herramienta para la gestión moderna de las ciudades, constituyéndose en un privilegiado instrumento de competitividad. La finalidad última

del marketing de ciudad es el desarrollo de una imagen pública de aceptación, en referencia a la ciudad y a los atractivos que contenga. Ciudades con capacidad para seducir a sus usuarios para que las vivan, eleven la autoestima de los residentes y hagan posible la llegada de turistas e inversionistas.

Las ciudades tienen que transformarse en vendedoras de sus productos y servicios. Las ciudades son en realidad productos cuyas identidades y valores deben ser diseñados y comercializados. Muchas ciudades del mundo se han concebido como productos sujetos a constante cambio y mejoría y como marcas con alto posicionamiento. Los ciudadanos deben sentirse parte del proceso, ya que son ellos los que van a validar los valores y atributos de la ciudad y región ante visitantes, turistas y posibles inversionistas. (Pereira, 1996, p.45)

Marco legal

Dentro del problema de la movilidad es importante tener en cuenta lo relacionado con la legislación de tránsito, toda vez que es el marco donde el estado, empresas, clientes, usuarios, tienen responsabilidades y derechos que son incidentes en cada momento y lugar y se requiere una buen conocimiento y sobre todo comprensión. En la tabla 1 se presenta un resumen de algunas normas relacionadas.

Tabla 1

Leyes de movilidad

La Ley 769 de 2002	Establece que Las normas del presente Código rigen en todo el territorio nacional y regulan la circulación de los peatones, usuarios, pasajeros, conductores, motociclistas, ciclistas, agentes de tránsito, y vehículos por las vías públicas o privadas que están abiertas al público, o en las vías privadas, que internamente circulen vehículos; así como la actuación y procedimientos de las autoridades de tránsito. En desarrollo de lo dispuesto por el artículo 24 de la Constitución Política, todo colombiano tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, pero está sujeto a la intervención y reglamentación de las autoridades para garantía de la seguridad y comodidad de los habitantes, especialmente de los peatones y de los discapacitados físicos y mentales, para la preservación de un ambiente sano y la protección del uso común del espacio público.
El Régimen jurídico del transporte	Define el fenómeno de la ciudad - su tamaño y distribución - hace del

terrestre en Colombia, Sentencia T-604 de 1992:	transporte público urbano un medio indispensable para ciertos estratos de la sociedad, en particular aquellos que viven en las zonas marginales y carecen de otra forma de movilización. De la capacidad efectiva de superar distancias puede depender la estabilidad del trabajo, el acceso y la permanencia en el sistema educativo, el ejercicio de la iniciativa privada y, en general, el libre desarrollo de la personalidad.
La Ley 336 de 1996:	Da a conocer que la presente ley tiene por objeto unificar los principios y los criterios que servirán de fundamento para la regulación y reglamentación del transporte público aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y terrestre y su operación en el territorio nacional, de conformidad con la Ley 105 de 1993, y con las normas que la modifiquen o sustituyan.
El Reglamentado por el Decreto Nacional 3083 de 2007:	Establece los efectos pertinentes, en la regulación del transporte público las autoridades competentes exigirán y verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad requeridas para garantizarles a los habitantes la eficiente prestación del servicio básico y de los demás niveles que se establezcan al interior de cada modo, dándole la prioridad a la utilización de medios de transporte masivo. En todo caso, el Estado regulará y vigilará la industria del transporte en los términos previstos en los artículos 333 y 334 de la Constitución Política.
La Ley 1454 de 2011	La presente ley tiene por objeto dictar las normas orgánicas para la organización político administrativa del territorio colombiano; enmarcar

en las mismas el ejercicio de la actividad legislativa en materia de normas y disposiciones de carácter orgánico relativas a la organización político administrativa del estado en el territorio; establecer los principios rectores del ordenamiento; definir el marco institucional e instrumentos para el desarrollo territorial; definir competencias en materia de ordenamiento territorial entre la nación, las entidades territoriales y las áreas metropolitanas y establecer las normas generales para la organización territorial.

