

Información General

Facultad: Ciencias socioeconómicas y empresariales		Grupo(s) de Investigación: Grupo de Investigación en Marketing Estratégico - GIMA	
Programa Académico: Tecnología en mercadeo y gestión comercial		Fecha creación: 07/09/2007	
Nombre del semillero / Sigla: Semillero de Investigación en Marketing – SEI+MARK		Regional: Bucaramanga	
Líneas de Investigación: Comportamiento del consumidor, Marketing estratégico, Marketing digital			
Áreas del saber *			
1. Ciencias Naturales		2. Ingeniería y Tecnologías	
3. Ciencias Médicas y de la Salud		4. Ciencias Agrícolas	
5. Ciencias sociales	X	6. Humanidades	

Información del director del Proyecto

Nombre: Cyril Castex	No. de identificación: C.E. 341.723	Lugar de expedición: Bucaramanga
Nivel de Formación Académica (Pregrado / Postgrado / Link de CvLAC):		
Pregrado: Administrador de Empresas		
Postgrado: Magister en Marketing		
Link CvLAC: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001616939		
Celular: 301.694.52.98	Correo Electrónico: cgerard@correo.uts.edu.co	

Información de los autores

Nombre y/o firma	No. Identificación y lugar de expedición:	Celular	Correo electrónico
Karen Natalia Amaya Suarez	1005151446, Piedecuesta	3224234956	knamaya@uts.edu.co
Georgina Michell Báez León	1238139515, Bucaramanga	3133909322	gmbaez@uts.edu.co
Angie Nicole Barrios Mahecha	1005553322, Piedecuesta	3016084563	anbarrios@uts.edu.co
Karen Dayana Cristancho Ortiz	1095786396, Floridablanca	3182231224	kdayanacristancho@uts.edu.co

Proyecto

1. Título del Proyecto: Investigación de mercados para conocer el comportamiento del usuario de los medios de transporte informal en el Municipio de Bucaramanga y su Área Metropolitana. Año 2022	Modalidad del Proyecto **				
	PA	PI	TG	RE	Otra. ¿Cuál?
		X			

2. Resumen del trabajo

El presente proyecto pretende conocer el comportamiento del usuario de los medios de transporte informal, en el Municipio de Bucaramanga y su Área Metropolitana, año 2022; con la finalidad de conocer las motivaciones de los usuarios de medios de transporte informales, las tendencias del consumo y examinar estas mediante análisis de datos con el objetivo de conocer los factores claves que explican este consumo.

La metodología utilizada fue una revisión de literatura científica y la aplicación de un instrumento de tipo investigación descriptiva a través de la realización de una encuesta (n=556), en los sectores más representativos de esta oferta tales como los siguientes: parque Centenario, Real de Minas, Terminal de Transporte y otros reconocidos por ser lugares donde se movilizan los usuarios. La técnica estadística que se uso fue la aplicación de las funciones asimetría y curtosis para 4 de las 12 preguntas de la encuesta. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar los motivos de consumo y la percepción de los usuarios, respecto a los medios de transporte informal. Las conclusiones permitieron obtener informaciones que explican el comportamiento de los usuarios respecto a estos medios de transporte con recomendaciones para mejorar las actitudes y los comportamientos de los prestadores de servicio de transporte informal y para alertar a los usuarios acerca de los abusos y peligros que llevan consigo este tipo de servicio.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Realizar una investigación de mercados para conocer el comportamiento del usuario de los medios de transporte informal en el Municipio de Bucaramanga y su Área Metropolitana, en el año 2022.

3.2. Objetivos específicos

- Diseñar un instrumento para identificar el comportamiento de uso y el proceso de decisión de los usuarios de medios de transporte informal
- Conocer las opiniones de los clientes respecto a la imagen y servicio de los prestatarios de servicios de transporte informal a través de una investigación de mercados descriptiva
- Explicar los motivos por los cuales los usuarios eligen medios de transporte informal

