

INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES

Desde el primer momento de su existencia, el hombre se mueve, anda y desplaza, y cada vez quiere ir más lejos; para satisfacer estos propósitos, indudablemente tiene que inventar. Así es como la evolución del hombre hizo que surgieran nuevas necesidades, creándose diferentes sistemas o maneras de desplazar a personas o algún contenido de un lugar a otro.

Desde la prehistoria, especialmente en el neolítico, apareció la rueda, uno de los inventos más maravillosos de la historia que facilitaba el transporte de materiales pesados y así con ella se inició el desarrollo de todo tipo de transporte terrestre. El carro fue la primera aplicación que el hombre le dio a la rueda; a partir de ese momento se empezaron a mejorar las versiones, aumentando su capacidad y evolucionando cada vez más.

Debido a la necesidad colectiva de transportarse a diferentes lugares, en 1828 se funda en París la primera compañía de autobuses, un año más tarde se crea en Londres el primer servicio de transporte público, así como también en Nueva York; que poco a poco se fue expandiendo por el resto del mundo. (SERTRANS , 2016)

1.1. Bolivia

Tarija es el departamento ubicado al sur de Bolivia y es el que más crecimiento porcentual de parque automotor tuvo en un año, así lo muestran los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), el cual indica que en el año 2016 el parque automotor era de 95.711, pero para el siguiente año aumento a 102.203 vehículos, un crecimiento de 6.8%. Específicamente en el área metropolitana del departamento(Cercado) el año 2017 sobrepasó los 67.262 vehículos. El parque automotor creció en un 54%, datos obtenidos de Registro Único para la Administración Tributaria (RUAT).

De acuerdo al informe de la Secretaría de Movilidad Urbana, existen 17.702 motos, 16.365 vagonetas, 13.218 automóviles, 8.677 camionetas, 6.093 camiones, 2.005 jeep

y así en menor cantidad otros tipos de vehículos. De estos se muestra que hasta el primer trimestre de la gestión 2017, habían registrados 2.020 vehículos de uso oficial frente a 1760 de servicio público. (EL PAIS, 2018).

Con el fin de obtener información científica que pueda contribuir a futuras soluciones en cuanto a uno de los problemas latentes en la población tarijeña como lo es el servicio de transporte público(micros) que aqueja ya hace varios años, con repetidos reclamos por parte de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio. El 15 de noviembre de 2017 se realizó un estudio a cargo del Instituto de Investigación Económicas, Financieras y Administrativas (IIEFA) con la finalidad de conocer la percepción de la población en cuanto al servicio ofrecido por los diferentes sindicatos de transporte público en especial los micros.

Para comprender dicho estudio que nos servirá como punto de partida a la investigación planteada más adelante; se debe entender como percepción al “proceso mediante el cual un individuo selecciona e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo” (Schiffman & Kanuk, 2005)

(Assael, 1998) dice que la percepción del consumidor es definida como los estímulos de la mercadotecnia y del entorno en una representación coherente. En los individuos, las percepciones se clasifican en estímulos primarios (intrínsecos) y estímulos secundarios (extrínsecos)

En la mencionada investigación conocida como: “PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO CON ENFASIS EN EL SERVICIO DE MICROS” tuvo como población de estudio a la población tarijeña de ambos sexos comprendidos entre las edades de 14 años en adelante, se tomó una muestra de 882 encuestados en los diferentes barrios de la ciudad. Se obtuvieron resultados de la percepción que tienen los usuarios de transporte de micros en cuanto a la calidad del servicio de micros entre los que resaltan los más importantes los siguientes

- El **Maltrato.** - La población percibe que no recibe un trato adecuado de parte de los conductores de micro que se constituye en el principal servicio

de transporte. Los usuarios explican que no hay buen trato a los ancianos, a las personas discapacitadas y a los niños.