Fuente Leyes de movilidad

Marco conceptual

Ordenamiento Territorial (OT): en el ordenamiento territorial pueden observarse elementos estructurales como las vías que deben tener suficientes paraderos para que la población de los microbuses tenga la facilidad de tomar el bus en un punto determinado y no hacer congestión.

Microbús: es un medio de transporte que cuenta con una puerta y doce asientos, diferenciándose de los buses por la falta de espacio para estar de pie en el interior.

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.

City marketing: El City Marketing o mercadeo de ciudades es una disciplina que trae las técnicas de mercadeo al sector público. Esto para conseguir una mejor gestión de las ciudades, procurando un desarrollo urbano armónico, potenciando sus valores y oportunidades.

El City Marketing se presenta como una poderosa herramienta para la gestión moderna de las ciudades, constituyéndose en un privilegiado instrumento de competitividad.

Capítulo III

Diseño metodológico

Tipo y método de investigación

Considerando las variables de estudio, se realizó una investigación de carácter exploratoria y descriptiva con método inductivo, el cual a partir de situaciones particulares de los conductores de microbús y bus que pueden afectar o incidir en la movilidad urbana de la ciudad de Villavicencio; se contrastó con el método deductivo por cuanto se evaluaron los resultados de las observaciones de acuerdo al marco teórico y se determinó el grado de afinidad de las diversas variables y factores encontrados. Puesto que se tuvo como objetivo establecer como se manifiesta un determinado fenómeno para identificar cuáles son las características, de la personalidad, estilo de vida, culturales entre otras que pueden incidir en la movilidad urbana; se identificaron los sitios de más congestión que fueron, postobon, bomberos, llanocentro (rompoint), entrada a catumare, vía universidad cooperativa, barzal, hospital, las observaciones se hicieron hasta alcanzar el índice de saturación de la muestra según Gillette. (Ver Tabla 2).

Técnica de recolección de datos

Teniendo en cuenta el tipo de investigación, se hizo un registro de observación no participante, para determinar cuáles eran los factores que más se presentaban y luego en el focus group se formularon preguntas para establecer la percepción de los conductores con respecto a las infracciones, de acuerdo al anexo 1. (Castro & Suarez, 2015)

Tabla 2

Horarios de observación y puntos críticos

Puntos críticos	Horarios de observación
Bomberos	7:30-8:30 AM
Postobon	11:30-12:30 PM

Llanocentro

5:30-6:30 PM

Catumare

Vía universidad cooperativa

Barzal

Hospital

Fuente elaboración propia

Capítulo IV

Análisis de resultados

De acuerdo a lo resultados en el registro de observación no participante (ver anexo 1),se pudo identificar que en 7 puntos observados durante 6 días a la semana, las mayores infracciones que los conductores de servicio público comenten son: no portar el cinturón mientras manejan, para en sitios no demarcados, pitar, infringir las leyes de tránsito, exceder límites de velocidad, no guardar la distancias reglamentadas; los conductores tienen este tipo de comportamientos muchas veces por que las empresas de transporte no están debidamente organizadas, no los instruyen ni los educan para manejar en las vías, por otra parte muchos agentes de tránsito dejan pasar actos indebidos. A continuación una breve contextualización de los comportamientos en cada uno de los puntos designados.

Punto Postobon: se pudo evidenciar que a pesar de que este punto une varias vías no se generan trancones nunca, es una vía fluida, por ende no se detecta la presencia de agentes de tránsito y los conductores infringen las leyes, las horas de mayor prevalencia son de 7:00 -8:00 am de 12:00-2:00pm y de 6:00-7:00pm además pasan muy pocas rutas de servicio público (bus-microbús) los microbuses, cada 30 minutos-60 minutos.

Punto bomberos: es una vía fluida, transitan muchos microbuses y buses, cuenta con la presencia de los agentes de tránsito, aunque a veces estos no les dicen nada por infringir la ley, hay presencia de calibradores y estos generan desorden, vía en mal estado, las horas de mayor prevalencia son 7:00-8:00am de 12:00-2:00pm y de 6:00-7:00pm trata de hacerse trancón.