3. Análisis de resultados

3.1. Preguntas demográficas

3.1.1. Género

Figura 1: Género



Fuente: Elaboración propia

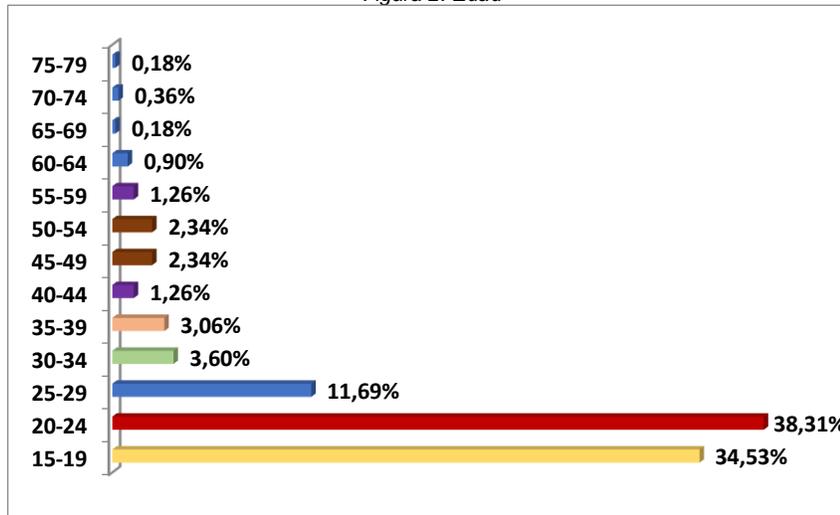
Tabla 1: Género

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	312	56,12%
Hombre	234	42,09%
Prefiero no decirlo	10	1,80%
Total	556	100,00%

Fuente: Elaboración propia

3.1.2. **Edad**

Figura 2: Edad



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Figura 2, casi el 85% de la muestra tienen menos de 34 años. Esto significa que es una población joven en búsqueda de transporte rápido. Además, se puede interpretar que tienen poca conciencia frente a las normas de tránsito y medidas de seguridad vial. Asimismo, es posible que los encuestados no posean un conocimiento total acerca de los riesgos que se pueden presentar al momento de hacer uso de estas alternativas de transportes, ni tampoco acerca de la ilegalidad de estos mismos.

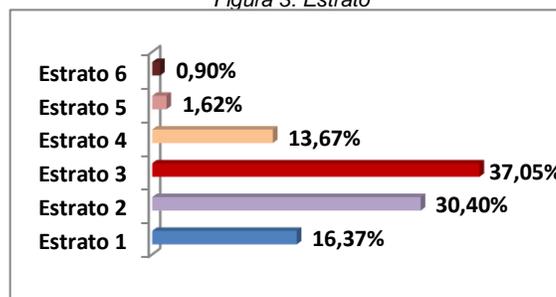
Tabla 2: Edad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
15-19	192	34,53%
20-24	213	38,31%
25-29	65	11,69%
30-34	20	3,60%
35-39	17	3,06%
40-44	7	1,26%
45-49	13	2,34%
50-54	13	2,34%
55-59	7	1,26%
60-64	5	0,90%
65-69	1	0,18%
70-74	2	0,36%
75-79	1	0,18%
Total	556	100,00%

Fuente: Elaboración propia

3.1.3. **Estrato**

Figura 3: Estrato



Fuente: Elaboración propia

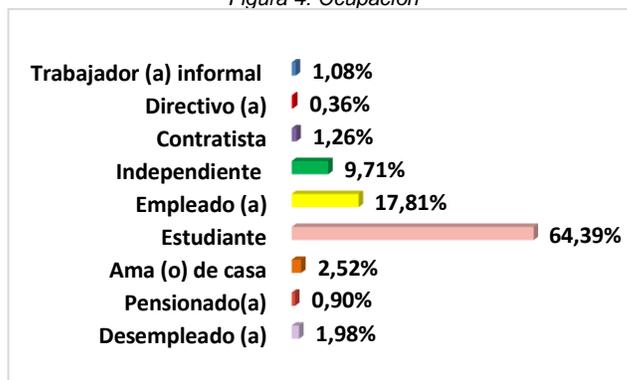
Tabla 3: Estrato

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Estrato 1	91	16,37%
Estrato 2	169	30,40%
Estrato 3	206	37,05%
Estrato 4	76	13,67%
Estrato 5	9	1,62%
Estrato 6	5	0,90%
Total	556	100,00%

Fuente: Elaboración propia

3.1.4. Ocupación

Figura 4: Ocupación



Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Ocupación

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Desempleado(a)	11	1,98%
Pensionado(a)	5	0,90%
Ama(o) de casa	14	2,52%
Estudiante	358	64,39%
Empleado(a)	99	17,81%
Independiente	54	9,71%
Contratista	7	1,26%
Directivo(a)	2	0,36%
Trabajador(a) informal	6	1,08%
Total	556	100,00%

