

5

Factores que Influyen en el servicio de transporte publico de micros en la provincia Cercado

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DE MICROS EN LA PROVINCIA CERCADO

5

 **Autor:** M.S.c Lic. Baldiviezo Mogro Roxana Pilar

 Investigador - UAJMS

1. Presentación del estudio
2. Marco teórico o de referencia
3. Marco metodológico
4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
5. Conclusiones
6. Recomendaciones
7. Bibliografía

PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

El presente estudio se enfoca en los factores que influyen en la eficiente gestión de las instituciones públicas responsables del transporte público micros en la provincia Cercado del departamento de Tarija y su incidencia en el servicio que prestan los transportistas a la población que hace uso de este servicio de transporte, con la finalidad de develar los principales hechos que de esta relación emanan en beneficio y/o desmedro de la población involucrada.

Planteamiento del problema

Al indagar sobre la temática del servicio de transporte público de Tarija, se descubre la oportunidad que hay para la investigación y

uno de los temas más relevantes es el servicio de transporte público de micros, siendo una de las temáticas de mucha importancia y actualidad, demandada por nuestra sociedad y que hasta hoy no se perciben cambios visibles que permitan mejorar las condiciones del servicio prestado como tampoco se conocen propuestas de las instituciones públicas responsables de normar, supervisar y hacer cumplir leyes y ordenanzas para este fin.

En este sentido se identifica como problema principal la : *ineficiente gestión de las instituciones públicas responsables del transporte público de micros en la provincia Cercado del departamento de Tarija*, esto debido a causas como *el no cumplimiento de las normas por parte de los transportis-*

tas y sindicatos de micros, el no contar con información para el usuario sobre derechos y responsabilidades, el no establecimiento de paradas de micros, la inexistencia de un control efectivo a los transportistas, asimismo no se conoce las sanciones que se imponen por incumplimiento a la ley, como también la poca educación vial que se da a los ciudadanos entre algunas de las causas importantes.

Esta situación definida como ineficiente gestión de las instituciones públicas responsables del transporte de micros en la provincia Cercado del departamento de Tarija, da como resultado varios aspectos negativos percibidos por la población beneficiaria y usuarios

1. Presentación del estudio
2. Marco teórico o de referencia
3. Marco metodológico
4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
5. Conclusiones
6. Recomendaciones
7. Bibliografía

de este servicio, entre ellos el maltrato recibido y el riesgo de las personas por la escasa seguridad y control de este servicio. Por otro lado este problema principal trae más dificultades como el caos vehicular, la contaminación ambiental de las movilidades por el marcado deterioro de los mismos para mencionar entre los más relevantes.

Al plantear esta investigación, se centró en dar alternativas de solución a los problemas encontrados y a partir de indagar sobre los factores que influyen en el servicio, en esta perspectiva se tomarán los conceptos de la planificación estratégica y sus factores como fundamentación para sugerir acciones de mejora.

Las consideraciones mencionadas nos llevan a sintetizar el problema en la concretización de la siguiente pregunta:

¿Qué factores de la planificación estratégica deberán tomar en cuenta las instituciones públicas responsables del transporte público de micros, para mejorar el servicio prestado a los usuarios en la provincia cercado del departamento de Tarija?

1.2. Justificación

Se destaca la conveniencia de la presente investigación sobre el servicio de transporte público de micros en la provincia Cercado del departamento de Tarija, porque la población que hace uso de este servicio espera que sus

instituciones públicas cumplan con la misión, función y responsabilidad para la cual han sido creadas como ser; defensa de la sociedad, cumplimiento de las leyes y el orden público.

Considerando que este servicio es de bastante importancia para la sociedad y la población, pues permite a los usuarios asistir a sus fuentes de trabajo, desarrollar sus actividades diarias y contribuir al desarrollo de su departamento.

En cuanto a su relevancia social, el objetivo de esta investigación al tratarse de una temática de orden social como es el transporte, beneficiaria a la sociedad en su conjunto, al orden público, al incidir en el servicio y los usuarios del mismo.

Los beneficiarios directos de esta investigación redundara en los usuarios de transporte público de micros, pero también se beneficiara la población en su generalidad, pues tiene un efecto multiplicador por su implicancia social, llegando a mejorar el servicio de los usuarios actuales y potenciales.

Asimismo la implicancia practica que tendrá este estudio, se dirige a resolver el problema de las dificultades del servicio prestado por los transportistas, como mal trato, incumplimientos técnicos del vehículo, escasa comunicación y educación vial impartida.

En cuanto a la utilidad metodológica de este estudio, se demuestra que la Planificación Estratégica es una aliada de la gestión eficiente

en cualquier institución pública o privada.

1.3. Objetivos de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se plantearon un objetivo general y objetivos específicos.

Objetivo General

Describir los factores de la planificación estratégica a ser considerados por las instituciones de transporte público que permitirán mejorar el servicio de micros para los usuarios en la provincia Cercado del departamento de Tarija.

