

ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS DE
MEDIOS DE TRANSPORTE INFORMALES EN LA CIUDAD DE
BUCARAMANGA¹⁸.

Tania Fernanda Olarte Jiménez¹⁹

Ana María Carvajal García²⁰

Olga Cecilia Villamizar Silva²¹

Cyril Castex²²

¹⁸ Artículo resultado del proceso de investigación del Grupo de Investigación en Marketing y Agroindustria GIMA, Semillero estudiante en Investigación de Mercados SEI+MARK Unidades Tecnológicas de Santander, Bucaramanga, Colombia.

¹⁹Estudiante de sexto semestre de Tecnología en Marketing, miembro del semillero estudiante SEI+MARK, taniafernandaolarte@gmail.com

²⁰ Estudiante de sexto semestre de Tecnología en Marketing, miembro del semillero estudiante SEI+MARK, a96n03a08@gmail.com

²¹ Estudiante de quinto semestre de Tecnología en Marketing y Gestión Comercial, miembro del semillero estudiante SEI+MARK, olgavillamizars@gmail.com

²² Docente Investigador GIMA, Cabeza del semillero estudiante SEI+MARK, cyrilcastex@hotmail.com

Resumen.

La finalidad de la investigación que se realizó era conocer las motivaciones de los usuarios de medios de transporte informal, las tendencias del consumo y examinar estas mediante análisis de datos con el objetivo de conocer los factores claves que explican este consumo.

Se realizó una revisión de literatura sobre el tema, planteando una hipótesis y una investigación de mercados cuantitativa que consistió en la aplicación de 310 encuestas 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. Igualmente se realizó un análisis de datos mediante la comparación de las frecuencias de respuestas y de los rangos percentiles con el fin de profundizar los resultados obtenidos.

Palabras Clave.

Transporte, Comportamiento del consumidor, Informalidad.

Abstract.

The objective of the research that has been carried out was understand informal transport means user's motivation, consumption trends and consider them by means of data analysis in order to know the key factors that explain this consumption.

A review of literature has been conducted on the topic, raising a hypothesis and quantitative market research based on the application of 310 surveys in the most representative sectors of this offer such as the following: Centennial Park, Real de Minas, Transportation Terminal and other recognized for being places where the users are mobilized.

Likewise, data analysis has been processed thanks to comparison of frequencies and percentiles ranges in order to go more deeply into the obtained results.

Keywords.

Transport means, Consumer's behavior, Informality.

Introducción.

De acuerdo con Gwilliam (2002), el transporte informal (del inglés “paratransit”) se define como un servicio de transporte de pasajeros que no forma parte del sistema regular de transporte público. Los medios más conocidos de este son los buses informales, los Taxis colectivos, los carros particulares igualmente llamados “piratas” y los Moto-taxis.

Para Tobón y Galvis (2009), la aparición de medios de transporte informal en Colombia está relacionada con la supresión de rutas de buses formales “clásicos”. Esto provocó un déficit en la cobertura de las rutas y los transportadores informales aprovecharon esta oportunidad en el mercado para ofrecer alternativas de sustitución.

Según Amorós Zurita (2013), el desarrollo de una economía “paralela” de transporte de pasajeros constituye una respuesta a la falta de empleo en Colombia y una fuente principal de ingresos para las personas ocupadas. Es por eso que en muchas ciudades colombianas es común encontrar medios alternativos al transporte formal.

Para De Roux et al. (2009), los motivos de uso de los medios de transporte informal son múltiples desde el punto de vista del usuario: en primer lugar los factores de comodidad y practicidad cobran importancia para los usuarios puesto que los medios de transporte informal son más rápidos que los formales porque no tienen las mismas restricciones en términos de paradas y de flujo de tráfico, especialmente para los moto-taxis.

De otro lado, Lizarraga (2012), plantea que los medios de transporte formal sufren de un carácter limitativo que da ventaja a la informalidad: a veces no recogen el pasajero en su lugar de partida o no los llevan al destino deseado. También, las falencias a nivel del número de buses y de la congestión dentro de ellos son factores impactantes que llevan a los usuarios a elegir la alternativa informal.