- **Va muy lleno.** - Es otra variable importante identificada en el primer factor. La cantidad de pasajeros que es ilimitada y permitida, ocasionando incomodidades a los pasajeros
- **Los micros están deteriorados y contaminan.** - Cuando se realizó una profundización en la indagación la población menciona que los micros deben renovarse y principalmente sugieren que los asientos deben ser reparados y también los vidrios de las ventanas. La contaminación está asociada al estado de los micros.
- **No se respetan las paradas,** los micros a pesar de contar con señalizaciones de puntos de parada no respetan las mismas, ocasionando situaciones riesgosas al parar en cualquier momento, para recoger o dejar bajar a los pasajeros, quienes en varias ocasiones tuvieron que esquivar otros vehículos porque, además, los micros paran en plena vía pública, arriesgando de esta manera su integridad física.

Previamente a sintetizar los resultados de la investigación, se debe tener claro el concepto de **calidad** como “el conjunto de características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio al producto” (Juran, 1990) y concepto de **calidad percibida**; es “la opinión del consumidor sobre la superioridad o excelencia de un producto” (Zeithaml V. A., 1988).

Con estos términos aclarados, se puede sintetizar que se manifiesta **una percepción negativa de la calidad** por parte de los usuarios en cuanto al servicio brindado de los diferentes sindicatos de micros (IIEFA, 2017) .

La importancia de esta percepción radica en que las personas actúan y reaccionan basándose en sus percepciones, no en una realidad objetiva. Si uno reflexiona acerca de esto, no es lo que realmente es, sino lo que los consumidores creen. Los individuos toman decisiones y realizan acciones basándose en sus percepciones de la realidad (Schiffman & Kanuk, 2005).

Considerando que en todo servicio existen dos partes; los que ofertan el servicio y los que reciben el mismo; en este la parte ofertante brinda servicio complementario que a su vez está conformada por dos actores; por una parte, están los diferentes sindicatos de transporte público que son los que dan el servicio, pero al tratarse de un servicio público, las instituciones públicas se constituyen en otro de los actores ofertantes del mismo ya que son autoridades con competencias y atribuciones en el ámbito de su jurisdicción que deben regular este servicio y hacer cumplir lo establecido.

Es en esta consideración que es importante conocer en la presente investigación la percepción que tiene los beneficiarios (población tarijeña) que hace uso del servicio de micros con respecto al rol, competencias y funciones de las instituciones gubernamentales, que son las que tienen potestad para regular la calidad del mismo.

De esta manera se podrá tener un conocimiento más adecuado de la participación de las instituciones que regulan este servicio en la percepción negativa del mismo manifiesta en la investigación mencionada. A partir de esta información obtenida se podrá desarrollar estrategias integradoras para que estas instituciones competentes y los sindicatos de transporte de micros mejoren el servicio prestado a la población, con acciones conjuntas y coordinadas.

2. JUSTIFICACIÓN

El sistema de transporte público de una ciudad es un componente fundamental para una política de transporte sostenible orientada al beneficio de los usuarios y pensando en los beneficios a largo plazo de la ciudad. Según el CENSO realizado en 2012 se arrojaron los siguientes datos:

Tabla 1
Población empadronada por Área, según Provincia y Municipio, Censo 2012

PROVINCIA Y MUNICIPIO	TOTAL	URBANA	RURAL
Tarija	483.518	314.510	169.008
Cercado	205.375	179.561	25.814
Aniceto Arce	53.186	29.564	23.622
Padcaya	18.681		18.681
Bermejo	34.505	29.564	4.941
Gran Chaco	147.478	97.940	49.538
Yacuiba	92.245	64.163	28.082
Caraparí	15.366	3.549	11.817
Villamontes	39.867	30.228	9.639
Avilés	20.271		20.271
Uriondo	14.781		14.781
Yunchará	5.490		5.490
Méndez	35.217	3.401	31.816
Villa San Lorenzo	23.863	3.401	20.462
El Puente	11.354		11.354
Burnet O' connor	21.991	4.044	17.947
Entre Ríos	21.991	4.044	17.947

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, 2015

Entre los censos de 1950 y 2012, la concentración de población en área urbana fue de 23,6 por ciento a 65 por ciento. En cambio, la población rural en el año 1950 llegó a 76,4 por ciento y para el Censo 2012 a 35,0 por ciento. Esta situación equivale a decir que el departamento, a partir de los años 1986, tiene características de una población predominantemente urbana.

