

ANEXOS

ANEXO 1

Sesiones de grupo

Se realizaron dos sesiones de grupo las cuales fueron realizadas de manera virtual a través de la plataforma zoom, para ambas sesiones se utilizó el mismo enlace, teniendo la primera sesión compuesta por 8 personas y la segunda sesión por 10 personas, mismas que hacen uso del servicio de transporte público.

Primera sesión de grupo

1. Ante la necesidad de transportarse, usar el servicio de los micros están en su primera opción, sí o no ¿Por qué?

De las ochos personas que participación en la sesión de grupo, siete respondieron que los micros si están en su primera opción, porque es el único servicio de transporte público que tiene una tarifa accesible y llega a diferentes barrios de la ciudad, solo una persona respondió que no, porque en su primera opción están los taxi trufis ya que éstos realizan sus recorridos de forma más rápida.

2. ¿Qué línea de micro utiliza con mayor frecuencia para transportarse por la ciudad de Tarija?

Entre las líneas de micros utilizadas con mayor frecuencia están: S, 1, CH, A, 6, C, B

3. ¿Cuáles son las características de los micros que utilizan?

Las características de los micros que utilizan son las siguientes:

- Muy viejos
- Sucios
- Asientos con muchos grafitis
- Olores desagradables dentro del mismo
- Choferes con mala presencia

4. ¿Qué actitudes tienen los choferes de los micros?

Los participantes expresan que choferes tienen las siguientes actitudes:

- Malos
- No tienen respeto hacia los adultos mayores ni hacia los niños
- Poca empatía, que lo reflejan al colocar una excesiva cantidad de pasajeros en los micros
- Poco amables

5. Siente peligro, inseguridad o dudas al utilizar el transporte público ¿Por qué?

De las personas que participaron en la sesión de grupo, cinco respondieron que sienten peligro al utilizar el transporte público, debido a que los choferes emplean velocidades muy altas para competir entre ellos y ganarse pasajeros, son bastantes bruscos, los micros emiten ruidos desagradables dando lugar a considerar que no tienen ningún mantenimiento. Las tres personas restantes respondieron que sienten inseguridad, porque cuando los micros están con una excesiva cantidad de pasajeros sufren hurtos como así también diversas incomodidades.

6. Qué opinión tiene en cuanto al tiempo que tarda los micros para que usted pueda llegar a su destino, le parece que es el tiempo adecuado?

Con respecto a esta pregunta expresan que los micros si tardan un tiempo adecuado dependiendo de la hora del día, dado a que en las horas pico del día éstos tardan mucho más de lo adecuado lo que les imposibilita poder llegar a tiempo.

7. ¿Qué opinión tuvieron si los micros solo se detuvieran en las paradas establecidas?

Consideran que sería lo más correcto, de esa manera se evitaría las trancaderas que muchas veces son causadas por los micros, pero la condición para lograr esto sería de educar a la población en cuanto al uso de las paradas.

8. Cree que los prestadores del servicio de transporte público conocen sus necesidades?

Este grupo manifiesta que los prestadores del servicio no conocen sus necesidades, que ellos simplemente conocen la necesidad básica que es de transportar al usuario de un lugar a otro, sin importar la condición en la que la realizan.

9. ¿El transporte público responde a sus expectativas?

Las ocho personas respondieron que no, pero es la necesidad quien les obliga a hacer uso de este servicio de transporte porque es el más accesible en cuanto a tarifas en comparación a los demás.

10. ¿Se sintió alguna vez satisfecho con el servicio que prestan los micros?

Sola una persona de las ocho respondió que se sintió un poco satisfecha, porque el servicio cumplía con algunos requerimientos a los cuales considera importante como ser la higiene del micro y el trato amable; las siete personas restantes expresan que nunca se sintieron satisfechas con el servicio, por todo lo señalado anteriormente.

11. ¿Qué deficiencias considera que tiene el servicio de transporte público?

Entre las deficiencias que consideran que el servicio de transporte público tiene están: La falta de mantenimiento y higiene de los micros, el mal trato a los usuarios, el incumplimiento de las rutas y horarios.

12. ¿Cuál de ellas es la peor y la que debe solucionarse primero?

Consideran que la peor es el mal trato que se brinda a los usuarios, seguido de la higiene de los micros y el cumplimiento de los horarios.