A pesar de tener ventajas, el transporte informal conlleva un conjunto de riesgos relacionados con la naturaleza inherentemente ilegal de estos. De acuerdo con el Mayor Pinto (2013), se pueden caracterizar de la siguiente manera: riesgo de robos en el caso de carros particulares donde los pasajeros suben con personas desconocidas que pueden pertenecer, junto con el conductor, a una banda de delincuentes. Riesgo de accidentes de tránsito, no solo a nivel de los daños físicos que pueden provocar, sino también si los vehículos no cuentan con seguro o SOAT: en este caso la víctima tendrá que asumir todos los gastos y no tendrá derecho a discutir o reclamar cualquier tipo de compensación. Por último y según Sánchez Jabba (2011), existen algunos riesgos para la salud, como por ejemplo la utilización de cascos que pasan de cabeza en cabeza en el servicio de moto-taxis. La problemática del incremento de los medios de transporte informal constituye un fenómeno social que debe ser profundizado mediante un estudio del comportamiento del consumidor. Es importante determinar las causas de esta situación que existe en muchas ciudades de América Latina.

Durante los 5 últimos años, se ha observado un crecimiento del uso de estos medios de transporte por parte de los ciudadanos colombianos y la ciudad de Bucaramanga no ha sido ajena a esta tendencia. Según Ortiz (2013), el sistema de transporte de la ciudad de Bucaramanga está compuesto de buses formales de diferentes empresas tales como Unitransa y Cotrander, taxis y un sistema integrado de transporte masivo llamado Metrolínea que se encuentra en servicio desde el año 2010. A pesar de estos medios de transporte formal, existen muchos medios de transporte informal. Un indicador de ello lo muestra Jerez (2013), quien describe que las infracciones relacionadas con el Moto-Taxismo en la ciudad aumentaron en un 200% y hubo 541 vehículos inmovilizados por servicio diferente a lo lícito entre 2012 y 2013.

De acuerdo con Hurtado, Torres & Miranda (2011), en grandes ciudades la problemática principal es definir si las políticas de transporte masivo llevadas a cabo a través de empresas privadas son realmente eficaces en términos de satisfacción de la necesidad de los usuarios. En Bucaramanga la problemática tiene otra naturaleza: se trata de determinar si una ciudad de este tamaño necesitaba la implementación de un sistema de transporte masivo tal como el Metrolínea.

Dentro de esta problemática, resulta clave el estudio de la variable *precio* dentro de los criterios de elección del medio de transporte: una hipótesis lógica es que los precios cobrados por los operadores de medios de transporte informales son más bajos que los cobrados por los operadores de transporte formales. La investigación permitirá comprobar o rechazar esta hipótesis.

Metodología de trabajo.

Para el estudio se diseñó una investigación de mercados cuyo objetivo fue obtener información adicional a la que se encontró en la revisión de literatura. La investigación que se realizó fue de tipo descriptiva con el objetivo de conocer los gustos, hábitos y motivos de consumo de los usuarios de medio de transporte informal en la ciudad de Bucaramanga.

Determinación de la muestra.

La ciudad de Bucaramanga cuenta con una población de 526.046 habitantes. Se eligieron varios sectores conocidos como puntos estratégicos de transporte informal. Se tomó una muestra de 310 personas²³ con un margen de error del 6% y un nivel de confianza del 95%.

²³ Fueron repartidas de la manera siguiente: Sectores Real de Minas, Terminal de Transporte y Parque del Centenario por la alta presencia de operadores de transporte informal en estas zonas: 165 encuestas (55 para cada sector). Sectores Provenza (27), Centro (28) y La Isla (22) como segundos sectores donde se encuentran medios de transporte informal: 77 encuestas. Otros sectores donde existen también operadores de transporte informal: 68 encuestas.

Análisis y discusión de los resultados.

A continuación se presenta los resultados de la aplicación de la encuesta con su respectivo análisis.

Caracterización de la muestra por edades.