1. Presentación del estudio
2. Marco teórico o de referencia
3. Marco metodológico
4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
5. Conclusiones
6. Recomendaciones
7. Bibliografía

Objetivos Específicos

||| Caracterizar los factores de la planificación estratégica que en la actualidad son considerados por las instituciones responsables del transporte público de micros en la provincia Cercado del departamento de Tarija.

||| Evaluar la efectividad de los factores de la planificación y el servicio que en la actualidad son percibidos por la población beneficiaria (usuarios) del servicio.

||| Formular factores de la planificación estratégica que contribuyan a mejorar la gestión de las instituciones responsables del transporte público de micros.

MARCO TEÓRICO O DE REFERENCIA

Planificación estratégica

La planificación estratégica es una herramienta de gestión que permite a las organizaciones ser capaces de emplear las fortalezas de una entidad para aprovechar las oportunidades, reducir sus debilidades y anticiparse a las amenazas. Sin embargo es muy usual escuchar en nuestro medio la escasa o nula aplicación de esta herramienta en las instituciones públicas llámense estas, gobiernos departamentales o gobiernos municipales.

La gestión pública ha cambiado bastante en los últimos años, es cada vez más importante

que las autoridades que están al mando de las instituciones públicas, deban planificar para poder ser más eficientes en el uso y administración de los recursos económicos y humanos que cada vez son más escasos.

Asimismo la planificación estratégica permite definir a mediano y largo plazo que realizar en base a las capacidades de la organización y considerando de sobremano las necesidades de la población a quienes debe prestar el servicio.

Si tendríamos que definir que entender por planificación estratégica en instituciones públicas podemos referirnos a

La Planificación Estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción para alcanzar dichos objetivos. (Armijo, 2011).

Según (Lerdon, 1999), una de las funciones instrumentales de la planificación estratégica es hacer un balance entre tres tipos de fuerzas, que responden a su vez a distintas preguntas: Las oportunidades y amenazas que enfrenta la organización y que provienen del medio externo: ¿Cuáles serán las demandas que nos planteará el entorno? ¿Qué tipo de dificultades y obstáculos pueden entorpecer nuestra capacidad de respuesta?

De acuerdo a las definiciones manifiestas, se puede deducir la importancia de la planificación en la gestión de la actividad

pública en un escenario de cambios económicos, sociales y políticos para mejorar la gestión de los servicios y prestaciones sociales. La planificación estratégica, que ha permitido importantes avances en el funcionamiento de las organizaciones.

Factores que afectan a planificación organizacional estratégica

Entre los factores que se considera son los más representativos, los siguientes: **Ampliación o reducción:** Muchas organizaciones esperan aumentar su tamaño o alcance. Estas ampliaciones pueden incluir la consolidación de empresas, adquisiciones,

nuevas unidades y agrandamiento de las unidades existentes. Cualquiera que sea la modalidad de ampliación, ésta influirá sobre la forma y estructura de la institución.

La reducción ejerce otra serie de presiones sobre la organización; los recortes, los despidos, la disminución de las horas de trabajo, la desinversión total en ciertas áreas y otras formas de reducción crean la necesidad de ajustar y modificar la estructura organizacional de las instituciones.

Ambas situaciones se pueden percibir en las instituciones públicas de nuestro departamento. Si bien se menciona la amplitud de la estructura para mejorar la prestación del servicio, también se manifiesta la escasez de los recursos que disponen para hacer frente de forma efectiva a las necesidades de la sociedad.

Cambios de tecnología y productos: A veces se precisan nuevas estructuras organizacionales debido a cambios en la mezcla de productos o servicios que ofrece una empresa y a modificaciones en la tecnología de fabricación u operación. Es posible que al prevverse un cambio hacia una operación de más alta tecnología, la estructura actual resulta anticuada a la luz de la nueva composición de destrezas de la fuerza laboral.

Son muchos los factores que moderan el impacto de la tecnología sobre la estructura organizacional. Algunos de los más importantes son los cambios en la composición de destrezas de los empleados, requisitos de tiempo,

necesidad de coordinación, centralización/descentralización de operaciones y tiempo de re-troinformación.

Esta situación también es manifiesta en las instituciones públicas de nuestro departamento, aunque no se observa el beneficio efectivo en la población

El impacto de la legislación: El cambiante papel del gobierno también precisa la creación de una planeación organizacional estratégica.

A pesar de contar con leyes que buscan mejorar las condiciones de los transportistas y usuarios del transporte pública, las misma no son aplicadas en su totalidad y en muchos casos son desconocidas.

Las instituciones públicas no realizan la difusión de estas leyes a la sociedad de forma oportuna.

Administración Pública

Para definir la Administración pública, hacemos referencia a las escuelas que la definen en los siguientes términos:

Leonard White. Escuela de Comportamiento. La Administración Pública es el management de hombres y materiales para lograr los propósitos del Estado. Es el compuesto de todas las leyes, reglamentos, prácticas, relaciones, códigos y costumbres que prevalecen en un momento y una jurisdicción para la realización o ejecución de la política del Estado.

1. Presentación del estudio
2. Marco teórico o de referencia
3. Marco metodológico
4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
5. Conclusiones
6. Recomendaciones
7. Bibliografía

🔗 Marshall E. Dimock. Escuela de Proceso Administrativo. La Administración Pública es el estudio de los poderes y problemas, la organización y el personal, así como de los métodos de dirección involucrados en la ejecución de las leyes y políticas de las autoridades gubernamentales.