Punto hospital: vía fluida, casi nunca se generan trancones, los buses y microbuses infringen las normas de tránsito, a veces hay presencia de los agentes, cuentan con 1 paradero el cual a veces no le dan el uso adecuado, hay un calibrador que genera desorden, vía en mal estado.

Punto catumare: es una vía muy desordenada, donde se ocasionan muchos accidentes a causa de que la malla vial es angosta y transitan muchos carros, hay presencia de agentes de tránsito pero muchas veces estos no les dicen nada por infringir la ley, los carros transitan por la berma, pitan mucho porque se genera trancón seguido.

Punto vía cooperativa: es una vía muy congestionada, cuenta con una malla vial angosta para todos los vehículos que transitan a diario en las horas pico se forman trancones de varios minutos, los vehículos se salen de la malla vial para adelantar, solo hay un paradero el cual muchas veces no le dan el uso adecuado.

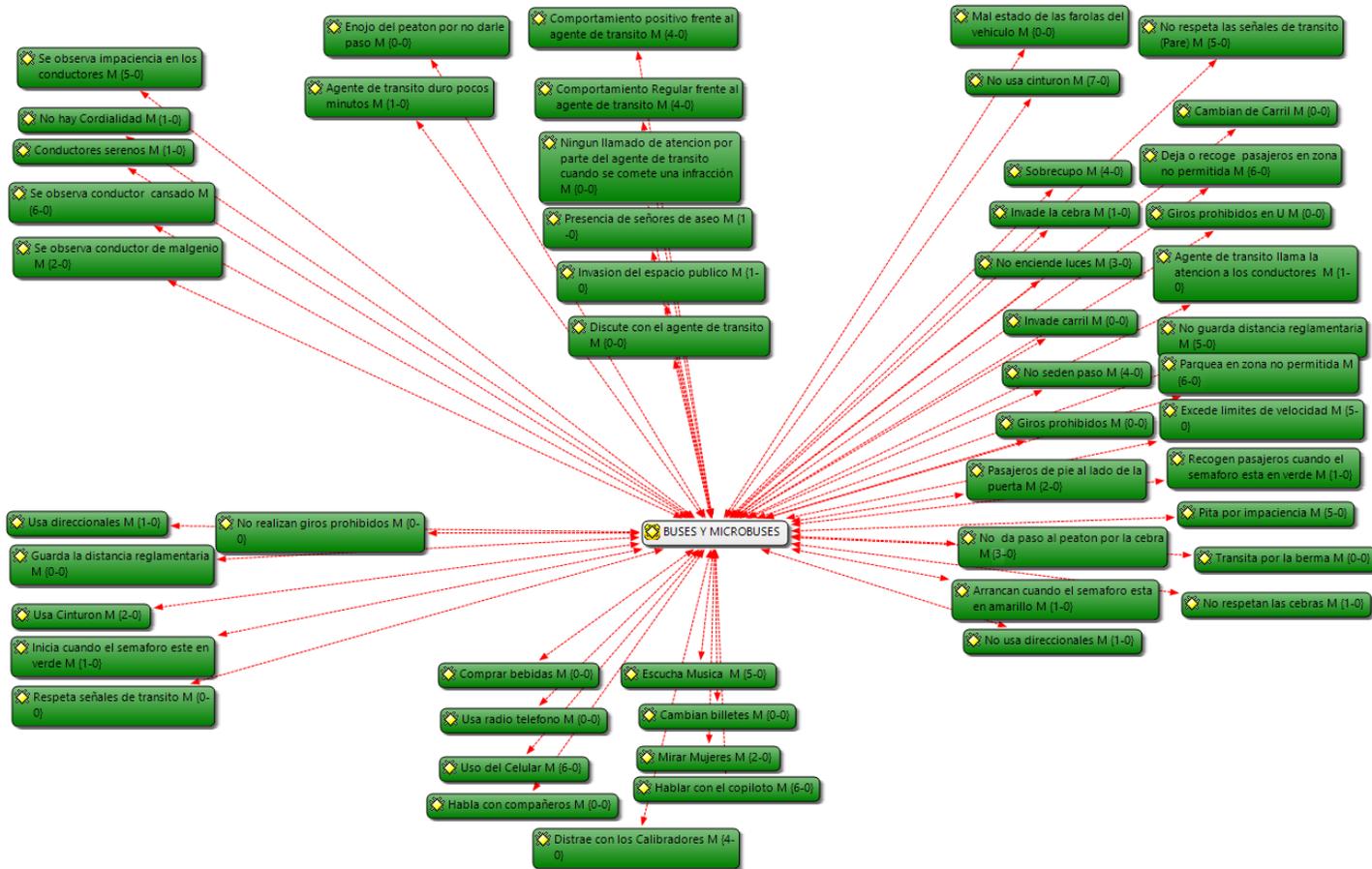
Punto grama: pocas veces se hace trancón, cuenta con la presencia de los agentes de tránsito, cuando ven la presencia de estos cambian su postura manejan despacio y se colocan el cinturón que casi nunca lo hacen además paran en los lugares destinados, es una vía fluida todo el tiempo

