

ANEXOS

Anexo 1 Tabla de proyecciones

CERCADO	2001	2012	RA	MEDIA ARITMETICA									
				2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Edad Quinquenal	Carar	Casos	Carar	CASOS	CASOS	CASOS	CASOS	CASOS	CASOS	CASOS	CASOS	CASOS	CASOS
De 0 a 4 años	16.526	21.173	331,54545	20504,545	20836,091	21167,636	21499,182	21830,727	22162,273	22493,818	22825,364	23156,909	
De 5 a 9 años	18.249	16.387	-114,7273	16872,273	16757,545	16642,818	16528,091	16413,364	16298,636	16183,909	16069,182	15954,455	
De 10 a 14 años	18.469	18.414	-5	18409	18404	18394	18394	18389	18384	18379	18374	18369	
De 15 a 19 años	18.160	22.325	381,36364	22736,364	23117,727	23499,091	23880,455	24261,818	24643,182	25024,545	25405,909	25787,273	
De 20 a 24 años	17.054	23.233	563,72727	23818,727	24382,455	24946,182	25509,909	26073,636	26637,364	27201,091	27764,818	28328,545	
De 25 a 29 años	12.234	18.375	576,45455	19151,455	19727,909	20304,364	20880,818	21457,273	22033,727	22610,182	23186,636	23763,091	
De 30 a 34 años	10.300	17.121	620,09091	17741,091	18361,182	18981,273	19601,364	20221,455	20841,545	21461,636	22081,727	22701,818	
De 35 a 39 años	8.920	13.768	440,72727	14208,727	14649,455	15090,182	15530,909	15971,636	16412,364	16853,091	17293,818	17734,545	
De 40 a 44 años	8.122	11.633	319,18182	11952,182	12271,364	12590,545	12909,727	13228,909	13548,091	13867,273	14186,455	14505,636	
De 45 a 49 años	6.262	8.586	294,90909	9800,909	10095,818	10390,727	10685,636	10980,545	11275,455	11570,364	11865,273	12160,182	
De 50 a 54 años	5.101	6.687	318,72727	8925,7273	9244,4545	9563,1818	9881,9091	10200,636	10519,364	10838,091	11156,818	11475,545	
De 55 a 59 años	3.898	5.625	247,90909	6872,9091	7120,8182	7368,7273	7616,6364	7864,5455	8112,4545	8360,3636	8608,2727	8856,1818	
De 60 a 64 años	2.997	5.784	253,36364	6037,3636	6290,7273	6544,0909	6797,4545	7050,8182	7304,1818	7557,5455	7810,9091	8064,2727	
De 65 a 69 años	2.430	4.243	164,81818	4407,8182	4572,6364	4737,4545	4902,2727	5067,0909	5231,9091	5396,7273	5561,5455	5726,3636	
De 70 a 74 años	2.039	3.188	96,454545	3196,4545	3292,9091	3389,3636	3485,8182	3582,2727	3678,7273	3775,1818	3871,6364	3968,0909	
De 75 a 79 años	1.326	2.833	69,727273	2162,7273	2232,4545	2302,1818	2371,9091	2441,6364	2511,3636	2581,0909	2650,8182	2720,5455	
De 80 a 84 años	735	1.788	88,454545	1796,4545	1884,9091	1973,3636	2061,8182	2150,2727	2238,7273	2327,1818	2415,6364	2504,0909	
De 85 a 89 años	337	864	43,363636	907,36364	950,72727	994,09091	1037,4545	1080,8182	1124,1818	1167,5455	1210,9091	1254,2727	
De 90 a 94 años	161	358	17,909091	375,90909	393,81818	411,72727	429,63636	447,54545	465,45455	483,36364	501,27273	519,18182	
De 95 años y más	87	286	10,818182	216,81818	227,63636	238,45455	249,27273	260,09091	270,90909	281,72727	292,54545	303,36364	
Total	153.457	285.375	4719,8182	210094,82	214814,64	219534,45	224254,27	228974,09	233693,91	238413,73	243133,55	247853,36	

Fuente y elaboración: CIEPLANE

Anexo 2 Distribución por barrio

DISTRITO	BARRIO	3,67%				n=244		n=246			
		2006	2010	2011	2012	91%	%	244 <14 2019	91%	246	
1	Molino	3.804	4.088	4.238	4.394	3998	2%	5	4022	3660	5
2	San Roque	7.074	8.171	8.471	8.782	7991	4%	10	8038	7314	10
3	Las Panosas	6.083	7.026	7.284	7.552	6872	4%	9	6912	6290	9
4	La Pampa	6.441	7.440	7.713	7.996	7276	4%	9	7319	6660	9
5	Virgen de Fatima	8.086	9.340	9.683	10.038	9135	5%	11	9188	8361	12
	TOTAL CENTRO	31.488	36.066	37.389	38.761	35273	18%	44	35478	32285	45
6	La Loma	5.707	6.592	6.834	7.085	6447	3%	8	6485	5901	8
	El Carmen	848	980	1.015	1.053	958	0%	1	964	877	1
	Guadalquivir	1.399	1.616	1.675	1.737	1580	1%	2	1590	1447	2
	57 Viviendas	829	958	993	1.029	937	0%	1	942	857	1
	Luis Pizarro	1.380	1.594	1.653	1.713	1559	1%	2	1568	1427	2
	15 de Noviembre	1.256	1.451	1.504	1.559	1419	1%	2	1427	1299	2
	Juan Pablo II	2.130	2.460	2.551	2.644	2406	1%	3	2420	2202	3
	Libertad	649	750	777	806	733	0%	1	737	671	1
	Virgen de Chaguaya	510	589	611	633	576	0%	1	579	527	1
	15 de Agosto	464	536	556	576	524	0%	1	527	480	1
	Panamericano	1.059	1.223	1.268	1.315	1196	1%	1	1203	1095	2
	Carlos Wagner	723	835	866	898	817	0%	1	822	748	1
	Los Olivos	233	269	279	289	263	0%	0	265	241	0
	Paraiso	64	74	77	79	72	0%	0	73	66	0
	Los Alamos	393	454	471	488	444	0%	1	447	406	1
	La Union	73	84	87	91	82	0%	0	83	75	0

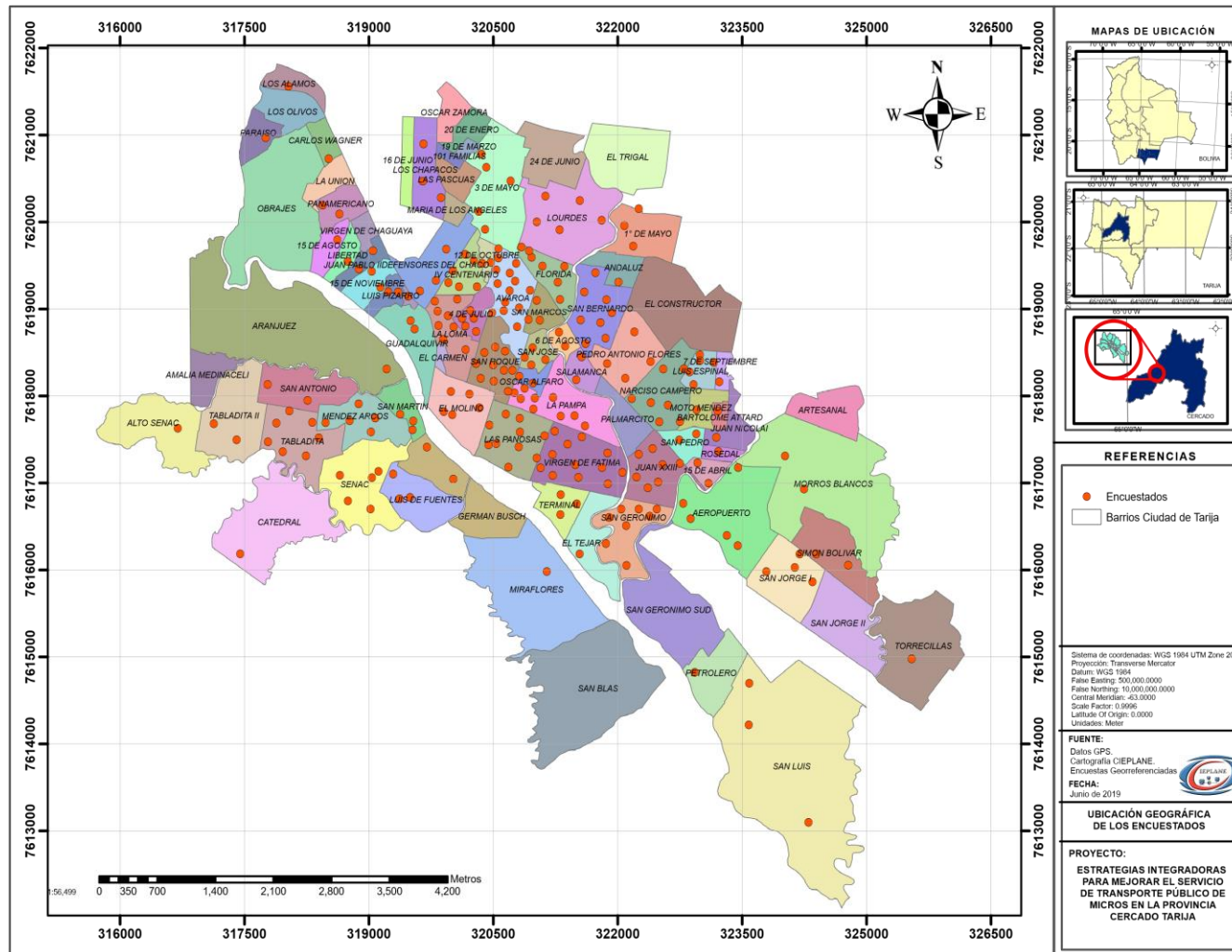
DISTRITO	BARRIO	2.006	2.010	2.011	2.012						
9	6 de Agosto	1.183	1.366	1.417	1.469	1336	1%	2	1344	1223	2
	Pedro Antonio Flores	2.859	3.302	3.424	3.549	3230	2%	4	3249	2956	4
	7 de Septiembre	699	807	837	868	790	0%	1	794	723	1
	1ro. De Mayo	1.210	1.398	1.449	1.502	1367	1%	2	1375	1251	2
	El Constructor	315	364	377	391	356	0%	0	358	326	0
	La Salamanca	1.342	1.550	1.607	1.666	1516	1%	2	1525	1388	2
	Andaluz	699	807	837	868	790	0%	1	794	723	1
	San Bernardo	5.366	6.198	6.426	6.661	6062	3%	8	6097	5548	8
	Moto Mendez	807	932	966	1.002	912	0%	1	917	834	1
	Luis Espinal	3.149	3.637	3.771	3.909	3557	2%	4	3578	3256	5
	Aniceto Arce	2.245	2.593	2.688	2.787	2536	1%	3	2551	2321	3
	Narciso Campero	4.717	5.449	5.648	5.856	5329	3%	7	5360	4877	7
	2 de Mayo	461	532	552	572	521	0%	1	524	477	1
	TOTAL DISTRITO 9	25.052	28.937	29.999	31.100	28301	15%	36	28466	25904	36
10	Bartolome Attrad	839	969	1.005	1.042	948	0%	1	953	868	1
	San Jorge I	2.915	3.367	3.491	3.619	3293	2%	4	3312	3014	4
	San Jorge II	244	282	292	303	276	0%	1	277	252	0
	Aeropuerto	3.643	4.208	4.362	4.522	4115	2%	5	4139	3767	5
	Torreclillas	720	832	862	894	813	0%	1	818	744	1

