

**PROYECTO MODIFICACION DEL
COMPORTAMIENTO DE LOS CONDUCTORES**

**PERFIL SOCIO-LABORAL DE CUATRO
GRUPOS DE CONDUCTORES**

PREPARADO POR

**MARCOS CHINCHILLA MONTES
LILLIANA MEJIAS VARGAS
LILLIANA SOLANO MORA**

DICIEMBRE 1992

Índice

Índice de gráficos	3
Índice de cuadros	4
Presentación	5
Introducción.....	7
Justificación.....	8
Primer Capítulo.	12
Metodología y objetivos de investigación.	12
1.1 Metodología de Trabajo.	12
1.1.1 Tipo de estudio.	12
1.1.2 Universo y muestra.....	12
1.1.3 Instrumentos y procedimientos para la recolección de información.....	14
1.1.4 Procedimiento y análisis de los datos.....	14
1.2 Objetivos.....	15
Segundo Capitulo.....	17
Caracterización de las organizaciones.....	17
2.1 Naturaleza social de las organizaciones.....	17
2.2 Subsistemas organizacionales y condiciones laborales que ofrecen al conductor.....	18
2.2.1 Subsistema de dotación de personal.....	18
2.2.2) Subsistema de control de la actividad laboral.....	21
2.2.3) Subsistema de estímulos laborales.....	23
2.2.4) Subsistema de servicios de mantenimiento.....	25
Tercer capitulo.....	26
3.1 Posición del conductor en el sistema organizacional.....	26
3.2 Características sociodemográficas de los conductores estudiados.....	27
3.3) Satisfacción laboral	32
3.3.1 Dimensión: condiciones de trabajo o eventos que se producen en el trabajo.....	34
3.3.2. Dimensión: agentes o personas con quienes hay relación en el trabajo.....	39
3.3.3 Relación con la jefatura	41
Cuarto Capítulo.	44
4. Percepción de los conductores sobre la problemática vial de los accidentes de tránsito	44
4.1.1. Participación de los conductores en los accidentes.....	46
4.1.2. Participación de los peatones en los accidentes de tránsito.....	47
4.1.3 Recomendaciones para la prevención de accidentes.....	49
4.2 Algunos factores que se involucran en el comportamiento vial de los conductores.....	50
4.2.1 Ruidos en la carretera.....	52
4.2.2 Las presas en la carretera.....	52
4.2.3 Los otros vehículos que circulan por la vía pública.....	53
4.2.4 La velocidad.....	54
4.2.5 Las personas que se relacionan con los conductores en las carreteras..	56

Conclusiones.....	58
Recomendaciones.....	65

Índice de gráficos

Gráfico #1.....	18
Gráfico #2.....	20
Gráfico #3.....	23
Gráfico #4.....	25
Gráfico #5.....	26
Gráfico #6.....	34
Gráfico #7.....	35
Gráfico #8.....	35
Gráfico #9.....	40
Gráfico #10.....	41
Gráfico#11.....	45
Gráfico #12.....	46
Gráfico #13.....	48
Gráfico #14.....	53
Gráfico #15.....	54
Gráfico #16.....	55

Índice de cuadros

Cuadro #1.....	10
Cuadro #2.....	14
Cuadro #3.....	277
Cuadro #4.....	288
Cuadro #5.....	299
Cuadro #6.....	31
Cuadro #7.....	32
Cuadro #8.....	33
Cuadro #.9.....	37
Cuadro #10.....	43
Cuadro #11.....	43
Cuadro #12.....	49

Presentación.

A pesar de que diferentes sectores de la sociedad costarricense se han concientizado de la problemática que generan los accidentes de tránsito, no se han obtenido logros sistemáticos que contribuyan a la reducción del impacto de esta problemática en cuestión.

Uno de los esfuerzos de más larga data puesto en práctica en nuestro país, es el desarrollado por un equipo de profesionales nacionales preocupados por las consecuencias psicosociales de los afectados, por la elevada cantidad de muertes ocasionadas por los accidentes y por las cuantiosas sumas de dinero que el gobierno tiene que derogar para combatir este flagelo. Este esfuerzo es desarrollado con el apoyo del gobierno de Israel.

Este equipo en mención está integrado por trabajadores sociales, médicos, ingenieros civiles especializados en la ingeniería de tránsito y oficiales de tránsito.

Esta gestión ha pasado por varias fases que han sido determinantes para alcanzar el estado que presenta en la actualidad. A la fecha el equipo realiza actividades en torno al denominado Proyecto Modificación del Comportamiento de los Conductores; el cual se estructura a partir de dos grandes componentes de investigación. El primero que utiliza un sofisticado equipo electrónico que mide las velocidades y la distancia de un vehículo a otro, para en el futuro utilizarlo como instrumento para combatir los accidentes viales.

El segundo componente, se concentra en la investigación y prevención de los accidentes de tránsito; hasta la fecha se han desarrollado dos investigaciones: el primer producto investigativo se constituye en un diagnóstico sobre los accidentes en el país. Este documento expone los principales hallazgos alcanzados a través de la investigación.

El segundo producto es la investigación que se presenta a continuación, para la cual se utilizó como base los resultados del diagnóstico. Este se basó en el estudio del comportamiento de un grupo de conductores que dependen de esa ocupación

para subsistir y que la ejecutan la mayor parte del día.

Ambos productos son importantes insumos para desarrollar la acción social en los diferentes grupos estudiados, la cual se planteará de acuerdo a los resultados obtenidos, tomando en cuenta la opinión del actor principal en los accidentes "el conductor".

Uno de los puntos de partida ha sido percibir el problema a través de una dimensión integral, en el que se incluyen las diferentes aristas que interactúan en el problema. No obstante, el equipo de investigación le ha dado un énfasis al análisis de la conducta humana en la generación de accidentes y las consecuencias que estas le producen a las personas involucradas, aunque se ha logrado rescatar elementos de otro orden.

Introducción.

El impacto de los accidentes de tránsito en Costa Rica invita a investigadores en el área de las ciencias sociales a intervenir en esta problemática que afecta a toda la población en general.

Como es sabido, en todo accidente de tránsito, interviene por lo menos un individuo, ya sea como actor o como afectado directo o indirecto del accidente, es por ello que el estudio del comportamiento de los usuarios de las vías públicas (conductor y peatón) cobra relevancia para la comprensión del origen de esta "enfermedad de la sociedad".

En la investigación que se presenta se hace una caracterización de los conductores de vehículos quienes dependen de esa ocupación para subsistir; los conductores seleccionados corresponden a taxistas, autobuseros, conductores de empresas comerciales y de instituciones públicas.

El estudio del comportamiento de los conductores permitirá identificar las áreas disfuncionales en el accionar de estos conductores para utilizarlo como un importante insumo para la elaboración de planes y proyectos preventivos.

La distribución de la información se realizó de la siguiente manera: como primer capítulo se describe la metodología seguida en la investigación y los objetivos planteados; en el segundo capítulo se estableció la caracterización de las organizaciones y las condiciones laborales de los conductores. En esta primera sección se pretende caracterizar las organizaciones, su naturaleza y las condiciones que le ofrecen al conductor. El tercer capítulo se refiere a la posición del conductor en el sistema organizacional. Los dos últimos capítulos se refieren al estudio y análisis del comportamiento de los conductores que integran los diferentes grupos estudiados, el análisis se realizó de acuerdo a las diferentes características y diferencias destacadas en los capítulos anteriores, ya que se demostró que el comportamiento de los conductores varía de acuerdo a las características administrativas y a los estímulos presentes en la carretera y al interior de cada individuo.

Justificación.

Según algunas investigaciones, la conducta humana es uno de los elementos importantes que intervienen en la producción de los accidentes de tránsito. En los últimos años se ha incrementado la problemática vial en Costa Rica, generando una serie de consecuencias tanto en el ámbito nacional como en el seno de las familias afectadas. Esta situación invita a intervenir en sus causas y así minimizar sus efectos.

De acuerdo con la información recopilada en el "Diagnóstico Situacional sobre la Problemática Vial en Costa Rica" (1992) se observa que el crecimiento de los accidentes entre los años 83-91 fue del 141.54%. Por otra parte, la tasa de mortalidad por cada 100 mil habitantes ascendió en los años 1988 y 1990 de un 12.49% a un 14.2%, en términos absolutos esto significa que en 1988 murieron 352 personas y en 1990 murieron 418 personas. En el año 1991 el INS reportó 14 478 lesionados y para el primer semestre de 1992 los lesionados ascendieron a 7 535.

El grupo de edad que mayormente se ve afectado por los accidentes de tránsito es el que se ubica entre los 20 y 25 años sea tanto como conductor o peatón.

Las consecuencias económicas en el ámbito nacional son significativas; por ejemplo, el INS reportó para el año 1990 ¢368 millones de gastos por accidentes y para 1991 la suma ascendió a los ¢575 millones, cerrando el año 91 con un déficit de ¢107 millones.

En los accidentes de tránsito se involucran tres factores: el factor humano, el vehicular, y el de infraestructura y climático. De estos interesa estudiar los humanos ya que estos son los que sufren las consecuencias más graves, además, porque siempre participa un ser humano en los accidentes. ya sea como responsable o bien afectado indirecto.

Dentro del factor humano se ubican dos clases de actores, a saber: los

peatones y los conductores. En esta investigación interesa profundizar en los segundos, específicamente en aquellos que tiene como oficio remunerado el manejo de vehículo, tales como: los autobuseros, taxistas, conductores de empresas privadas, e instituciones públicas. Por el carácter de su ocupación deben responder a las demandas organizacionales y a la normativa vial en general.

Se han identificado dos tipos de comportamientos que pueden asumir los conductores: el responsablemente vial e irresponsablemente vial.

Los primeros "suponen un apego estrictos a las normas que regulan el uso de las vías y un tránsito o circulación a la defensiva, este tipo de comportamiento le facilita a la persona reducir el riesgo de experimentar un accidente". (Chinchilla y otras, 1992:71).

Los segundos se refieren a personas que mantienen "una escasa observancia de la normativa vial, caracterizándose por la creencia de que él tiene prioridad sobre los demás elementos que transitan o circulan junto a este" (Chinchilla y otras, 1992:71).

A través de este estudio interesa caracterizar el comportamiento de los conductores, tomando en cuenta la influencia que ejerce el sistema organizacional, el medio en que se desenvuelven, y las características personales del conductor; factores que en alguna medida puede incidir en el accionar de estos en las vías públicas.

CUADRO #1 CARACTERIZACION DEL CONDUCTOR RESPONSABLEMENTE VIAL
1-Conducir respetando la normativa vial.
2-Mantener el respeto por las demás personas que utilizan las vías públicas.
3-Conducir entre los límites de velocidad sugeridos por la ley.
4-Motivación hacia su labor como conductor.
5-Respeto hacia las autoridades de Tránsito.
6-Mantener el auto-control ante situaciones imprevistas y estresantes y adaptarse a las situaciones poco comunes.

7-Dar mantenimiento al vehículo en general y ser precavido ante los problemas mecánicos.

FUENTE: Elaboración propia a partir del Diagnóstico Situacional de Accidentes de tránsito en Costa Rica.

Para desarrollar el trabajo se partió de una caracterización del conductor responsablemente vial, tomando en cuenta algunas variables que deben de estar presentes en la práctica de una conducción ideal.

Primer Capítulo.

Metodología y objetivos de investigación.

1.1 Metodología de Trabajo.

1.1.1 Tipo de estudio.

El tipo de estudio seguido en esta investigación se caracteriza por ser, de acuerdo a los resultados obtenidos, de tipo descriptivo, ya que permitió describir las condiciones de las variables estudiadas, basándose en la frecuencia con que ocurre una situación o se adopta una determinada conducta por parte del conductor. Se debe hacer la aclaración que se trascendió de la mera descripción realizándose, en algunas ocasiones, análisis de los hechos observados.

Con respecto al período o secuencia de estudio, se caracteriza por ser de tipo transversal, ya que se estudiaron las variables simultáneamente sin tomar en cuenta el momento en que se investigó.

1.1.2 Universo y muestra.

La población total de las diez entidades analizadas está constituida por 1476 conductores, de las cuales dos son empresas de buses, dos empresas privadas, dos instituciones públicas y cuatro cooperativas de taxis.

De la totalidad de conductores (1476) se tomó un porcentaje del 10% constituyendo la muestra de estudio, estableciéndose como único requisito, que la actividad de conductor fuera la más importante (si es que tenían más de una actividad dentro de la organización)

Esta muestra fue seleccionada al azar, tomando como base el total de conductores que reportaron las secciones encargadas del transporte en cada una de las entidades. Por el interés de conocer la opinión de los diferentes tipos de conductores esta se caracteriza por ser aleatoria estratificada. Se dividió en cuatro estratos, a saber:

www.ts.ucr.ac.cr

- **Primer Estrato:** cooperativas de taxis
- **Segundo Estrato:** autobuseros
- **Tercer Estrato:** instituciones públicas
- **Cuarto Estrato:** empresas privadas.

En las cooperativas de taxis y las empresas de buses, la muestra tuvo que abordarse entrevistando a los conductores que se encontraban en la empresas o cooperativas esto por la variedad de horarios con que trabajan.

En el cuadro #2 se especifica la población y muestra tomada para cada estrato; además se anota la muestra que realmente se aplicó, la cual se refiere a la cantidad de conductores que fueron entrevistados; lo que indica que no se cumplió con la muestra planteada inicialmente por varias razones:

- Rotatividad en los horarios del conductor.
- Negación de los conductores a participar en la investigación
- Dificultad para conseguir reemplazos de los conductores indispuestos a

CUADRO #2			
POBLACION Y MUESTRA POR CADA ENTIDAD SELECCIONADA EN LA INVESTIGACION. 1992			
ESTRATOS	POBLACION	MUESTRA	MUESTRA APLICADA
COOPERATIVAS DE TAXIS	845	84	48
EMPRESAS DE BUSES	86	9	16 (*)
INSTITUCION PUBLICA	246	24	18
EMPRESA PRIVADA	420	42	42
TOTAL	1597	159	124

participar

(*) Para lograr mayor representatividad se decidió tomar una muestra del 20%
FUENTE: Elaboración propia

1.1.3 Instrumentos y procedimientos para la recolección de información.

La recolección de la información se realizó por medio de dos instrumentos, a saber:

1) Un cuestionario: Este se administró a los conductores seleccionados en forma grupal; abarca las siguientes áreas de estudio: características sociodemográficas, historia laboral del conductor, relaciones laborales y mantenimiento del vehículo. El cuestionario se caracterizó por contener preguntas cerradas, lo que facilitó su aplicación y procesamiento de los datos.