🔗 Charles Debbasch. Escuela de Comportamiento. La Administración Pública es el aparato de gestión de los asuntos públicos. Está constituida por el conjunto de servicios públicos, cuya buena marcha permite la realización de objetivos

1. Presentación del estudio
2. Marco teórico o de referencia
3. Marco metodológico
4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
5. Conclusiones
6. Recomendaciones
7. Bibliografía

A partir de estas definiciones, podemos sintetizar que la Administración Pública es el conjunto de personas, materiales, reglamentos y métodos, cuya función es la ejecución de lograr objetivos sociales que vayan a precautelar el bienestar de los habitantes de un determinado estado.

Ley de Tráfico y Transporte

En nuestro País tenemos la ley que regulan y norman el Tráfico y transporte público y deben ser de cumplimiento.

LEY 165 (OBJETO). *La presente Ley tiene por objeto establecer los lineamientos normativos generales técnicos, económicos, sociales y organizacionales del transporte, considerado como un Sistema de Transporte Integral – STI, en sus modalidades aérea, terrestre, ferroviaria y acuática (marítima, fluvial y lacustre) que regirán en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia a fin de contribuir al vivir bien.*

(El Periódico – diciembre 17/2016) El Concejo Municipal de Cercado aprobó anoche en grande la Ley de Movilidad Urbana que quiere sentar las bases para la organización vehicular y de tránsito de la ciudad de Tarija. La ley contempla los lineamientos para la regulación de las tarifas del transporte, pero no estipula todavía el aumento de los pasajes como piden desde el sector de los micros.

Dicha ley recoge los mecanismos para la regularización, para la actualización, debe recoger

estudios técnicos. Todos esos aspectos están, **lo que no hay es una definición discrecional de los montos de las tarifas**, sino que en base a las tarifas se tendrá que trabajar en el marco de la ley”, indicó.

En este sentido, **indicó que se trata de una ley “integral” compuesta por más de 140 artículos** entre los cuales están el transporte de personas, cargas, ciclistas, peatones y también la regularización del transporte colectivo, taxis, taxi trufis pero algunos aspectos como los relativos a la identificación y normativa de los taxis tendrán que ser tratados y normados con posterioridad.

Si bien se cuenta con estas leyes, la dificultad percibida está en su escaso cumplimiento y aplicación de la mismas, por lo tanto el efecto positivo en los servicios para los usuarios tampoco se evidencia muy por el contrario son múltiples los reclamos sobre el mal servicio de los transportistas especialmente los micros.

Concepto de Servicio

Se puede definir un servicio como un conjunto de actividades que buscan responder las necesidades de un cliente; estos son de vital importancia debido a que ninguna comunidad económica o social puede prosperar sin servicios suficientes, además, son un determinante esencial de la calidad de vida. El diccionario de la Real Academia Española define servicio como “Actividad llevada a cabo por la administración o bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades” .

Servicios públicos

Desde la aparición del Estado moderno, hasta nuestros días existen diversas interpretaciones sobre lo que debe entenderse como servicio público. Villegas define el servicio público como “toda actividad directa e indirecta de la administración pública, cuyo objeto es la satisfacción de las necesidades colectivas por un procedimiento de derecho publico” (Villegas Basavilbaso, 1950). Por otra parte, Dromi entiende como servicio público al “ medio para un fin próximo o un fin inmediato (el bien común), que se traduce en actividades públicas, con forma de obra, función o prestación de interés público y con un régimen jurídico de derecho administrativo común a todo quehacer de la función administrativa” (Dromi, 1991)

; sin embargo la definición que más se asemeja a nuestra problemática es la de García, quien propone una definición descriptiva de servicio público, entendiendo por tal a la “actividad administrativa desarrollada por entidades estatales o por su delegación, que tiene por finalidad satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva, mediante prestaciones materiales en especie², periódicas y sistemáticas³ que constituyen el objeto esencial de una concreta relación jurídica⁴ con el administrado y está asegurada por normas y principios que tienden a dar prerrogativas de derecho público a quien la cumple para permitirle la mejor satisfacción de necesidades colectivas” (Sarmiento García, 1996)

Clasificación de los servicios

Tal como lo indica Dromi, son numerosas las clasificaciones que sobre el tema pueden formularse, tomando en cuenta criterios políticos, jurídicos, sociológicos, económicos, etc; así pueden ser considerados:

1. Servicios públicos con o sin competencia administrativas, es decir, según requieran o no para su prestación
2. Servicio propio o impropio, según lo presente el Estado o alguna persona privada, siendo en este último caso actividades individuales de interés público
3. Servicios obligatorios o facultativos, según la exigibilidad o necesidad de su prestación,

4. Servicios *uti universo*⁵ o *uti singuli*⁷, según sus destinatarios sean de toda la comunidad o un sector de administrados, respectivamente.
5. Servicios públicos de gestión pública o privada, según sea el titular de la prestación