Asimismo, en los resultados de los censos 1950, 1976 y 1992 en Tarija, señalan que los menores de 15 años se encuentran en el rango de 43,0 a 42,4 por ciento y los mayores de 64 años, no superan el cinco por ciento de la población hasta el 2001.

En los estudios de población se señala que una población es “joven” cuando el número de menores de 15 años representa 30 a 40 por ciento de la población total y los mayores de 64 no pasan de 5 por ciento; y se considera “vieja” cuando tiene en general una proporción de personas menores de 15 años, cerca de 20 por ciento de la población total y la cantidad de personas de edad avanzada o mayores de 64 años alcanza a 10 por ciento o más de la población total.

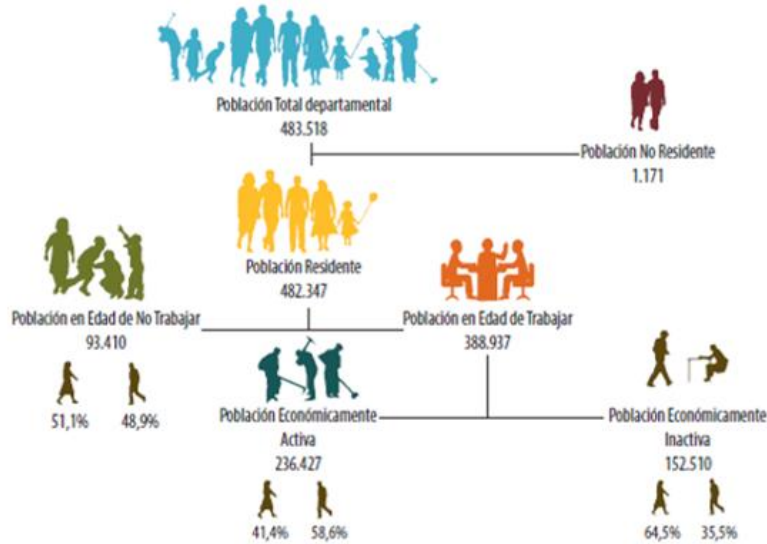
En este sentido, para 2012, el número de personas menores de 15 años alcanzan a 29,5 por ciento y las personas de 65 años o más de edad representan 6,1 por ciento; al mismo tiempo se observa que la edad mediana de la población es de 24 años. Por tanto, el departamento de Tarija tiene características muy próximas a las de una población joven.

Empleo

En el Censo 2012, la condición de actividad en Tarija que considera a la población residente de 482.347 habitantes, el total de esta población está conformada por la oferta potencial o Población en Edad de Trabajar (PET) de 388.937 personas y en la Población en Edad de No Trabajar (PENT) de 93.410 habitantes, de ellos 47.721 son hombres y 45.689, mujeres. La PET incluye solo a aquellas personas de 10 años o más que residen habitualmente en el país, con un período de referencia de la semana anterior al día del empadronamiento, el cual reúne a la Población Económicamente Activa(PEA) con 236.427 personas, y la Población Económicamente Inactiva(PEI) con 152.510 personas.

La PENT entre los censos 2001 y 2012 se reduce en 6,4 puntos porcentuales, de 25,8 a 19,4 por ciento (de 100.822 a 93.410 habitantes) y del Censo de 1976 al 2001 disminuyó de 30,5 a 25,8 por ciento, reduce en 6,4 puntos porcentuales, de 25,8 a 19,4 por ciento (de 100.822 a 93.410 habitantes) y del Censo.

Ilustración 1 Tarija; Población por condición de actividad y sexo



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

La PEA entre los censos de 1976 a 2012 aumenta de 31,4 a 49,0 por ciento y del Censo 2001 al 2012 se incrementa en 10,3 puntos porcentuales, de 38,7 a 49,0 por ciento (de 150.820 a 236.427 habitantes). Entre 1976 y 2012, la PEA alcanza 17,6 puntos porcentuales. La PEI entre 2001 y 2012 disminuye en 3,0 puntos porcentuales, de 34,6 a 31,6 por ciento y de 1976 a 2012, esta disminución es de 6,0 puntos porcentuales. (INE, 2015)

Toda esta población y en especial la población activa que representa el 80,44% de población en Tarija tiene la necesidad de transportarse desde el lugar donde tienen su vivienda hasta su fuente laboral, escuela, colegio, universidad, etc. y necesariamente hace uso en forma diaria de estos medios de transporte colectivo como son los micros, constituyéndose para ellos en vital importancia.