2) Un test: Junto al cuestionario se presentaba un test, con el que se conoció la percepción y actitud del conductor ante situaciones concretas. Al igual que el cuestionario, su aplicación se realizó grupalmente, donde cada conductor poseía su propio instrumento el cual debía contestar según su percepción.

1.1.4 Procedimiento y análisis de los datos.

Para realizar el análisis de la información se utilizaron los sistemas de computación DBASE-III para elaborar las bases de datos y el EPI-INFO para el proceso estadístico de la información.

Con respecto al cuestionario y guía de análisis, se realizó la codificación de la información tomando los códigos creados en el instrumento y se construyeron nuevos para las preguntas ab

El test requirió de mayor procesamiento, a continuación se especificarán cada uno de los pasos seguidos:

1) agrupación de las preguntas de acuerdo a los diferentes temas abordados en este;

2) Asignación de los valores para cada una de las respuestas, se asignaron de la siguiente manera: para las preguntas que se debían contestar positivamente:

Siempre= 100 %	Casi Siempre= 80%	Algunas Ocasiones= 60%
Casi Nunca= 40%	Nunca= 20%	

Para las respuestas negativas:

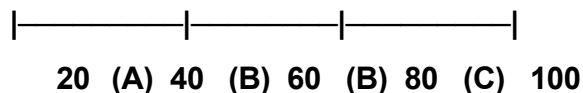
Siempre= 20%	Casi siempre= 40%	Algunas Ocasiones 60%
Casi Nunca= 80%	Nunca= 100%	

Para el test en que solamente se tenían cuatro respuestas se decidió agregarle una respuesta intermedia como lo es "algunas ocasiones (AO)", con el fin de homogenizar las respuestas.

3) Cuando una de las preguntas no tenía respuesta automáticamente se le adjudicó la calificación de 60%, por cuanto este valor intermedio permite balancear la respuesta.

4) Introducción de los datos a una hoja de trabajo electrónica Lotus-123, separando los datos según temas abarcados y tipo de conductores.

5) Elaboración de una tabla de valores para el análisis de los datos:



Donde:

(A) Actitud irresponsablemente vial

(B) Valor intermedio, para la prevención se valora como (A).

(C) Actitud responsablemente vial.

1.2 Objetivos.

Objetivo General #1: Realizar una caracterización socio-laboral de individuos que tienen como ocupación principal el conducir, con el fin de identificar algunas áreas disfuncionales en el comportamiento vial del conductor.

Objetivo #1.1: Elaborar una caracterización sociodemográfica de los conductores que integran las organizaciones.

Objetivo #1.2: Conocer las condiciones laborales que ofrecen los grupos seleccionados a los conductores que la conforman.

Objetivo #1.3: Analizar la percepción de los conductores sobre la satisfacción laboral con el fin de detectar algunos factores que pueden incidir en el desenvolvimiento en las carreteras.

Objetivo #1.4: Detectar las áreas disfuncionales en el comportamiento vial ante situaciones cotidianas relacionadas con la actividad laboral de la población en estudio con el fin de integrarlo en el programa preventivo.

Objetivo #1.5: Analizar la percepción de los conductores con respecto a la problemática de los accidentes de tránsito.

Segundo Capitulo

Caracterización de las organizaciones.

2.1 Naturaleza social de las organizaciones.

Para fines de la investigación, las unidades de estudio se clasificaron en cuatro grupos:

Organizaciones privadas productivas o económicas, relacionadas con la manufactura y distribución de bienes, en las cuales se ubicaron la Cooperativa de Productores de Leche R.L. y la Cervecería Costa Rica.

Empresas privadas dedicadas a la prestación de servicios de transporte público remunerado de personas en la modalidad de autobús; ubicándose en estas la empresa de autobuses de Sabanilla y la empresa de buses INA-La Uruca.

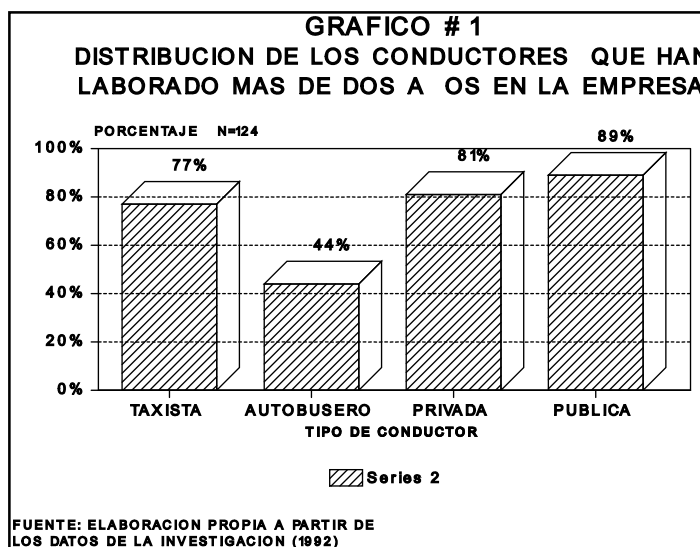
Empresas públicas destinadas a la producción de bienes y servicios de carácter público, donde se ubican el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), dedicado a la producción de Electricidad y Telecomunicaciones y la Caja Costarricense de Seguro Social cuya función principal es la prestación de servicios médicos y contribuir en la seguridad social del país.

Cooperativas destinadas a la prestación de servicios públicos de transporte remunerado de personas en modalidad de Taxi, ubicándose las cooperativas Coopepopular, Coopetico, Copetaxi y Coopeguaria. En estas los objetivos giran en torno a: propiciar el pleno desarrollo de la personas al ofrecer mecanismos de participación organizada para los trabajadores en la producción de bienes y servicios; toma de decisiones; y el reparto de los beneficios económicos y sociales, producto del esfuerzo común. Se constituyen en un medio para la democratización de la economía (Granados, 1895:13)

2.2 Subsistemas organizacionales y condiciones laborales que ofrecen al conductor.

2.2.1 Subsistema de dotación de personal.

El objetivo primordial de un efectivo sistema de dotación de personal es el de contar con los recursos humanos necesarios en el momento preciso, para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Este consiste en la selección, colocación, entrenamiento y desarrollo de los empleados calificados. Incluye dos procesos distintos: seleccionar a las personas



para que se desenvuelvan en posiciones específicas y proporcionarles el entrenamiento para el desarrollo de sus funciones eficazmente. (Brown, 1985:291)

1) Selección del recurso humano: El proceso de selección del conductor presenta diferentes matices de acuerdo al tipo de organización y sus características. Así, para las cooperativas de taxis, dada la naturaleza de la organización, el proceso presenta las siguientes características:

como requisito indispensable, se establece ser asociado de la cooperativa, debe presentar una solicitud de ingreso al Consejo de Administración; además, poseer buena conducta; no tener obligaciones económicas; ser mayor de 18 años; pagar el capital social; poseer el permiso de conducir taxi extendido por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes; entre otros.

Dentro de la estructura organizacional se encuentra otro tipo de conductor, el cual no posee la calidad de asociado pero es indispensable para la función institucional, denominado "permisiario", el cual comparte el trabajo con el asociado. Para trabajar requiere el permiso del MOPT y el aval de un asociado quien se hará responsable de las acciones del otro.

Para las Empresas Privadas, la selección del personal se establece a partir de las demandas de la organización y del cumplimiento por parte del conductor de ciertos requisitos: ser mayor de 25 años y menor de 40, tener amplia experiencia, aprobar la prueba de conducción. Para el caso de la Cervecería se está insistiendo que el conductor tenga estudios superiores, esto por la responsabilidad de su función.

Con respecto a las empresas privadas de transporte público en la modalidad de autobuseros, se presenta una situación particular, debido a que la demanda de conductores es mayor que la oferta existe la facilidad de que un conductor puede pasar de una empresa a otra sin mayor complicación. Cabe destacar que en las empresas seleccionadas, sólo el 44% tenían más de dos años de laborar para esta. Esta situación se puede apreciar en el **gráfico #1**.

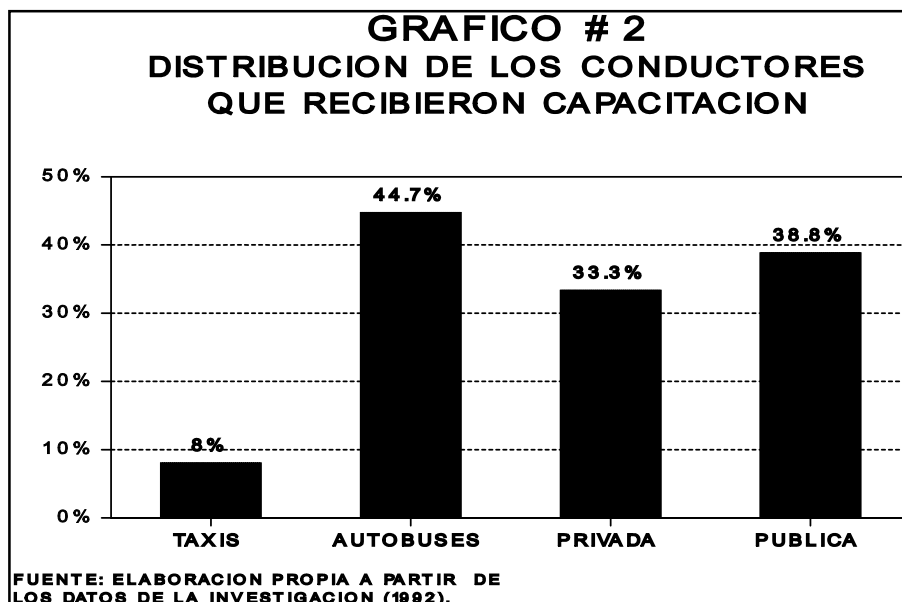
2) Desarrollo del recurso humano: El desarrollo de las habilidades y destreza del empleado es indispensable para el efectivo desempeño de su función. En tal caso sería necesario que al conductor se le capacite para poder enfrentar adecuadamente las situaciones cotidianas y adversas de su trabajo, de manera que cumplan con los objetivos organizacionales.

Esta capacitación debería de orientarse hacia el conocimiento y el apego a la normativa vial para adquirir una adecuada conducta en las carreteras.

En la investigación se constató que en ninguna de las instituciones seleccionadas contemplan dentro de sus planes para el desarrollo del personal

algún programa de este tipo.¹

De los conductores entrevistados sólo el 41.9% refirieron haber participado en alguna actividad o curso relacionado con la seguridad vial. De este porcentaje el 25.8% fueron proporcionados por la organización, el resto lo recibieron por iniciativa propia. Proporcionalmente, el tipo de organización que se ha preocupado más por este tipo de actividad han sido las empresas de autobuses como se interpreta en el **gráfico #2**:



En conclusión, no existen programas de desarrollo organizacional para el puesto de conductor; por tanto, el desempeño de sus funciones se basa a partir de los conocimientos empíricos. En consecuencia, la falta de efectivos programas de capacitación no permite el cumplimiento del objetivo primordial de todo sistema de dotación de personal, el cual es la modificación del comportamiento para la

¹ Cabe destacar que el ICE ha desarrollado un programa de información sobre los reglamentos para la administración y prestación de servicios de transporte que contiene las disposiciones relativas a los conductores de vehículos de la institución.

consecución de los objetivos organizacionales.

2.2.2) Subsistema de control de la actividad laboral.

Para que cualquier producto o servicio guarde la calidad requerida, es necesario controlar su producción o prestación. En el caso de los servicios es necesario controlar con mayor regularidad la acción de los individuos. Su costo es variado, pasando por el valor económico que implica hasta afectar la participación humana.

El control no debe menoscabar y minar la creatividad del individuo, sino que más bien debe de procurar incorporar la visión del sujeto controlado en el control de su trabajo, potenciando de esta manera un mayor nivel de satisfacción pues la persona sabe que es lo que él definió cómo producto a alcanzar, cada cuánto alcanzarlo y cómo alcanzarlo.

Por lo tanto, la función de un sistema de control consiste en mantener las actividades organizacionales alineadas en el curso de los objetivos y planes. Un control es decisivo para el éxito de cualquier organización.

Por las características propias de la organización existen algunas con bajos índices de control y otras con un alto nivel. En el estudio realizado se ubicaron dos organizaciones en los puntos extremos de alto y bajo control: los autobuseros y taxistas respectivamente. A continuación se caracterizarán los sistemas de control de las empresas estudiadas. El 62% de los conductores estudiados reportaron ser sometidos a algún tipo de control.

Los tipos de control evidenciados tienen su énfasis en el tiempo utilizado para cubrir la jornada, en el kilometraje recorrido por día y en el dinero que se debe de entregar al final del día. Cada uno de ellos tiene una relevancia diferente según sea el tipo de conductor, pero en muchos casos se pueden encontrar combinaciones de 3 o más tipos de control.

Para el caso concreto de los conductores de buses, son los que mayor control

reciben; el **100%** reportó ser controlados, de estos el 94% son controlados en el tiempo en que recorren la ruta, dinero recolectado e inspectores o "chequeadores" en la carretera.

En las empresas privadas; pese a que sólo el 46% reportó no recibir ningún tipo de control, los que se utilizan han sido catalogados como estrictos. Un conductor agente-vendedor debe cumplir con los estándares de rendimiento, principalmente los horarios de salida del vehículo a distribuir el producto.