Fuente: Elaboración propia

3.2. Preguntas de la encuesta

3.2.1. Frecuencia del uso semanal de medios de transporte informal

Figura 5: Frecuencia del uso semanal de medios de transporte informal



Fuente: Elaboración propia

Según la Figura 5, más del 25% de la muestra hace uso del transporte informal de vez en cuando, mientras que más del 15% tiene una frecuencia de uso bajo, resaltando así que este no es su medio de transporte habitual, por lo que, no siempre es su primera opción a la hora de movilizarse. Por otro lado, más del 55% tiene una frecuencia de uso alto; de esta manera, se puede interpretar que el transporte informal desempeña un papel fundamental en la movilidad de esta parte de la muestra.

Tabla 5: Frecuencia del uso semanal de medios de transporte informal:

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Todos los días	112	20,14%
De 5 a 6 veces por semana	75	13,49%
De 3 a 4 veces por semana	132	23,74%
2 veces por semana	92	16,55%
1 vez por semana	145	26,08%
Total	556	100,00%

Fuente: Elaboración propia

3.2.2. Clasificación de los aspectos más motivadores para usar medios de transporte informal

Tabla 6: Clasificación de los aspectos de motivación para usar medios de transporte informal

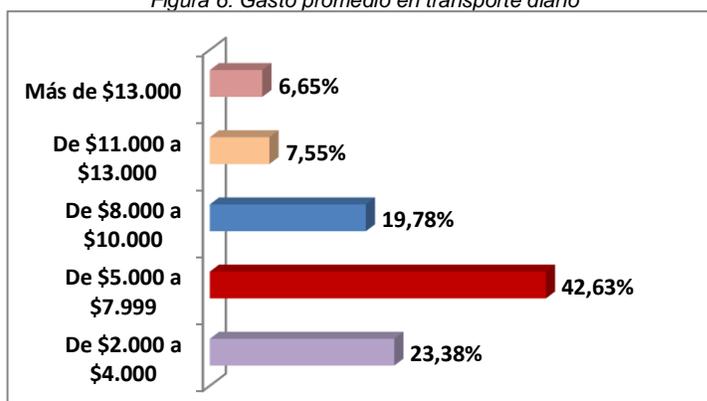
	Tiempo de movilización	Retrasos en las frecuencias de los buses	Economía	Falta de más alternativas	Comodidad
Escala	19,67	19,18	18,31	17,91	16,85
Asimetría	-0,4947	-0,4819	-0,2434	-0,1722	-0,0003
Curtosis	-0,9511	-0,9324	-1,2294	-1,0446	-1,1248

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 6 y según la clasificación de Escala, que expresa lo que dicen los encuestados, los aspectos más motivadores para usar medios de transporte informal son el *Tiempo de movilización* y los *Retrasos en las frecuencias de los buses*. La aplicación de la función Curtosis, que permite diferenciar lo que dicen los encuestados de lo que piensan y/o hacen, confirme lo encontrado en la clasificación de Escala, excepto que, los *Retrasos en las frecuencias de los buses* cobran más importancia que el *Tiempo de movilización*. Igualmente, permite evidenciar que, en realidad, la *Falta de más alternativas* y la *Comodidad* superan a la *Economía*. Lo que más explica la elección de medios de transporte informal es la escasez de buses comunes y de unidades de Metrolinea que también sufren de la desorganización vial y de los trancones continuos.

3.2.3. Gasto promedio en transporte diario

Figura 6: Gasto promedio en transporte diario



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 6, se observa que más del 65% de la muestra, gasta entre \$2.000 y \$7.999 diario en transporte, mientras que más del 30% paga entre \$8.000 y más de \$13.000. Se puede interpretar que la mayoría de la muestra tiene un gasto menor. Esto podría deberse a que una gran parte de la población es perteneciente a los estratos 1 y 2, los cuales normalmente presentan menos poder adquisitivo y cuentan con un presupuesto ya establecido.