	Simon Bolivar	1.641	1.895	1.965	2.037	1854	1%	2	1865	1697	2
	Juan Nicolai	620	716	742	770	700	0%	1	704	641	1
	15 de Abril	1.244	1.437	1.490	1.544	1405	1%	2	1414	1286	2
	Juan XXIII	4.603	5.317	5.512	5.714	5200	3%	7	5230	4759	7
	Rosedal	825	953	988	1.024	932	0%	1	937	853	1
	San Pedro	1.224	1.414	1.466	1.519	1383	1%	2	1391	1266	2
	Morrod Blancos	1.522	1.758	1.823	1.889	1719	1%	2	1729	1574	2
	Artesanal	72	83	86	89	81	0%	0	82	74	0
	TOTAL DISTRITO 10	20.112	23.231	24.084	24.967	22720	12%	29	22852	20796	29
									0	0	0
11	El Tejar	515	595	617	639	582	0%	1	585	533	1
	La Terminal	1.829	2.113	2.190	2.271	2066	1%	3	2078	1891	3
	San Jeronimo	5.548	6.408	6.644	6.887	6268	3%	8	6304	5737	8
	Petrolero	413	477	495	513	467	0%	0	469	427	1
	San Luis	2.238	2.585	2.680	2.778	2528	1%	3	2543	2314	3
	TOTAL DISTRITO 11	10.543	12.178	12.625	13.088	11910	6%	15	11980	10901	15
12	San Martin	1.799	2.078	2.154	2.233	2032	1%	3	2044	1860	3
	German Busch	1.431	1.653	1.714	1.776	1617	1%	2	1626	1480	2
	Aranjuez Sud	785	907	940	975	887	0%	1	892	812	1
	Miraflores	726	839	869	901	820	0%	1	825	751	1
	San Blas	130	150	156	161	147	0%	0	148	134	0

	San Blas	130	150	156	161	147	0%	0	148	134	0
	TOTAL DISTRITO 12	4.871	5.626	5.833	6.047	5503	3%	7	5535	5037	7
											0
13	Alto Senac	852	984	1.020	1.058	962	0%	1	968	881	1
	Senac	3.777	4.363	4.523	4.689	4267	2%	5	4292	3905	5
	Tabladita I	4.988	5.762	5.973	6.192	5635	3%	7	5668	5158	7
	Tabladita II	1.406	1.624	1.684	1.745	1588	1%	2	1598	1454	2
	Catedral	988	1.141	1.183	1.227	1116	1%	2	1123	1022	1
	Luis de Fuentes	2.292	2.647	2.745	2.845	2589	1%	3	2604	2370	3
	Mendez Arcos	3.436	3.969	4.115	4.266	3882	2%	5	3904	3553	5
	San Antonio	1.301	1.503	1.558	1.615	1470	1%	2	1478	1345	2
	Amalia Medinaceli	80	92	96	99	90	0%	0	91	83	0
	TOTAL DISTRITO 13	19.120	22.085	22.896	23.736	21600	11%	27	21725	19770	27
						0	0%	0	0	0	0
			198.421	205.704	213.253	194060	100%	244	195188	177621	246

Fuente y elaboración: CIEPLANE

Anexo 3 Georreferencia



Anexo 4 Cuestionario dirigido a los presidentes de barrio

Cuestionario

El siguiente cuestionario tiene el objetivo de recabar información real y confiable acerca de las instituciones gubernamentales que regulan el servicio de transporte público de micros en la ciudad de Tarija-Provincia Cercado; agradecemos su total sinceridad

Representante de barrio: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Ocupación: _____

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?

- Ha mejorado
- Sigue igual de bien
- Sigue igual de mal
- Ha empeorado
- No sabe

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 de los chóferes?

- Ha mejorado
- Sigue igual de bien
- Sigue igual de mal
- Ha empeorado
- No sabe

- 3. Según su opinión, cuáles 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

___ Carencia de control de las instituciones reguladoras del servicio público (Alcaldía Municipal, Transito)

___ Falta de cultura ciudadanía

- 4. En las siguientes afirmaciones sobre las funciones en cuanto al transporte público de micros de diferentes instituciones gubernamentales; por favor, marque una X en la casilla de su preferencia**

CARACTERISTICAS	Por completo en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Por completo en acuerdo
1. La Alcaldía cuenta con puntos específicos para la atención de quejas en cuanto al servicio de transporte de micros.					
2. Existen folletos de información y educación vial.					
3. Existe facilidad para obtener información de manera telefónica y/o virtual					
4. Disponibilidad de páginas/sitios web informativos					

5. La Alcaldía Municipal cumple con lo prometido en los plazos establecidos.					
6. Cuando un usuario tiene un problema, encargados de la Alcaldía Municipal muestra sincero interés en solucionarlo.					
7. Las instituciones encargadas de regular el servicio se preocupan por las molestias y/o quejas de los usuarios					
8. Los empleados de instituciones reguladoras del servicio de micros ejecutan de manera eficiente su consulta.					
9. La Alcaldía Municipal propone proyectos en mejora del servicio					
10. Al momento de solicitar información, el servidor público de las instituciones reguladoras encargado de realizarlo es amable					
11. Existe disposición a atender y solucionar una queja					
12. El comportamiento del personal de las instituciones reguladoras de este servicio transmite confianza					
13. Los representantes de las instituciones reguladoras tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
14. El personal de las instituciones públicas muestran interés por mis inquietudes de asesoramiento y/o solicitud					
15. Los representantes de las instituciones reguladoras comprenden las necesidades específicas de los usuarios					

16. Los horarios de atención para los usuarios son los convenientes					
17. Las instituciones reguladoras se preocupan por los mejores intereses de los usuarios del transporte de micros					
18. Las instituciones reguladoras de este servicio ofrecen atención individualizada a cada caso.					
19. La Alcaldía Municipal comunica acerca de obras, proyectos, etc en cuanto a mejora de la calidad del servicio de micros					
20. Los empleados de las instituciones reguladoras se muestran siempre dispuestos a ayudarles.					
21. Los servidores públicos de la Alcaldía Municipal nunca están muy ocupados para atenderlos					
22. Los servidores públicos de la Alcaldía prestan un servicio rápido.					

	Tangibilidad
	Fiabilidad
	Empatía
	Seguridad
	Capacidad de respuesta

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION ☺

Anexo 5 Cuestionario dirigido a ciudadano común que hace uso del servicio

Cuestionario

El siguiente cuestionario tiene el objetivo de recabar información real y confiable acerca de las instituciones gubernamentales que regulan el servicio de transporte público de micros en la ciudad de Tarija-Provincia Cercado; agradecemos su total sinceridad

- A. ¿En este año, ha hecho uso del servicio del transporte público de micro?
Sí NO
- B. ¿Qué tan seguido utiliza el transporte público de micros? **Pregunta filtro**
- Diario
 - Tres o cuatro veces a la semana
 - Una o dos veces a la semana
 - Una vez al mes
 - Casi nunca
- C. 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 las condiciones físicas del micro? **Pregunta filtro**
- Ha mejorado
 - Sigue igual de bien
 - Sigue igual de mal
 - Ha empeorado
 - No sabe
- D. 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? **Pregunta filtro**
- Ha mejorado
 - Sigue igual de bien
 - Sigue igual de mal
 - Ha empeorado
 - No sabe
- E. Según su opinión, cuáles son las razones por las que actualmente el transporte público de micros 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
- ____ Carencia de control de las instituciones reguladoras del servicio público (Alcaldía Municipal, Transito, etc)
- ____ Desconocimiento en cuanto derechos y obligaciones como usuarios del transporte público de micros.