Con relación a los taxistas, el 55% reportó no recibir ningún tipo de control por parte de la administración de la cooperativa. Los controles encontrados en estas organizaciones básicamente son de dos tipos:

- Tiempo: horarios de entrada o de salida para la guardia². Cuando se entrega el vehículo debe estar limpio y con el tanque de combustible lleno, y
- **Cuotas:** las cuales son pagaderas diariamente por el conductor³.

En las cooperativas se encontró otro tipo de control, el cual es ejercido por el dueño del vehículo sobre el "permisario" el cual es estricto y básicamente financiero.
4

Con precisión no se puede realizar un análisis integral de los efectos del control sobre el grupo estudiado ya que este no fue el énfasis del estudio ⁵ pero sí podemos acercarnos a la valoración que hace el conductor de este a través del **gráfico # 3**.

² Jornada laboral de doce horas

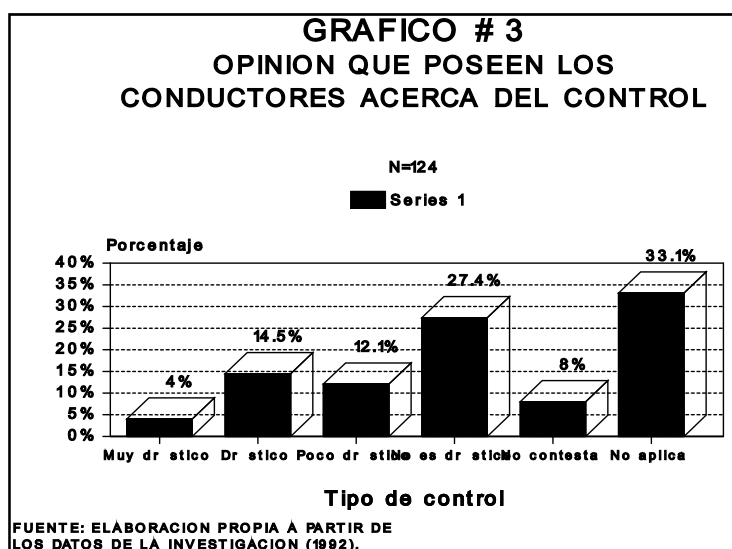
³ Pueden oscilar entre 2500 y 3000 colones.

⁴ Se establecen dos modalidades de control: la cuota fija que debe ser pagada al dueño y se corre por partes iguales con los gastos del vehículo y la cuota sobre el 30% de kilometraje recorrido (por cada u 30 colones).

⁵ Este estudio debe entenderse como un insumo para otras investigaciones, de las cuales se pueden derivar con mayor precisión una o dos variables de las retomadas en este.

No obstante, de los conductores que opinaron que el control era drástico o muy drástico, pocos propusieron alternativas para mejorar su situación, y más bien un grupo opinó que no era pertinente proponer alternativas porque el control siempre debía de ser drástico.

Sí debe de reconocérsele al grupo que propuso alternativa, el que estas giraran en torno a humanizar el control y entender por parte de la organización, las limitaciones que ellos enfrentan en las carreteras.



2.2.3)

Subsistema de estímulos laborales.

Hacia 1930 una idea de gran aceptación en los países industrializados, proponía que la satisfacción laboral se apoyaba en el nivel de ingreso económico con que se remuneraba a un individuo. Sin embargo, estudios posteriores dilucidaron que esta premisa no era del todo cierta, sino que mediaban, una serie de reconocimientos implícitos y explícitos que estimulaban al individuo en su trabajo.

A partir de tales investigaciones se desarrollaron una serie de políticas organizacionales que propugnaron poner en práctica este tipo de reconocimientos,

el estudio buscó conocer cuáles se estaban implementando para estimular a los empleados por parte de sus respectivas organizaciones.

Por lo tanto, en las organizaciones, los sistemas de recompensas se constituyen en esfuerzos positivos para incentivar un comportamiento deseado, que vaya en función de los objetivos organizacionales. Existen dos tipos de recompensas, las extrínsecas que consisten en salarios, comisiones, seguridad laboral, entre otras y las intrínsecas que pueden ser felicitaciones, reconocimientos; generalmente son simbólicas.

En la investigación se evaluaron diferentes contenidos sobre el tema de las recompensas.

Destaca en primera instancia que del total de entrevistados un **58.1%** de conductores afirman no recibir algún tipo de reconocimiento laboral, por su parte un **12.9%** informó recibir estímulos económicos y tan sólo un **21.7%** recibe reconocimientos de tipo intrínsecos (en estos casos incluye: recibir cartas de felicitación y felicitaciones públicas).

No hay duda que esta técnica administrativa es de poco arraigo en el sector y que a su vez no muestra un grado de complejidad importante pues las únicas dos posibilidades que admite son felicitaciones escritas o públicas.

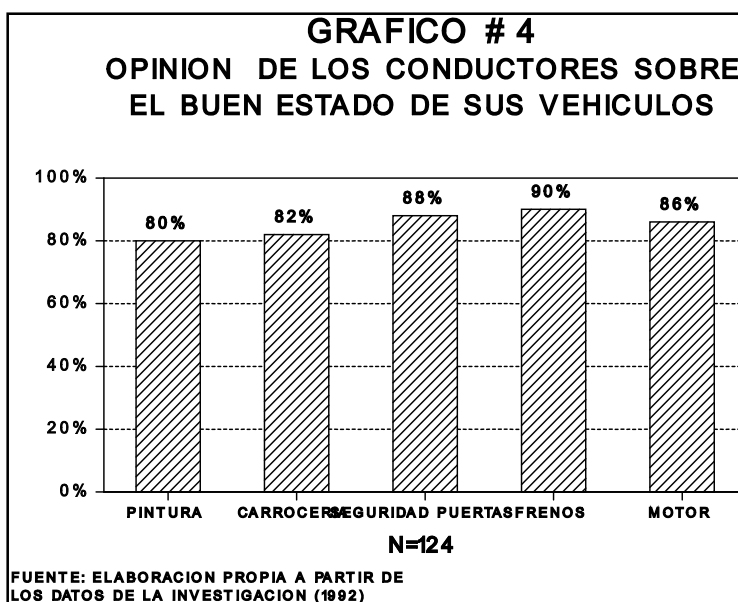
Si bien la técnica del reconocimiento no está muy diseminada, es necesario resaltar que los choferes de instituciones públicas son los que más las reciben (**61%**) seguidos de los choferes de empresas comerciales (**40.4%**), al extremo se encuentran los conductores de taxi y autobús con un **25%** y **18.7%** respectivamente.

Tal situación, aunada a otros aspectos permite indicar que en las empresas comerciales y en las instituciones públicas se presentan ciertas condiciones de apoyo material que procuran estimular al individuo en su trabajo.

Con el análisis de la información se interpreta que el conductor sólo toma en cuenta los incentivos de carácter extrínseco (económico) sin considerar los otros; un ejemplo de ello, lo constituye el adecuado estado de los vehículos de todas las organizaciones estudiadas. En la investigación se indago sobre la opinión que tienen los conductores sobre las condiciones del vehículo y en general se manifestaron que se encuentran óptimas, como se muestra en el **gráfico #4**.

2.2.4) Subsistema de servicios de mantenimiento.

Con respecto al mantenimiento los entrevistados informaron que, por lo general, ellos realizan una revisión diaria del vehículo antes de iniciar la jornada, representando el **86%**; no obstante, la institución los revisa, la mayoría de la veces, cuando se presenta un desperfecto mecánico (**43.3%**).



Existe un porcentaje significativo de empresas que no le brindan mantenimiento al vehículo; en el caso de las taxis (**12%**) esto se justifica dado que el **52%** son dueños del automóvil; así, estos le suministran el mantenimiento necesario. Cabe destacar que en las cooperativas de taxis el servicio al vehículo no es una obligación -a diferencia del resto de las instituciones, aunque algunas poseen talleres propios que abaratan los costos del servicio, lo cual beneficia al conductor.

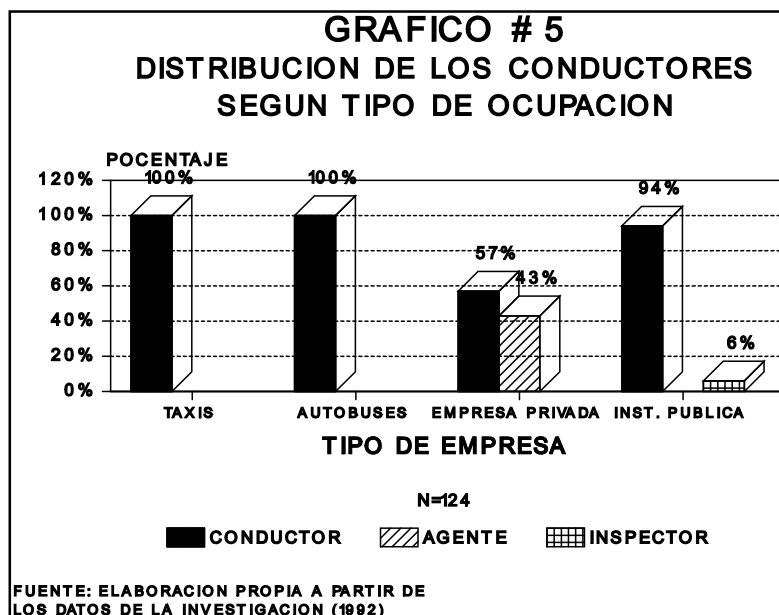
Tercer capítulo

3.1 Posición del conductor en el sistema organizacional.

La estructura y la función de determinada organización definen la importancia del puesto de conductor. En tal caso mientras que para las organizaciones dedicadas a la prestación de transporte público, la función de conductor es la razón de ser de la organización, sin estos serían inoperantes. Para otras, es de complemento a la función institucional; por ejemplo, en la CCSS las prestaciones médicas se constituyen en la razón de ser de la institución, el puesto de conductor es básicamente de apoyo logístico.

En otras organizaciones, como la privadas dedicadas a la producción de bienes, la función de conductor -pese a que tienen gran importancia en lo referente a la comercialización y distribución de los productos- es generalmente subordinada para dar paso a la de Agente vendedor, así su importancia no es el ser conductor sino agente. Ello se evidencia en el **gráfico #5**.

La relevancia de la ocupación de conductor dentro de la función institucional, está determinada por el grado de especialización y las responsabilidades del puesto; entre mayor sea el grado de especialización y las responsabilidades del puesto, mayor serán los



ingresos percibidos; lo cual incrementa el estatus.

La evidencia proporcionada por la investigación demostró que los conductores de empresas privadas dedicadas a la producción y distribución de bienes, mantienen un estatus ⁶ superior con relación a las otras organizaciones estudiadas; ello se justifica por la subordinación del puesto de conductor con respecto al de agente de ventas; así por ejemplo, algunos de los agentes de ventas entrevistados reportaron salarios superiores a los 70 mil colones por mes, caso contrario se ubican los conductores de autobús con remuneraciones relativamente bajas.

3.2 Características sociodemográficas de los conductores estudiados.

En nuestro país no se elaboran estadísticas que detallen la composición por edades de los conductores nacionales, mucho menos de los grupos abordados en este estudio.

Cuadro #3 Distribución por Edad de los Conductores Estudiados N=124		
Edad	Absoluto	Relativo
0-21	3	2.4
22-32	33	26.6
33-43	51	41.1
44-54	29	23.3
55 y más	8	6.45
TOTAL	124	100
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación.		

En tal sentido la investigación determinó a nivel general la población

⁶ El estatus es el rango de un individuo en un sistema social, es también el valor que posee dentro del grupo. Ese rango o valor está basado en la intensidad con la que consideran las características y atributos de la persona como contribuciones necesarias para satisfacer los intereses de la organización (Bergeron, 1987:182)

estudiada se concentra en un **67.8%** en el segmento ubicado entre los 22 y 43 años, siendo en su totalidad del sexo masculino.

La distribución observada, en el cuadro anterior, no resulta idéntica o por lo menos aproximada, cuando se realiza de manera específica para cada tipo de conductor, nótese tal situación en el **cuadro No 4**.

CUADRO #4 DISTRIBUCION PORCENTUAL DELAS EDADES SEGUN TIPO DE CONDUCTORN= 124				
Edad	De taxi	De autobús comercial	De empresa pública	De institución
0-21	2.1	0	2.3	5.5
22-32	35.4	10.7	16.6	33.3
33-43	35.4	43.7	49.9	33.3
44-54	18.7	25	28.5	22.2
55 y más	8.3	12.5	2.8	5.5
Total	100	100	100	100

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación.

A partir de los datos del cuadro #4 se observa que el sector de los autobuseros tiende a consolidarse la presencia de conductores con edades superiores a 22 años, los restantes grupos por su parte sí integran personal con edades inferiores a los 22 años, incluso se acentúa la tendencia (autobuseros) de conformarse mayoritariamente por personas que superan los 33 años (80%).

En torno a la variable instrucción esta sólo incluyó la educación recibida en los niveles de primaria, secundaria y universitaria; así, el **48.7%** de los entrevistados cursó o finalizó la primaria, el **57.6%** cursó algún año de secundaria y tan sólo un **8.1%** informo haber cursado estudios universitarios.

Cabe destacar que los conductores de autobús no indicaron haber recibido

algún tipo de educación universitaria. En este sentido, es importante considerar que la remuneración económica y otros factores más no estimulan a una persona que ha estudiado durante varios años, a laborar como conductor de autobús.

Por su parte los taxistas (**12.49%**) informaron con mayor frecuencia haber cursado algún nivel de la educación universitaria. En este caso es importante señalar que a partir de observaciones empíricas se ha percibido un número significativo de conductores de taxi que utilizan esta actividad para financiar sus estudios universitarios.

La composición por edad y nivel de instrucción resulta interesante en la medida en que a mayor edad del conductor es menor su nivel de instrucción, obsérvese la distribución en el cuadro #5.