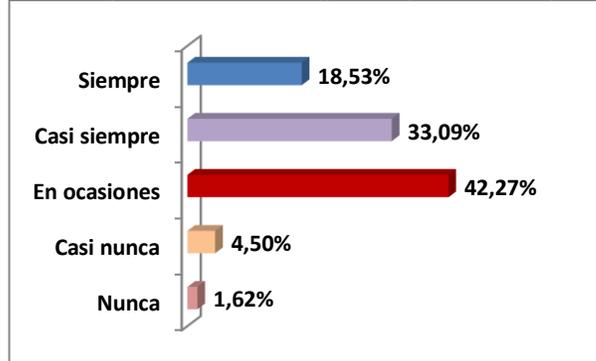
Tabla 7: Gasto promedio en transporte diario

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De \$2.000 a \$4.000	130	23,38%
De \$5.000 a \$7.999	237	42,63%
De \$8.000 a \$10.000	110	19,78%
De \$11.000 a \$13.000	42	7,55%
Más de \$13.000	37	6,65%
Total	556	100,00%

Fuente: Elaboración propia

3.2.4. Frecuencia con la es más fácil conseguir transporte informal que formal durante el día

Figura 7: Frecuencia con la que es más fácil conseguir transporte informal que formal durante el día



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 7, se aprecia que más de la mitad de la muestra considera que es más fácil conseguir un medio de transporte informal durante el día, mientras que más del 45% opina lo contrario. Esto demuestra que dichos medios de transporte son más recurrentes y accesibles en comparación con los medios tradicionales, lo que es un gran factor motivador a la hora de decidir con qué medio de transporte movilizarse para llegar a su destino.

Tabla 8: Frecuencia con la que es más fácil conseguir transporte informal que formal durante el día

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	1,62%
Casi nunca	25	4,50%
En ocasiones	235	42,27%
Casi siempre	184	33,09%
Siempre	103	18,53%
Total	556	100,00%

Fuente: Elaboración propia

3.2.5. Clasificación de los motivos que llevan a no usar los medios de transporte formal

Tabla 9: Clasificación de los motivos que llevan a no usar los medios de transporte formal

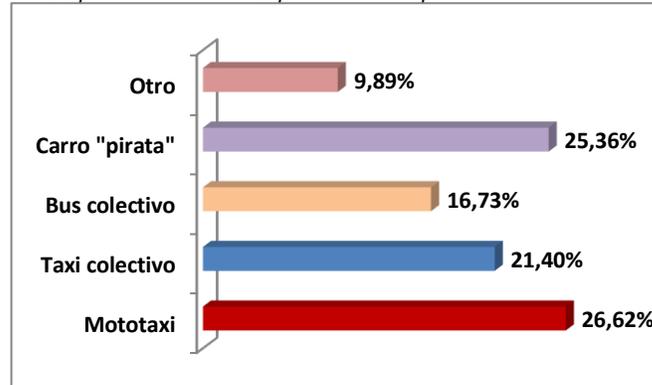
	Los buses están muy llenos y demoran en llegar	No hay el número de buses suficiente	No pasa cerca de donde yo vivo y/o no llega a donde debo ir	Lo utilicé y no me gustó el servicio	No sé cómo se utiliza
Escala	20,84	18,34	15,58	14,81	10,09
Asimetría	-0,8303	-0,2896	0,2032	0,2698	1,3271
Curtosis	-0,5065	-1,1142	-1,1501	-0,9726	0,5611

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 9 y según la clasificación de Escala, los motivos que llevan a no usar los medios de transporte formal son que *Los buses están muy llenos y demoran en llegar* y que *No hay el número de buses suficiente*. Después de la aplicación de la función Curtosis, se observa que, en realidad los motivos que llevan a no usar los medios de transporte formal son que el usuario *No sabe cómo se utiliza* el transporte formal y que *Los buses están muy llenos y demoran en llegar*. Se puede interpretar que el primer motivo se relaciona con el uso del Metrolínea donde se debe adquirir una tarjeta y recargarla, lo que puede ser complicado para algunas personas, particularmente para el público adulto y adulto mayor que siempre ha sido acostumbrado a tomar los buses clásicos.

3.2.6. Tipo de medio de transporte informal que se usa con más frecuencia

Figura 8: Tipo de medio de transporte informal que se usa con más frecuencia



Fuente: Elaboración propia

Según la Figura 8, el mototaxi, con más del 25% de opiniones, es el medio de transporte más usado por la muestra, debido a su rapidez. Esto hace que es más sencillo salir del tráfico reduciendo el tiempo del viaje, además de contar con precios bastantes competitivos. Más del 45% prefiere hacer uso de taxi colectivo o carro "pirata," ya que estos son una mejor opción cuando se quiere tener mayor comodidad durante el recorrido, puesto que no se tiene que compartir el espacio con un gran número de personas, haciendo que disminuya la probabilidad de hurtos. Igualmente, suelen ser más limpios y estar en mejores condiciones. Por otro lado, más del 15% prefiere el bus colectivo, ya que dicho medio ofrece un rango de precios más asequible en comparación a medios de transporte tradicionales y finalmente, casi el 10% prefiere buscar otras alternativas para poder movilizarse y llegar a su destino.

