

|                                                                                                                                                     |                     |                                                                                             |                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Facultad de Ciencias socioeconómicas y empresariales                                                                                                |                     |                                                                                             |                                                                            |
| Programa de Marketing y Negocios internacionales                                                                                                    |                     |                                                                                             |                                                                            |
| Nombre del Semillero: SEI+MARK                                                                                                                      |                     |                                                                                             |                                                                            |
| Grupo de Investigación: GIMA                                                                                                                        |                     |                                                                                             |                                                                            |
| Temática o Línea de Investigación: Comportamiento del Consumidor                                                                                    |                     |                                                                                             |                                                                            |
| Nombre del Director: Cyril Castex                                                                                                                   |                     |                                                                                             |                                                                            |
| Identificación: C.E. 341.723                                                                                                                        |                     |                                                                                             |                                                                            |
| Nivel formación Académica: Maestro en Marketing                                                                                                     |                     |                                                                                             |                                                                            |
| Teléfono: 301.694.52.98                                                                                                                             |                     | Correo electrónico:<br><a href="mailto:cyrilcastex@hotmail.com">cyrilcastex@hotmail.com</a> |                                                                            |
| Nombre del Proyecto de Investigación: Estudio del comportamiento de los usuarios de medios de transportes informales de la población de Bucaramanga |                     | CAMPO DEL SABER:<br>Ciencias Sociales                                                       |                                                                            |
| Autores del Proyecto                                                                                                                                | Dirección           | Teléfono:                                                                                   | Correo electrónico:                                                        |
| Cyril Castex                                                                                                                                        | Carrera 15-No 67-09 | 301.694.52.98                                                                               | <a href="mailto:cyrilcastex@hotmail.com">cyrilcastex@hotmail.com</a>       |
| Walter Pardave Livia                                                                                                                                |                     | 310.695.50.69                                                                               | <a href="mailto:walterpardaveuts@gmail.com">walterpardaveuts@gmail.com</a> |
| <b>Resumen del trabajo</b> (máximo 200 palabras)                                                                                                    |                     |                                                                                             |                                                                            |

El proyecto pretende estudiar el comportamiento del consumidor de medios de transporte informales de Bucaramanga con la finalidad de conocer las motivaciones de los consumidores, las tendencias del consumo y diferenciar lo que dicen los usuarios con lo que piensan o hacen realmente.

Siguiendo esta línea de estudio, se realizaron una revisión de literatura sobre el tema, planteando varias hipótesis y una investigación de mercados cuantitativa basada sobre la aplicación de 310 encuestas en los sectores más representativos de la oferta de medios de transporte informales en diversos sectores aledaños a los siguientes en Bucaramanga: el parque Centenario, Real de Minas, Terminal de Transporte y otros sectores reconocidos por ser lugares donde se recogen pasajeros.

Los resultados obtenidos permitieron conocer las motivaciones de los consumidores para este tipo de medio de transporte y los factores claves que las provocan. Igualmente se realizó un análisis de datos mediante la comparación de las frecuencias de respuestas y de los rangos percentiles con el fin de conocer las proyecciones de este tipo de consumo.

Por último, se emitieron conclusiones que servirán para ser incorporados en futuras investigaciones sobre el sector.

### **Objetivo General**

Estudiar el Comportamiento del usuario de medios de transporte informal de la población de Bucaramanga

### **Objetivos Específicos**

- Conocer opiniones de expertos sobre el tema del comportamiento de los usuarios de medios de transporte informales
- Conocer las costumbres y los motivos de los usuarios mediante una investigación de mercados descriptiva
- Conocer en profundidad de los motivos de crecimiento de los medios de transporte informal
- Analizar los datos y emitir conclusiones relacionadas
- Escribir un artículo de investigación

### **Análisis de los Resultados**

#### **- ¿Porque usa los medios de transporte informales?**

El 40,63% de la muestra encuestada usa los medios de transporte informales por practicidad puesto que el servicio proporcionado responde más a las necesidades específicas de los usuarios, mientras que el 25,45% los usa por falta de otras alternativas. El 21,43% los usa por economía lo que significa que la variable precio no es la más importante para los usuarios.