CUADRO #5			
RELACION ENTRE LA EDAD Y EL NIVEL DE INSTRUCCION DEL GRUPO ESTUDIADO. N=24			
Edad	Primaria	Secundaria	Universitaria
0-21	4.1	3.3	0
22-32	2.1	42.3	81.8
33-43	47.9	32.2	18.2
44-54	29.1	22.1	0
55 y más	16.6	0	0
Total	100	100	100
FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación.			
Nota: El cuadro excluye los datos de las personas que no contestaron las preguntas de edad e instrucción.			

Sin apoyar el paradigma común que entiende a la educación como el elemento determinante para que un individuo asimile mejor o no conocimientos, preocupa el hecho del relativo bajo nivel educativo entre algunos conductores, el que aunado a la edad y a la resistencia al cambio puede afectar un futuro esfuerzo de

capacitación para que los conductores interioricen normas y modifique su comportamiento.

1) Situación económica.

Con respecto a la variable sobre la situación económica esta se abordó desde la percepción de los entrevistados así como con la medición de algunos indicadores específicos.

A nivel general el **20.2%** de los entrevistados consideraron que su situación económica era buena, mientras que un **73.4%** la describieron como regular y el restante **6.5%** opinó que su situación era mala. Al indagar esta situación por cada grupo específico se encontró mayor frecuencia a considerar su situación como regular, siendo esta menor entre los conductores de las empresas comerciales y mayor en las instituciones públicas.

Para complementar las apreciaciones anteriores es necesario introducir el análisis de los ingresos percibidos y destacar las tendencias más importantes. Así, en el caso de los taxistas el **45%** de los entrevistados indicó percibir ingresos entre los 40 mil y más de 70 mil colones mensuales, por su parte los autobuseros reportaron ingresos entre los 20 mil y 49 mil colones mensuales.

En el caso de los conductores de empresas comerciales un **23%** reportó ingresos mensuales superiores a 60 mil colones como producto de su actividad, aunque un **50%** percibe ingresos entre 30 mil y 60 mil colones mensuales.

Sin lugar a dudas, el grupo de conductores que pertenecen a empresas comerciales es el que muestra un mayor ingreso económico puesto que 20 de estos también son agentes vendedores.

El detalle de esta situación se destaca en el cuadro # 6:

CUADRO #6 DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE INGRESO MENSUAL SEGUN TIPO DE CONDUCTOR-EN COLONES- N=124				
<i>Categoría</i>	<i>Taxi</i>	<i>Autobús comercial</i>	<i>Empresa pública</i>	<i>Institución</i>
No responde	2.1	0	16.6	16.6
10000-19999	8.3	0	0	0
20000-29999	16.6	43.7	9.5	22.2
30000-39999	27	43.7	26.2	38.9
40000-49999	33.3	12.5	19	11.1
50000-59999	8.3	0	4.76	11.1
60000-69999	2	0	4.76	0
70000 y más	2	0	19.1	0
Total	100	100	100	100
FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación.				

En torno a la pertenencia y condición material de la vivienda, prevalece la modalidad de tenencia propia (**44%**), el **44.3%** restante se ubica en categorías que supone algún grado importante de erogación por concepto de pago, sea por alquiler o por abono periódico para ser propietario de la vivienda.

Por su parte el **9.6%** de los entrevistados informó habitar en viviendas prestadas o compartidas con otros familiares, situación que fue común para los cuatro tipos de conductores. Este último punto es importante destacarlo puesto que sugiere una condición deficitaria.

Siempre en relación a la vivienda, se determinó que los grupos que reportaron un menor ingreso económico -conductores de autobús- y de instituciones públicas- son aquellos que a su vez poseen mayoritariamente vivienda propia.

Aunque en relación a la situación económica se manifestó una tendencia a ubicarla en regular condición, el caso del estado material de la vivienda es percibido como de bueno (55.6%) y tan sólo el 1.6% lo consideró como malo.

De los datos expuestos se desprende una jerarquización de la situación económica, en la que tanto los conductores de taxi como los de instituciones públicas se ubican en el nivel más bajo de ingresos (aunque otros compañeros

obtengan ingresos altos) sin que esta situación incida directamente en la percepción de su situación.

CUADRO #7 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LA TENENCIA DE LA VIVIENDA SEGUN TIPO DE CONDUCTOR / N=124					
Tenencia de la vivienda	Taxi	Autobús	Empresa comercial	Institución pública	
Propia	39.5	0	42.8	55.5	
Alquilada	14.5	25	14.2	5.5	
Prestada	0	12.5	4.7	5.5	
Compartida	10.4	6.2	2.3	0	
Aún la paga	33	6.2	33.3	33.3	
No contesta	2	-	2.3	-	
Total	100	100	100	100	
FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación					

3.3) Satisfacción laboral

Con respecto al proceso necesidad-satisfacción humana, muchas corrientes de estudio y análisis se han elaborado. Del campo de la psicología, una de las propuestas más conocidas -aunque no tan elaborada- es la propuesta por Maslow, (Bergeron, 1987) en ella las necesidades son jerarquizadas desde un primer nivel -necesidades básicas- hasta un nivel superior en el que se satisface necesidades de tipo cognoscitivo, intelectual o artístico.

Por su parte la CEPUR integra en su análisis la dimensión social y cultural de los individuos para afirmar que las necesidades son axiológicas y que lo que varía son los bienes materiales que satisfacen la necesidad.

Al igual que estos dos enfoques, existen una gama de propuestas analíticas de contenidos diferentes; no obstante, en todas estas subyace el criterio de que la satisfacción es básica para el desarrollo del ser humano. Por tal razón, la satisfacción es divergente y se presenta en cualquier esfera en que se ubique el ser

humano. En tal sentido, para que una actividad satisfaga a una persona, esta debe de dejarle una retribución que podrá ser material, espiritual, intelectual o física.

La teoría organizacional ha incluido el análisis de la influencia que, sobre el individuo, ejerce la organización y los motivadores que esta debe de ofrecerle para que el individuo logre aportar y desarrollarse dentro de la organización; sin embargo en la actualidad hay consenso en torno a que la satisfacción laboral no es una actitud continua, sino que más bien varía año a año, se manifiesta diferente en cada sexo o varía de acuerdo a la edad que tenga una persona o a la cantidad de años de laborar en un determinado lugar.

La percepción que un individuo tenga de su trabajo se elabora a partir del análisis subjetivo que este hace sobre las dos dimensiones de la satisfacción en el trabajo, en las cuales Bergeron menciona 8 factores.

A continuación se esquematizan ambas dimensiones. Este estudio sólo recupera algunos de los factores contemplados por Bergeron.

CUADRO #8 LAS PRINCIPALES DIMENSIONES DE LA SATISFACION EN EL TRABAJO	
Trabajo	Las condiciones de trabajo
Condiciones de trabajo o eventos que se producen en el trabajo	El trabajo en sí El salario Las promociones El reconocimiento Los beneficios
Agentes o personas con quien hay relación en el trabajo	Uno mismo Los demás: jefes, colegas, clientes
FUENTE: Bergeron, J., 1987:	

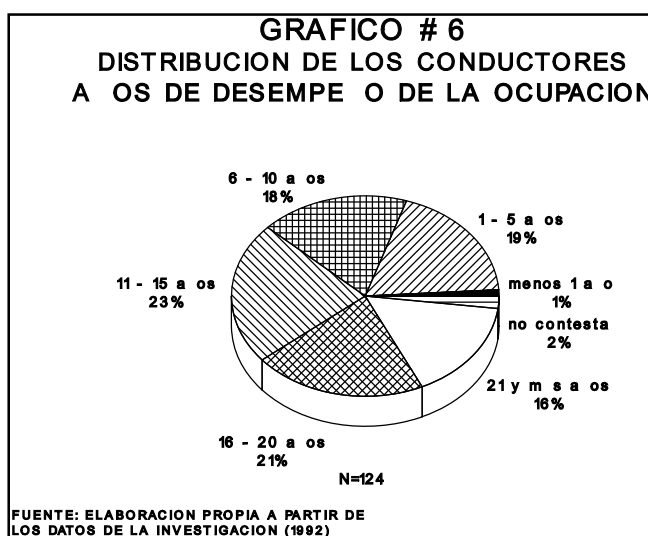
3.3.1 Dimensión: condiciones de trabajo o eventos que se producen en el trabajo.

i) Condiciones del trabajo:

El carácter de la ocupación, como se ha venido mencionando, difiere según el tipo de organización y las necesidades organizacionales. En las características de la ocupación se analizarán variables como experiencia y jornada laboral.

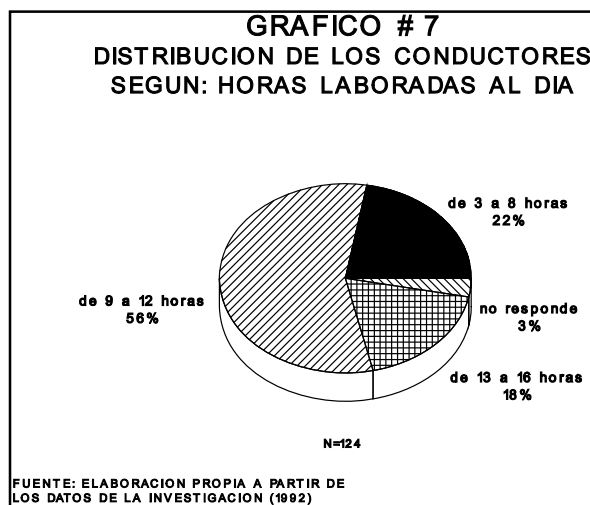
Tiempo de laborar como conductor:

Como nota importante en el estudio se identificó que el **78.6%** de los entrevistados han trabajado más de seis años como conductor, como se ilustra en el **gráfico #6**.



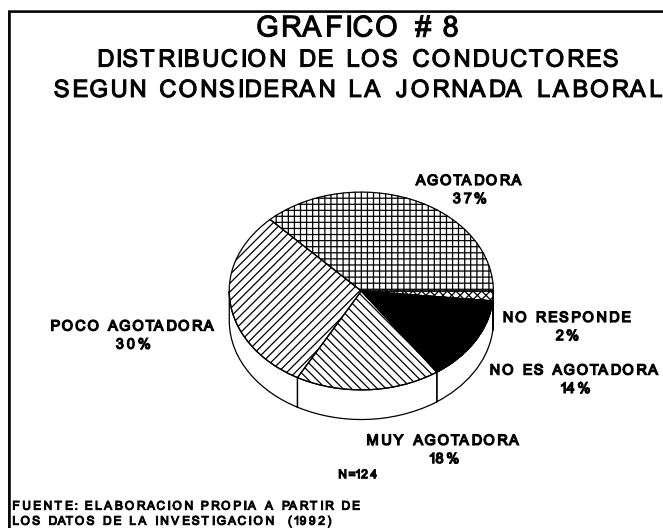
Jornada laboral:

Según dicta la legislación costarricense, la jornada de trabajo no debe exceder las ocho horas de trabajo diarias. Los resultados de la investigación indican que sólo el **21.5%** de los trabajadores labora entre 3 y 8 horas y el restante **83%** se ubican entre las 9 y 16 horas al día. Esta situación se ilustra en el **gráfico #7**.



Específicamente para los taxistas, dado que el vehículo es utilizado las 24 horas del día, dos conductores tienen que laborar tiempos partidos "media guardia". Es por ello que el **83%** de estos laboran más de 9 horas.

Otro grupo en importancia corresponde a los de la empresa privada en la cual el



85% de los conductores labora más de 10 horas al día, el grupo de mayor importancia se ubica entre la 14 y 16 horas diarias (**33%**), esto se debe al carácter de la ocupación, el cual tiene que recorrer grandes distancias para la distribución de los productos.

En cuanto a los días laborados el 63% reportó trabajar 6 días a la semana, y el 16% 7 días, los

cuales son taxistas.

Al cuestionarlos sobre como consideraban la jornada laboral, los mayores frecuencias se ubicaron en dos categorías: **agotadora** y **poco agotadora**, **38.7%** y **30%** respectivamente.

29.8 respectivamente. (Como se muestra en el **gráfico #8**).

Cabe destacar que los taxistas y los conductores de las empresas privadas mostraron una mayor tendencia a considerarla agotadora, con porcentajes **74%** y **72%** respectivamente.

En cuanto a la distribución de las horas laboradas en el día, el **50%** de los conductores trabajan horarios rotativos, los cuales dependen de la demanda del medio.

ii) El trabajo en sí:

En esta sección, se expondrán los resultados del test utilizado en la recolección de la información en que se incluyeron cinco afirmaciones para establecer una escala de autovaloración hacia el trabajo. **(Ver anexo #1)**

El primer conjunto de afirmaciones son:

- 1- Usted inicia su jornada de trabajo con ánimo.
- 2- Al prepararse para ir a trabajar piensa en que es mejor dedicarse a otro oficio.
- 3- De este conjunto se desprende el siguiente cuadro:

El segundo conjunto de afirmaciones se integra por:

- 1- Su máxima satisfacción es contribuir con Costa Rica como conductor.
- 2- Si los conductores nacionales no existieran el desarrollo nacional no tendría el ritmo actual y
- 3- La ocupación de conductor es tan importante como la de un
- 4- abogado. De este conjunto se obtuvo los siguientes datos:

CUADRO No.9 DISTRIBUCION PORCENTUAL DE ACTITUDES HACIA EL TRABAJO. SEGUN TIPO DE CONDUCTOR				
	0-39	40-79	80-100	
Tipo de conductor	Mal o	Regula r	Bueno	Excluidos
Taxi	0	28.8	71.2	0
Autobús	0	31.25	68.75	0
Empresa Comercial	2.3	21.42	73.98	2.3
Institución Pública	0	27.7	72.3	0
FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación				

El cuadro # 9 permite observar que los conductores de autobús son los que muestran un cierto nivel de rechazo hacia su actividad aunque la diferencia con el que menos presenta no es muy relevante (5.23 puntos). Esta situación puede ser producto del estrés que produce el oficio de conductor de autobús así como de la relativa baja remuneración económica que reciben.