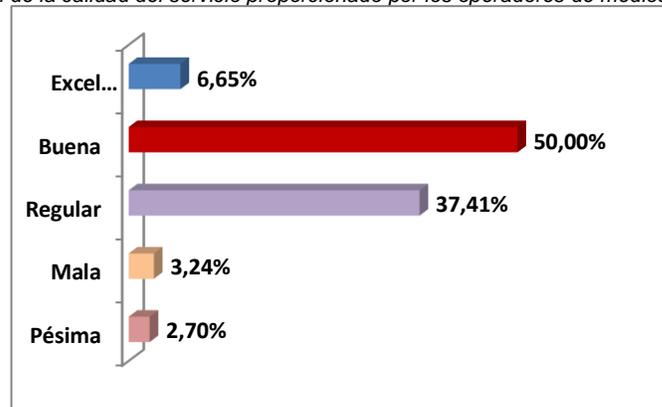
Tabla 10 Tipo de medio de transporte informal que se usa con más frecuencia

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mototaxi	148	26,62%
Taxi colectivo	119	21,40%
Bus colectivo	93	16,73%
Carro "pirata"	141	25,36%
Otro	55	9,89%
Total	556	100,00%

Fuente: Elaboración propia

3.2.7. Calificación de la calidad del servicio proporcionado por los operadores de medios de transporte informal

Figura 9: Calificación de la calidad del servicio proporcionado por los operadores de medios de transporte informal



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 9, se observa que más del 55% de la muestra se encuentra satisfecha con la calidad del servicio proporcionado por los operadores de medios de transporte informal, mientras que más del 40% no se encuentra satisfecha. Esto puede deberse a la falta de competencia por parte del personal, o este al ser un gremio que ofrece un servicio ilegal, no se rige por ningún tipo de normativas, dando paso a que los transportadores trabajen de la manera que deseen sin importarles que el pasajero se sienta complacido con el servicio prestado.

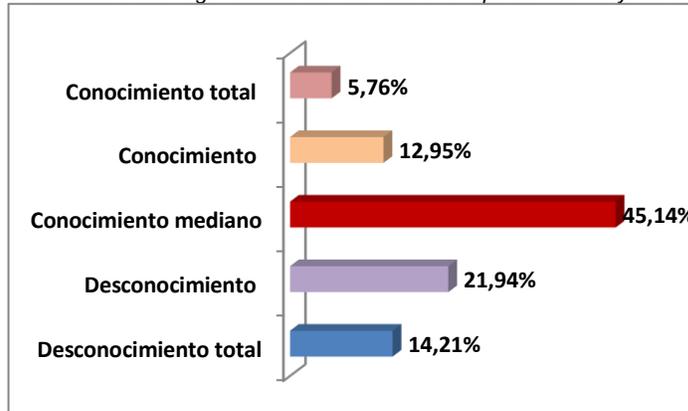
Tabla 8: Calificación de la calidad del servicio proporcionado por los operadores de medios de transporte informal

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	15	2,70%
Mala	18	3,24%
Regular	208	37,41%
Buena	278	50,00%
Excelente	37	6,65%
Total	556	100,00%

Fuente: Elaboración propia

3.2.8. Grado de conocimiento acerca de la ilegalidad de los medios de transporte informal y de las sanciones de la ley al respecto

Figura 10: Grado de conocimiento acerca de la ilegalidad de los medios de transporte informal y de las sanciones de la ley al respecto



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 10, se aprecia que más del 80% la muestra no tiene conocimiento acerca de la ilegalidad de medios de transporte informal y de las sanciones de la ley al respecto, demostrando así la falta de información y cultura de los ciudadanos, mientras que más del 15% sí posee conocimientos acerca del tema y muy probablemente a pesar de tener conocimiento sobre ello, siguen haciendo uso de estos medios de transporte de forma consciente.