Tabla 1: Caracterización de la muestra por edades

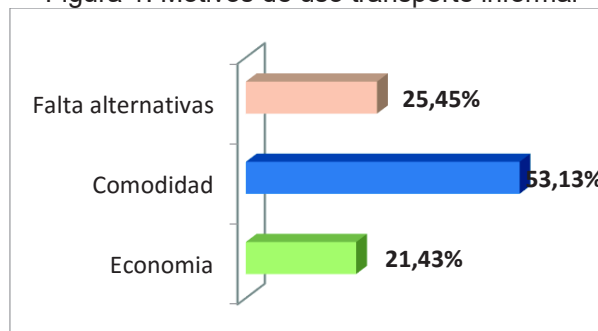
Edades	Frecuencia	Porcentaje
15-19	55	17,74%
20-24	98	31,61%
25-29	64	20,65%
30 y más	93	30,00%
Total	310	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta el 31,61% de las personas usuarias de transporte informal encuestadas 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 representa solo el 30% de la muestra.

Motivo de usos de los medios de transporte informal.

Figura 1: Motivos de uso transporte informal

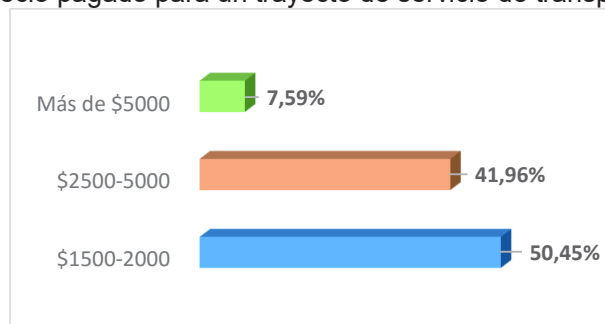


Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 1 se observa que el 53,13% de los encuestados usa los medios de transporte informal por comodidad, puesto que el servicio proporcionado responde más a sus necesidades específicas, mientras que el 25,45% los usa por falta de otras alternativas y el 21,43% usa por economía, lo que significa que la variable precio no es la más importante para los usuarios.

Precio pagado para un trayecto de servicio de transporte informal.

Figura 2: Precio pagado para un trayecto de servicio de transporte informal.

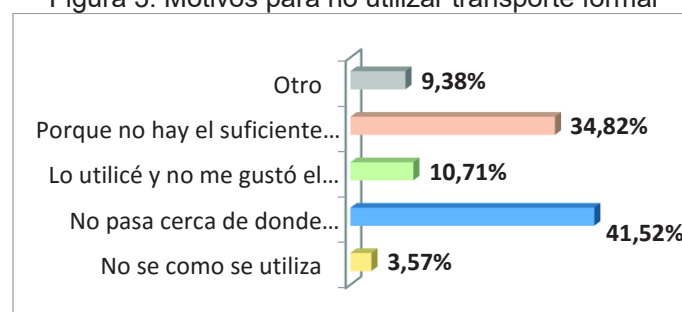


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Figura 2, se evidencia que el aspecto económico no es el principal a la hora de elegir el tipo de transporte: si el 50,45% de la muestra encuestada admite pagar entre \$1500 y \$ 2000 por trayecto de servicio de transporte informal, el 49,55% admite pagar \$3000 o más, precio superior al del transporte público masivo.

Motivos para no utilizar los Servicios de Transportes Formal.

Figura 3: Motivos para no utilizar transporte formal



Fuente: Elaboración propia

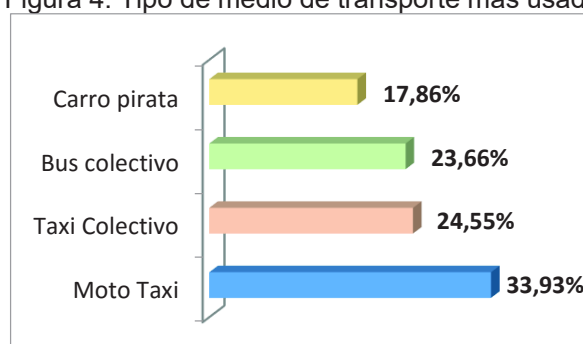
La Figura 3 muestra que el 41,52% de los encuestados no utiliza los servicios de transporte formal porque no pasan cerca de donde viven o no van a donde quieren ir, lo que comprueba la hipótesis de la baja capacidad de respuesta del sistema formal a las necesidades de los usuarios. Además, para el 34,82% el número de buses disponibles resulta insuficiente y su nivel de ocupación es muy

alto (“pasan muy llenos”), lo que significa que el número de vehículos de transporte formal no es el adecuado para la cantidad de población que necesita un transporte.