Es por estas conceptualizaciones que es pertinente concluir que el servicio de transporte público de micros que, a pesar que en nuestra ciudad es brindado por instituciones privadas, es considerado como un servicio público y por ende es de interés de la administración pública

MARCO METODOLÓGICO

Se realizará un estudio de tipo descriptivo, utilizando técnicas que serán aplicadas como cuestionarios, observación, datos primarios, secundarios . (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Pilar Baptista, 2014) (Koria Paz, 2007)

En la perspectiva de responder a ¿Qué factores de la planificación estratégica deberán tomar en cuenta las instituciones públicas responsables del transporte público de micros, para mejorar el servicio prestado a los usuarios en la provincia cercado del departamento de Tarija? Planteado y lograr el objetivo de la investigación que es “describir los factores de la planificación estratégica a ser considerados por las instituciones de transporte que permitirán mejorar el servicio de transporte público de micros en la provincia Cercado del departamento de Tarija; se hace necesario optar por el

1. Presentación del estudio
2. Marco teórico o de referencia
3. Marco metodológico
4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
5. Conclusiones
6. Recomendaciones
7. Bibliografía

diseño no experimental, ya que en el presente estudio se observa y caracterizará el impacto de los factores de la planificación en el servicio prestado a los usuarios del transporte de micros.

El tipo de metodología que se utilizara para el siguiente trabajo es el estudio de diseño exploratorio y posteriormente descriptivo así para poder definir los problemas que se presentan y recopilar la información necesaria.

Investigación exploratoria.

La investigación exploratoria es el primer paso para realizar una investigación, para empezar a conocerlo y familiarizarse con nuestro tema a investigar, en cuanto a su contenido

1. Presentación del estudio
2. Marco teórico o de referencia
3. Marco metodológico
4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
5. Conclusiones
6. Recomendaciones
7. Bibliografía

se construye dentro de un marco de referencia teórica y práctica, partiendo de un problema previamente conocido por el investigador, además se obtendrá información primaria de las personas que hacen uso y están involucrados en el servicio de transporte público de micros en la provincia cercado del departamento de Tarija.

Investigación Descriptiva

El propósito de este tipo de investigación es describir situaciones y eventos, como es y de que manera se manifiesta determinado fenómeno. La investigación descriptiva busca caracterizar personas, grupos, comunidades, organizaciones o cualquier otro fenómeno sometido a un análisis dando como resultado datos de tipo primarios y se acude a técnicas específicas para la recolección de información, tomando en cuenta el objeto de estudio de la información.

Tipo de Monografía

La presente monografía responde a una monografía de investigación.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

La Encuesta

Se fundamentará mediante un cuestionario

con el propósito de obtener información de los usuarios y presientes de barrio involucrados de forma directa e indirecta den el servicio. Y a través de ella recabar información primaria que será de gran importancia para nuestro estudio de investigación.

El cuestionario con preguntas cerradas, a la población definida, este cuestionario tiene la finalidad de conocer la percepción que tiene los usuarios de las instituciones públicas en su rol de los gestores, control del transporte de micros y cómo influye en la calidad del servicio prestado a la población.

Universo Poblacional

Población

Esta subpoblación está compuesta por todos los usuarios que hacen uso del servicio de micros y que viven en la provincia Cercado del departamento de Tarija. La población objetivo lo conformaron 177.620 hombres y mujeres mayores de 14 años. Para obtener dicho número de personas se acudió a la base de datos brindado por el instituto de investigación Centro de Investigación y Estrategias dependiente de la facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la universidad Juan Misael Saracho. CIEPLANE

Asimismo se consideró dentro de esta población los presidentes de barrios de la provincia Cercado. La población objetivo lo conformará 170 representantes barriales de ambos sexos.

Muestra

El método muestral que se utilizó en la presente investigación, es el muestreo aleatorio simple.

Para determinar el tamaño de la muestra se usa la siguiente formula:

$$n = Z^2 NPQ / e^2 N - 1 + z^2 PQ$$

Usuarios

$$n = 1.882(177620)(0.5)(0.5) / 0.062177620 - 1 + 1.882(0.5)(0.5) = 249$$

$$Z = 1.88$$

$$N = 177620$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$e = 6\%$$

El tamaño de muestra de la Subpoblación 1 es de 249 usuarios que viven en la provincia Cercado de la ciudad de Tarija.

Presidentes de Barrio

$$n = 1.692(170)(0.5)(0.5) / 0.102170 - 1 + 1.692(0.5)(0.5) = 49$$

$$Z = 1.69$$

$$N = 170$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$e = 10\%$$

El tamaño de muestra de la Subpoblación 2 es de 49 presidentes de barrios que viven en la provincia Cercado de la ciudad de Tarija.

Trabajo de Campo

Para la recolección de la información primaria se aplicó la encuesta a las poblaciones involucradas en la temática, luego se sistematizó la información utilizando el SPSS para poder cruzar algunas variables de nuestro interés y luego contribuyó al análisis de los resultados encontrados. El presente estudio se llevó a cabo en el lapso de tres semanas, comprendidos entre septiembre y octubre de la gestión 2019

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación, se reflejarán los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a las poblaciones identificadas como beneficiarias e involucradas de forma directa en el servicio de transporte de micros.