Sin embargo, son los conductores de empresas comerciales los únicos que muestran una actitud deficitaria hacia su trabajo; al respecto se desconoce qué elementos influyen en esta situación puesto que existen condiciones favorables para la satisfacción laboral.

Pero como lo permite entrever el cuadro # 10, es el mismo grupo el que presenta el mayor nivel de actitudes favorables hacia su trabajo.

El cuadro # 9 se observa cómo se agudiza la situación anterior por cuanto, aborda "**autoestima del trabajo**"; en dos grupos concretos se presenta una actitud de subvaloración hacia su actividad laboral, razón por la cual se ha clasificado como malo. Lo llamativo del caso es que el grupo que se evalúa con el menor puntaje así

como en su distribución ⁷ es un grupo que "parece" tener las condiciones ideales para una mayor satisfacción laboral, nos referimos al caso de los conductores de instituciones públicas.

En síntesis, esta situación plantea dos ejes reflexivos y una línea operativa a futuro.

A nivel de los ejes reflexivos es importante destacar en primera instancia la presencia o ausencia de posibles "satisfactores ideales del trabajo", en segunda instancia y estrechamente vinculado a lo anterior, la presencia de un "satisfactor ideal del trabajo" (⁸) no equivale a satisfacción laboral; o de manera inversa, la ausencia de "satisfactores ideales del trabajo" no equivale a la presencia de insatisfacción laboral en el conductor.

Esta situación contradictoria plantea a su vez la línea operativa que se propone como la investigación de ciertas variables específicas que permiten tener un mayor control y dominio de estas para lograr determinar que otros factores potencian la satisfacción laboral.

iii) El salario:

Este rubro ya fue abordado en la descripción sociodemográfica en el cuadro #4, recuérdese que el **73.4%** de los entrevistados consideraron su situación económica como regular. Esta cantidad, sumada a la de aquellos que consideraron su situación como mala ronda el **80%**, sugiriendo un cuantioso grupo de personas

⁷Recuérdese que el test asigna un puntaje a cada respuesta de las afirmaciones y a su vez este puntaje se distribuyó en tres categorías.

⁸ Este concepto hace referencia a una serie de condiciones laborales, que intrínsecamente poseen los estímulos y potencialidades necesarios para que un individuo desarrolle sus tareas en forma gratificantes, contribuyen a su vez con la realización personal y profesional del individuo en su trabajo. Estos confluyen como elementos que mantienen, aumentan o estimulan la satisfacción laboral del individuo en su trabajo.

La existencia de tales condiciones no son una garantía certera de que el individuo mantendrá niveles altos de satisfacción laboral, puesto que como ya se ha discutido, la satisfacción humana no resulta ser constante en su intensidad y reacción ante diversos estímulos del medio.

insatisfechas de su ingreso económico; es pertinente traer a la discusión el hecho de que los conductores de empresas comerciales se sentían más satisfechos de su situación económica que los otros tipos de choferes. Tal situación no es de extrañar pues tal grupo posee mejores ingresos económicos.

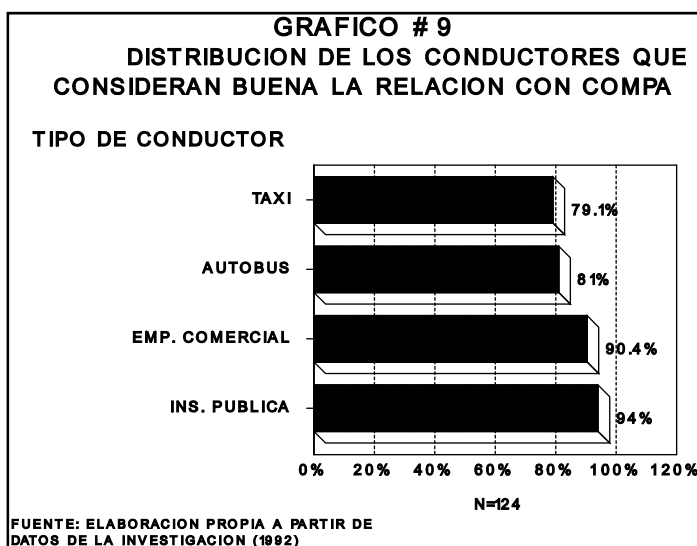
La paradoja surge entre las restantes tres categorías; así, los conductores de autobús que perciben en conjunto un ingreso mucho menor que los choferes de taxi o de instituciones públicas, afirman (25%) tener una condición económica buena a diferencia de lo conductores de taxi (12.4%) y los de instituciones públicas.

Sin lugar a dudas se comprueba lo planteado por Bergeron (Bergeron, 1987:134) no hay un indicador del todo válido para medir con precisión la satisfacción a partir del criterio de la remuneración económica, sino que está determinado por la situación de cada individuo.

3.3.2. Dimensión: agentes o personas con quienes hay relación en el trabajo.

i) Las relaciones con los demás:

Estudiadas a partir del vínculo con los compañeros y la relación con los jefes.



Las preguntas buscaron rescatar la percepción del conductor en relación a cada tipo de vínculo.

A nivel general los entrevistados afirmaron que las relaciones con sus compañeros eran buenas (85.5%), sin surgir en caso alguno respuestas que indicaran alguna relación considerada como mala. Ahora

bien, la percepción varía entre cada grupo como se observa en el **gráfico #9**.

Ello resulta relevante en la medida que esta situación indica la existencia de algunas condiciones que estimulan mejores relaciones entre los individuos. Posiblemente en este caso se entremezclan la concentración del personal en un espacio físico, los objetivos, tipo de organización y grado de rotatividad de los conductores.

Por ejemplo en el caso de los conductores de taxi se observó una dispersión del personal que disminuía el contacto entre estos, aunado a la escasez de objetivos grupales y a una organización que privilegia lo administrativo sin incluir la cohesión grupal, así como un alto grado de rotatividad de horarios que dificulta el encuentro periódico entre individuos.

El caso contrario (conductores de instituciones públicas) muestra que más bien el personal, previo a sus salidas se concentra en un sitio común, los objetivos organizacionales son más claros y comunicados con mayor continuidad, la organización gremial es sustantiva y protectora de condiciones materiales y finalmente, no se presenta la rotatividad con los horarios; aspectos que de una u otra manera favorecen una mayor complementariedad grupal y humana.

Pero aunque los conductores hayan señalado relaciones interpersonales buenas y que de hecho pueden ser satisfactorias y mejorar el ambiente de trabajo, esto en la realidad no significa que es una relación intensa, sino que más bien tiene sus altos y bajos.

Un ejemplo de esta situación lo es el comentar o no los problemas familiares a sus compañeros; a nivel general sólo el 31% de los conductores lo hacen, encontrándose un ligero aumento en los conductores de instituciones públicas (**33.3%**).

Se mencionó que esta situación tiene sus altos y bajos; se hará mención a los "altos". Aunque la tendencia a comunicar los problemas personales no supera el **30.6%**, si es más común el que los conductores compartan parte de su tiempo libre con sus compañeros de trabajo (**70.2%** lo hacen), la distribución anterior resulta diferente si se observa con detenimiento los datos del **Gráfico #10**.

Si bien no se logró conocer las causas que motivan esta situación, es válido llamar la atención sobre ese hecho, ya que en el caso de los conductores de autobús se denota un bajo nivel de interrelación en actividades que van más allá de su trabajo.

Antes de pasar a otros componentes de esta sección, se cuestionará el modelo ideal de relación

interpersonal; de hecho cada individuo poseerá su propio esquema y este tendrá una funcionalidad diferente.

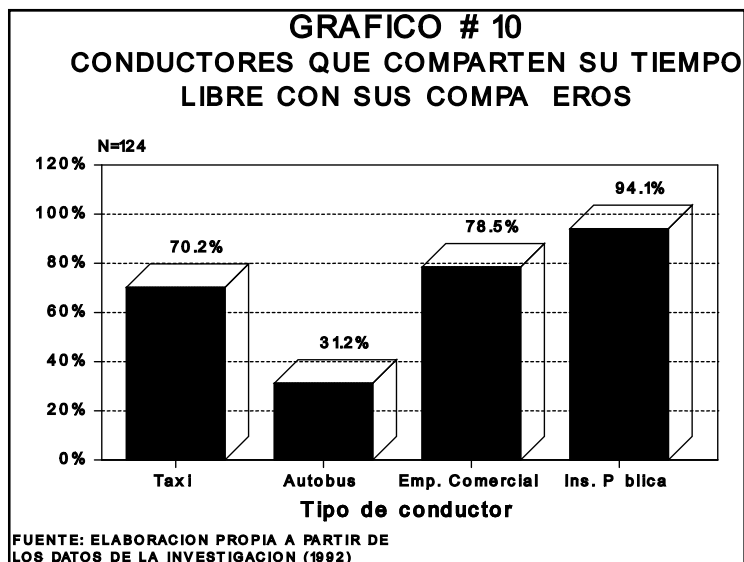
Si en alguna medida preocupa el hecho de encontrar niveles bajos en la comunicación de problemas personales, o en el relativo a los espacios de tiempo libre que se comparten, esta preocupación se despeja con las siguientes interrogantes que el lector podría hacerse:

- 1- ¿A cuántos de mis compañeros de trabajo, personas o familiares cercanos le comento mis problemas personales?
- 2- Y con estas personas, ¿cuánto y cada cuándo comparto con ellas mi tiempo libre?

Las respuestas serán variadas y cada una sostenida con una argumentación lógica que la hace sólo válida para su experiencia y proyecto de vida.

3.3.3 Relación con la jefatura

La relación con la jefatura fue abordada desde las líneas de autoridad



percibidas por los conductores. A nivel general, el 41% de los entrevistados consideró a su jefe como una persona autoritaria o muy autoritaria. Tal situación podría ser un punto débil en lo relativo a la satisfacción laboral, ya que es bien conocido el efecto negativo que produce un liderazgo o jefatura de estilo autoritario en la persona que debe obedecer las directrices de trabajo dictadas por el jefe o el líder.

Por su parte, un **38.7%** de los entrevistados opinó que su jefe era poco autoritario o que del todo no era un jefe autoritario. Ello remite a pensar inmediatamente en las ventajas de este estilo de jefatura, por cuanto las personas tienen una mayor posibilidad para desarrollar y expresar su creatividad en la toma de decisiones que incumben directamente al desarrollo de su trabajo.

Es interesante observar en el siguiente cuadro que los conductores de empresas comerciales indican que sus jefes son autoritarios mientras que los conductores de autobús y de instituciones públicas perciben a estos como personas, poco o nada autoritarias. El caso de los taxis debe ser considerado de manera diferente debido a que más del **40%** de los entrevistados no tienen ningún jefe ya que ellos son los dueños de los vehículos o tal vez por el carácter de la organización.

Para el caso de los conductores de autobuses e instituciones públicas, pensamos que la percepción positiva hacia la jefatura obedece a un cierto nivel de desvinculación que se da entre el conductor y la jefatura por razones obvias, además al no existir una competencia comercial -como es el caso de las empresas comerciales- se disminuye la constante presión por alcanzar ciertas metas empresariales.

Tal situación no significa que los otros entes no tengan metas, o que hay metas malas o buenas, sino que estas se califican de manera diferente según sea la naturaleza organizacional. Evidentemente la naturaleza organizacional debe ser manejada de tal manera que se alcancen los objetivos de la organización y a su vez

CUADRO No.10 DISTRIBUCION PORCENTUAL QUE SETIENE DEL JEFE SEGUN TIPO DE CONDUCTOR n=124				
Percepción hacia el jefe	Taxi	Autobús	Empresa comercial	Institución pública
Autoritario	20.8	31.2	71.42	33.3
Poco o nada				
Autoritario	35.4	68.8	23.8	55.5
No aplica	39.58	68.8	23.8	55.5
No contesta	2	-	2.3	11.1
Total	100	100	100	100
FUENTE: Elaboración propia con datos de la investigación.				

el individuo que labora en esta se sienta satisfecho, al respecto, en nuestro medio hay muchas experiencias en esta dirección.

Sin embargo, y como se señaló al principio de esta sección, todas estas percepciones son subjetiva y adquieren manifestaciones diversas; así por ejemplo, el **59.7%** opinó que su jefe debía ser como él lo caracterizó (autoritario y poco o nada autoritario), el **16.1%** afirmó que este debía cambiar su forma de ser y un **7.3%** se abstuvo de contestar. El restante 16.9% no se incluyen por cuanto corresponden a taxistas.

Esta situación no debe de dejar en el lector una sensación de incertidumbre, sino que al respecto debe permitirle ampliar su horizonte sobre la diversidad de la

actitud humana hacia estímulos regulares que se abordan de diversas maneras según sea la situación que esté enfrentando la persona

Cuarto Capítulo.

4. Percepción de los conductores sobre la problemática vial de los accidentes de tránsito

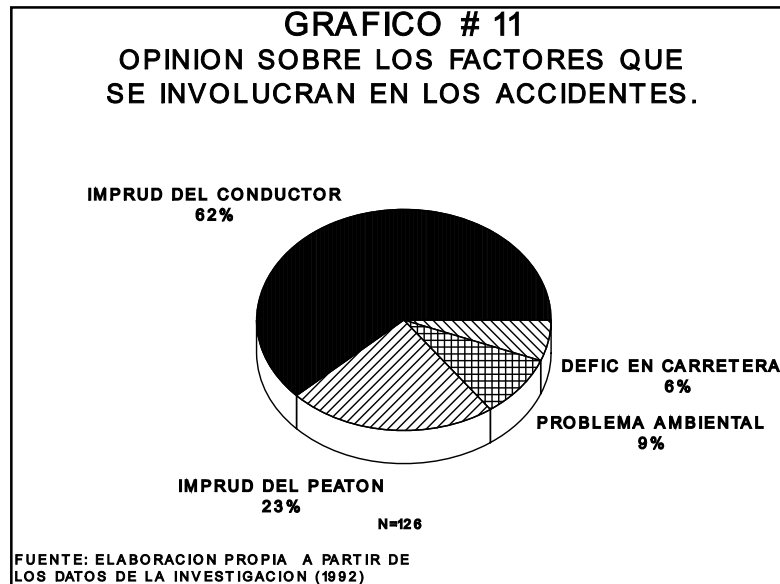
En los accidentes de tránsito influyen tres factores principales: **i)** la infraestructura y medio, en el que se encuentran elementos relacionados con las condiciones climáticas, la señalización, infraestructura peatonal, estado de las carreteras, entre otras. **ii)** el factor vehicular donde se involucran elementos como tipo de vehículo, mantenimiento, disponibilidad de dispositivos de seguridad y antigüedad del vehículo. **iii)** el factor humano, donde se debe tomar en cuenta la edad, condiciones anímicas, educación, adicciones al licor y a otras drogas.