Punto Villacentro: hay presencia de agentes de tránsito, en las horas pico se hace trancón, vía en buen estado, no hay paraderos, los conductores nunca usan cinturón, manejan despacio por la presencia de los agentes de tránsito, pasan seguido buses y microbuses todo el día.

En conclusión se puede tomar como los principales factores los expuestos en la tabla 3 de acuerdo a lo extraído de la figura 1.

Figura 1.

Matriz de resultados de los factores en los puntos observados



Fuente elaboración propia

Resultado y análisis de resultado

Factores de comportamiento que inciden en la movilidad

De acuerdo a la matriz de resultados del atlas ti se puede observar los factores que más prevalecieron y la tendencia de los conductores de bus y microbús a infringir la norma en cuanto a:

Tabla 3.

Factores presentados

No de factor	Factor de comportamiento	Rasgos del comportamiento de evidencia
1.	Se observa impaciencia en los conductores	Cuando se generan trancones en las vías
2.	No hay cordialidad	Entre el conductor y el peatón
4.	Conductores serenos	Cuando las vías están en hora valle
5.	Se observa conductor cansado	En horas de la noche
6.	Se observa conductor de malgenio	Debido a los trancones largos
7.	Usa direccionales	La mayoría las usan cuando ven a agentes de tránsito
8.	No realizan giros prohibidos	Casi nunca cometen esta infracción
9.	Guarda la distancia reglamentaria	Nunca guardan la distancia reglamentaria entre ellos
10.	Usa cinturón	Pocos conductores
11.	Inicia cuando el semáforo esta en verde	Pocos conductores inician cuando pasa el semáforo en verde, la mayoría aceleran en amarillo
12.	Respeto señales de tránsito	Ninguno las respeta
13.	Comprar bebidas	Debido a largo trayectos, y poco descanso en sus horas laborales

14.	Usa radio teléfono	En semáforos o manejando
15.	Uso del celular	Muchos, la mayoría del tiempo
16.	Habla con compañeros	En semáforos, a veces por trayectos
17.	Distrae con los calibradores	Casi siempre en los puntos donde ellos están destinados
18.	Escucha música	La mayoría de conductores jóvenes
19.	Cambian billetes	Algunos que durante su trayecto se quedan sin sencilla
20.	Mirar mujeres	La mayoría en su trayecto suelen distraerse con este tipo de situaciones
21.	Hablar con el copiloto	Muchos entablan conversaciones con su acompañante
22.	Enojo del peatón por no darle el paso	Pocos conductores seden el paso durante su trayecto, así pasen por senderos peatonales
23.	Agente de tránsito duro pocos minutos	Los agentes muchas veces no duran mucho tiempo en vías caóticas
24.	Comportamiento positivo frente al agente de tránsito	Cuando los conductores detectan la presencia de agentes de tránsito, cambian su postura
25.	Comportamiento regular frente al agente de tránsito	Muchas veces su comportamiento es negativo hacia ellos
26.	Ningún llamado de atención por parte del agente de tránsito cuando se comete una infracción	En ocasiones el agente de tránsito ve infracciones y no actúa
27.	Presencia de señores de aseo	Los días destinados por cada punto
28.	Invasión del espacio público	Los conductores acceden a esto debido a mayas viales angostas
29.	Discute con agente de tránsito	Cuando les llaman la atención por alguna infracción
30.	Mal estado de las farolas del vehículo	Algunos buses y microbuses