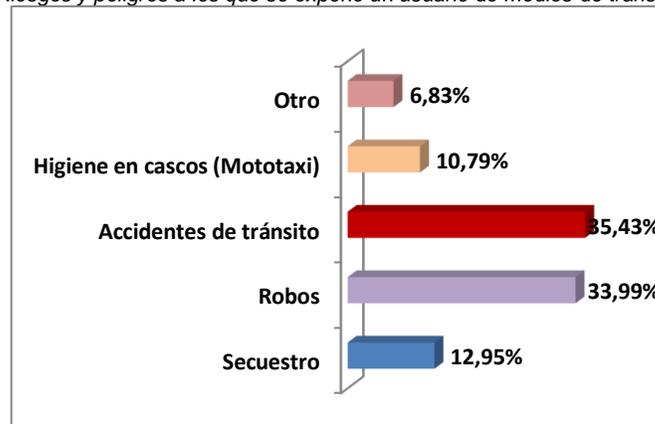
Tabla 12: Grado de conocimiento acerca de la ilegalidad de los medios de transporte informal y de las sanciones de la ley al respecto

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Desconocimiento total	79	14,21%
Desconocimiento	122	21,94%
Conocimiento mediano	251	45,14%
Conocimiento	72	12,95%
Conocimiento total	32	5,76%
Total	556	100,00%

Fuente: Elaboración propia

3.2.9. Riesgos y peligros a los que se expone un usuario de medios de transporte informal

Figura 11: Riesgos y peligros a los que se expone un usuario de medios de transporte informal



Fuente: Elaboración propia

Según la Figura 11, más del 35% de la muestra ha indicado que está expuesto principalmente a accidentes de tránsito, mientras que más del 30% opina que son vulnerables a los robos. Igualmente, más del 10% manifiesta que el secuestro es un riesgo presente y, finalmente, más del 10% expresa que la higiene en los cascos es un riesgo potencial ya que estos pueden dar paso a distintas afecciones. Para lo que concierne los accidentes de tránsito, estos medios no son un transporte legal, por lo que es probable que algunos operarios no estén capacitados frente al tema de conductas viales o los vehículos no cuenten con un buen mantenimiento. Igualmente, en cuanto a robos, se puede deducir que, debido a la afluencia de personas dentro de los vehículos, es más probable que un asaltante se aproveche de la situación para cometer hurtos gracias a la aglomeración.

Tabla 9: Riesgos y peligros a los que se expone un usuario de medios de transporte informal

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Secuestro	72	12,95%
Robos	189	33,99%
Accidentes de tránsito	197	35,43%
Higiene en cascos (Mototaxi)	60	10,79%
Otro	38	6,83%
Total	556	100,00%

Fuente: Elaboración propia

3.2.10. Calificación de las razones del crecimiento de los medios de transporte informal

Tabla 10: Calificación de las razones del crecimiento de los medios de transporte informal

	Desempleo	Falta de rutas y de líneas de buses formales	Complementación de ingresos insuficientes	Escasez de infraestructuras viales	Llegada del Metrolínea
Escala	21,55	19,81	18,67	17,45	16,28
Asimetría	-0,8287	-0,3389	-0,2549	-0,0440	0,1613
Curtosis	-0,4163	-0,8132	-0,7825	-1,0700	-0,7908

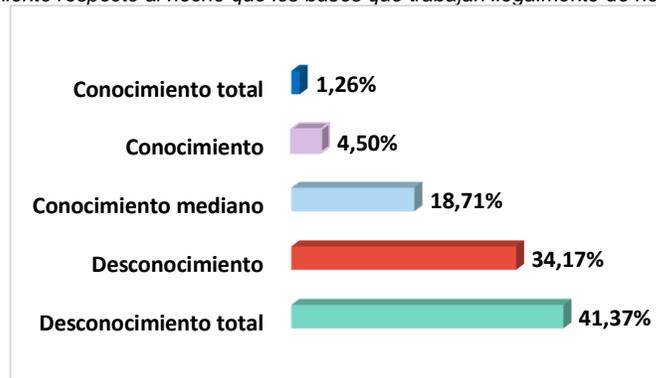
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 14 y según la clasificación de Escala, las razones del crecimiento de los medios de transporte informal son el *Desempleo* y la *Falta de rutas y de líneas de buses formales*. Pero después de la aplicación de la función Curtosis, las dos razones principales que explican el crecimiento de los medios de transporte informal son el *Desempleo*, lo cual demuestra que es común trabajar en actividades informales cuando uno está desempleado y la *Complementación de ingresos insuficientes*, que está relacionado con el índice bajo de salarios en Colombia.