Esta representación consta de tablas y gráficos estadísticos; realizado en una serie de etapas; primeramente, se formuló la encuesta en la plataforma de google drive luego se prosiguió a transportar los resultados a una hoja de Excel donde se hizo una limpieza de datos, eliminando las encuestas de las personas que NO hicieron uso de este servicio.

Una vez finalizada la limpieza de datos, los resultados finales se introdujeron en SPSS v22.0

donde se obtuvo lo siguiente:

Interpretaciones Encuesta N° 1

La Encuesta 1 contemplaba las siguientes preguntas

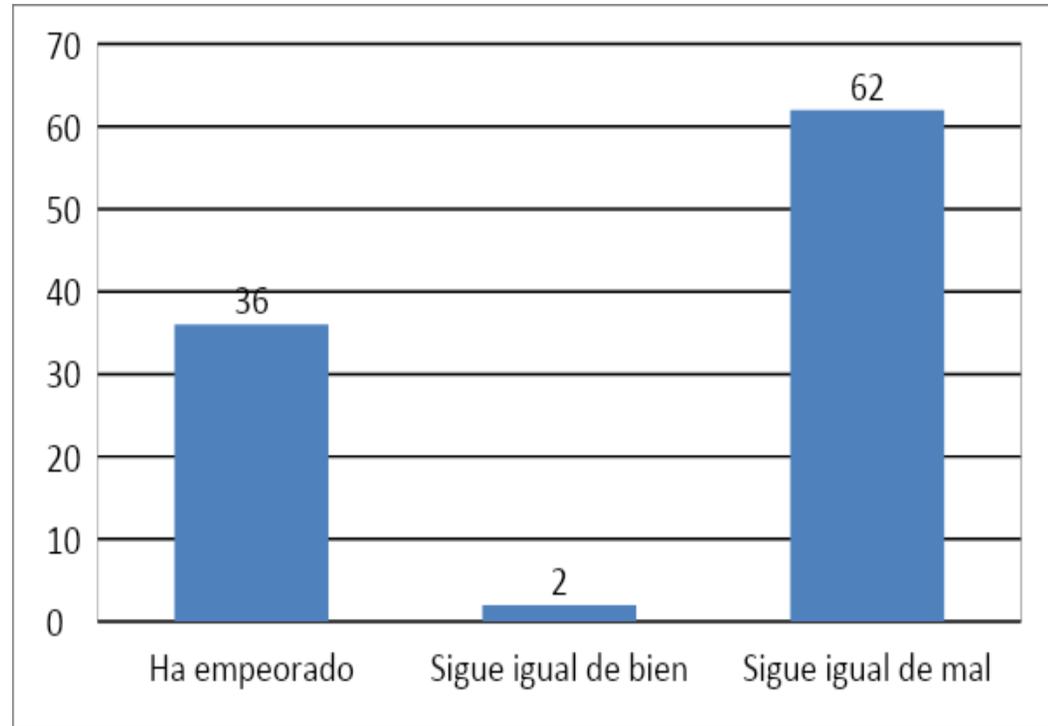
1. *En los últimos dos años, ¿Considera que el transporte público de micros en la provincia Cercado, ha mejorado, ha empeorado o sigue igual en cuanto a la condición física del micro?*

1. Presentación del estudio
2. Marco teórico o de referencia
3. Marco metodológico
4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
5. Conclusiones
6. Recomendaciones
7. Bibliografía

La Encuesta 1 contemplaba las siguientes preguntas

1. En los últimos dos años, ¿Considera que el transporte público de micros en la provincia Cercado, ha mejorado, ha empeorado o sigue igual en cuanto a la condición física del micro?

- 1. Presentación del estudio
- 2. Marco teórico o de referencia
- 3. Marco metodológico
- 4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
- 5. Conclusiones
- 6. Recomendaciones
- 7. Bibliografía