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

CARACTERÍSTICAS	Por completo en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Por completo en acuerdo
1. Se cuenta con puntos específicos para la atención de quejas en cuanto a la calidad de servicio de micros.					
2. Existen folletos de información y educación vial.					
3. Se dispone de plataformas para información					
4. Facilidad para obtener información de manera telefónica y/o virtual					
5. Disponibilidad de páginas/sitios web informativos					
6. La Alcaldía Municipal propone proyectos en mejora del servicio					
7. Se puede observar a personal de Tránsito controlar en diferentes tramos que la capacidad de pasajeros en los micros sea la apropiada					
8. Las inspecciones vehiculares que se realizan, han mejorado la calidad del servicio.					
9. Las rutas de los micros son las adecuadas por lo que permiten llegar a tiempo a nuestro destino.					
10. Entre las líneas de micros existentes, siempre existe por lo					

menos una que me lleve a mi destino.					
--------------------------------------	--	--	--	--	--

G. ¿La educación vial (normas, derechos, obligaciones, etc) en cuanto a servicio de transporte público, constituyen un factor importante para mejorar el servicio? (SI LA RESPUESTA ES "NO" POR FAVOR PASAR A LA PREGUNTA 9)

Sí

NO

H. Por favor, seleccione los medios de comunicación por los cuales debería recibir información con todo lo relacionado a educación vial (puede escoger más de una opción)

___ Redes sociales (Facebook, instagran, etc)

___ Televisión

___ Radio

___ Periódicos

___ Folletos

___ Cursos presenciales

___ Otro _____

I. Seleccione la casilla de su preferencia sobre la utilidad de cada factor que según Ud. ayudaría a mejorar el servicio de transporte público de micros

CARACTERÍSTICAS	No sería de ninguna utilidad	poco útil	no mejoraría ni empeoraría	útil	completamente útil
1. Control estricto en cuanto a paradas de micro					
2. La capacidad instalada de los micros no se debe sobrepasar					
3. Brindar capacitaciones gratuitas para concientizar a los usuarios en cuanto a educación vial					
4. Contar con aplicaciones que informen acerca de rutas y paradas de micros					
5. Las inspecciones técnicas vehiculares deben ser rigurosas en cuanto a vehículos de transporte público					

- J. Como usuario de este servicio, asigne un orden a los siguientes aspectos que estaría dispuesto a cambiar para ayudar a la mejora de la calidad del mismo donde 1 representa el primer lugar y 5 el último lugar.

_____ Esperar al siguiente micro si el que está pasando está demasiado lleno

_____ Hacer parar el micro solo en los lugares establecidos. (paradas)

_____ Esperar los micros solo en los lugares establecidos(Paradas)

_____ Informarme en cuanto a derechos y obligaciones como usuarios.

_____ Anunciar la bajada con anticipación mientras se dirige a la puerta de salida evitando así la demora

_____ Anunciar la bajada con anticipación mientras se dirige a la puerta de salida evitando así la demora

Anexo 6 ENTREVISTAS

Entrevista 1.

Realizada al Ing. Horacio Calizaya, Secretario de Movilidad Urbana de la Honorable Alcaldía Municipal (28 de mayo del 2019)

1. ¿Qué atribuciones y/u obligaciones, funciones tiene la institución en cuanto a transporte público urbano?

Como Secretaría de Movilidad Urbana tenemos la competencia en el tema de autorización del servicio, nosotros como servidores públicos de esta institución nos encargamos de brindar la autorización a los diferentes sindicatos de transporte público, ya sea, micros, taxi-trufis para que ellos puedan prestar dicho servicio, es decir, si la Alcaldía no te da un visto bueno después de presentar una serie de requisitos, no pueden prestar el servicio. Esto se logra mediante una resolución que emitimos para cada línea de micros, en esta se indica las condiciones a las cuales ello deben regirse para poder prestar el servicio entre las cuales esta frecuencia, horarios, número de vehículos, ruta,

etc; todo esto se especifica mediante una resolución administrativa que, si deseas brindar el servicio, debe ser cumplida.

2. ¿Imparten algún curso de educación vial, capacitaciones, etc a la población? ¿cada qué tiempo?

Este es el primer año en el que tenemos inscrito en el POA un cronograma de educación y seguridad vial, este programa se estima que será lanzado el próximo mes, ya que se está esperando material. Este material consta de manuales de seguridad, manual del conductor, diferentes trípticos de educación vial, especialmente para niños y mayores; para niños, se está coordinando conjuntamente con la Dirección Departamental de Tránsito y con la “cebritas” para poder ir a los diferentes colegios; y en el tema de mayores, se está coordinando directamente con los sindicatos de micros para poder brindarles un taller sobre temas de seguridad vial. Es un total de dos horas y se estima abarcar a 600 personas entre niños y conductores de micros de los diferentes sindicatos.

3. ¿Cómo es el seguimiento y control de las ordenanzas municipales en cuanto a transporte público urbano?

Nosotros nos regimos a través de la ley 117 y la ley 144 “Ley de Movilidad Urbana” para realizar diferentes actuaciones, también contamos con el centro de revisión técnica vehicular, dependiente de la Alcaldía, que se ocupa de realizar el diagnóstico mecánico ambiental de los vehículos, que está dentro de la ley, es decir, la ley nos especifica que todo micro o taxi trufis que preste servicio de transporte público, necesariamente tiene que contar con la roseta, esto con el fin de reducir la contaminación ambiental y al margen de eso, que el vehículo esté en óptimas condiciones. Este es un centro mucho más sofisticado de lo que hace la policía, todo es computarizado, se cuenta con una serie de equipos que realiza 44 diagnósticos mecánicos y ambiental hace dos diagnósticos (emisión de gases por gasolina y emisión de gases por gas). Todas estas son actuaciones en base a ley de movilidad urbana.

**4. ¿Existe alguna instancia donde un ciudadano pueda presentar su queja?
¿Cuáles son las medidas de seguimiento a una denuncia?**

Justamente, esta institución es la encargada de eso; ya ha habido diferentes quejas sobre maltrato de conductores que brindan el servicio de transporte público. Ellos nos hacen llegar mediante una nota o simplemente una llamada indicando el número de placa y la línea que ha infringido en una falta; lo que hace esta institución es la representación directamente con el sindicato al que pertenece el conductor y generalmente los dirigentes de los sindicatos son los encargados de darle la multa, las cuales van desde 1 a 3 días de suspensión. También contamos con una línea de teléfono 66-42001 para cualquier queja o reclamo que tenga la población o directamente apersonarse a esta institución.

5. ¿Cómo están constituidas las paradas de micros? ¿En base a qué?

Nosotros somos los encargados de definir las paradas; en este momento contamos con paradas autorizadas en el centro de la ciudad en la zona de la calle Domingo Paz desde la calle Juan Misael Saracho hasta la O'connor. y una segunda zona que está en la calle Bolívar, desde la Av. La Paz hasta la Juan Misael Saracho; estas son las únicas paradas autorizadas en esta gestión administrativa. Esto se hace en base a la demanda de la población, tomando en cuenta colegios, hospitales, etc; en el tema de control, nosotros si lo realizamos en la medida de lo posible porque nosotros no tenemos el brazo coercitivo, en este caso sería la Dirección Departamental de Tránsito. Nosotros colocamos la señalización de parada y es ahí donde la Dirección Departamental de Tránsito que tiene que ver de colaborarnos un poco más porque nuestro personal no tiene la facultad de dar multas; en cambio Tránsito puede ya sea emitir multas o despejar estas zonas de paradas de vehículos particulares estacionados ahí. A mi percepción el trabajo de Tránsito es un poco bajo, no cumplen totalmente con las demandas que tenemos nosotros, en la medida de lo posible, también nos colabora.

6. ¿Cómo la universidad participa en la mejora de este servicio?

En tema de transporte público, tenemos conocimiento acerca de estudios que realiza CIEPLANE, por ejemplo, ahora escuche sobre una encuesta que se realizará en el barrio Lourdes. Sería de mucha utilidad que nos puedan colaborar con estudios en el tema de hacia donde se mueve la gente; por ejemplo, de su domicilio hacia los lugares de destino más frecuente, para que, con base a eso, se pueda elaborar una matriz de origen-destino para conocer cuáles serían las situaciones más óptimas para trazar una ruta de micros.

Entrevista 2

Realizado al Cnl.DESP. Víctor Velázquez Almazán Director Departamental de Tránsito (3 de junio de 2019)

1. ¿Qué atribuciones y obligaciones, funciones tiene el tránsito en cuanto a transporte público urbano?

De acuerdo a la Constitución Política del Estado, nosotros nos manejamos al Art. 251, donde da la misión de la policía y de ahí se deriva al tránsito, en la 251 se indica las tres misiones fundamentales que son: la conservación del orden público, la defensa de la sociedad y el cumplimiento de las leyes, esas tres misiones nos dan la constitución y en la ley orgánica de la policía nos da las atribuciones de tránsito; en el marco general de las tres atribuciones. La misión específicamente de tránsito, es regular el tráfico vehicular en las zonas urbanas, rurales de todo el territorio nacional, con base al código y reglamento de tránsito que está en actual vigencia y la investigación de accidentes de tránsito, esto lo hacemos en coordinación con el Ministerio Público. Esos serían esos dos aspectos y por ultimo tenemos en registro del parque automotor a nivel nacional, dentro de las jurisdicciones departamentales.

2. ¿Cada cuánto se realiza una inspección vehicular?

Para las inspecciones vehiculares la Dirección Nacional de Recaudaciones del Comando General encargada exclusivamente de eso.

3. ¿Imparten algún curso de educación vial, capacitaciones, etc a la población? ¿cada que tiempo?

Sí, en nuestro POA está establecido; lo realiza el Comando, Comando Gral, el Comando Departamental. Está inscrito a diferentes niveles: Nivel escolar, nivel de conductores, de sindicatos. Cada unidad policial, tiene una jurisdicción, es decir que no solamente Tránsito imparte educación vial, sino toda la Policía; por ejemplo, mi jurisdicción, estamos a cargo de 4 colegios (Aniceto Arce, Campero; San Bernardo; Liceo Tarija) donde impartimos cursos de educación vial, seguridad ciudadana, violencia contra la familia; y de la misma forma, las otras unidades dan los mismos temas.