Segunda sesión de grupo

1. Ante la necesidad de transportarse, usar el servicio de los micros están en su primera opción, sí o no ¿Por qué?

Sí, más que todo por necesidad ya que es el servicio de transporte público más económico que se tiene en nuestra ciudad de Tarija, el que brinda su servicio a varios barrios hasta los más alejados y de fácil acceso, porque si bien existe los taxis trufis, éstos por su limitada capacidad se llenan rápido lo que dificulta a que se pueda hacer uso de ellos de forma inmediata.

2. ¿Qué línea de micro utilizan con mayor frecuencia para transportarse por la ciudad de Tarija?

Las líneas de micros que utilizan con mayor frecuencia para transportarse por la ciudad son: CH, C, E, 5, D, 1, S.

3. Podrían describir ¿cuáles son las características de los micros que utilizan?

A simple vista se puede decir que los están:

- En mal estado y con poco mantenimiento.
- Sucios.
- Sus cortinas y asientos están manchados y rotos.
- El chofer con poca higiene y mal vestido.

4. ¿Qué actitudes tienen los choferes de los micros?

Las actitudes que tienen los choferes son:

- Mal educados.
- Groseros.
- No son respetuosos con las personas.
- Impacientes.

5. Siente peligro, inseguridad o dudas al utilizar el transporte público ¿Por qué?

Solo dos personas de las diez indicaron que sienten peligro al utilizar el transporte, porque muchas veces los choferes realizan frenadas y arranques bruscos, generando desequilibrio en ellos. Las ocho personas restantes respondieron que no, sienten mucho peligro, aunque la velocidad con la que andan a veces causa miedo.

6. ¿Cuándo utilizas el transporte público que servicio esperas recibir?

Las diez personas concuerdan que desean recibir un buen trato por parte del chófer, empezando desde el ingreso del micro y durante su recorrido, para poder disfrutar del servicio.

7. ¿Cuál es el servicio que recibes?

Las diez personas indican que el servicio que reciben es todo lo contrario al que esperan, ya que el trato que les brindan es malo y el ambiente del micro es muy desagradable.

8. ¿Creen que los prestadores del servicio de transporte público conocen sus necesidades?

Consideramos que no conocen nuestras necesidades y si lo conocieran tampoco mostrarían interés por hacer algo, mostrando una actitud de indiferencia.

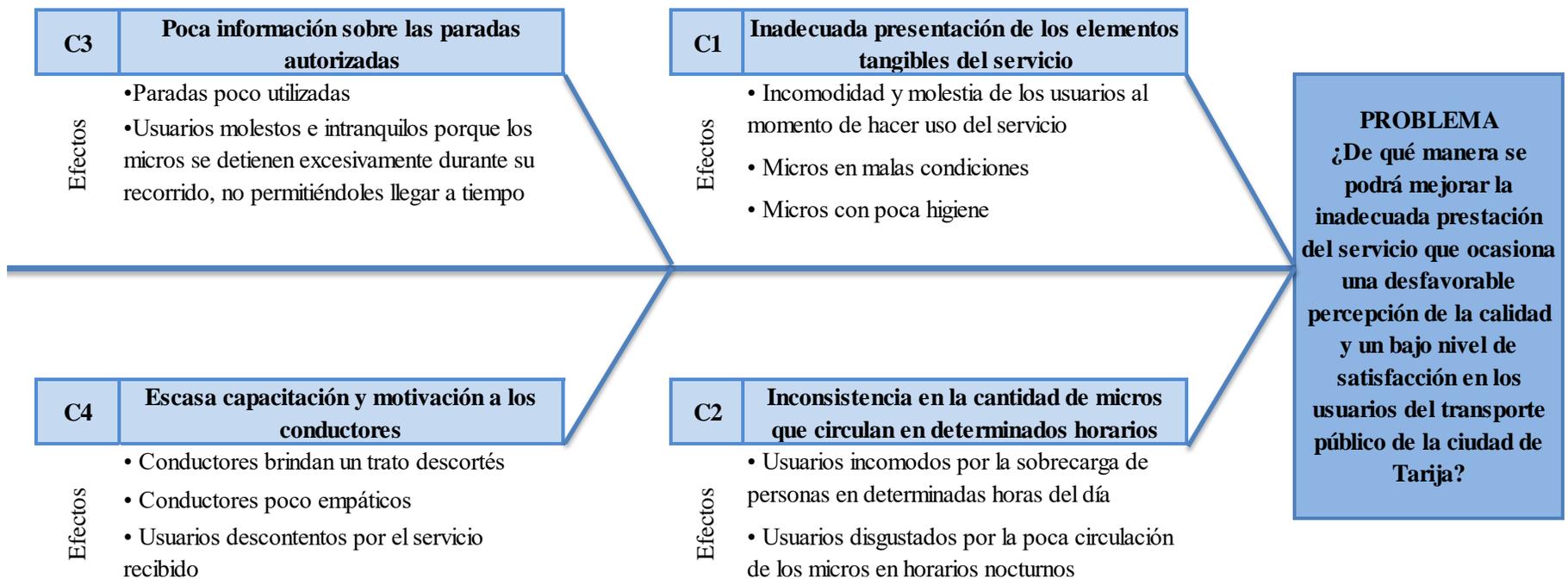
9. ¿Se sintió alguna vez satisfecho con el servicio que prestan los micros?