Entre otros motivos para usar el transporte informal, que resultaron ser reconocidos en menor proporción, se encuentran la falta de rapidez, la frecuencia de paradas y la forma de manejar de los conductores.

Tipo de medio de transporte informal usado con más frecuencia.

Figura 4: Tipo de medio de transporte más usado



Fuente: Elaboración propia.

Producto del estudio, se encuentra que el 33,93% de los encuestados usa con más frecuencia los Moto-Taxis, especialmente por su rapidez y capacidad de superar las congestiones del tráfico. El 24,55% utiliza Taxis colectivos y el 23,66% los buses colectivos, especialmente por motivos de seguridad (ya que es superior a la seguridad proporcionada por los Moto-Taxis)²⁴. El porcentaje más bajo (17,86%) corresponde a la utilización de los carros “piratas” que parecen como los más inseguros debido a que los conductores son personas desconocidas. Los datos sobre las preferencias se encuentran en la Figura 4.

Tabla 2: Comparación frecuencias/percentiles medio de transporte más usado

Percentil	Variable	Frecuencia	%	Variación
83,33	Taxi colectivo	55	24,55%	+34,00%
50,00	Bus colectivo	53	23,66%	-6,00%
16,67	Carro pirata	40	17,86%	-140,00%

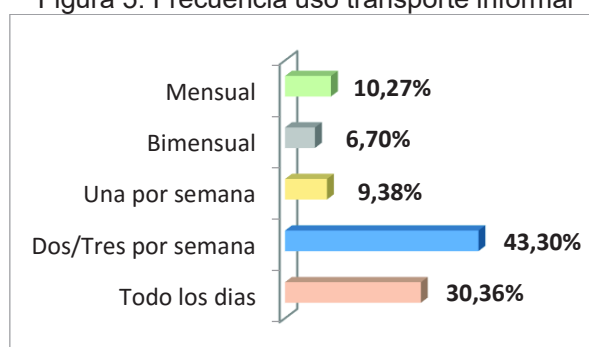
²⁴ Estos dos últimos porcentajes resultan más bajos porque estos vehículos efectúan paradas múltiples, lo que no sucede con los Moto-taxis.

Fuente: Elaboración propia

Después del análisis de datos basado sobre la comparación de las frecuencias y de los rangos percentiles, se evidencia que la variable “Taxi colectivo” aumenta del 34%. Eso permite resaltar 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 Taxis colectivos pero, debido a este factor, utilizan los Moto-Taxis.

Frecuencia de uso de medios de transporte informal.

Figura 5: Frecuencia uso transporte informal



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 5 se aprecia que el 43,30% de los encuestados usa los medios de transporte informal de dos a tres veces a la semana y el 30,36% todo los días.

Tabla 3: Comparación frecuencias/percentiles uso transporte informal

Percentil	Variable	Frecuencia	%	Variación
87,5	Todo los días	68	30,36%	+22,29%
62,5	Mensual	23	10,27%	+63,00%
37,5	1 por semana	21	9,38%	+44,00%
12,5	Bimensual	15	6,70%	-20,00%

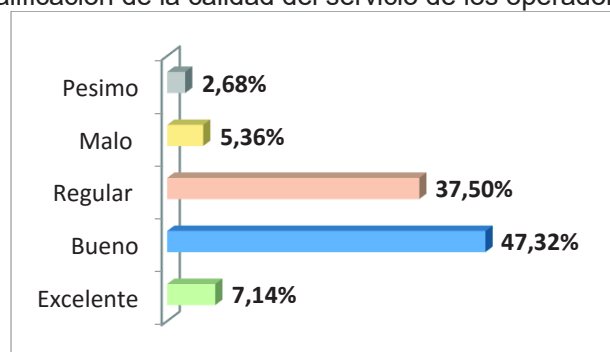
Fuente: Elaboración propia.