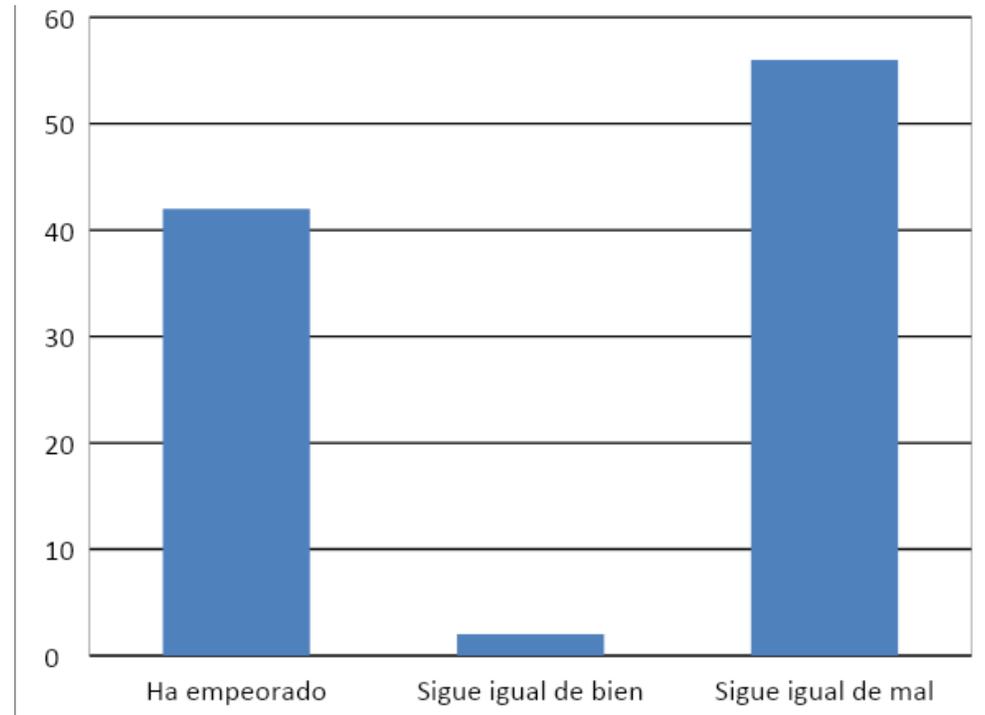
Como se puede observar en los resultados obtenidos en un porcentaje de 62% de los encuestados manifestaron que las condiciones físicas de los micros siguen igual de mal. Esta respuesta está referida a una anterior valoración realizada en la gestión 2017 sobre el servicio prestado por los micros y las condiciones de los mismos.

Si bien han transcurrido dos años desde la primera vez que se realizó una consulta de

percepción del servicio de transporte; cómo podemos apreciar en los resultados las condiciones no han mejorado por lo tanto podemos deducir que el servicio las instituciones públicas no fue eficiente.

2. En los últimos dos años, ¿Considera que el transporte público de micros en la provincia Cercado, ha mejorado, ha empeorado o sigue igual en cuanto a la calidad del trato recibido de los chóferes?

2. En los últimos dos años, ¿Considera que el transporte público de micros en la provincia Cercado, ha mejorado, ha empeorado o sigue igual en cuanto a la calidad del trato recibido de los chóferes?



- 1. Presentación del estudio
- 2. Marco teórico o de referencia
- 3. Marco metodológico
- 4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
- 5. Conclusiones
- 6. Recomendaciones
- 7. Bibliografía

El trato recibido de los transportistas a los usuarios es otra variable fundamental también valorada en la gestión 2017. Como podemos observar en los resultados de la gráfica el mayor porcentaje de las respuestas obtenidas reflejan que el trato (mal trato de los choferes) se mantiene igual de mal.

Esta condición de maltrato de los choferes propietarios y no propietarios a los niños, ancianos, adultos y mujeres es muy lamentable, a pesar que escuchamos protestas y reclamos de la población a los sindicatos para que se recomiende esta situación, será muy difícil cambiar o mejorar si los responsables

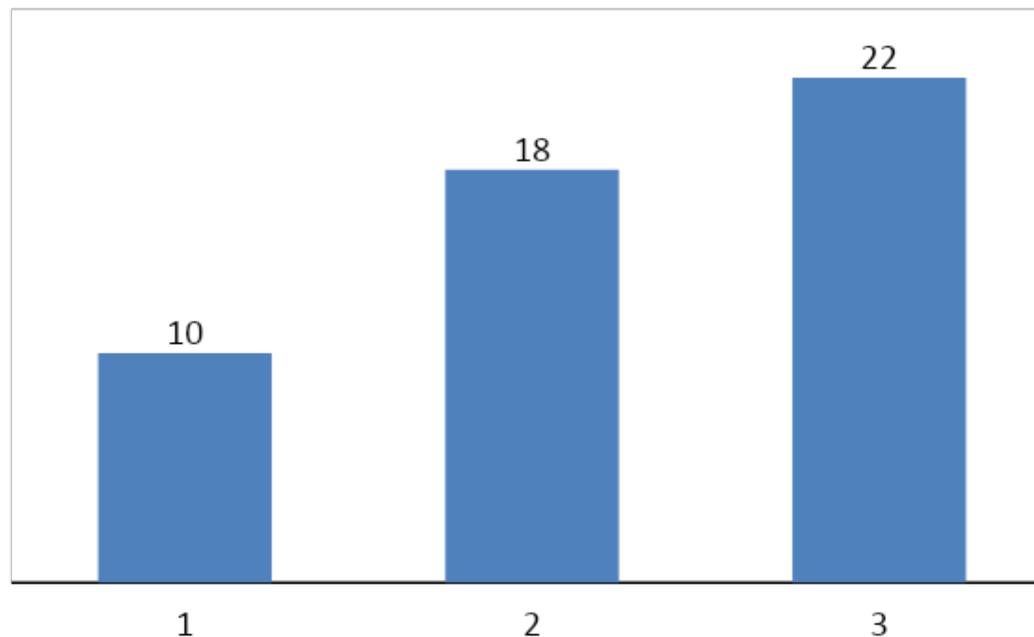
de estos sindicatos no se interesan por educarse en el buen trato y menos aun cuando las instituciones responsables de regular este servicio no toman acciones concretas ni sancionan esta situación.