Es de resaltar que la *Llegada del Metrolínea* ocupa el tercer puesto y es muy cercano de la segunda variable. Este sistema integrado de transporte cambió la estructura del transporte como se conocía antes en Bucaramanga, suprimiendo buses formales, rutas y destinos. Y como, por lo general, a los colombianos, no les gusta caminar, prefieren usar los medios de transporte informal puerta a puerta que caminar dos o tres cuadras para tomar el Metrolínea.

3.2.11. Grado de conocimiento respecto al hecho que los buses que trabajan ilegalmente de noche trabajan legalmente de día

Figura 12: Grado de conocimiento respecto al hecho que los buses que trabajan ilegalmente de noche trabajan legalmente de día



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 13, se observa que más del 75% de la muestra afirma no tener conocimiento del hecho que los buses que trabajan ilegalmente de noche trabajan legalmente de día, mientras que casi el 25% tiene conocimiento al respecto. Esto significa que es una problemática a la cual no se le otorga la difusión suficiente para poder concientizar e informar a la población acerca de este tipo de acciones.

Tabla 11: Grado de conocimiento respecto al hecho que los buses que trabajan ilegalmente de noche trabajan legalmente de día

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Desconocimiento total	230	41,37%
Desconocimiento	190	34,17%
Conocimiento mediano	104	18,71%
Conocimiento	25	4,50%
Conocimiento total	7	1,26%
Total	556	100,00%

Fuente: Elaboración propia

3.2.12. Clasificación de las medidas que se deberían implementar para disminuir el transporte informal

Tabla 16: Clasificación de las medidas que se deberían implementar para disminuir el transporte informal

	Mejora en los vehículos y servicio del transporte formal	Mejora en las frecuencias en las horas pico	Reestructuración de rutas del transporte formal	Aumento de vehículos que cubren el área metropolitana	Concientización sobre los riesgos de uso del transporte informal
Escala	22,39	22,10	21,43	19,96	18,98
Asimetría	-0,9547	-0,8613	-0,7225	-0,4966	-0,3088
Curtosis	-0,1712	-0,2841	-0,6785	-0,9635	-0,9746

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 16 y según la clasificación de Escala, las medidas que se deberían implementar para disminuir el transporte informal son la *Mejora en los vehículos y servicio del transporte formal*, la *Mejora en las frecuencias en las horas pico* y la *Reestructuración de rutas del transporte formal*. La aplicación de la función Curtosis confirma lo encontrado en la clasificación de Escala. Estos tres aspectos están relacionados con la problemática actual en Bucaramanga y su Área Metropolitana, donde las vías de circulación son insuficientes e inadaptadas para los servicios de transporte informal. Además, a parte para el Metrolínea, los buses son antiguos, incómodos y poco amigables con el medio ambiente. Es de resaltar que la Concienzación sobre los riesgos de uso del transporte informal, no es lo que permitirá disminuir el transporte informal.

4. Conclusiones

De acuerdo con el resultado de la investigación, se puede concluir lo siguiente:

- Una gran parte de la muestra son personas jóvenes, lo que apunta a que no tienen consciencia en cuanto a la ilegalidad de estos medios de transporte ni las consecuencias que puede acarrear el uso de estos.
- Un gran porcentaje de la población elige de manera habitual el transporte informal como primera opción para poder movilizarse.
- El poder adquisitivo es bastante bajo, esto es gracias a que una gran cantidad de encuestados son pertenecientes a estratos 1 y 2.
- Los aspectos más motivadores para usar medios de transporte informal son el tiempo de movilización y los retrasos en las frecuencias de los buses, mientras que los menos motivadores son la economía, la comodidad y la falta de otras alternativas.
- Los motivos que llevan a no usar los medios de transporte formal son que el usuario no sabe cómo se utiliza el transporte formal y que los buses están muy llenos y demoran en llegar.
- El hecho de no saber de qué manera se utiliza los medios de transporte informal está relacionado con el uso del Metrolínea donde se debe adquirir una tarjeta y recargarla, lo que puede ser complicado para algunas personas, particularmente para el público adulto y adulto mayor que siempre ha sido acostumbrado a tomar los buses clásicos.
- Lo que más explica la elección de medios de transporte informal es la escasez de buses comunes y de unidades de Metrolínea que también sufren de la desorganización vial y de los trancones continuos.
- Es más sencillo encontrar un medio de transporte informal que uno formal durante el día, lo cual significa que el gremio de transporte informal está bastante consolidado dentro de Bucaramanga y su Área Metropolitana.
- Los medios de transporte informal más utilizados son el mototaxi y el carro "pirata", haciendo que se reduzca el uso de Metrolínea y taxis.
- Una parte bastante considerable de la población se encuentra satisfecha con el trato por parte de los operarios del transporte informal.
- Cierta cantidad de encuestados no tendrían problema con hacer uso ocasional de los servicios de transporte informal.