31.	No usa cinturón	La mayoría hace caso omiso a esta regla de tránsito
32.	sobrecupo	Todos cuando pueden suben más pasajeros de los reglamentado para que sus ingresos sean mejores
33.	Invade la cebra	La mayoría, no la respetan
34.	No enciende luces	En el día pocos cumple esta regla de tránsito
35.	Invade carril	Casi nunca sucede esto
36.	No seden paso	Es difícil que siendo del mismo gremio sedan el paso
37.	Giros prohibidos	Como ya tienen rutas establecidas casi nunca dan giros prohibidos
38.	Pasajeros de pie al lado de la puerta	Casi siempre, pocos son los que la cierran
39.	No da paso al peatón por la cebra	Al peatón le toca pasar por donde puede, la mayoría se parquea en la cebra peatonal
40.	Arrancan cuando el semáforo esta en amarillo	La mayoría no esperan que llegue a verde
41.	No usa direccionales	A menos que vean a el agente, a veces se les olvida
43.	Cambian de carril	Esta acción casi nunca la cometen
44.	Deja o recoge pasajeros en zona prohibida	A causa de que casi no hay paraderos y los pasajeros tampoco colaboran
45.	Giros prohibidos en U	Casi nunca realizan, tienen rutas establecidas
46.	Agente de tránsito llama la atención de conductores	Pocas veces sucede esto
47.	No guarda distancia reglamentaria	Nunca la guardan
48.	Parquea en zona no permitida	Ellos generalmente parquean donde

		pueden
49.	Excede límites de velocidad	Cuando la vía esta libre siempre lo hacen
50.	Recogen pasajeros cuando el semáforo esta en verde	Si pueden lo hacen y esto genera trancón
51.	Pita por impaciencia	Cuando hay trancones
52.	Transita por la berma	Por la malla vial angosta
53.	No respetan las cebras	Muy pocos las respetan

Fuente elaboración propia

Priorización de comportamientos

De acuerdo a la figura de atlas ti y con relación a la prevalencia de factores del comportamiento para la priorización se tuvo en cuenta la frecuencia, la incidencia (grado de caos observado en los puntos) se tomó una valoración subjetiva de acuerdo al caos evidenciado en los puntos elegidos en un rango de 1 a 7.

Tabla 4.

Factores de comportamiento de conductores de bus y microbús priorizados

No de factor	Factor	Contexto	Infracción	Frecuencia de acuerdo a la observación no participante	No de veces en la red atlas ti	Valoración subjetiva del investigador	Total ponderado
1	Se observa impaciencia en los conductores	Cuando se arman trancones la mayoría de los conductores se vuelven impacientes de tanta espera	Pitan, No se respetan el espacio entre vehículo y vehiculo	Frecuente	5	4	10
2	Se observa	En la noche los	Acelera	Frecuente	6	4	12

	conductor cansado	conductores ya demuestran su cansancio por jornadas extensas de trabajo	Para en sitios inadecuados				
3	Uso del celular	Algunos la mayoría jóvenes que están en la “era” de redes sociales	Recoge pasajeros en lugares no autorizados, Se pasa semáforos en rojo	Frecuente	6	5	15
4	Escucha música	La mayoría que escucha música a alto volumen son conductores jóvenes	Maneja rápido, para en lugares no demarcados, no espera a que la gente se suba totalmente al bus	Frecuente	5	5	12,5
5	Hablar con copiloto	muchos entablan una conversación con el copiloto	Ocupa la cebra peatonal, infringe las normas de transito	Frecuente	6	6	18
6	No usa el cinturón	No se usa en la mayoría de la trayectoria a menos de que este el agente de transito	Excede límites de velocidad, no respeta las señales de transito	Frecuente	7	7	24,5
7	No respeta señales de	La mayoría no respeta las	Se pasan el semáforo en	Frecuente	5	6	15