3. Según su opinión, cuales son las razones por las que actualmente el transporte público presenta deficiencias en la calidad del servicio (por favor ordenar del 1 al 3 según la importancia de cada factor, donde 1 es el más importante y 3 el menos importante) [Mala organización por parte de sindicatos para mejorar el servicio]

3. Según su opinión, cuales son las razones por las que actualmente el transporte público presenta deficiencias en la calidad del servicio (por favor ordenar del 1 al 3 según la importancia de cada factor, donde 1 es el más importante y 3 el menos importante) [Mala organización por parte de sindicatos para mejorar el servicio]

1. Presentación del estudio
2. Marco teórico o de referencia
3. Marco metodológico
4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
5. Conclusiones
6. Recomendaciones
7. Bibliografía

[Mala organización por parte de sindicatos para mejorar el servicio]



En lo referente a la organización de Micros que tienen sus sindicatos, se consideró consultar la apreciación de los usuarios con respecto a esta organización.

Los resultados nos evidencian que uno de los factores que influyen en las deficiencias del servicio prestado es la organización sindical, que lejos de contribuir a mejorar las condiciones, no muestran actitudes positivas ni acciones efectivas en beneficio del servicio prestado a la población. Velando únicamente por sus intereses personales y sindicales.

4. En las siguientes afirmaciones sobre la regulación de este servicio, por favor, seleccione la casilla de su preferencia

- Se cuenta con puntos específicos para la atención de quejas en cuanto a la calidad de servicio de micros.
- Existen folletos de información y educación vial.
- Se dispone de plataformas para información

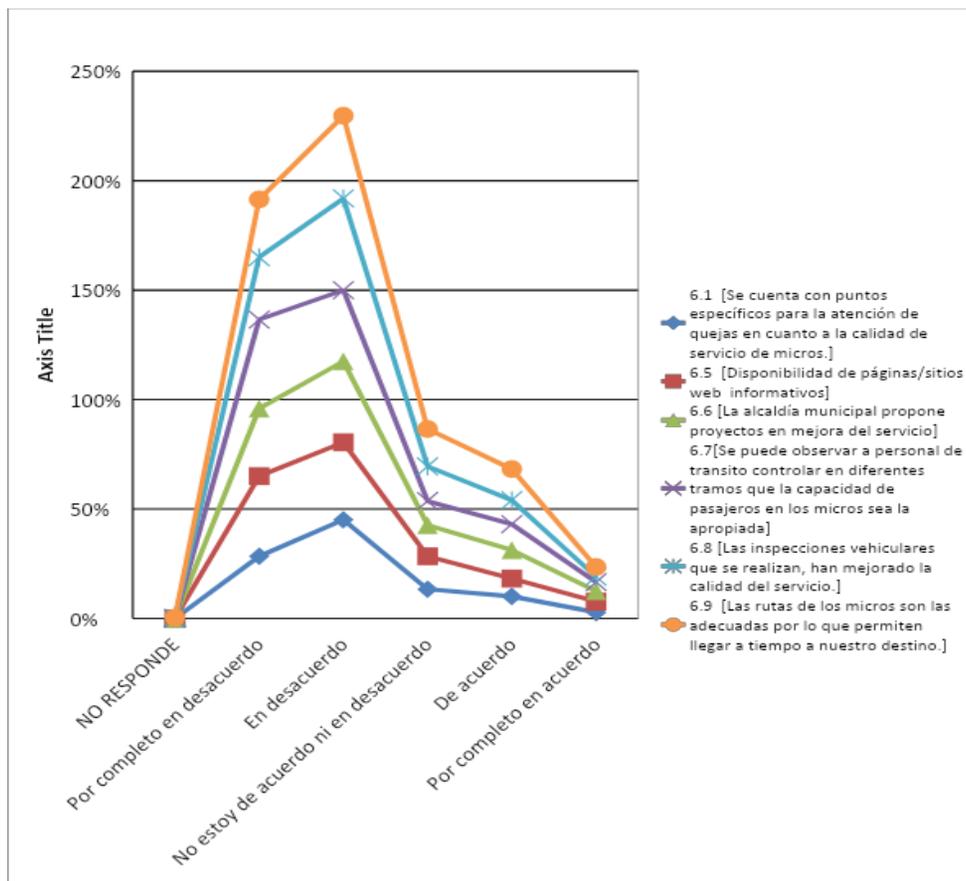
- ☞ Facilidad para obtener información de manera telefónica y/o virtual
- ☞ Disponibilidad de páginas/sitios web informativos
- ☞ La alcaldía municipal propone proyectos en mejora del servicio
- ☞ Disponibilidad de páginas/sitios web informativos
- ☞ La alcaldía municipal propone proyectos en mejora del servicio
- ☞ Se puede observar a personal de tránsito controlar en diferentes tramos que la capacidad de pasajeros en los

micros sea la apropiada

- ☞ Las inspecciones vehiculares que se realizan, han mejorado la calidad del servicio.
- ☞ Las rutas de los micros son las adecuadas por lo que permiten llegar a tiempo a nuestro destino.

- ☞ Las rutas de los micros son las adecuadas por lo que permiten llegar a tiempo a nuestro destino.
- ☞ Entre las líneas de micros existentes, siempre existe por lo menos una que me lleve a mi destino.