Después del análisis de datos basado sobre la comparación de las frecuencias y de los rangos percentiles, se evidencia que la variable “Falta de otras alternativas” conoce un aumento de 25,45% para llegar a un porcentaje de 31,60% lo que permite evidenciar la diferencia entre lo que los encuestados dicen y lo que piensan realmente. También significa que la problemática de la falta de alternativas propuestas por los operadores de transportes formales es una realidad que afecta fuertemente a los usuarios.

### **- ¿Por qué no utiliza los Servicios de Transportes Formal?**

El 41,52% de la muestra encuestada no utiliza los servicios de transporte informales porque no pasan cerca de donde viven o no van donde quieren ir lo que comprueba la hipótesis de la falta de practicidad de estos servicios. Además el 34.82% de la muestra contestó que los números de buses son insuficientes o pasan muy llenos lo que significa que además de la falta de practicidad, el número de medios de transporte formales no es el adecuado para la cantidad de población que necesita un transporte.

Es importante resaltar que dentro del 9.38% de los encuestados que eligió la opción “Otro”, casi la mitad comentó que el motivo para no utilizar medios de transporte informales era la falta de rapidez y la otra mitad se compartió entre la frecuencias de paradas y la forma de manejar de los conductores, lo que confirma que la practicidad no es la adecuada.

### **- ¿Qué tipo de medio de transporte informal usa con más frecuencia?**

El 33.93% de la muestra encuestada usa con más frecuencia los moto-taxis por su rapidez y su capacidad a superar las congestiones del tráfico. El 24.55% de los encuestados utiliza taxis colectivos y el 23.66% los buses colectivos por motivos de seguridad puesto que esta es superior a la proporcionada por los moto-taxis.

Estos porcentajes son más bajos porque estos vehículos efectúan paradas múltiples lo que no sucede con los moto-taxis. Y el porcentaje más bajo (17.86%) es para la utilización de los carros “piratas” que parecen los más inseguros debido a que las personas con quien el usuario sube son desconocidas.

Después del análisis de datos basada sobre la comparación de las frecuencias y de los rangos percentiles, se evidencia que la variable “Taxi colectivo” conoce un aumento de 24.55% para llegar a un porcentaje de 34%. Eso permite evidenciar que los encuestados usan de igual manera los taxis colectivos y los moto-taxis. Esta tendencia se puede explicar por el hecho que los moto-taxis son más numerosos que los taxis colectivos pero menos seguros: los encuestados preferirían utilizar los taxis colectivos pero debido a este factor, utilizan los moto-taxis.

### **- ¿Cuántas veces utiliza medios de transporte informal?**

El 43,30% de la muestra encuestada usa los medios de transporte informal de dos a tres veces a la semana y el 30,36% todo los días.

Después del análisis de datos basado sobre la comparación de las frecuencias y de los rangos percentiles, se evidencia que si la opción más contestada es “2 a 3 veces por semana”, la opción “todos los días” conoce un aumento del 30,36% para llegar a un porcentaje de 37,12%. Eso significa que existe una diferencia entre lo que dicen los encuestados y lo que hacen. En este caso fue difícil para ellos admitir que la frecuencia de uso de este medio de transporte era más elevada pero en realidad usan los medios de transporte informal más de lo que dicen.

### **- ¿Cómo calificaría el servicio proporcionado por los operadores de medios de transporte informal?**

El 54,46% de la muestra encuestada se encuentra satisfecho con la calidad del servicio de los

operadores de transporte informal mientras el 45,54% se encuentra insatisfecho pero con un 37,50% que piensa que el servicio es regular.

Estos resultados relativamente sorprendentes a primera vista, demuestran que la calidad del servicio de los medios de transporte formales tiene puntos de mejoras en término de practicidad, de rapidez y de confort.

**- ¿Es consciente de la ilegalidad de los transportes informales y de las sanciones de la ley al respecto?**

El 76,77% de la muestra encuestada es consciente de la ilegalidad de los medios de transporte informales y de las sanciones de la ley al respecto. Eso significa que dentro el 72,26% de la muestra que admite el uso de estos medios de transporte, el 76,77% conoce su carácter ilegal.

Se puede deducir que “conscientemente”, los usuarios no contribuyen al respecto de la ley pero que eso no impide el uso masivo de los medios de transporte informales: es entonces una falta de cultura cívica que se puede materializar por la frase siguiente: “Si todo el mundo lo hace, porque no debería hacerlo yo”.