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” aumenta del 22,29% para llegar a un porcentaje de 37,12%. Eso significa que la tendencia tiende a nivelarse hacia

un uso diario pero los encuestados dieron una primera respuesta socialmente aceptable.

Calificación del servicio proporcionado por los operadores informales.

Figura 6: Calificación de la calidad del servicio de los operadores informales

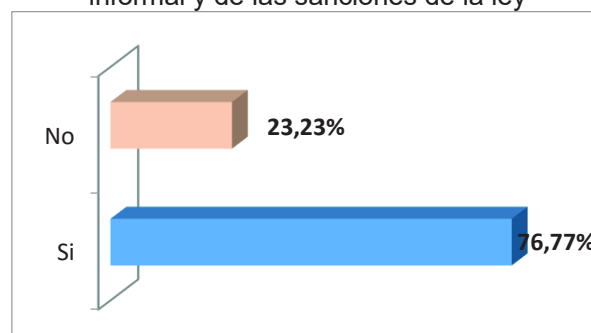


Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 6, el 54,46% de los encuestados se encuentra satisfecho con la calidad del servicio de los operadores de transporte informal mientras el 11,04% se encuentra insatisfecho y el 37,50% piensa que el servicio es regular. Eso significa que el hecho que estos medios de transporte sean informales no impide una buena calidad de servicio.

Consciencia de la ilegalidad de los medios de transporte informal y de las sanciones de la ley al respecto.

Figura 7: Son o no conscientes de la ilegalidad de los medios de transporte informal y de las sanciones de la ley



Fuente: Elaboración propia.

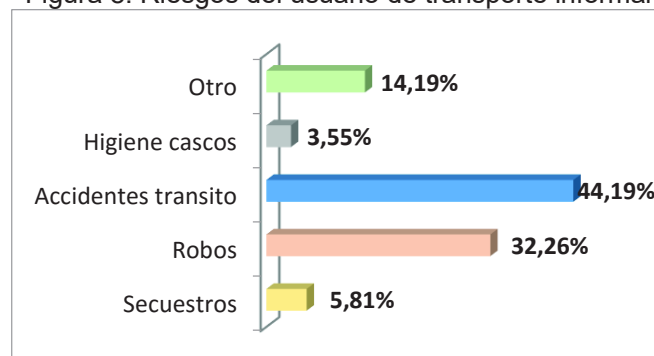
En la Figura 7 se observa que el 76,77% de los encuestados es consciente de la ilegalidad de los medios de transporte informal y de las sanciones de la ley al

respecto. Eso significa que dentro del 72,26% de la muestra que admite el uso de estos medios de transporte, el 76,77% conoce su carácter ilegal.

Se puede interpretar que conscientemente los usuarios no contribuyen al cumplimiento de la ley pero que eso no impide el uso masivo de los medios de transporte informal: es entonces una falta de cultura y de educación cívica.

Riesgos del usuario de transporte informal.

Figura 8: Riesgos del usuario de transporte informal



Fuente: Elaboración propia.

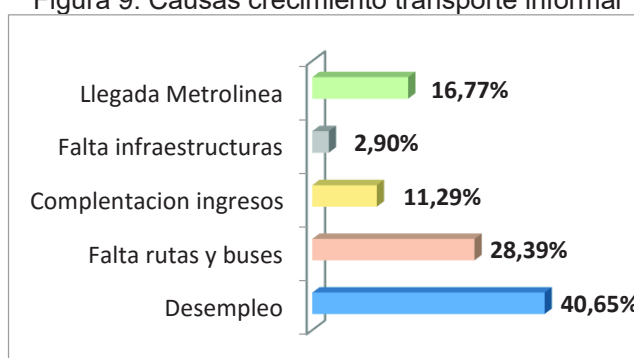
Según la Figura 8 se reporta que el 44,19% de los encuestados manifiesta que el mayor riesgo al cual se expone un usuario de medios de transporte informal es los accidentes de tránsito. Los encuestados se refieren al hecho que los vehículos informales, en su mayoría, no cuentan con seguros de ningún tipo, como el SOAT. Si sucede un accidente los usuarios no podrán pretender recibir indemnización relacionada con esta situación.