En cuanto a cursos para la población en general, se realiza reuniones con los vecinos, donde también se les reparte estos tres tópicos

**4. ¿Existe alguna instancia donde un ciudadano pueda presentar su queja?
¿Cuál es? ¿Que prosigue después de una denuncia?**

Claro, nosotros aplicamos el reglamento, actuamos de acuerdo a este; la persona debe apersonarse a denunciar con el número de placa del vehículo infractor y nosotros citamos al conductor y se le sanciona en caso de haber realizado dicha falta.

5. ¿Cómo están constituidas las paradas de micros?

La Alcaldía es la encargada de establecer las paradas y nosotros nos encargamos de controlar que se respeten; ellos establecen paradas a través de resoluciones, pero en coordinación con nosotros. No son ellos quien determinan totalmente, es decir, nos llaman a reunión, donde nos indican sus planes de establecer o quitar cierta parada y nosotros con nuestros técnicos hacemos un informe acerca de la viabilidad y ellos ya dictan una resolución. El trabajo nuestro es que se respete las resoluciones que ellos emiten.

6. ¿Quién controla que los micros tengan el uso debido de paradas?

Este tema nos compete, ya que está dentro del reglamento y código de tránsito. Existen artículos donde indica todo acerca relacionado a paradas, la manera forma de estacionar y demás

7. ¿Qué tipos de proyecto en cuanto aplicaciones online están disponibles para el transporte público?

Yo como coronel, no he escuchado sobre ningún proyecto de esta naturaleza. Donde se especifique paradas y rutas no, ni aquí, ni a nivel nacional. Porque para hablar con la realidad, los micros no respetan ninguna parada. En La Paz, por ejemplo, lo únicos que respetan paradas son los que hace poco se implementaron los buses Pumac-Katari y aparte estos micros, cuentan con una puerta trasera que es de salida a diferencia de aquí que solo tienen una.

8. ¿Ud., como Comandante General de la Dirección de Transito; cual piensa que es el motivo de que el transporte público presente tantas deficiencias?

Pienso que la raíz del este problema va más allá de falta de cultura ciudadana o un control estricto; en este caso es la idiosincrasia de nosotros los bolivianos, somos así, la cultura es de desorden. Porque todos conocen la norma, leyes, pero no la respetan, porque no estamos educados correctamente, aquí y en cualquier lado las respeta.

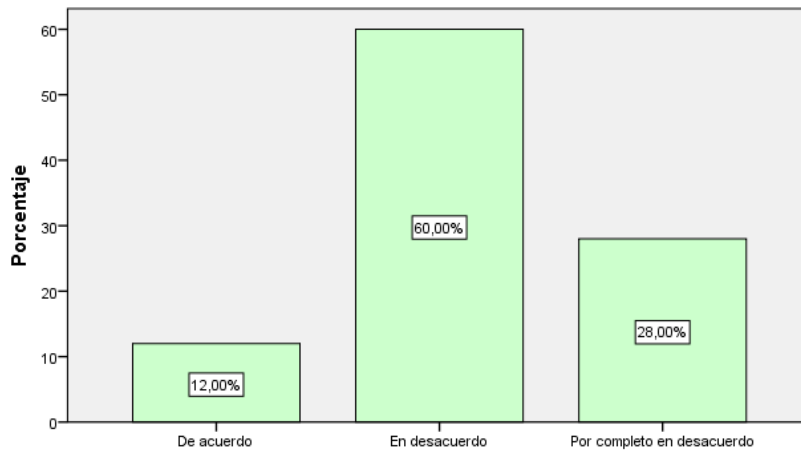
A opinión personal, pienso que este problema ya viene de hace mucho, desde el momento en que el continente americano fue colonizado, ya que en ese tiempo cuando Cristóbal Colon buscaba descubrir un camino a la India para especias y demás, pidió a la reina Isabel brindarle una tripulación, quien creyendo que Colon estaba equivocado y dicho viaje no era posible por lo cual las posibilidades que sobrevivieran era poca, decidió vaciar las cárceles de España y de esas a los delincuentes más peligrosos fueron los enviados con Colón. Y esos españoles son los que se cruzaron con los americanos y eso está en los genes hasta ahora.

Anexo 7 Resultados individuales, cuestionario dirigido a dirigentes barriales

- Dimisión TANGIBILIDAD

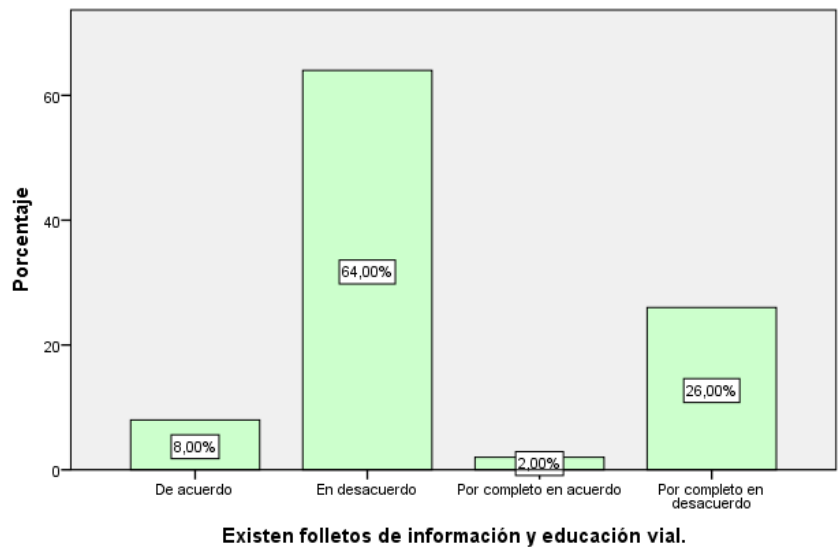
La Alcaldía cuenta con puntos específicos para la atención de quejas en cuanto al servicio de transporte de micros.

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	12,0
En desacuerdo	30	60,0
Por completo en desacuerdo	14	28,0
Total	50	100,0



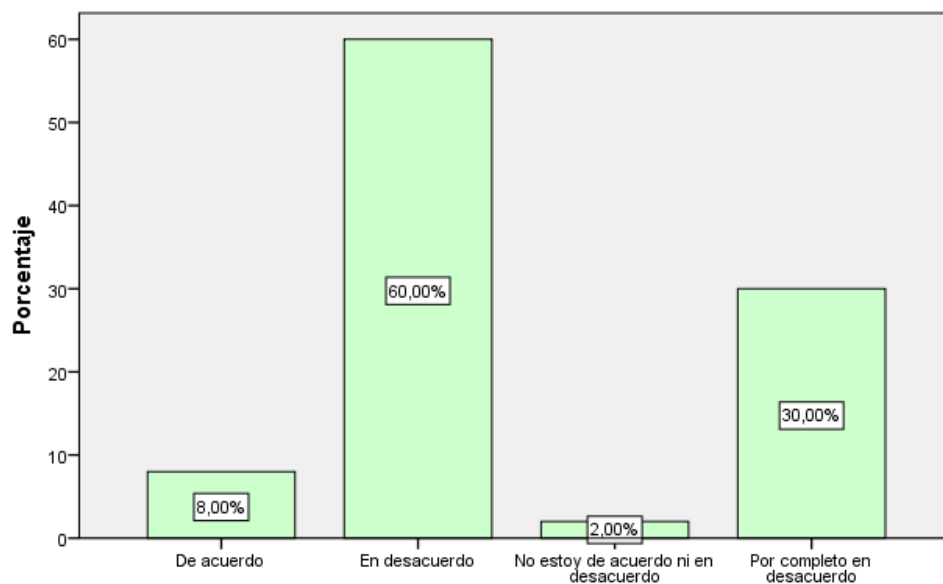
Existen folletos de información y educación vial.

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	8,0
En desacuerdo	32	64,0
Por completo en acuerdo	1	2,0
Por completo en desacuerdo	13	26,0
Total	50	100,0



Existe facilidad para obtener información de manera telefónica y/o virtual

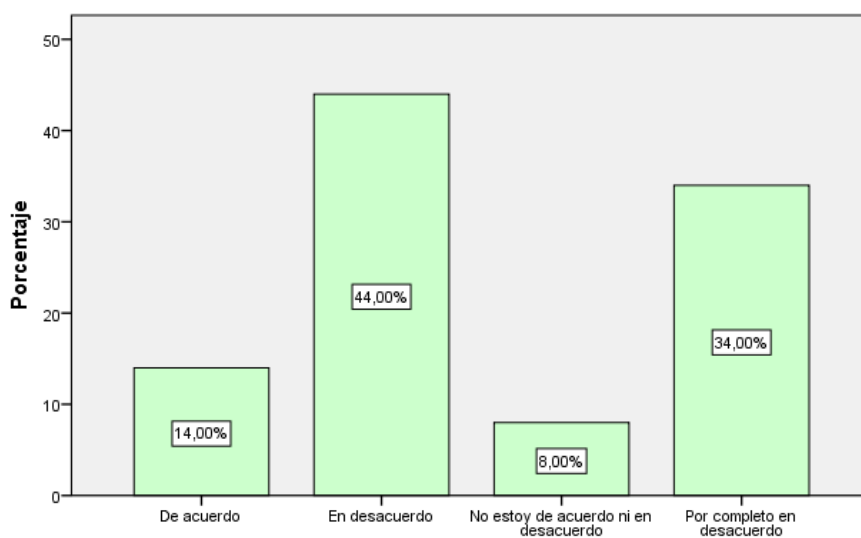
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	8,0
En desacuerdo	30	60,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,0
Por completo en desacuerdo	15	30,0
Total	50	100,0