**- ¿Cuáles son los riesgos y peligros a los que se expone un usuario de medios de transportes informales?**

El 44,19% de la muestra encuestada manifiestan que el mayor riesgo al cual se expone un usuario de medios de transporte informales es los accidentes de tránsito. Los encuestados se refieren al hecho que los vehículos informales, en su mayoría, no cuentan con seguros de ningún tipo, ni SOAT, ni todo riesgo, y mucho menos de responsabilidad civil: si sucede un accidente los usuarios no podrán pretender a cualquier tipo de compensación y deberán asumir los gastos que resultan de esta situación. El 32,26% menciona los riesgos de robos haciendo referencia particular a los casos de los moto-taxis y de los carros piratas: para el primer medio de transporte, el conductor puede llevar al pasajero en lugares donde puede ser robado. Para el segundo, las personas se suben a un carro en donde va gente que ni conocen o no saben en dónde se subieron. Estas personas pueden pertenecer junto con el conductor a una banda de delincuentes que busca robar al pasajero.

Es importante precisar que el 14,19% de los encuestados que eligió la opción “Otro”, el 54,55% piensa que el riesgo se encuentra en el mal estado del vehículo mientras que el 45,45% tiene miedo de los controles de la policía.

A pesar de los riesgos de accidentes de tránsito que son inherentes a la actividad de transporte informal, los encuestados empiezan a tener consciencia que los riesgos corridos pueden ser más graves, como por ejemplo los secuestros (5,81%)

**- Para usted, el crecimiento de los medios de transportes informales es el resultado**

El 40,65% de la muestra encuestada relaciona el crecimiento de los medios de transporte informales con el desempleo lo que constituye un síntoma corriente que lleva a trabajar en actividades informales en general. El 28,39% lo asocia a la falta de rutas y buses lo que confirma las falencias del sistema de transporte formal en término de necesidad de los usuarios.

Después del análisis de datos basado sobre la comparación de las frecuencias y de los

rangos percentiles, se evidencia que si la opción más contestada es “Desempleo”, la opción “Llegada del Metrolinea” conoce un aumento de 30,80% para llegar a un porcentaje de 21,93% lo que demuestra una diferencia entre lo que los encuestados dicen y lo que piensan realmente. Esta proyección se refiere al hecho que la llegada del Metrolinea cambio la estructura del transporte como se conocía antes en Bucaramanga, quitando buses formales, rutas y destinos.

De la misma manera la variable “Complementación de ingresos insuficiente” conoce un aumento de 93% para llegar a un porcentaje de 21,82%: muchos buses escolares que tienen una figura formal de día se transforman en transportes informales de noche para poder obtener un ingreso adicional. Esta situación no es tan conocida y la última pregunta de la encuesta lo confirma: el 49,35% de los encuestados sabe que algunos los buses que trabajan ilegalmente de noche trabajan legalmente de día mientras el 50,35% no lo sabe.

## Conclusiones

Según los resultados de la encuesta el 31,61% de las personas que usan medios de transporte informales tienen entre 20 y 24 años, el 20,65% tiene entre 25 y 29 años y el 17,74% tiene entre 15 y 19 años, lo que representa el 70% de la muestra. El resto de los rangos de edad representan solo el 30% de la muestra. Se puede proyectar, haciendo referencia a la población de Bucaramanga, que 14.667 personas que tienen entre 20 y 24 años, 9970 entre 25 y 29 años y 8034 entre 15 y 19 años usan los medios de transporte informales. La población usuaria es joven lo que significa que no tiene una consciencia total de los riesgos relacionados con este tipo de transporte ni de la ilegalidad que lleva consigo. Además, se puede interpretar que esta franja de población tiene una actitud desafiante frente a los medios de transporte formales puesto que no creen que estos puedan satisfacer sus necesidades.

Para confirmar esta tendencia, los resultados de la encuesta han demostrado que a pesar de la practicidad de los medios de transporte informales, es la falta de otras alternativas que constituye uno de los motivos de uso; es decir que las políticas de transporte formales responden más a los intereses de las empresas que las proporcionan que a los intereses de los usuarios. Eso evidencia una falta de enfoque al cliente y es por eso que ellos se dirigen hacia medios de transporte alternativos.

