

## ¡VÁYANLE PASANDO! CONDUCTAS EN EL INTERIOR DEL TRANSPORTE COLECTIVO: OBSERVACIONES PRELIMINARES.<sup>1</sup>

Marisol Mijangos-Carmona y Jaime Ernesto Vargas-Mendoza

Asociación Oaxaqueña de Psicología A. C.  
Centro Regional de Investigación en Psicología  
México

**Resumen:** Se observó el comportamiento de los ocupantes de 10 camiones del transporte colectivo de la ciudad de Oaxaca en el total de la ruta de su recorrido. Fueron 10 tipos de conducta las registradas, 2 para cada categoría del modelo de necesidades de A. Maslow. Se presentan los datos de los chóferes, los ayudantes del chofer, los pasajeros sentados y los pasajeros parados. Se concluye con recomendaciones para mejorar las condiciones de trabajo de los operadores del servicio y para brindar una mayor satisfacción y mejor servicio a los usuarios.

**Palabras Clave:** Transporte, Oaxaca, psicología ambiental.

En ciudades grandes e intermedias con un crecimiento anárquico, las distancias entre los centros de trabajo, escuelas y centros de abasto, hacen necesario el pasar periodos largos de tiempo en actividades de transportación. El uso extensivo del automóvil es un signo de nuestro tiempo, aunque todavía es privativo de las clases económicamente poderosas. La mayoría de las personas, entonces, hacen uso del transporte colectivo y pasan parte de su tiempo en el interior de los camiones.

Hay ciertas horas del día en que la demanda del servicio aumenta (horas pico), sobretodo cuando el traslado de la gente se debe al ingreso a sus empleos o a la escuela.

La ciudad de Oaxaca, como varias en el interior del país, ha sufrido este crecimiento vertiginoso en su población y podemos observar en ella varios de los problemas que se derivan de esta circunstancia: falta de servicios, aumento de criminalidad, ambulante, sexo servicio, contaminación ambiental, etc.

Adicionalmente a la necesidad de transportación que satisfacen, en el mejor de

los casos, los camiones en la calle, los usuarios que se trasladan en su interior emiten diversas conductas que se pueden entender como motivadas para la satisfacción de diversas necesidades. Un modelo práctico para clasificar y observar este fenómeno es la "Pirámide de Maslow", que contempla necesidades de tipo fisiológico, de seguridad, sociales, psicológicas y de actualización del yo.

En este estudio preliminar, se observó el comportamiento de las personas en busca de pautas de conducta y perfiles de personalidad característico.

### Método

### Sujetos

Se observó el comportamiento del chofer, el ayudante, los pasajeros sentados y los pasajeros parados, en el interior del camión.

<sup>1</sup> Trabajo presentado en el 4º. Coloquio Nacional de Investigación Estudiantil en Psicología, realizado en la FES-IZTACALA de la UNAM, en abril del 2005.

### Materiales

Se hizo uso de un protocolo de registro de muestreo de tiempo para sesiones (corridas) de 60 minutos fraccionadas en muestras temporales (periodos) de 5 minutos.

Las conductas observadas fueron 10, clasificadas bajo el modelo de 5 necesidades, de Maslow. Se especificaron dos comportamientos por tipo de necesidad:

- Fisiológicas (comer, beber)
- Seguridad (contar dinero, accionar ventanas)
- Sociales (platicar, oír música)
- Psicológicas (abrazar, acicalarse)
- Actualización (leer, hablar por teléfono)

### Procedimiento

#### Fase 1

Se elaboró el protocolo de registro y se definieron las conductas a observar (Anexos). La observadora llevó a cabo 5 sesiones de entrenamiento, cuyos datos se omiten.

#### Fase 2

Se efectuaron 10 sesiones, dos diarias, durante 5 días consecutivos. Se abordó el décimo camión en salir de la terminal, a partir de las 08:30 a.m. Al término de la sesión, se tomó el primer camión en la ruta de regreso, para la segunda sesión.

#### Fase 3

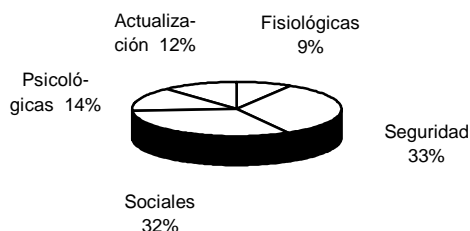
Se llevó a cabo el tratamiento de datos y se elaboraron las gráficas de resultados.

### Resultados

La gráfica 1 muestra los porcentajes de necesidades mostradas por el total de las personas observadas en todas las sesiones.

Las necesidades de Seguridad y las Sociales fueron las más probables de observar y ser expresadas.

GRÁFICA 1.TOTAL DE NECESIDADES EXPRESADAS

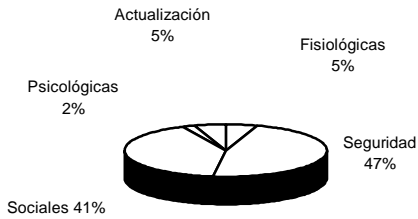


La gráfica 2 corresponde a las necesidades manifestadas por los Chóferes. Prevalcen en ella las necesidades de Seguridad y Sociales como las más probables.