Los dos individuos que constituyen el factor humano (conductor, peatón) serán definidos como los actores de las vías públicas y tanto la infraestructura como el factor vehicular son los instrumentos necesarios para que estos desarrollen su actuación.

En esta investigación interesa conocer la opinión de los conductores sobre los accidentes, enfatizando en cuál de los dos elementos viales (factor humano o el vehicular y-o infraestructura) es el que tiene mayor culpabilidad en la generación de accidentes y en cuáles comportamientos irresponsablemente viales intervienen en los mismos. El aporte de los conductores sobre los accidentes trasciende al brindar recomendaciones para disminuir la ocurrencia de estos.

Para iniciar el análisis se debe conocer cuáles son los factores que influyen en los accidentes con mayor frecuencia, para ello se tomaron en cuenta la imprudencia de conductores, los problemas ambientales, la deficiencia en las carreteras, la imprudencia de los peatones.

En el **Gráfico #11** se ilustra la distribución porcentual de las respuestas dadas por los conductores entrevistados. Como se observa en este gráfico, los conductores consideran que el factor humano es el causante más importante de los accidentes de tránsito y específicamente a la



imprudencia de los conductores se le atribuye mayor culpabilidad que a la imprudencia peatonal.

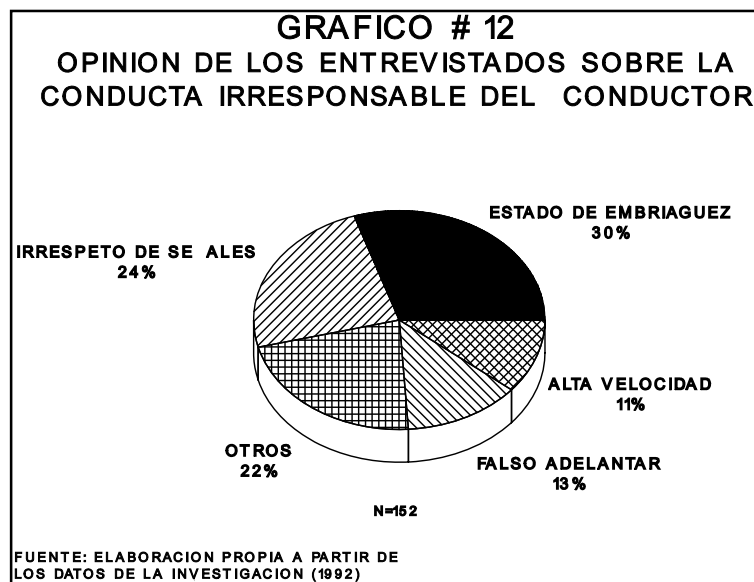
Las diferentes estadísticas nacionales revisadas como las del INS y la Dirección General de Policía de Tránsito sobre causas de accidentes, las estratifican de acuerdo a diferentes comportamientos de los actores de las vías públicas, como son: no guardar distancia, falso adelantar, irrespeto de señales, falso viraje, participación del peatón, por velocidad, ebriedad del conductor, entre la más importantes.

Esta clasificación de uso común por las entidades nacionales interesadas en los accidentes de tránsito, hace pensar que los entrevistados no erraron al ubicar en los dos primeros escalones a los conductores y peatones respectivamente.

A partir de estos resultados se considera que los móviles de los accidentes de tránsito son de orden comportamental, "de acuerdo como se comporte el individuo en la vía pública así será la probabilidad de sufrir accidentes". En los siguientes apartados se estudiará el comportamiento de ambos actores de las vías públicas.

4.1.1. Participación de los conductores en los accidentes

Utilizando los indicadores de la Dirección General de Policía de Tránsito, se les pidió a los entrevistados que ubicaran en orden de importancia una serie de comportamientos de los conductores considerados irresponsablemente viales y que intervienen con mayor frecuencia en los accidentes de tránsito. De acuerdo con la experiencia de los conductores entrevistados, las opiniones se distribuyeron de la siguiente forma: estado de embriaguez (30%), irrespeto de señales (24%), falso adelantar (13%), alta velocidad (11%) y otros (22%) (Ver **GRAFICO #12**).



En el caso específico de cada tipo de conductor, la distribución fue similar entre los autobuseros, taxistas y conductores de empresas privadas, en el caso particular de las instituciones públicas, la distribución porcentual ubicó en los tres primeros lugares los siguientes: falso adelantar con **28%**, conducir en estado de embriaguez con **22%** y el irrespeto de señales con **17%**.

Es importante señalar que la distribución realizada por los conductores se asemeja a las principales causas que reportó la Dirección General de Policía de

Tránsito (DGPT) en 1991; cabe mencionar la cinco causas principales enunciadas por esta entidad: **1)** falso adelantar (29%), **2)** no guardar distancia (26%), **3)** irrespeto de señales (19%), **4)** por velocidad (9%) y **5)** ebriedad del conductor (4%) (DGPT, 1991).

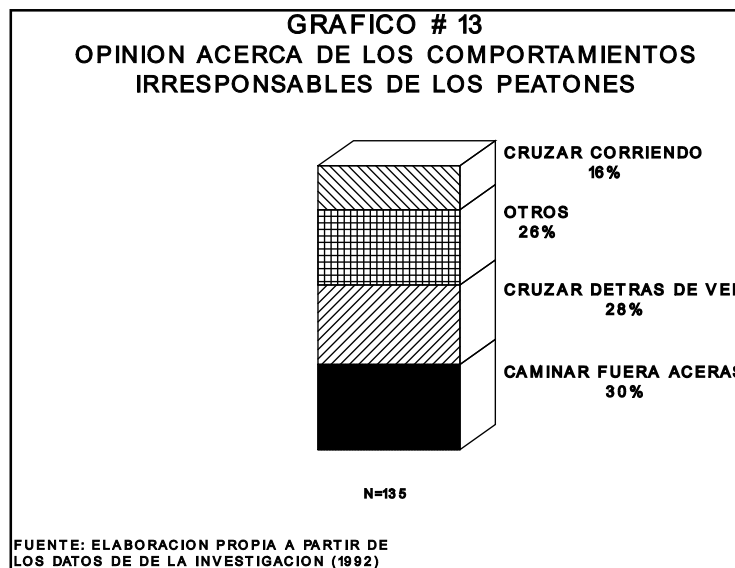
Estos comportamientos irresponsablemente viales pueden ser precedidos o producidos por factores (estímulos) tanto externos como internos. Los estímulos externos se ubican en el medio ambiente del conductor entre ellos se citan: el ruido de la carretera, los otros vehículos, y las presas entre otros. Los denominados internos, se refieren a factores o estímulos humanos como son recibir noticias impactantes (muertes, despidos, premios), encontrarse en condiciones de difícil situación económica, nacimiento de un hijo, entre otros.

4.1.2. Participación de los peatones en los accidentes de tránsito.

Los casos en que los peatones participan en accidentes de tránsito, por lo general, las consecuencias son de mayor fatalidad, es por ello que este actor de la vía pública es también de suma importancia en este estudio. Según datos de la DGPT en 1991 la mayor cantidad de heridos graves y muertos en accidentes de tránsito ocurrieron por comportamientos inadecuados de peatones.

De la misma manera que se identificaron las causas precipitantes o comportamientos de los conductores se realizó para los peatones. En este caso, los conductores distribuyeron sus opiniones como se mencionan a continuación: caminar fuera de las aceras con 30%, cruzar detrás de los vehículos (28%), cruzar corriendo (15.5%) y otros con 26.5% (Ver **GRAFICO #13**).

Según los conductores entrevistados, las actitudes de los peatones de **caminar fuera de la aceras y cruzar por detrás de los vehículos** son las que mayor cantidad de accidentes ocasionan.



Al igual que los conductores, estos actores reaccionan de acuerdo a una serie de estímulos externos e internos. Para ejemplificar estos factores estimulantes piénsese en un peatón al que se le notifica que un ser querido se encuentra grave en el hospital y su deseo es estar junto a él, durante el recorrido hacia el hospital se encuentra embotellamientos en la acera, ante la ansiedad y la cantidad de personas que circulan por la acera toma la decisión de caminar por la orilla de la calle.

En este caso hipotético, el estímulo externo que lo indujo a caminar por la orilla de la calle fue la gran cantidad de personas que circulan por la acera y el interno lo constituye la ansiedad de llegar donde su ser querido.

A pesar de la importancia de abordar estos estímulos para la prevención de accidentes, se hace difícil por varias razones: dificultad de localizar al que incurrió en la falta, dificultad de identificar a los reincidentes y cantidad inmanejable de peatones.

Es por ello que la intervención preventiva con los peatones sólo se puede realizar en los medios de comunicación de masas, los centros educativos, grupos organizados (deportivos, de desarrollo comunal, y otros).

4.1.3 Recomendaciones para la prevención de accidentes.

A partir de la experiencia de los entrevistados acerca del comportamiento en las carreteras, externaron algunas recomendaciones para disminuir los accidentes de tránsito.

Consecuentes con la opinión de que los conductores y peatones son los que con mayor frecuencia fallan en los accidentes de tránsito, las recomendaciones se encauzan a mejorar la actuación de estos individuos.

La recomendación más importante que externaron fue la aprobación de la nueva ley de tránsito, ya que se requiere de regulaciones por medio de la sanción. La segunda recomendación se refiere al control y sanción drástica de los conductores embriagados, seguido por mayor capacitación a los peatones y conductores. En el **CUADRO #11** se observa la distribución de las recomendaciones.

CUADRO #11 DISTRIBUCION DE LASRECOMENDACIONES DE LOS CONDUCTORES PARALA DISMINUCION DE LOS ACCIDENTES DE TRANSITO		
Recomendación	Frecuencia	Porcentaje
Aprobación de la nueva ley de transito	24	19%
Control sobre conductores embriagados	19	15%
Mayor capacitación a conductores y peatones	17	14%
Mejor estado en las carreteras	15	12%
Control a los inspectores de tránsito	13	11%
Respeto a las señales	10	8%
Conducir a la defensiva	26	21%
Total	124	100%
FUENTE: Elaboración propia con base en datos de la investigación.		

Una característica importante de estas recomendaciones es que los
www.ts.ucr.ac.cr

conductores externalizan la necesidad de atacar el problema tanto con la sanción como por medio de la educación, último que deben considerar con mayor intensidad las autoridades de tránsito.

A partir de los resultados de este análisis, surge la necesidad de estudiar algunos de los estímulos externos de los conductores que los inducen a desarrollar actitudes temerarias en las carreteras. Para cumplir con dicho propósito se desarrollará el siguiente apartado.

4.2 Algunos factores que se involucran en el comportamiento vial de los conductores

El estudio del comportamiento de los conductores en la vía pública es de suma importancia, puesto que con este se visualiza su actitud ante diversos estímulos que enfrentan en su medio ambiente laboral, tales como: la velocidad, las condiciones ambientales, las presas en la carretera, los otros vehículos, los peatones, los policías de tránsito y los usuarios.

Es preciso rescatar las áreas de mayor disfuncionalidad en el comportamiento de los conductores, con el objetivo de plantear medidas que permitan modificarlas.

Se definen las áreas disfuncionales como aquellas que atenta contra la seguridad de los usuarios de las vías públicas y que no se circunscriben a la legislación y al comportamiento vial socialmente determinado. "Tanto las personas que conducen como el peatón deben de sujetarse a una serie de normas que regulan y facilitan su circulación por las vías de transporte. Tales normas llegan a conformar un comportamiento o conducta vial que se comienza a aprender desde la infancia" (Chinchilla y otros, 1992:72).

El estudio del comportamiento se dificulta por ser este un proceso humano que se encuentra en constante modificación por la influencia de estímulos que afecta la actitud de los individuos; los estímulos que se tomarán en cuenta en el estudio se caracterizan por presentarse en el medio ambiente laboral de los conductores

(estímulos externos).

La conducta humana se define como el modo de un individuo de dirigir la vida, el cual sufre modificaciones ante situaciones o hechos circunstanciales que obliga a tomar una posición específica.

Se deduce de esta definición que la conducta es un proceso de aprendizaje en el que las experiencias se conciben y se reacciona en forma particular tomando en cuenta una base hereditaria de la conducta.

A pesar de lo complejo de la teoría conductual, se pretende identificar las áreas disfuncionales de los conductores por ser estas potenciales causas de accidentes de tránsito.

En el estudio sobre personas accidentadas realizado en 1992, se observó que en la mayoría de los casos la conducta del accidentado fue un factor importante para que se produjera el percance. Se anota que el **85%** experimentaron el accidente por exceso de confianza al momento de hacer uso de la vía pública, conducta riesgosa al utilizar la vía, por no conducir a la defensiva o bien por estar distraído (Chinchilla y otros, 1992:74). Estos datos invitan a profundizar sobre las actitudes de los conductores que pueden generar accidentes para encauzar la prevención hacia esas directrices.

Para fines del análisis se estudiará el comportamiento vial como un continuo cuyos polos o extremos son el comportamiento responsablemente vial y el denominado irresponsablemente vial.