Existe facilidad para obtener información de manera telefónica y/o virtual

Disponibilidad de páginas/sitios web informativos

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	7	14,0
En desacuerdo	22	44,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,0
Por completo en desacuerdo	17	34,0
Total	50	100,0

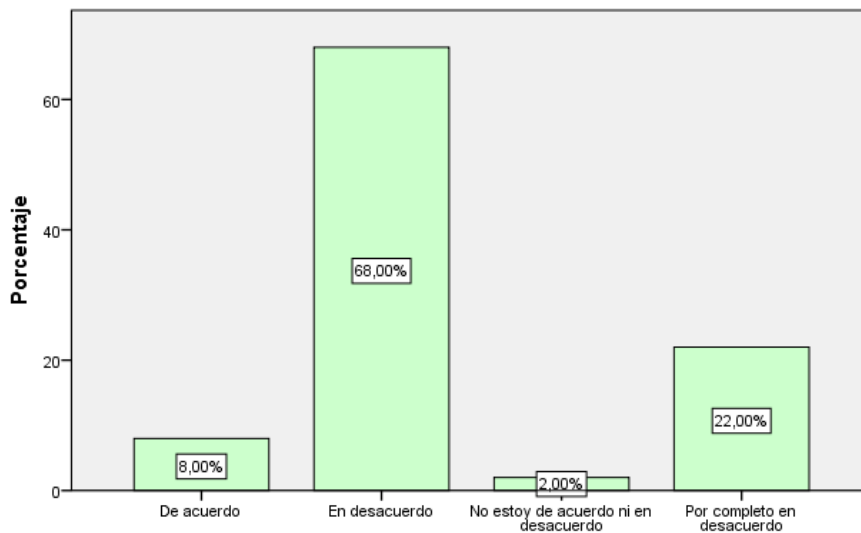


Disponibilidad de páginas/sitios web informativos

- Dimensión FIABILIDAD

La Alcaldía Municipal cumple con lo prometido en los plazos establecidos.

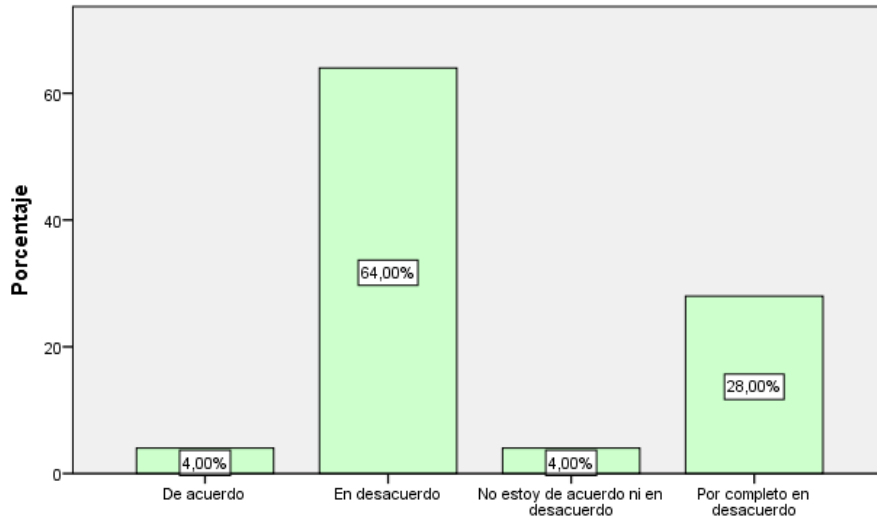
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	8,0
En desacuerdo	34	68,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,0
Por completo en desacuerdo	11	22,0
Total	50	100,0



La Alcaldía Municipal cumple con lo prometido en los plazos establecidos.

Cuando un usuario tiene un problema, encargados de la Alcaldía Municipal, muestra sincero interés en solucionarlo.

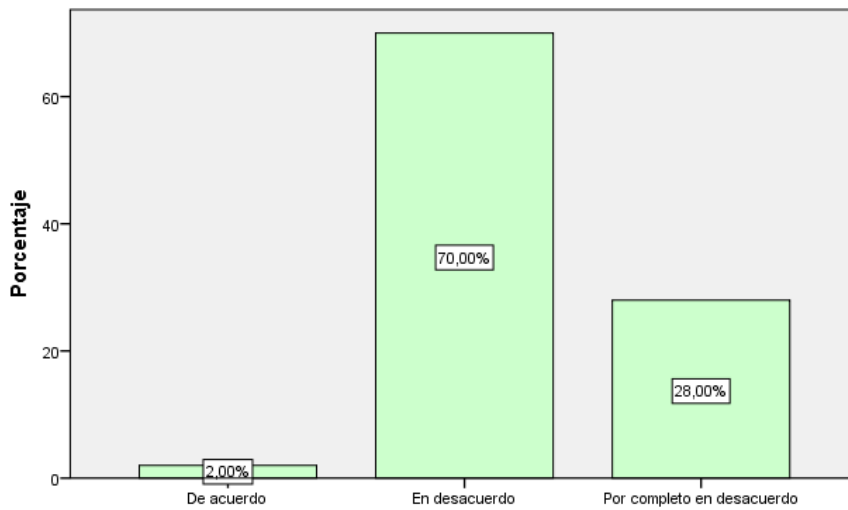
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	4,0
En desacuerdo	32	64,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	2	4,0
Por completo en desacuerdo	14	28,0
Total	50	100,0



Cuando un usuario tiene un problema, encargados de la Alcaldía Municipal muestra sincero interés en solucionarlo.

Las instituciones encargadas de regular el servicio se preocupan por las molestias y/o quejas de los usuarios

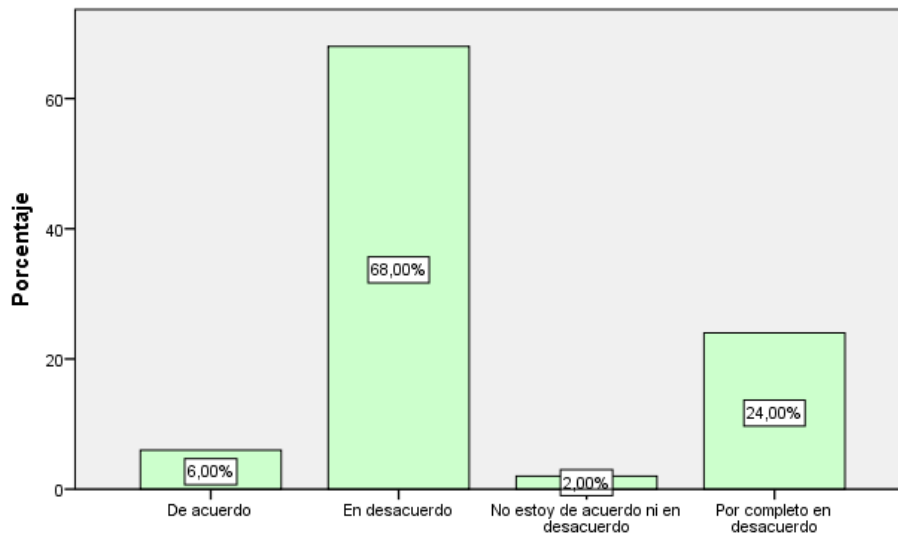
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	1	2,0
En desacuerdo	35	70,0
Por completo en desacuerdo	14	28,0
Total	50	100,0



Las instituciones encargadas de regular el servicio se preocupan por las molestias y/o quejas de los usuarios

Los empleados de instituciones reguladoras del servicio de micros ejecutan de manera eficiente su consulta.

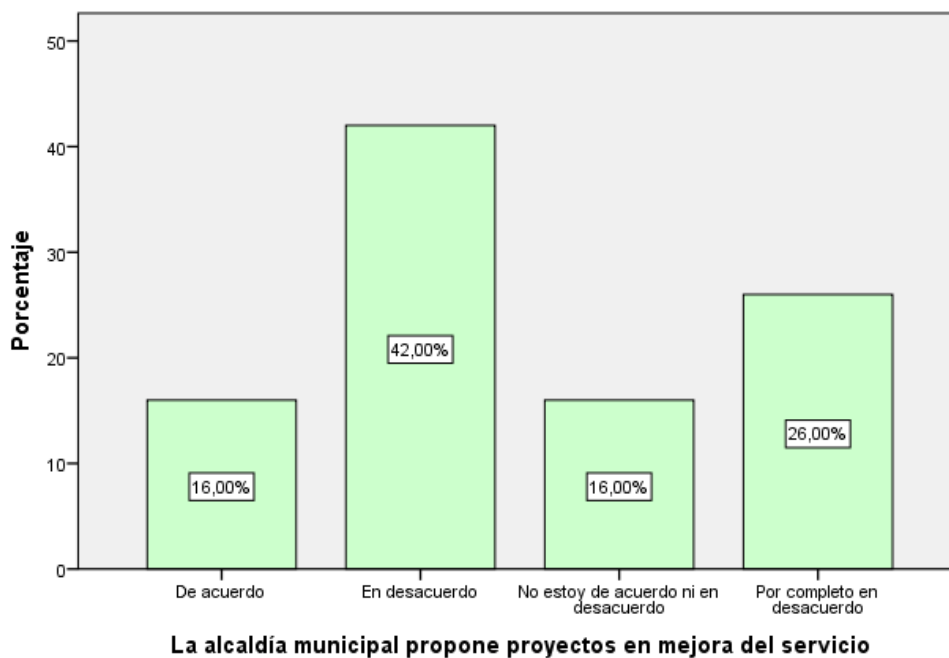
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	6,0
En desacuerdo	34	68,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,0
Por completo en desacuerdo	12	24,0
Total	50	100,0



Los empleados de instituciones reguladoras del servicio de micros ejecutan de manera eficiente su consulta.