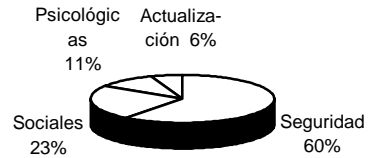
En la gráfica 3 se muestran las necesidades de los Ayudantes del Chofer. Las insuficiencias de Seguridad son las más probables, como en los casos anteriores, solo que ahora en un porcentaje todavía mayor. Las necesidades psicológicas y de actualización no fueron observadas en estos sujetos.

Las Gráficas 4 y 5 describen las necesidades de los pasajeros sentados y parados dentro del camión. Las necesidades de los pasajeros sentados se observan con menos diferencias entre ellas. Las de los pasajeros parados dejan ver a las necesidades de Seguridad como las más probables.

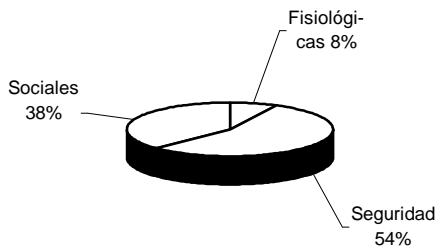
GRÁFICA 2. NECESIDADES DEL CHOFER



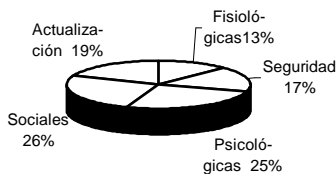
GRÁFICA 5. NECESIDADES DE PASAJEROS PARADOS



GRÁFICA 3. NECESIDADES DEL AYUDANTE DEL CHOFER



GRÁFICA 4. NECESIDADES DE PASAJEROS SENTADOS



**Discusión**

Podemos decir que los chóferes de los camiones se pasan la mayor parte del tiempo contando dinero, escuchando música, platicando y accionando la ventanilla que tienen a un lado. Estos comportamientos expresan así, sus necesidades de seguridad y sociales, como rasgos distintivos de su personalidad. Durante su jornada, mientras están manejando, no toman alimentos y si consumen agua, expresiones estas de sus necesidades fisiológicas. Algunos de ellos hablan por teléfono celular (necesidad de actualización) y otros pocos, de vez en cuando se acicalan en el espejo (necesidad psicológica).

Los ayudantes de los chóferes pasan la mayor parte del tiempo contando dinero, platicando con el chofer y bebiendo líquidos. La oportunidad de manifestar y satisfacer necesidades psicológicas y de actualización es mínima.

Los pasajeros que viajan sentados tienen la mayor oportunidad de expresar sus necesidades y así, vemos que lo hacen. En su caso, las necesidades fisiológicas, como en los demás sujetos, toman el menor porcentaje de sus actividades. La mayor parte de las personas prefieren comer en un escenario diferente y no dentro de un camión, mientras van transportándose.

Los pasajeros que viajan de pié, están mas restringidos en sus actividades, debido a la postura que guardan entre sí y a la necesidad de ocupar sus manos en sostenerse para evitar caerse o atropellar a otros. De esta manera, su comportamiento consiste en contar su dinero, en platicar, a veces las parejas se abrazan y unos cuantos contestan o hablan por sus teléfonos celulares.

El panorama general de la conducta de las personas que se encuentran en el interior de un camión del transporte urbano de la ciudad de Oaxaca, manifiesta la expresión y satisfacción, mediante conductas específicas, de las necesidades de seguridad y sociales preponderantemente. Un mejor servicio para los usuarios y mejores condiciones de trabajo para los operadores del servicio, sin duda, estaría en el diseño y la facilitación para expresar y satisfacer estas necesidades. Una cabina para el conductor que le permita escuchar música a un volumen adecuado, sin imponer su gusto a otros y dándoles oportunidad de oír su música o escuchar mejor la plática en la que están involucrados. Una cabina donde puedan interactuar con su ayudante con una cierta privacidad y tengan su dinero seguro o más protegido. Los pasajeros deberían acceder todos a un asiento o no subir más pasaje del que pueda sentarse. Los asientos podrían estar distribuidos de manera que los pasajeros queden en parejas, de frente y faciliten su comunicación oral. El que las unidades se encuentren en buen estado y dispongan de un sistema de aire acondicionado, reduciría el ruido proveniente de la calle y proporcionaría una mayor comodidad y mejor servicio.

### Conclusiones

1. Es posible observar y registrar objetivamente el comportamiento de varios sujetos en un ambiente natural.
2. Se pueden inferir las necesidades manifestadas por el comportamiento de las personas, haciendo uso de modelos para el estudio de la personalidad, como el de Maslow, que se empleó en este estudio.
3. Resulta factible mejorar las condiciones ecológicas y psicológicas de los

usuarios de un servicio, si detectamos sus necesidades y procuramos intervenciones que propicien su satisfacción.

### Referencias:

- Hernández Jesús, Gutiérrez Rosa María, Cuevas Corina y Serafín Mercado(1985) *Estudio de los factores actitudinales que determinan el uso del transporte en el Distrito Federal.* Facultad de Psicología UNAM.- IV Congreso Mexicano de Psicología,
- Osorio M<sup>a</sup> Guadalupe y Virgen Adrián (1985)- *Malestar psicosocial de los usuarios del transporte colectivo en el D. F.*- División de Estudios de Postgrado. Facultad de Psicología. UNAM.- IV Congreso Mexicano de Psicología..
- Vázquez Gabriel, Hernández Jesús y Valderrama Pablo.(1985) *Estudio actitudinal del usuario hacia un sistema de transporte público.*- Instituto de Investigaciones Sociales y de la Educación, A.C.- IV Congreso Mexicano de Psicología.