Al ser el servicio de transporte público un servicio que tiene dos actores, la solución para mejorar la calidad del mismo, debe ser a partir de estrategias integradoras, es decir, que consideren a ambos actores involucrados en el servicio como son: los

transportistas, y las instituciones que regulan el transporte; de otra manera cualquier acción de mejora no será efectiva.

El no conocer la participación que tienen las instituciones públicas en la calidad del servicio de transporte, no contribuirá a mejorar de forma efectiva el mismo.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1. Definición del problema

Tomando como punto de partida los resultados obtenidos en la investigación sobre la percepción ciudadana hacia uno de los actores de esta problemática; donde se concluye existe una percepción negativa de la calidad del servicio de transporte público urbano prestado por los diferentes sindicatos de micros, deja en evidencia la necesidad de buscar soluciones para mejorar el servicio de transporte de micros.

Para poder plantear soluciones efectivas y objetivas a esta problemática, se debe conocer el panorama completo, es decir, que se debe conocer la participación que tiene en este resultado las instituciones públicas gubernamentales involucradas en este servicio.

El desconocimiento de esta información, no permitirá mejorar la calidad del servicio de transporte y por lo tanto no será posible plantear estrategias integradoras en beneficio de los usuarios.

Estas consideraciones nos llevan a sintetizar el problema en la siguiente pregunta científica:

¿Cuál es la participación de las instituciones públicas responsables de regular, fiscalizar la seguridad vial del servicio en la calidad negativa del mismo y qué estrategias integradoras permitirán mejorar el servicio de transporte de micros en la provincia Cercado del departamento de Tarija?

El conocer la participación que tienen las instituciones públicas involucradas en la calidad negativa del servicio de transporte de micros en la provincia cercado del

departamento de Tarija permitirá desarrollar estrategias integradoras para mejorar el mismo.

4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

H_i: La población tarijeña está disconforme con la función de entes gubernamentales debido a que no están cumpliendo eficientemente con su labor como fiscalizador de este servicio público, lo que contribuye a la percepción negativa de la calidad.

4.1. Variables dependientes:

Disconformidad en los usuarios en cuanto al rol de entes gubernamentales encargados de regular el servicio de transporte público.

Calidad de servicio negativa percibida en la población (usuarios) por el servicio de transporte micros

4.2. Variable independiente:

No cumplimiento eficiente de la labor de los entes gubernamentales encargados de fiscalizar este servicio

La no participación eficiente de las instituciones reguladoras del transporte público(micros).

4.3. Unidad de muestra:

Población que vive en Tarija de ambos sexos de 14 y más años.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo general

Desarrollar estrategias integradoras, con la participación de los sindicatos de transporte de micros y las instituciones involucradas que permitan mejorar el servicio que prestan en la provincia Cercado del Departamento de Tarija.

5.2. Objetivos específicos

- Analizar las normativas vigentes que deben cumplir las instituciones involucradas en la temática del servicio de transporte público.
- Indagar sobre la percepción que tiene los usuarios de este servicio en cuanto a las instituciones involucradas en la regulación de la calidad del transporte público; sobre el rol, funciones y competencias que deben ser cumplidas.
- Describir el conocimiento que tiene la población tarijeña acerca del rol de las entidades gubernamentales en cuanto al transporte público.
- Formular estrategias integradoras a ser desarrolladas por los transportistas de micros y las instituciones involucradas, para mejorar el servicio que prestan.

6. ALCANCES

6.1. Alcance teórico

La presente investigación indagará con toda la bibliografía respecto a administración de gestión pública, Percepción del Consumidor y también nos sumergiremos en el marco legal, es decir, la normativa vigente en cuanto a la fiscalización del transporte público

6.2. Alcance espacial

El estudio se realizará en la Ciudad de Tarija-Provincia Cercado.

6.3. Alcance temporal

El estudio se realizará a lo largo del primer semestre de la presente gestión.

7. METODOLOGÍA

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