La Alcaldía Municipal propone proyectos en mejora del servicio

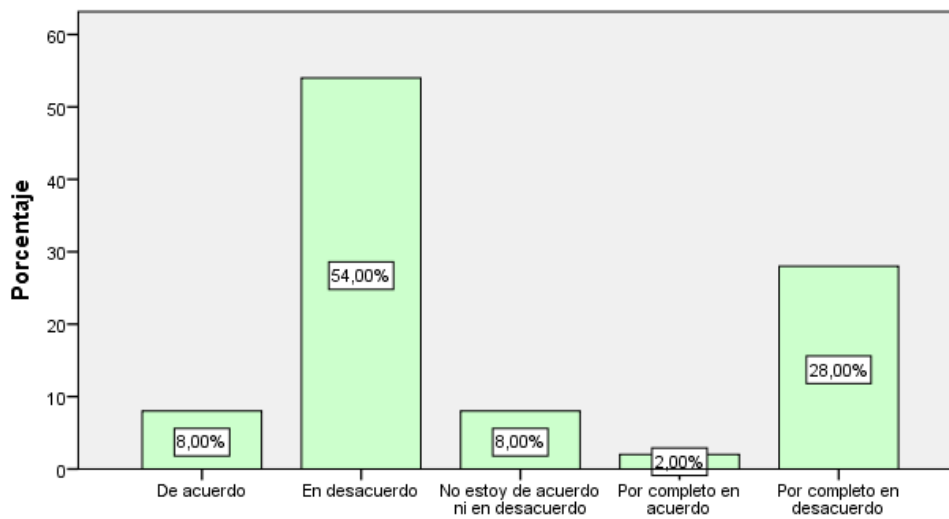
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	8	16,0
En desacuerdo	21	42,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	8	16,0
Por completo en desacuerdo	13	26,0
Total	50	100,0



- Dimensión SEGURIDAD

Al momento de solicitar información, el servidor público de las instituciones reguladoras encargado de realizarlo es amable

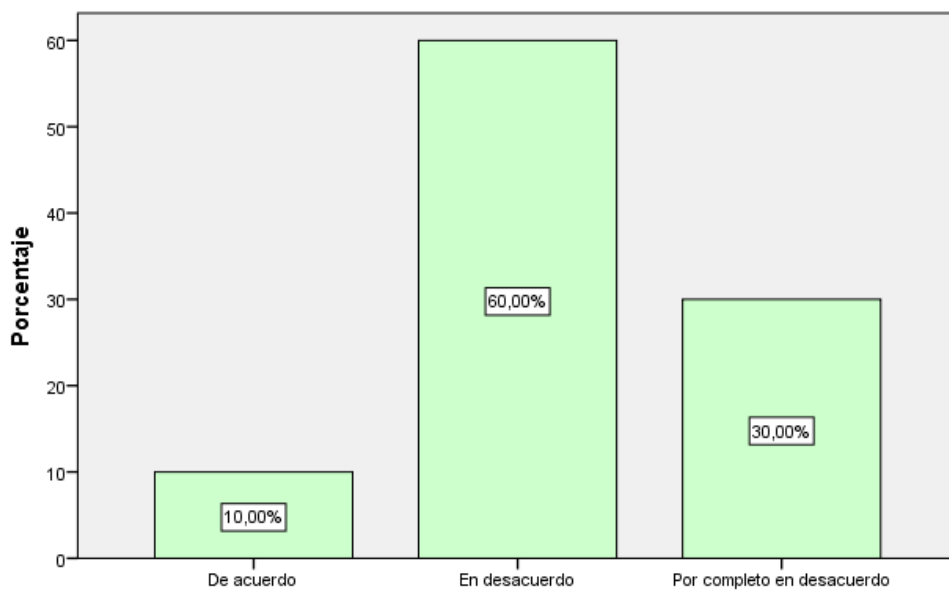
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	8,0
En desacuerdo	27	54,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,0
Por completo en acuerdo	1	2,0
Por completo en desacuerdo	14	28,0
Total	50	100,0



Al momento de solicitar información, el servidor público de las instituciones reguladoras encargado de realizarlo es amable

Existe disposición a atender y solucionar una queja

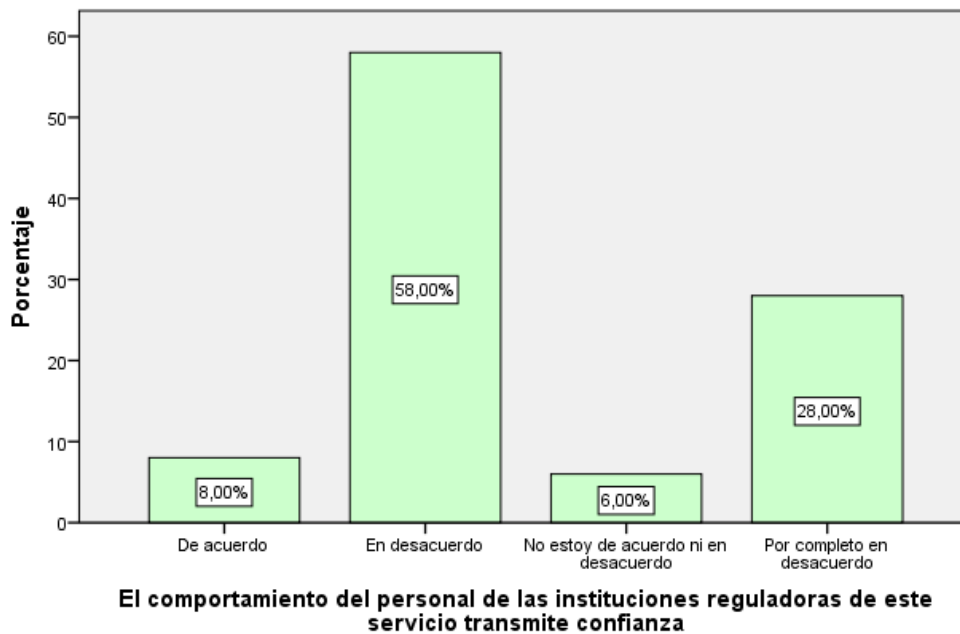
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	10,0
En desacuerdo	30	60,0
Por completo en desacuerdo	15	30,0
Total	50	100,0



Existe disposición a atender y solucionar una queja

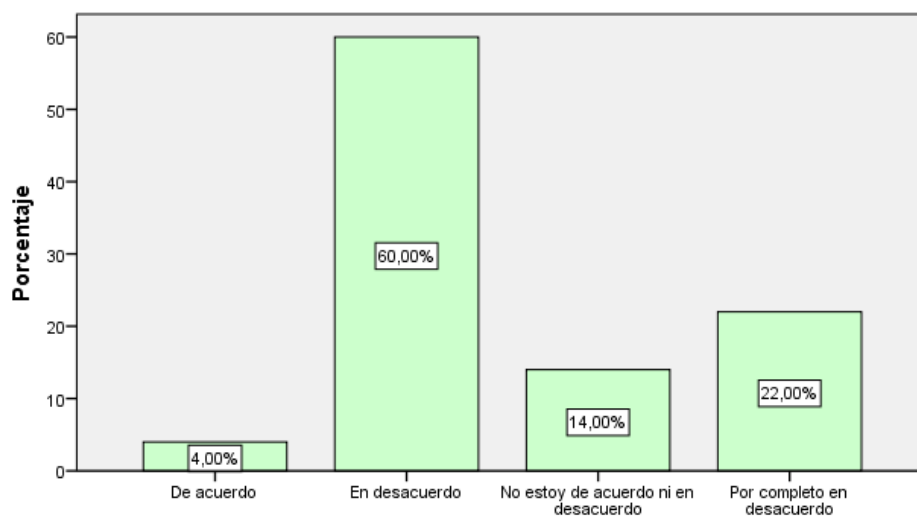
El comportamiento del personal de las instituciones reguladoras de este servicio transmite confianza

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	8,0
En desacuerdo	29	58,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	3	6,0
Por completo en desacuerdo	14	28,0
Total	50	100,0



Los representantes de las instituciones reguladoras tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	4,0
En desacuerdo	30	60,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	7	14,0
Por completo en desacuerdo	11	22,0
Total	50	100,0

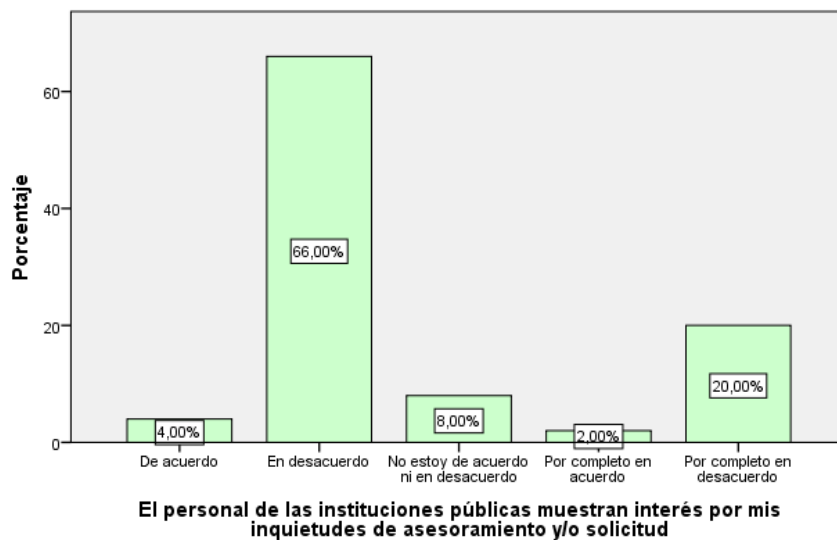


Los representantes de las instituciones reguladoras tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.