La encuesta evidencia que la llegada del sistema de transporte masivo “Metrolinea” constituye uno de los factores que origino el incremento de los medios de transporte informales. Con una política de “reestructuración” de la oferta formal se quitaron rutas, buses y destinos lo que creó un vacío en el mercado que los operadores informales aprovecharon.

A nivel de la variable precio, la encuesta demostró que el aspecto económico no es primordial a la hora de elegir el tipo de transporte: si el 50,45% de la muestra encuestada admite pagar entre \$1500 y \$ 2000 el trayecto de servicio de transporte informal, el 49,55% admite pagar entre \$3000 y \$5000 o más, lo que permite interpretar que las personas están dispuestas a pagar más para evitar los inconvenientes relacionados con los medios de transporte formales. Sacrifican el precio a la flexibilidad, la comodidad y la rapidez.

Para lo que concierne el medio de transporte informal favorito, los encuestados prefieren los

moto-taxis, mismo si este medio parece ser elegido por defecto. El análisis de datos demostró que si los usuarios tendrían la posibilidad de tomar un taxi colectivo, lo tomarían en prioridad pero el hecho que los moto-taxis sean más numerosos dan una cierta ventaja a estos. Y si los encuestados admiten que usan los medios de transporte informales 2 a 3 veces por semana, el análisis de datos demuestra que lo dicen por pena de admitir que los usan todos los días.

Además de eso, los encuestados son conscientes de la ilegalidad de este tipo de transporte pero siguen usándolos por falta de otras alternativas. El 70,32% de los encuestados dicen que no conocen las leyes que regulan el transporte informal porque no tienen informaciones al respecto (68,35%) o no se sienten concernidos (31,35%). Este último porcentaje denota una falta de cultura cívica donde las personas tienen dificultades diferenciar lo que está bien de lo que está mal y actúan más por instinto que por razón.

Para lo que concierne los riesgos y peligros que resultan del concepto de transporte informal, los encuestados actúan sin reflexionar a pesa de tener consciencia de los riesgos de accidentes, de robos o de secuestros.

### **Recomendaciones y Propuestas de Trabajos Futuros**

- Desarrollar el aspecto práctico de este tipo de proyecto viviendo un día en la piel de un usuario y de un operador de transporte informal para profundizar el funcionamiento de los medios de transporte informales y las motivaciones de los usuarios.
- Hacer recomendaciones a las autoridades y a las empresas de transporte formales para mejorar sus servicios
- Encontrar una vía de reconversión para los conductores de medios de transportes informales para integrarlos como actores de transporte formal

### **Bibliografía**

- K Gwilliam (2002) - Cities on the move: a World Bank Urban Transport Strategy Review - Washington D.C: The World Bank.
- Informe de Transporte Informal (2013) – Dirección de Transito de Bucaramanga - Colombia
- Alexander Tobón, Diana Galvis (2009) - Análisis sobre la evolución reciente del sector de transporte en Colombia – Revista Perfil de Coyuntura Económica, número 13, paginas 147-163 - Universidad de Antioquia - Colombia
- Rosa Isabel Amorós Zurita (2013) - El rol del transporte público alternativo motorizado en la ciudad – Revista Territorios en Formación, número 5, paginas 3-22 - Universidad Politécnica de Madrid - España
- Carlos Vicente De Roux, Fernando Rojas Rodríguez, Celio Nieves Herrera (2009) - El transporte informal: resultado de varios problemas de movilidad – Boletín Apuesta por Bogotá - Colombia

- Carmen Lizarraga (2012) - Expansión metropolitana y movilidad: el caso de Caracas – Revista EURE, volumen 38, número 113, paginas 99-125 – Universidad de Granada – España
- Entrevista con el Mayor Juan Carlos Pinto, jefe de la Seccional de Tránsito y Transporte de la Policía Metropolitana (2013) - Conozca a qué se arriesga al utilizar un vehículo “pirata” en Bucaramanga - Dirección de Transito de Bucaramanga - Colombia
- Andrés Sánchez Jabba (2011) – La economía del moto-taxismo: el caso de Sincelejo – Documento de trabajo sobre la economía regional, numero 140 – Centro de Estudios Económicos Regionales - Banco de la Republica – Cartagena – Colombia