El 32,26% menciona los riesgos de robos haciendo referencia particular al caso 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 suben un carro con personas desconocidas que pueden pertenecer junto con el conductor a una banda de delincuentes que busca robar al pasajero.

Es importante precisar que dentro del 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 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%).

Causas del crecimiento de los medios de transporte informal.

Figura 9: Causas crecimiento transporte informal



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 9 se aprecia que el 40,65% de los encuestados relaciona el crecimiento de los medios de transporte informal con el desempleo, lo cual demuestra que es común trabajar en actividades informales cuando se está desempleado. 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.

Tabla 4: Percentil causas crecimiento transporte informal

Percentil	Variable	Frec.	%	Variación
87,5	Falta rutas y buses	88	28,39%	-0,57%
62,5	Llegada Metrolinea	52	16,77%	46,80%
37,5	Complementación ingresos	35	11,29%	93,00%
12,5	Falta infraestructuras	9	2,90%	28,00%

Fuente: Elaboración propia

Después del análisis de datos basado en 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 del 30,80% para llegar a un porcentaje de 21,93%. Esta profundización permite interpretar que la llegada del Metrolinea cambió la estructura del transporte como se conocía antes en Bucaramanga, suprimiendo buses formales, rutas y destinos.

De la misma manera la variable “Complementación de ingresos insuficiente” conoce un aumento del 93% para llegar a un porcentaje de 21,82%: muchos buses escolares que tienen una figura formal de día se transforman en transporte informal 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 buses que trabajan ilegalmente de noche trabajan legalmente de día mientras el 50,35% no lo sabe.

Conclusiones.

Se puede proyectar, haciendo referencia a la tabla 1 y a la población de Bucaramanga, que 14667 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 informal por un total de 32671 entre 15 y 19 años. La población usuaria es joven (Valdés, 2015) lo que significa que quizás estos usuarios no tienen 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 las reglas, las normas de seguridad vial y el transporte urbano en general (Baptista & Iturbide, 2014) lo que provoca la elección de medios de transporte informal al detrimento de los medios de transporte formal.

Los resultados de la encuesta han demostrado que los usuarios prefieren los medios de transporte informal por comodidad (53,13% de las respuestas) y porque según ellos, no existen otras alternativas que satisfagan sus necesidades (25,45% de las respuestas). Además se comprobó que los dos motivos principales por no utilizar los medios de transporte formal radican en las imprecisiones de las rutas (41,52% de las respuestas) lo que confirma la falta de otras alternativas y la insuficiencia del número de buses formales y la congestión a dentro de estos (34,82% de las respuestas) que confirma la falta de comodidad.

En cuanto al aspecto económico, la hipótesis que supone que los precios cobrados por los operadores de medios de transporte informal son más bajos que los cobrados por los operadores de transporte formal no se comprobó porque solo el 21,43% de los encuestados prefiere utilizar los medios de transporte informal por economía lo que constituye el tercer motivo de uso. Además, casi la mitad de los encuestados admite pagar \$3000 o más por trayecto lo que constituye un precio superior al del transporte clásico o masivo (entre \$1850 y \$ 1950). Eso puede significar que a pesar de tener un precio más elevado, los usuarios están dispuestos a pagar más para tener más comodidad y una alternativa que corresponda a sus necesidades en término de trayectos determinados.

En lo que concierne al medio de transporte informal más usado, los encuestados prefieren los Moto-Taxis, pero este medio parece ser elegido por defecto. La comparación entre frecuencias y rangos percentiles (Tabla 2) permitió profundizar lo siguiente: si los usuarios tuvieran la posibilidad de tomar un taxi colectivo, lo

tomarían con prioridad y por motivos de seguridad pero el hecho que los Moto-taxis sean más numerosos les dan una cierta ventaja.