El primero invita a pensar en el conductor que tiene un amplio conocimiento y apego a la normativa vial, además consciente del riesgo que implica ciertas actitudes temerarias. Por lo general este conductor transita a la defensiva lo cual implica "que el conductor se mantendrá a la defensiva ante los estímulos viales, aunque el tenga el derecho que le otorga la regulación vial" (Chinchilla y otros, 1992:73).

El extremo negativo del continuo conductual se refiere al conductor que desatiende la normativa vial ya sea por desconocimiento o por desarrollar actitudes

temerarias (viajar a altas velocidades, conducir embriagado, desatender las señales de tránsito, y otras).

En el caso específico de los conductores estudiados, dicho comportamiento se vincula con la confianza que genera la experiencia que tienen en esta ocupación invitándolos a pensar que poseen total dominio sobre la máquina (el **44.5%** tiene entre 11 y 20 años de laborar como conductor).

4.2.1 Ruidos en la carretera.

En la investigación realizada a los conductores se abordó la variable de condiciones ambientales en la carretera, enfatizando en el ruido de las calles como estímulo negativo y que produce agotamiento y agresividad en el conductor. Las respuestas recibidas indican que un **54.5%** de los conductores no se alteran por el ruido en las carreteras y un **44%** asumen una posición intermedia, adecuada que en algunas ocasiones se alteran. Esta situación la justifican con el hecho de que al mantenerse más de ocho horas diarias en las carreteras tienden a acostumbrarse, pero que en algunas ocasiones sufren de tensión. A pesar de ser esta una variable que afecta la conducta del individuo, el tratamiento preventivo difícilmente se puede encauzar hacia esta porque intervienen factores que no se relacionan directamente con el conductor, sino que se involucran otros factores difíciles de modificar, no obstante no se puede obviar las condiciones ambientales para el estudio de los accidentes de tránsito.

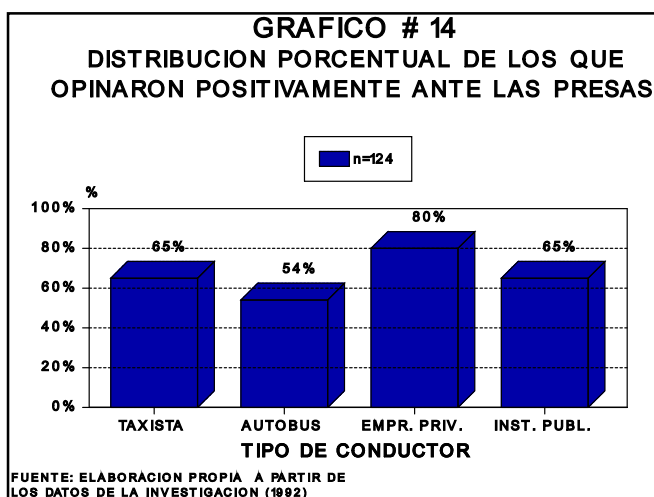
4.2.2 Las presas en la carretera.

Otra variable de análisis que incide en el comportamiento de los individuos son los embotellamientos o "presas" en las carreteras. Al igual que en el caso anterior se estudió el cambio de actitud del conductor ante este estímulo haciendo énfasis en el autocontrol del conductor.

Los conductores de las empresas privadas estudiadas anotaron poseer mayor

autocontrol ante las presas, mientras que los conductores de autobuses adujeron perder la calma con mayor facilidad.

Para ilustrar dicha afirmación se tiene que el **80%** de los conductores del primer grupo en mención presentaron una actitud positiva ante las presas, para el caso de los autobuseros solamente el **54%** comparten dicha actitud. En una posición media se ubican los taxistas y los conductores de instituciones públicas presentando porcentajes iguales con un **65%** que logran el autocontrol en algunas ocasiones. Los datos mencionados se ilustran en el **gráfico # 14**.



Esta situación se justifica por las condiciones de trabajo de cada tipo de conductor estudiado. En el caso de los autobuseros la pérdida del autocontrol se puede relacionar con la presión del tiempo con que conducen, ya que les definen un período de tiempo límite para cubrir la ruta, por el contacto con grandes cantidades

de pasajeros y por lo monótono de su trabajo (conducir por la misma ruta).

Los conductores de las empresas privadas quienes son además agentes de ventas, conducen por rutas más largas que los autobuseros y además son ellos quienes marcan el ritmo de trabajo (de los entrevistados solamente el **21%** afirma ser controlado en el tiempo), lo que les permite conducir con mayor tranquilidad.

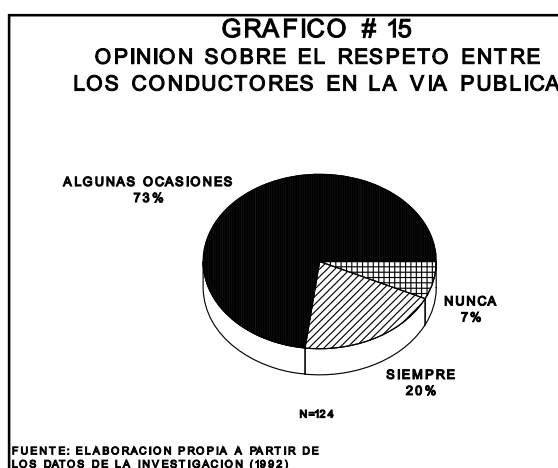
4.2.3 Los otros vehículos que circulan por la vía pública.

Este es otro estímulo que afecta la actitud de los individuos estudiados, en este caso se estudió el respeto y cortesía entre los conductores. Como resultado la mayor

parte de estos perciben que entre los usuarios de las carreteras no existe respeto y afirman que el irrespeto se incrementa en la relación entre los vehículos particulares y los carros grandes (autobuses, tráilers, camiones de carga).

Las actitudes de irrespeto como son: no permitir el paso cuando se solicita, en las carreteras con más de un carril viajar por el centro, pasarse de carril sin prevenir al conductor de atrás, entre otros; invitan a los conductores a tomar una actitud de competencia y prepotencia corriéndose el riesgo de producir accidentes.

En la presente investigación el **20%** percibió una relación respetuosa entre los conductores, mientras que el **73%** plantea que en algunas ocasiones se respetan. En el **gráfico #15** la percepción de los conductores ante el estímulo en estudio.



4.2.4 La velocidad

Una de las variables más significativa se refiere a la actitud de los conductores ante la velocidad. Con respecto a las causas de los accidentes de tránsito en el ámbito nacional, la velocidad ocupa una posición importante; según datos de la Dirección General de Policía de Tránsito, para el año 1990 esta fue la cuarta razón en orden de importancia de accidentes de tránsito, precedida por falso adelantar, no guardar distancia e irrespeto de señales.

Con respecto a las consecuencias más fatales en accidentes, los heridos

graves por velocidad ocuparon en 1991 el segundo lugar, precedido por la participación de los peatones, en el caso de los muertos ocupó la tercera posición.

A nivel general los conductores involucrados en la investigación anotaron no sentirse superiores o experimentar emoción al viajar a alta velocidad. En el **GRAFICO #16** se muestra la distribución de dicha variable.

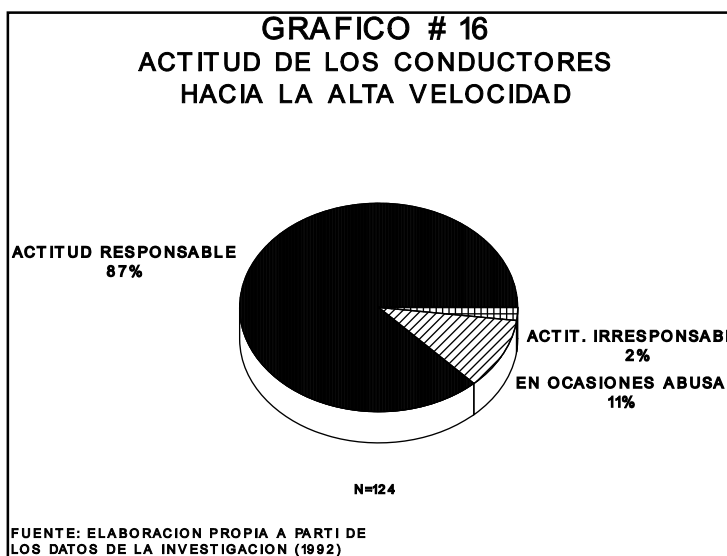
A pesar de este porcentaje positivo sobre la actitud ante la velocidad, cuando se les preguntó por la necesidad de viajar a altas velocidades para cumplir con su trabajo, el **64%** de los taxistas y de los autobuseros dijeron sentirse presionados por los usuarios, para el caso de los autobuseros debe sumarse el control de tiempo, por lo que deben de hacer uso de la velocidad teniendo presente el riesgo que implica dicha actitud.

En el caso de los conductores de instituciones públicas y empresas privadas el **79%** afirman que prefieren retrasarse en el trabajo y justificarlo antes que correr riesgo.

Es evidente que en este caso intervienen las condiciones y características laborales de cada uno de los diferentes conductores, al igual que en las presas.

A partir de este momento los estímulos que se analizarán corresponden a los individuos que se relacionan con los

conductores, a saber: los policías de tránsito, los usuarios de los servicios que brindan y los peatones.



4.2.5 Las personas que se relacionan con los conductores en las carreteras

Con respecto a los policías de tránsito, el **75%** de los conductores afirman que los policías de tránsito cumplen una función importante y que en vez de ser un obstáculo para los conductores, se convierten en otra fuente de seguridad.

Todos los conductores entrevistados tienen que relacionarse con individuos como pasajeros, clientes o funcionarios de las instituciones, a estos individuos se les han denominado como los usuarios del servicio que brindan los conductores. Por tener una relación directa con estos es que se considera un estímulo que puede producir cambios de actitud.

Los conductores que se relacionan con pasajeros (autobuseros y taxistas) mostraron un comportamiento poco similar, mientras que el **85%** de los taxistas afirmaron que los pasajeros no son motivo de enojo para ellos, solamente el **65%** de los autobuseros apoyaron esa afirmación.

Esta situación puede deberse a dos factores: **i)** los taxistas seleccionan a los pasajeros que trasladarán, por el contrario, los autobuseros deben atender a todos los solicitantes del servicio. La selectividad que hace el taxista se debe a que este, por lo general, es el propietario del vehículo; el autobusero debe responder a las disposiciones de la empresa y a la determinación sociológica que dicta que el autobús es el medio de transporte popular.

ii) La cantidad de pasajeros influye en el comportamiento de los conductores. Se estima que un autobusero establece contacto con un promedio de 80 pasajeros por viaje (INA, 1989) y el taxista puede trasladar máximo cuatro pasajeros por viaje (capacidad máxima del automóvil).

En el caso de los conductores de las empresas privadas e instituciones públicas, el comportamiento es similar al de los taxistas con un **91%** y un **86%** respectivamente comentando que los usuarios no causan enojo.

Finalmente se estudió la reacción ante los peatones, siendo este uno de los factores más importantes de analizar, ya que su participación en accidentes de

tránsito con consecuencias fatales ocuparon el primer lugar en el año 1991 (DGPT, 1992).

Los conductores comentaron que cuando un peatón realiza un acto indebido, la reacción por lo general es de asustarlos u obviarlos. A pesar de que están conscientes de que los peatones incurren en faltas que producen accidentes, no se muestran interesados en corregir los actos de los peatones, aduciendo que en la mayoría de los casos, que esa tarea no les corresponde sino a las autoridades encargadas de la educación vial, solamente el 49% presentaron una posición de ignorancia hacia la actitud irresponsable del peatón.

Hasta el momento se han analizado cada una de las variables y para cada tipo de conducto

Conclusiones

Se ha identificado que un conductor puede asumir dos tipos de actitudes con respecto a su comportamiento vial: el irresponsablemente y el responsablemente vial; además, ha demostrado que el factor humano es uno de los principales responsables en la generación de los accidentes de tránsito; por tanto, es el elemento central que debe ser contemplado para la intervención.

El presente estudio buscó determinar algunas de las áreas disfuncionales en el comportamiento vial del conductor (que labora como tal) y que lo alejan del comportamiento responsable; a través del estudio de algunos factores que pueden influir para que una determinada actitud vial se suscite, es decir, que interviene o influye en el individuo para asumir aquellas predisposiciones a reaccionar de una manera favorable o desfavorable hacia los distintos estímulos en las vías públicas.

A partir de la investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1- El conductor debe responder y adaptarse, en el desempeño de sus funciones, a las demandas que le impone la sociedad en su conjunto que influyen en su actitud vial:

- Desde una visión más globalizadora, debe responder a un comportamiento socialmente aceptado (del cual se deriva el apego estricto de la normativa vial y atender las demandas de los clientes o usuarios del servicio); de modo que sí no logra ajustarse adecuadamente es considerado como un conductor irresponsablemente vial.
- Por otra parte, debe responder a las demandas que le imponen la organización para la cual labora; la que determina que su comportamiento vaya en función de las metas y objetivos organizacionales; de modo que si no se ajusta es considerado un trabajador ineficiente.
- Como última fuente de influencia se localizan los rasgos propios del individuo que incluyen: sus características sociodemográficas, el proceso de

socialización y las actitudes que haya desarrollado a partir de su experiencia como conductor. Así su comportamiento vial va a responder a la percepción que tenga sobre la seguridad vial.

- Estos tres aspectos guardan una interdependencia clara deben ser observados como una totalidad estructurada, en la cual se espera que el individuo dé lo mejor de sí para mantener -o al menos aproximarse- a un comportamiento responsablemente vial.
- De cada variable antes discutida, se desagregan una serie de componentes, los cuales al interactuar con los componentes de las otras variables van a producir múltiples combinaciones (algunas de estas se destacarán en los siguientes puntos) que en definitiva influyen en el comportamiento del conductor. Para identificar estas influencias se establecerá como parámetro las características que debe poseer el conductor responsablemente vial.