1. Presentación del estudio
2. Marco teórico o de referencia
3. Marco metodológico
4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
5. Conclusiones
6. Recomendaciones
7. Bibliografía



Con respecto a la regulación del servicio, los datos obtenidos según la gráfica nos muestran que los factores más relevantes son:

El mayor de los desacuerdos manifiestos es evidente en las rutas de los micros que no permiten llegar a tiempo.

Las inspecciones vehiculares que deben realizar las autoridades competentes es el segundo factor con mayor porcentaje de desacuerdo.

El control ejercido por el personal de tránsito es también el factor con mayor porcentaje de desacuerdo manifiesto por los encuestados. Este resultado significa que la función del tránsito no es efectiva.

Otro factor importante manifiesto es la caren-

cia de propuestas de la Alcaldía para mejorar el servicio, lo que se percibe también en los reclamos de la población usuaria del servicio.

Por último el no contar con puntos de reclamo se observa como el último de los factores expuestos en los resultados y observados en la gráfica.

CONCLUSIONES

Se desconoce sobre los factores de planificación que son aplicados por las instituciones públicas responsables del transporte público de micros en nuestro departamento, lo que se manifestaron los usuarios fue que no se mejoró las condiciones de este servicio de transporte.

Entre los resultados obtenidos que más sobresalen podemos mencionar que la población percibe que el control ejercido por el personal de tránsito es deficiente lo que significa que la función del tránsito no es efectiva.

En consideración al problema planteado y analizando los resultados de la información obtenida de los usuarios del servicio de transporte público micros en la provincia Cercado de nuestro departamento de Tarija, se evidencia la necesidad que las autoridades involucradas y responsables de generar leyes y hacer cumplir las mismas, en primer lugar se interesen en conocer la percepción de la población del servicio que prestan el transporte y los funcionarios de sus instituciones, en segundo lugar que asuman de forma responsable y eficiente el rol que deben realizar en beneficio de la población y en tercer lugar formulen acciones y tomen

medidas correctivas para mejorar las condiciones del servicio que se presta como organizaciones que tienen dicho objetivo que cumplir.

RECOMENDACIONES

En ese sentido deben reconsiderar:

🔗 En la formulación de la planificación a mediano y largo plazo de las instituciones de públicas, deben participar los actores como son la población a través de sus representaciones barriales y sindicales para poder incluir las debilidades manifiestas y contribuir a proponer acciones de mejora.

🔗 A pesar de que la población afirma que la educación vial es un factor importante para mejorar el servicio, al momento de autoevaluarse, el factor “Informarse en cuanto a derechos y obligaciones como usuario” (que constituye parte vital de la educación vial) se encuentra en la penúltima posición a factores a mejorar como usuario de este servicio.

🔗 Uno de los factores fundamentales de responsabilidad de las instituciones públicas es la educación vial que debe realizar en diferentes actores, llámense estos, niños, jóvenes, transportistas, utilizando medios convencionales de comunicación que permiten llegar a la mayoría de la población y buscar el beneficio y bienestar común.

🔗 La gestión de alianzas estratégica y la coordinación del trabajo de las institucio-

1. Presentación del estudio
2. Marco teórico o de referencia
3. Marco metodológico
4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
5. Conclusiones
6. Recomendaciones
7. Bibliografía

nes públicas involucradas en buscar el bienestar de la población y los pobladores es fundamental en la efectividad de la función que deben realizar y el rol por el cual fueron creadas las mismas.

🔗 Por último es importante realizar esta valoración para conocer las condiciones de los servicios públicos de forma regular, pero es más importante aún dar a conocer y sociabilizar los resultados a los involucrados con la finalidad de concientizar y buscar mejorar las condiciones del servicio que prestan.

BIBLIOGRAFÍA

||| Assael, H. (1998). Comportamiento del Consumidor y Marketing en acción. Cincinnati, Ohio: South Western College Publishing.

||| EL PAIS. (23 de 06 de 2018). elpais.bo. Obtenido de <https://elpais.bo/tarija-es-tercero-en-crecimiento-de-numero-de-vehiculos-en-el-pais/>

||| Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Pilar Baptista, L. (2014). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. México D.F.: McGraw Hill Education.

||| IIEFA. (2017). PERCEPCION CIUDADANA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

||| URBANO CON ENFASIS EN EL SERVICIO DE MICROS. Tarija.

||| INE. (02 de 2015). CENSO DE POBLACION Y VIVIENDA 2012 TARIJA. Obtenido de www.ine.gob.bo

||| Juran, J. (1990). Juran y el Liderazgo para la Calidad. Un manual para Directivos. Madrid: Ediciones Diaz Santos.

||| Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). Calidad total de la gestión de servicios. Madrid: Diaz Santos.

||| Fernández R. Andrea Florencia.(2019) ESTRATEGIAS INTEGRADORAS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DE LA PROVINCIA CERCADO

1. Presentación del estudio
2. Marco teórico o de referencia
3. Marco metodológico
4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos
5. Conclusiones
6. Recomendaciones
7. Bibliografía