	transito	señales de tránsito las omiten	rojo, ocupan la cebra peatonal, no encienden luces de señalización				
8	Deja o recoge pasajeros en zonas no permitidas	Dejan y recogen a pasajeros en zonas no permitidas a menos de que detecten la presencia de un agente de transito	No respetan las leyes de tránsito, exceden límites de velocidad	Frecuente	6	6	18
9	No guarda distancia reglamentaria	Algunos guardan distancias reglamentarias	Pitan, Exceden límites de velocidad, no respetan las señales de transito	Frecuente	5	6	15
10	Parquea en zona no permitida	La mayoría parquea en zonas no permitidas a causa del tiempo	No respetan las señales de tránsito, exceden límites de velocidad, ocupa la cebra peatonal.	Frecuente	6	7	21
11	Excede límites de velocidad	En las noches es más constante o cuando está sola la vía	No porta cinturón de velocidad, se pasa el semáforo en rojo, ocupa	Frecuente	5	5	12,5

			la cebra peatonal, no guarda el espacio delimitado				
12	Pita por impaciencia	Es el medio para apurar a los demás	Adelanta vehículo, transita por la berma, no porta cinturón. No respeta las señales de tránsito.	Frecuente	5	5	12,5

Fuente elaboración propia

En conclusión los de mayor ponderación son los del ítem 3, 5, 6, 8, 10 de la priorización de los factores de comportamiento de conductores de bus y microbus, que obtuvieron una puntuación de 15 hacia arriba siendo uno de los resultados más altos.

Discusión de resultados

Tal como lo establece (Carlos Ponce, 2006), 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, el cansancio por largas jornadas de trabajo es uno de los motivos por los que se generan accidentes, esto 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, creemos, es la labor preventiva e informativa, dado que en la actividad diaria podemos detectar choferes con niveles excesivos de inestabilidad emocional, agresividad, ansiedad, estrés, etc., esto se puede deber a los trancones que pueden durar minutos u horas o a su estado de ánimo ; informando del riesgo que conlleva tal estado, de manera que puedan conducir el mayor número de personas con garantías de seguridad para toda la sociedad. (D, 2006)

El cansancio es uno de los motivos por el que mayor hay accidentes lo cual nos muestra sura, Pero la verdad es que son muchas más las causas de la accidentalidad en las carreteras: se incluyen también el exceso de velocidad, o la competencia entre ellos por terminar rápido las rutas y recoger gente y las distracciones del conductor como observar mujeres frecuentemente (Rueda, Jaime, 2007, p.74).

Carlos Ponce habla sobre la formación de los conductores; a partir de los años 50 las investigaciones empezaron a mostrar la importancia del factor humano y en concreto de la buena

formación integral del conductor, como un elemento clave para evitar la accidentalidad y mejorar la seguridad vial, teniendo en cuenta que hay empresas que no los educan ni son organizadas internamente no los incentivan a tener una cultura vial, Habría que reforzar y dirigir una buena parte de la enseñanza de los conductores, hacia los factores de riesgo que desencadenan fallas humanas y el cambio de actitudes, dimensiones actualmente bastante olvidada en algunos países, especialmente en el nuestro, pese a que todos los estudios coinciden en que el error humano está implicado entre el 70 y 90% de los accidentes. (Carlos Ponce, 2006)

Capítulo V

Conclusiones

Los conductores de buses de acuerdo a la empresa tienen un comportamiento diferente ya que existen varias empresas de servicio público siendo unas más exigentes con sus conductores que otras de acuerdo a (Castro, 2015) los más educados podrían ser los que menos infracciones tienen lo que da lugar a otra investigación.

A pesar de las capacitaciones, programas, proyectos y agentes de tránsito en diferentes puntos aún se sigue presentando ese choque cultural. Entre el 2012 y lo que va del 2013, Villavicencio ha sido escenario de 3.840 accidentes de tránsito, los cuales han dejado como consecuencia lesiones a 1.420 personas.

Por esta razón, el Gobierno nacional entregó un insumo a la Alcaldía local, para que en 10 años reduzcan como mínimo 30 por ciento los choques con siniestros (accidentes que dejan muertos o heridos).