Y si los encuestados admiten que usan los medios de transporte informales 2 a 3 veces por semana (43,3% de las respuestas), la comparación entre frecuencias y rangos percentiles (Tabla 3) muestra que la tendencia tiende a nivelarse hacia un uso diario, pero los encuestados dieron una primera respuesta socialmente aceptable.

Entre las causas del crecimiento de los medios de transporte informal se destacan tres: el desempleo (40,65% de las respuestas) porque es lógico buscar una actividad informal cuando no se encuentra trabajo en sectores formales. Se puede tomar como otro ejemplo el sector de la comida rápida informal (Castex, Pardavé, 2015) donde se conoce el mismo síntoma; la falta de rutas y buses (28,39% de las respuestas) lo que confirma las limitaciones de los sistemas de transporte formal; la llegada del Metrolínea (16,77% de las respuestas) es la tercera causa mencionada y respecto a esta, surge la pregunta siguiente: ¿En qué medida este sistema de transporte masivo influyo en la falta y/o imprecisiones de rutas?

La comparación entre frecuencias y rangos percentiles permitió realizar una primera profundización que mostro que la llegada del Metrolínea cambió la estructura del transporte como se conocía antes en Bucaramanga, suprimiendo buses formales, rutas y destinos.

Por lo tanto, sería necesario realizar otro estudio sobre este tema para confirmar y detallar esta primera tendencia.

En cuando a la ilegalidad, de los medios de transporte informal, los encuestados son conscientes de la ilegalidad de este tipo de transporte pero siguen usándolos (76,77% de las respuestas). Este último porcentaje denota una falta de cultura cívica donde las personas, a pesar de conocer el carácter ilegal de los medios de transporte, siguen usándolos. Se observa el mismo fenómeno a nivel de los riesgos relacionados y los usuarios actúan sin reflexionar a pesar de tener consciencia de los riesgos de accidentes, de robos o de secuestros.

Referencias.

- DE ROUX, C., Rojas R. F. & Nieves H. C. (2009). *El transporte informal: resultado de varios problemas de movilidad* – Boletín Apuesta por Bogotá
- BAPTISTA, L. P., & ITURBIDE, J. R. (2014). Los jóvenes y la educación para la cultura de la seguridad vial. *Revista Panamericana de Pedagogía: Saberes y Quehaceres del Pedagogo*, (21).
- CASTEX, C., & PARDAVÉ, W. (2014). Estudio del comportamiento del consumidor de comida rápida informal de la población universitaria de Bucaramanga. *Cesar Bustelo... [et.al.]. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: EDUTECNE, 2015.*
- GWILLIAM, K. M. (2002). *Cities on the move: a World Bank urban transport strategy review*. World Bank Publications.
- HURTADO, A., TORRES, A., & MIRANDA, L. (2011). *El programa de sistemas integrados de transporte masivo en Colombia: ¿Un ejemplo de recentralización de la gestión de las ciudades?* Territorios, 2(25), 95-120.
- JEREZ, N. (2013). *Informe de Transporte Informal*. Dirección de Transito & Alcaldía de Bucaramanga.
- LIZARRAGA, C. (2012). *Expansión metropolitana y movilidad: el caso de Caracas*. EURE (Santiago), 38(113), 99-125.
- ORTIZ, R., & MARÍA, A. (2013). *Influencia de la implantación del Sistema Integrado de Transporte Masivo en los procesos de planeación local. Estudio de caso: Fase 1 y 2-Metrolínea en el Área Metropolitana de Bucaramanga*. Periodo 2003-2011.
- PINTO, J. C., 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.
- SÁNCHEZ, A. (2011). *La economía del mototaxismo: El caso de Sincelejo*. Banco de la república-economía regional.
- TOBÓN, A., & Galvis, D. (2009). *Análisis sobre la evolución reciente del sector de transporte en Colombia*. Perfil de Coyuntura Económica, (13), 147-163.

- VALDES, Z. D. P. (2015). "Piratas de asfalto" una caracterización del transporte informal y sus formas de organización colectiva en el Oriente de Cali (Doctoral dissertation).
- ZURITA, R. I. A. (2013). *El rol del transporte público alternativo motorizado en la ciudad/The role of motorized paratransit in the city*. Territorios en formación, (5), 3-22.