- Dimensión EMPATÍA

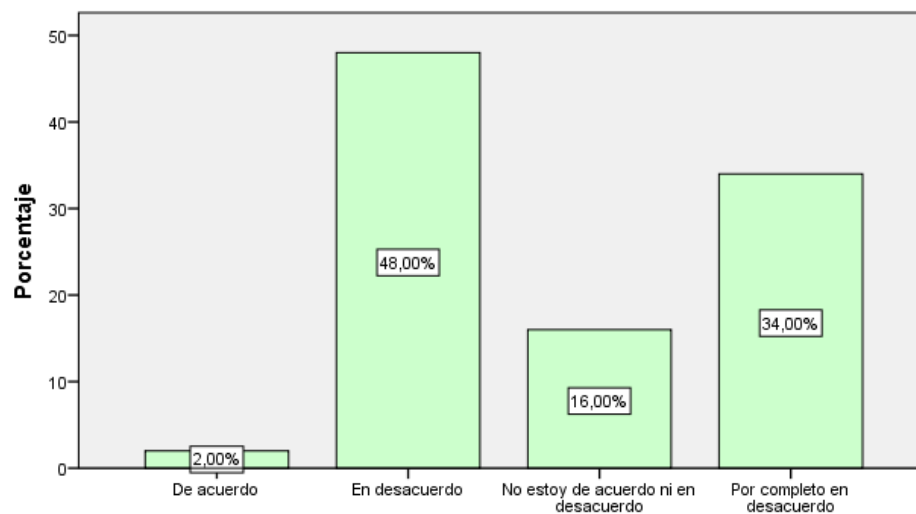
El personal de las instituciones públicas muestran interés por mis inquietudes de asesoramiento y/o solicitud

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	4,0
En desacuerdo	33	66,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,0
Por completo en acuerdo	1	2,0
Por completo en desacuerdo	10	20,0
Total	50	100,0



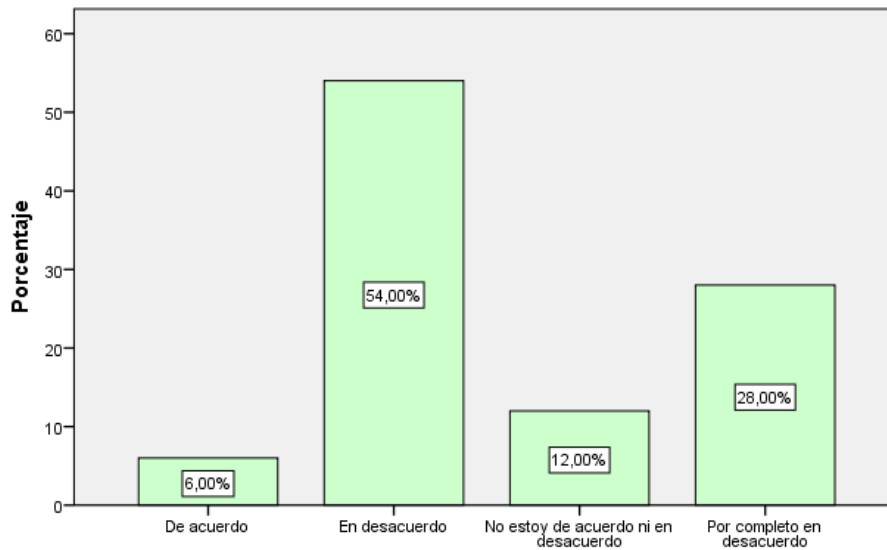
Los representantes de las instituciones reguladoras comprenden las necesidades específicas de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	1	2,0
En desacuerdo	24	48,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	8	16,0
Por completo en desacuerdo	17	34,0
Total	50	100,0



Los horarios de atención para los usuarios son los convenientes

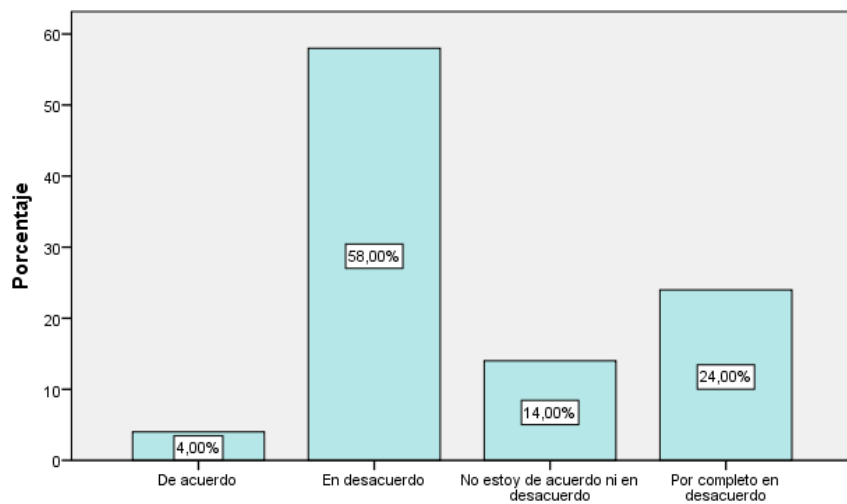
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	6,0
En desacuerdo	27	54,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	6	12,0
Por completo en desacuerdo	14	28,0
Total	50	100,0



Los horarios de atención para los usuarios son los convenientes

Las instituciones reguladoras se preocupan por los mejores intereses de los usuarios del transporte de micros

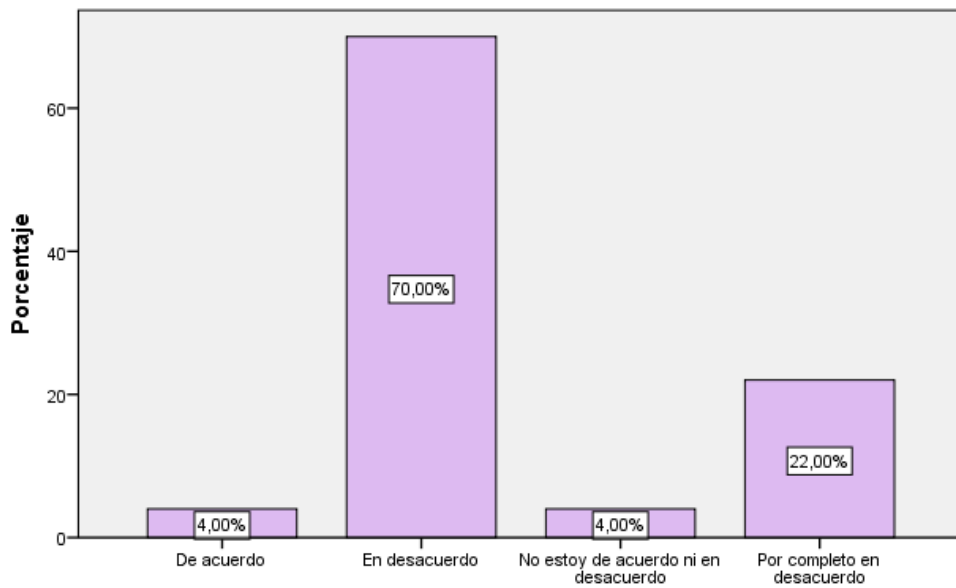
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	4,0
En desacuerdo	29	58,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	7	14,0
Por completo en desacuerdo	12	24,0
Total	50	100,0



Las instituciones reguladoras se preocupan por los mejores intereses de los usuarios del transporte de micros

Las instituciones reguladoras de este servicio ofrecen atención individualizada a cada caso.

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	4,0
En desacuerdo	35	70,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	2	4,0
Por completo en desacuerdo	11	22,0
Total	50	100,0

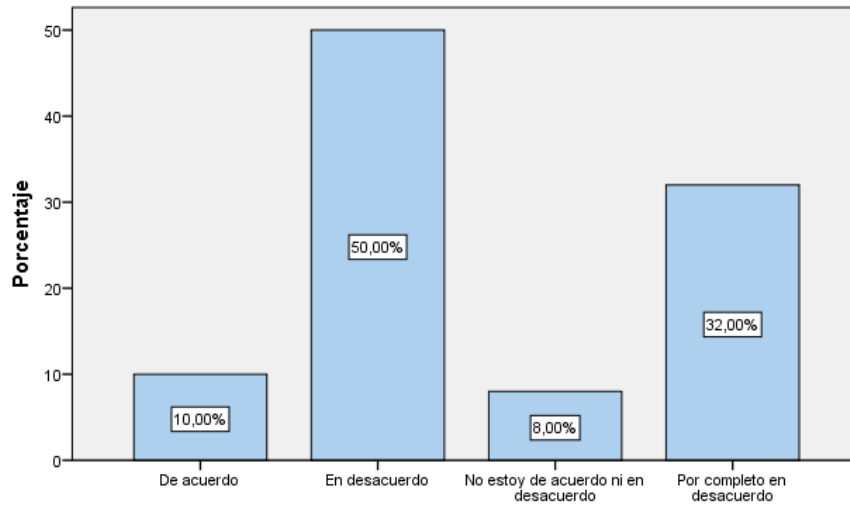


Las instituciones reguladoras de este servicio ofrecen atención individualizada a cada caso.

- Dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA

La Alcaldía Municipal comunica acerca de obras, proyectos, etc en cuanto a mejora de la calidad del servicio de micros

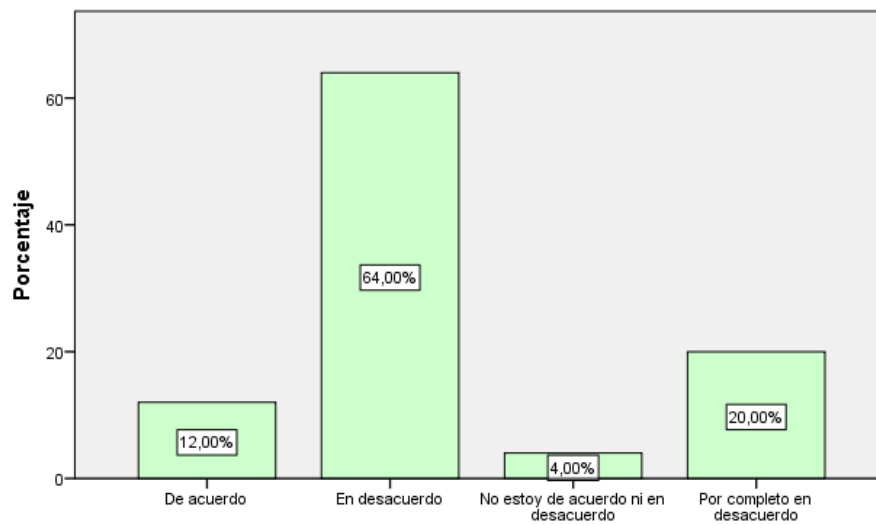
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	10,0
En desacuerdo	25	50,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,0
Por completo en desacuerdo	16	32,0
Total	50	100,0



La alcaldía municipal comunica acerca de obras, proyectos, etc en cuanto a mejora de la calidad del servicio de micros

Los empleados de las instituciones reguladoras se muestran siempre dispuestos a ayudarles.

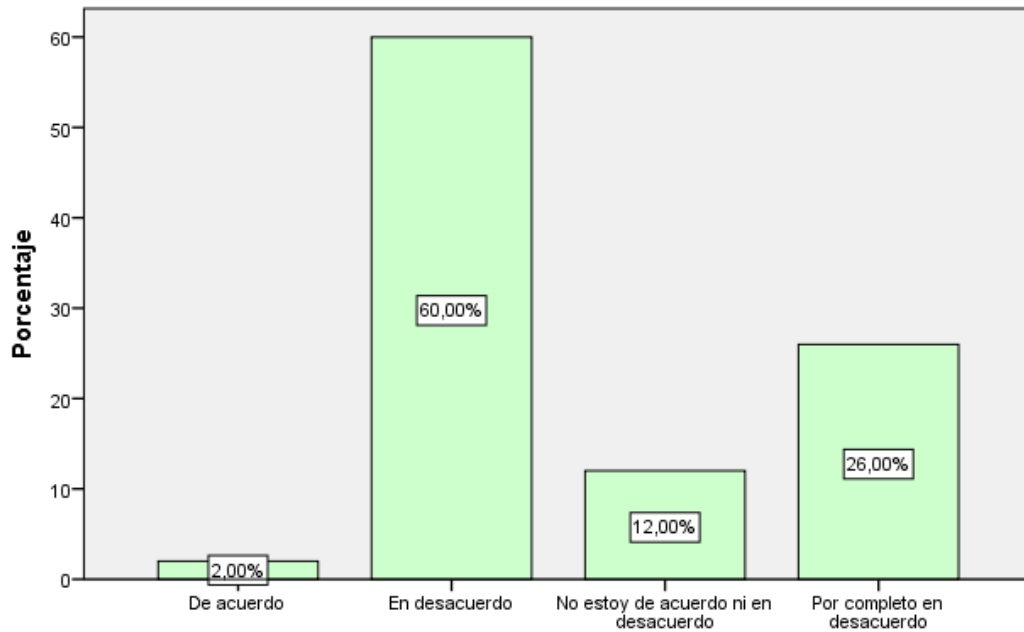
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	12,0
En desacuerdo	32	64,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	2	4,0
Por completo en desacuerdo	10	20,0
Total	50	100,0



Los empleados de las instituciones reguladoras se muestran siempre dispuestos a ayudarles.

Los servidores públicos de la Alcaldía Municipal nunca están muy ocupados para atenderlos

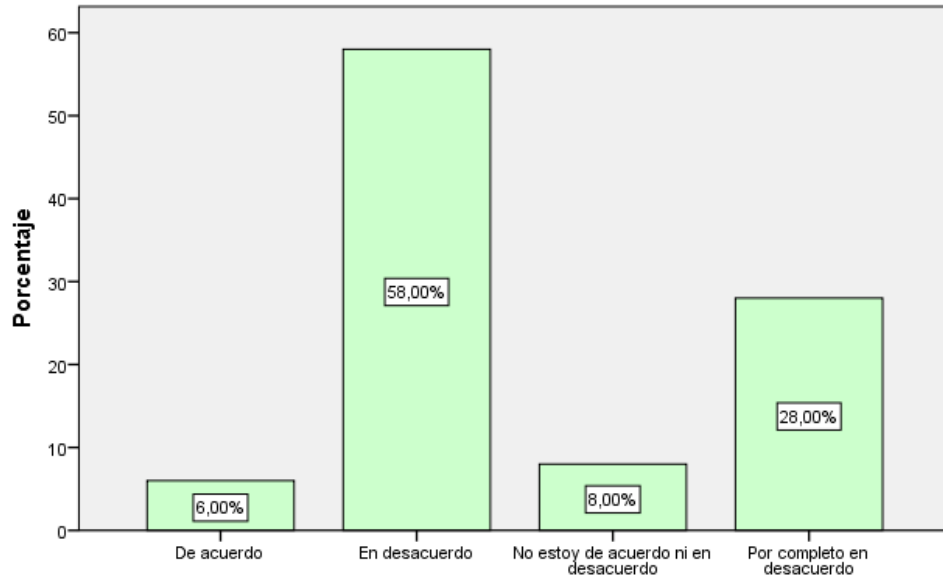
	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	1	2,0
En desacuerdo	30	60,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	6	12,0
Por completo en desacuerdo	13	26,0
Total	50	100,0



Los servidores públicos de la alcaldía municipal nunca están muy ocupados para atenderlos

Los servidores públicos de la Alcaldía prestan un servicio rápido.

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	6,0
En desacuerdo	29	58,0
No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,0
Por completo en desacuerdo	14	28,0
Total	50	100,0



Los servidores públicos de la alcaldía prestan un servicio rápido.

Anexo 8 Carta de solicitud de entrevista TRANSITO



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA "JUAN MISAEL SARACHO"
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CENTRO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Campus Universitario – Bloque 16 F.C.E.F. 2ºº piso – ☎ 6633913 Int 143 E-mail: cieplane@uajms.edu.bo
<http://cieplane.uajms.edu.bo> – Tarija – Bolivia



UJMS. FCEF. CIEPLANE No. 27/2019

Tarija, 24 de mayo de 2019

Señor

Cnl.DESP. Víctor Velásquez Almazán

DIRECTOR DPTAL. DE TRANSITO TJA.

Presente. -

REF: SOLICITUD DE ENTREVISTA

A través de la presente, tengo el agrado de dirigirme a su autoridad con la finalidad de solicitarle que nos colabore con una entrevista donde se tocara el tema de transporte público urbano en la ciudad de Tarija.

Este trabajo es con fines netamente académicos y que el resultado del mismo puede ser de mucha utilidad para su institución.

Sin otro particular, lo saludo cordialmente.

Atentamente,

Lic. Roxana Alemán Castillo
RESPONSABLE CIEPLANE UAJMS



Lic. Anselmo Rodríguez Ortega
DECANO
Fac. Cs. Económicas y Financieras
U.A. "J.M.S."

Arch.

RECEBIDO
Fecha _____ de _____ 2019
Hora 16:40 Firma *dbo Alca*

Anexo 9 Carta de solicitud de entrevista SECRETARIA DE MOVILIDAD URBANA



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA "JUAN MISAEL SARACHO"
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CENTRO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Campus Universitario – Bloque 16 F.C.E.F. 2^{do} piso – ☎ 6633913 Int 143 E-mail: cieplane@uajms.edu.bo
<http://cieplane.uajms.edu.bo> – Tarija – Bolivia



UAJMS. FCEF. CIEPLANE No. 28/2019

Tarija, 24 de mayo de 2019

Señor

Ing. Horacio Calizaya

SECRETARIO DE MOVILIDAD URBANA DE LA HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL

Presente. -

REF: SOLICITUD DE ENTREVISTA

A través de la presente, tengo el agrado de dirigirme a su autoridad con la finalidad de solicitarle que nos colabore con una entrevista donde se tocara el tema de transporte público urbano en la ciudad de Tarija.

Este trabajo es con fines netamente académicos y que el resultado del mismo puede ser de mucha utilidad para su institución.

Sin otro particular, lo saludo cordialmente.

Atentamente,

Lic. Roxana Alemán Castillo
RESPONSABLE CIEPLANE UAJMS

Arch.

Angelmo Rodríguez Ortega
DECANO
F.C.E.F. Económicas y Financieras
U.A. "J.M.S."

Recibido
Secretaría de Movilidad
Urbana

TJ/2405/2019
Hra 16:53

Anexo 10 Solicitud de llenado de encuestas a presidentes de barrio



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA "JUAN MISAEL SARACHO"
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CENTRO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Campus Universitario – Bloque 16 F.C.E.F. 2^{do} piso – ☎ 6633913 Int 143 E-mail: cieplane@uajms.edu.bo
http://cieplane.uajms.edu.bo – Tarija – Bolivia



UAJMS. FCEF. CIEPLANE No. 25/2019

Tarija, 21 de mayo de 2019

Señor

Edwin Rosas Urzagaste

PRESIDENTE FEDJUVE

Presente.-

REF: SOLICITUD DE LLENADO DE ENCUESTAS



Señor Presidente:

Tengo a bien dirigirme a su persona con la finalidad de solicitarle que nos colabore con el llenado de encuestas de percepción del transporte público en la ciudad Tarija, las mismas deben ser respondidas por los presidentes de barrio afiliados a la institución que usted preside.

Este trabajo es con fines netamente académicos y que el resultado del mismo también puede ser de mucha utilidad para su institución.

Sin otro particular lo saludo cordialmente.

Atentamente,

Lic. Roxana Alemán Castillo
RESPONSABLE CIEPLANE UAJMS

Arch.