Luis Fernando Ramírez, secretario de Movilidad, destacó que el plan incluye cinco componentes que ayudarán no sólo bajar el número de las colisiones sino a que conductores y peatones tengan cultura vial, a la par con un estado óptimo de los diferentes corredores para automotores.

Fortalecimiento institucional, de comportamiento humano, de los vehículos, de las víctimas, y a la infraestructura vial son los ejes del plan que se espera poner en marcha en la ciudad a comienzos del 2014.

Agregó que serán fundamentales los transportadores, pues deberán generar modelos para acabar con la denominada ‘guerra del centavo’, que incrementa el riesgo de choques con otros automotores y con personas en los barrios. (Dias, 2013).

Referencias

7dias, R. I. (04 de 05 de 2015). Villavicencio se está 'inundando' de carros. *El tiempo*.

Carlos Ponce, M. B. (2006). Estudio psicológico sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico. *REVISTA IIPSI*, 33 - 64.

Dias, R. I. (13 de 11 de 2013). Presentarán plan para reducir la accidentalidad en Villavicencio. *llano siete dias*.

Mea, G. D. (09 de 08 de 2009). *3Vectores*. Obtenido de <http://3vectores.com/que-es-el-citymarketing/>

Nullvalue. (22 de 10 de 2002). El caos del tránsito en Villavicencio. *El tiempo*.

Ruiz, L. E. (s.f.). *Gerencia de Mercadeo*. Obtenido de <http://3w3search.com/Edu/Merc/Es/GMerc113.htm>

tiempo, E. (23 de junio de 2008). Villavicencio 'apretó el acelerador' accidentes de tránsito. *El tiempo*.

Villavicencio, G. d. (04 de 2012-2015). www.villavicencio.gov.co. Obtenido de <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/villavicencio%20meta%20pd%202012%20-%202015.pdf>

Anexo 1.

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	Registre si en el momento de la observación hay algún problema de movilidad : Existen maletines, tacos, bolarditos			
1	En el semáforo que situaciones particulares se presentan			
2	Ocupan la cebra en semáforo rojo			
	Donde hay cebras sin semáforo respeta al peatón o invade (presiona al peatón a que se devuelva)			
	Otros aspectos que sean importantes: usa luces de señalización en cruces o al cambiar de carril, donde no hay semáforos toma precauciones pertinentes.			
3	Realiza giros prohibidos a la izquierda.			
	Realiza Giros en U			
4	Excede límites de velocidad			
5	Deja o recoger pasajeros en sitios distintos a los demarcados por las autoridades			
6	Respetar señales de tránsito (PARE, ZONA ESCOLAR- ADELANTAR)			
7	Conducir realizando maniobras altamente peligrosas e irresponsables que pongan en peligro la vida			
8	Usa de cinturón de seguridad			

9	Se evidencias conductas de maltrato verbal a peatones		
10	Se evidencias conductas de maltrato verbal a pasajeros-Interpersonal		
11	Describa si pone atención a la información del calibrador su reacción y si se estaciona correctamente en el sitio		
12	comportamiento frente al agente de tránsito		
13	Sitios de gran concurrencia como hipermercados, centros comerciales, terminales piratas clínicas etc. observar la actitud frente a persona con paquetes o niños, ancianos, personas enfermas o en silla de ruedas Vaslor Cordialidad frente a movilidad por prontitud)		
14	Se evidencia Invasión del espacio público en las vías		
15	Hábitos Nocivos con Distractores al interior del vehículo. Distractores en el entorno.	Uso de celular:	
		Escucha Música a todo volumen	
		Hablar con copiloto o se distrae con situaciones del entorno (vallas móviles, malabaristas, etc.	
		Mirar mujeres	
16	Se observan signos de Impaciencia en el conductor regístrelos :		
17	Se observan signos de Agresividad en el conductor regístrelos		
18	Hace uso adecuado de los Paraderos o se parquea haciendo uso eficiente del espacio para no generar desorden, trancón o transiten por la berma :		
19	otros factores que sean importantes y que se hagan evidentes :		