2- Se espera que un individuo conduzca respetando la normativa vial:

Las demandas del ámbito nacional suponen que el conductor debe mantener una estricta observancia de la normativa vial, lo cual implica, entre otras actitudes, el respeto a las señales de tránsito, conducir a la defensiva y por tanto descartan la conducción temeraria. Estas demandas también le son impuestas por la organización para la cual labora, pues si el conductor mantiene actitudes contrarias, no le resultaría beneficioso para la organización, ya que debe mantener un imagen ante la sociedad. Así, un conductor que no respete la normativa vial, no estará dando el rendimiento efectivo por lo cual podría ser cesado de su cargo.

Un punto central en la discusión se refiere al hecho qué esperan las entidades y la sociedad del individuo: un comportamiento responsable para el cual necesita estar capacitado. No obstante con el análisis realizado se constató que ninguna de las organizaciones tiene programas de capacitación que propicien el desarrollo de actitudes favorables relacionadas con la seguridad vial; los cuales, dado que se

constituyen en uno de los pilares fundamentales para el desempeño de las funciones, deberían ser una de las actividades centrales destinadas al desarrollo de personal.

Encontramos así, a un conductor con amplia experiencia práctica basada en sus conocimientos empíricos (el 81% lleva más de 6 años de desempeñar esa ocupación); que bien le permitirían conducir adecuadamente; no obstante, al carecer de una adecuada capacitación se podría pensar que ante ciertos eventos imprevistos en las carreteras, su capacidad de reacción podría ser ineficaz. Cabe destacar que en otrora se han realizado esfuerzos para la ejecución de estos programas; pero, se han basado en conocimientos de mecánica, no así en la modificación del comportamiento hacia una actitud responsablemente vial.

Por otra parte, en el Estado no se perfilan programas de capacitación que fomenten una actitud responsable, con excepción del curso de seguridad vial, obligatoria para la obtención de la licencia para conducir, es importante mencionar que este ha experimentado mejoras en los últimos años. Pero si se relacionan con los años de experiencia del conductor se afirma que son pocos los que realmente lo recibieron con las modificaciones.

Aquí se destaca la disonancia cognoscitiva en la que se encuentra inmerso el conductor, pues debe responder las demandas del medio para las que no ha recibido una capacitación específica.

Es importante mencionar que el conductor es consciente de esa situación, por tanto mencionaron entre las recomendaciones que para disminuir los accidentes de tránsito se debe implementar la capacitación como uno de los elementos imprescindibles para que se fomente una actitud responsablemente vial.

3- Se espera que el individuo conduzca entre los límites de velocidad establecidos por ley:

El exceso en los límites de velocidad es una actitud irresponsable; a esta se le imputa, generalmente, la responsabilidad en la generación de múltiples

accidentes de tránsito; ¿Pero qué hace a un individuo manejar a alta velocidad? En una investigación sobre el tema destaca que este comportamiento se asocia: **i)** a la supremacía que brinda el vehículo al conductor sobre el control de la distancia y el tiempo. **ii)** Los estímulos que brindan las campañas de publicidad para que los individuos excedan los límites de velocidad; en este sentido, el sobrepasarse en los límites de velocidad no se considera una actitud transgresora sino que aumenta el estatus del conductor.

Al evaluar algunos contenidos sobre la velocidad en la investigación, los conductores mostraron una actitud positiva (respetan los límites de velocidad) hacia esta; descartaron que la acción de exceder los límites les brinda emoción y superioridad sobre los otros. No obstante, se encontraron algunos factores intervinientes que pueden obligar al conductor a irrespetar esa normativa vial, específicamente nos referimos a las condiciones propias de las actividades de la ocupación.

En este contexto, la influencia de los sistemas de control de las entidades puede propiciar la transgresión del conductor en los límites de velocidad, dado que deben responder a los estándares de rendimiento establecidos. En primera instancia, se informa que estos son necesarios para mantener las actividades organizacionales en el curso de los objetivos y planes de esta. Sin embargo, pueden potenciar actitudes adversas a la normativa vial; un ejemplo de esta situación lo constituyen los controles de tiempo donde se establece el período definido para cubrir una ruta, así si un conductor encuentra en su ruta obstáculos (presas en la carretera) que lo retrasan, este debe aumentar su velocidad para cumplir con los estándares establecidos.

Otro punto relevante es la presión que ejercen los usuarios del servicio, los cuales, la mayoría de las veces, necesitan llegar con prontitud a su destino, por lo cual, persuaden al conductor para que aumente la velocidad.

Al respecto es importante rescatar la información analizada en el capítulo #4 donde se destaca que el 64% de los taxistas y los autobuseros opinaron sentirse

presionados tanto por los usuarios como por el control del tiempo, por lo cual deben transgredir la normativa vial, pese a que tienen presente el riesgo que tal acción implica.

4- Se espera que un conductor respete a las demás personas que utilizan las vías públicas:

En el medio en que se desenvuelve el conductor para el desempeño de sus tareas, tiene que relacionarse con numerosos actores, estos son: los peatones, usuarios, los otros conductores y los oficiales de tránsito. Bajo el concepto de un conductor ideal, se anotó que este debe mantener una buena relación con ellos y el respeto que le debe el conductor a las personas. En la investigación se evaluaron algunos aspectos sobre el tema.

Entre los aportes más importantes se destaca que los conductores de autobús son los que mostraron cierta actitud negativa con respecto a los usuarios, esto se debe a la cantidad de pasajeros que se relacionan con el conductor diariamente (80 por carrera) y a las presiones que sobre estos se ejercen las que pueden ser motivo de enojo.

La actitud que se investigó con respecto a los peatones fue: cuál es la respuesta del conductor cuando el peatón comete alguna imprudencia en las vías. En general, los conductores mostraron dos actitudes: la de ignorar la situación o bien realizar una llamada de atención. Prevalció la primera, porque consideraron que la segunda le corresponde a las autoridades de tránsito.

Por otra parte, la opinión prevaleciente con respecto a los otros conductores sugiere que las relaciones entre estos no son del todo respetuosas, sólo el 20% refirió mantener una actitud respetuosa entre los conductores (este es el punto más bajo en la escala valorativa hacia el conductor ideal).

Un factor relevante en el estudio se refiere al que el 75% mostró una actitud favorable hacia los oficiales de tránsito afirmando, que desempeñan una función importante y que en vez de constituirse es un obstáculo son una fuente de

seguridad.

5- Presenta motivación hacia su labor como conductor:

La autovaloración que un individuo posea sobre la actividad laboral es un factor que puede influir en el desempeño de sus actividades, así un trabajador que mantiene una actitud favorable puede ser un trabajador satisfecho y podrá brindar un mejor rendimiento. Según la opinión del conductor se evidenciaron altos grados de aceptación hacia su actividad y de autoestima del trabajo.

No obstante, al analizar otros factores que pueden intervenir en la percepción del conductor hacia su labor, como las recompensas y los sistemas de control, los conductores expresaron que para el caso de las primeras son poco diseminadas en las organizaciones, por tanto el conductor es poco recompensado; así se concluye que las organizaciones al no presentar sistemas de incentivos concretos no estimulan comportamientos deseados que vayan en función de los objetivos organizacionales. Con respecto a los segundos, los conductores presentan una tendencia a considerarlos como estrictos y que en cierta medida no guardan concordancia con las presiones que ejerce el medio organizacional. Así planteado, los sistemas de control no deben menoscabar la creatividad del individuo, por el contrario deben ser planteados tomando en cuenta las demandas de la organización, las del trabajador y las del patrono, se hace referencia al control integrado. Pese a que la mayoría opinan que el control debe ser como lo perciben, un grupo adverso a esta opinión consideró que el control debía ser humanizado. Cabe destacar que se ha demostrado en algunos controles pueden disminuir el grado de motivación del empleado hacia su labor.

Finalmente, se destaca que el estatus asociado a la ocupación dentro del sistema organizacional, puede influir en el grado de satisfacción en el trabajo, así se tiene que para un individuo que mantiene un estatus alto, se puede encontrar más motivado hacia su la labor y por el contrario. En la investigación se encontró que para los conductores que combinan su labor de conductor con otra dentro de la www.ts.ucr.ac.cr

misma empresa (ejemplo los conductores agentes vendedores) mantienen un nivel más alto de estatus; por tanto, la actividad de conductor por si misma no le ofrece al individuo el incremento del estatus laboral.

6- Mantiene el auto-control ante situaciones imprevistas y estresantes; y se adapta a situaciones poco comunes:

Una característica indispensable para que un conductor mantenga una actitud responsable es el autocontrol. Con relación a este concepto es importante destacar la intervención que tienen los estímulos intrínsecos (la conducta) y los estímulos extrínsecos (presiones del medio); ambos determinan el comportamiento vial del conductor e intervienen en la capacidad de respuesta que este posea ante diversas situaciones cotidianas y en el desempeño de su labor.

Entre los factores analizados se retomaron: las exigencias de la organización, cumplimiento de los estándares de rendimiento, la presión ejercida por los usuarios de las carreteras, y las condiciones ambientales.

Los años de experiencia que poseen los conductores estudiados propician la adaptación hacia las condiciones adversas que se le pueden presentar; empero, al analizar la opinión de conductores, se interpreta que sí afectan su desenvolvimiento en las carreteras y pueden causar alguna disminución de su auto-control, y así incrementar el riesgo a sufrir un accidente de tránsito. Si a esta situación se le añade la presión de las organizaciones, se intensificaría la influencia. El mantenimiento del auto-control en las vías resulta difícil para el conductor, pues este, con el propósito de responder a las demandas de la organización es presionado, lo cual puede producir tensión y sufrir de situaciones estresantes. Es importante anotar que los conductores que con mayor frecuencia sufren más esta situación son los autobuseros.

Recomendaciones.

Las recomendaciones se van a dividir en tres secciones:

1. Sobre el control
2. Sobre la capacitación
3. Sobre acciones preventivas

1- Sobre el control:

En toda organización debe existir el control, ya que este permite mantener las acciones alineadas con los objetivos; si bien es cierto, estas acciones son de gran utilidad para la organización se deben tomar en cuenta las implicaciones que este produce sobre los sujetos de control.

Para producir mejores resultados en la aplicación del control, se recomienda, como punto de partida, la evaluación del efecto del actual sistema de control en la eficacia y eficiencia del trabajo para alcanzar los estándares de rendimiento, y en la satisfacción laboral de los conductores.

Los resultados de esta evaluación serán insumos para determinar el nuevo sistema de control; en el cual se recomienda, integrar las opiniones de los conductores y los administradores de las entidades. La integración de las opiniones se puede realizar por medio de técnicas que estimulen la discusión y la toma de decisiones conjuntas.

Por medio de estas técnicas se espera que el conductor como sujeto de control logre integrar el control a su trabajo dejando de lado la concepción de interpretarlo como una amenaza del patrón.

Para la toma de decisiones conjunta se requiere rescatar las expectativas o necesidades del conductor, normativa vial y objetivos de la organización, esto porque es necesario desarrollar acciones que se inscriban dentro de una solución integral que logre recuperar las diferentes necesidades y percepciones de los actores involucrados.

2- Sobre la capacitación:

La capacitación es un proceso que permite la obtención de habilidades y tecnologías necesarias para que el recurso humano desarrolle las tareas eficientemente.

Es importante destacar que la capacitación es un proceso de tres vías en el que se benefician tanto a la empresa o institución, el conductor como el usuario. A la empresa porque esta se garantiza contar con el personal idóneo para desarrollar sus objetivos. Al conductor porque este adquiere la confianza y habilidades necesarias para alcanzar las tareas que se han asignado y finalmente al usuario porque este recibe el servicio esperado.

Para implementar un proceso de capacitación se sugiere partir de un diagnóstico que destaque las áreas necesarias de conocimiento para que el conductor desarrolle sus tareas. Al mismo tiempo se requiere caracterizar al destinatario para desarrollar las acciones de acuerdo a sus habilidades y personalidad. Tomando estos dos factores como punto de partida, se podría obtener mayor aceptación de los contenidos por parte del destinatario.

El grupo de investigación sugiere como propuesta para la implementación de programas de capacitación desarrollar temas en las siguientes áreas: **i) la seguridad vial y ii) relaciones humanas.**

Los cursos de capacitación sobre seguridad vial deben tratarse como extensión de conocimientos y actualización de conocimientos. Específicamente los temas que se pueden cubrir se seleccionan de acuerdo al diagnóstico de necesidades de los conductores. Estos deben ser impartidos por especialistas en la materia (policías de tránsito e ingenieros de tránsito).

Todos los conductores entrevistados tienen que relacionarse con diferentes individuos durante la jornada de trabajo diario, ya sea con pasajeros o clientes. Es importante integrar dentro del programa de capacitación, cursos sobre relaciones humanas que les facilite la integración con los individuos.

Metodológicamente se recomienda que los programas de capacitación se
www.ts.ucr.ac.cr

orienten a aumentar y actualizar el conocimiento por medio de acciones teórico-práctico inscrito dentro de una concepción participativa de la educación y la adquisición de conocimiento.

3- Acciones preventivas:

Las acciones preventivas sobre accidentes de tránsito se pueden desarrollar por dos medios:

i) Programas de divulgación e información preventiva. Al interior de cada organización debe existir una sección dedicada a divulgar información sobre la prevención de accidentes de tránsito, tomando como referente las principales causas de accidentes de tránsito ocurridos al interior de las organizaciones.

Estos podrían desarrollarse de manera periódica, incorporando tanto a personal administrativo como a conductores en la definición de las estrategias y tareas a desarrollar.

Algunas de los contenidos básicos a abordarse en el plano de la prevención son:

- a- Mantenimiento del vehículo.
- b- Peligros de manejar en estado de embriaguez.
- c- Irrespeto de señales viales.

ii) Programa de estímulo a los comportamientos responsablemente viales apoyado en la caracterización del "conductor responsablemente vial". Con el programa se pretende incentivar a los conductores que menos incurren en faltas viales.

BIBLIOGRAFIA