- Los encuestados no son conscientes acerca de las sanciones de ley que existen para los medios de transporte informal, la principal razón de esto posiblemente se deba a la corta edad que posee el gran porcentaje de la población.
- Las entidades gubernamentales no le otorgan la suficiente difusión e importancia a la concientización acerca de la ilegalidad y sanciones de los medios de transporte informal.
- Los principales riesgos que corre una persona al hacer uso de transporte ilegales son los accidentes de tránsito y robos.
- Las dos razones principales que explican el crecimiento de los medios de transporte informal son el Desempleo, lo cual demuestra que es común trabajar en actividades informales cuando uno está desempleado y la Complementación de ingresos insuficientes, que está relacionado con el índice bajo de salarios en Colombia.
- La llegada del Metrolinea cambió la estructura del transporte como se conocía antes en Bucaramanga, suprimiendo buses formales, rutas y destinos. Y como, por lo general, a los colombianos, no les gusta caminar, prefieren usar los medios de transporte informal puerta a puerta que caminar dos o tres cuadras para tomar el Metrolinea.
- Las medidas que se deberían implementar para disminuir el transporte informal son la Mejora en los vehículos y servicio del transporte formal, la Mejora en las frecuencias en las horas pico y la Reestructuración de rutas del transporte formal.
- La principal entidad prestadora de medios de transporte formal (Metrolínea) posee diferentes fallos en cuanto a su servicio, lo cual hace que los pasajeros opten por otros medios que les causen mayor satisfacción.

5. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados del estudio, se recomienda a los gremios y operarios de transportes informales las siguientes tácticas y estrategias:

- Capacitar a los conductores en cuanto a temas de conductas viales y leyes de tránsito, con la finalidad de impartir conocimiento acerca de la seguridad vial en pro de reducir los riesgos de un posible accidente de tránsito.
- Mantener en constante mantenimiento y cuidado los vehículos de trabajo para evitar fallos durante el recorrido.
- Proporcionar información acerca del trayecto y horarios del viaje a los pasajeros.
- Analizar las rutas que ofrece el sistema de transporte para evitar desplazamientos innecesarios que alarguen el tiempo de viaje.
- Continuar con la constante frecuencia de paso que poseen actualmente, ya que el tiempo y el fácil acceso a estos servicios de transporte es el factor que más incentiva a los pasajeros a optar por estos medios de movilización.
- Fomentar la continua limpieza de los cascos en el caso de los conductores de mototaxis, para así mitigar el riesgo de contraer algún tipo de afección nociva para la salud del cliente.
- Seguir formándose en cuanto a ofrecer un mejor trato por parte de los operarios hacia las personas que pagan por el servicio, con el objetivo de aumentar el número de personas satisfechas con el trabajo prestado.

6. Bibliografía

- Alban, G. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 163-173.
- Duran, D. (2021). *Investigación de mercados para evaluar la calidad del servicio al usuario de las empresas prestadoras de servicio de transporte público en la ciudad de Bucaramanga, año 2021*. Bucaramanga: Unidades Tecnológicas de Santander.
- Gonzalez, L. (2018). Comportamiento del consumidor 2.0: nuevas realidades en entornos digitales. *Marketing Visionario*, 141-155.
- Mercado, K. (2019). Comportamiento del Consumidor en las Compras en Línea. *Información tecnológica*, 109-120.
- Olarte, T. S. (2015). *Estudio del comportamiento de los usuarios de medios de transporte informales en la ciudad de Bucaramanga, año 2015*. Bucaramanga: Unidades Tecnológicas de Santander.
- Ríos, V. (2018). *Investigación de mercados: Aplicación al marketing estratégico empresarial*. Esic.
- Solomon, M. (2017). *Comportamiento del consumidor*. Pearson.

8. Anexos: Corresponde a las evidencias de realización y resultados de proyecto y a las herramientas desarrolladas y/o utilizadas en su ejecución.

* *Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)*

** *PA: Plan de Aula, PI: Proyecto integrador, TG: Trabajo de Grado, RE: Reda*