De las diez personas solo una expresa haberse sentido satisfecha con el servicio que prestan los micros, los nueve restantes indican no haber sentido satisfacción ninguna vez con el mismo.

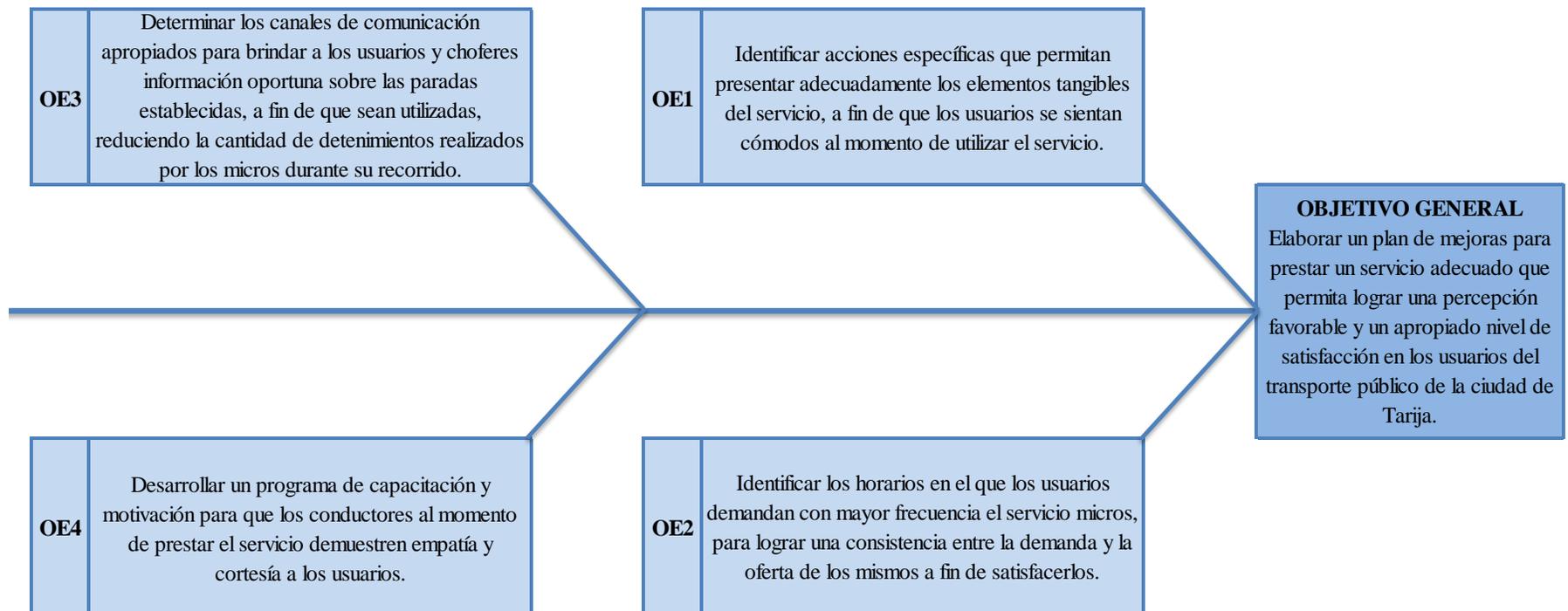
10. Considera que el servicio que prestan los micros es de calidad ¿Por qué?

No, porque es muy notorio que este servicio enfrenta diversas falencias que hace que el servicio no sea de calidad.

ANEXO 2
Matriz causa-efecto



ANEXO 3
Matriz de Objetivos



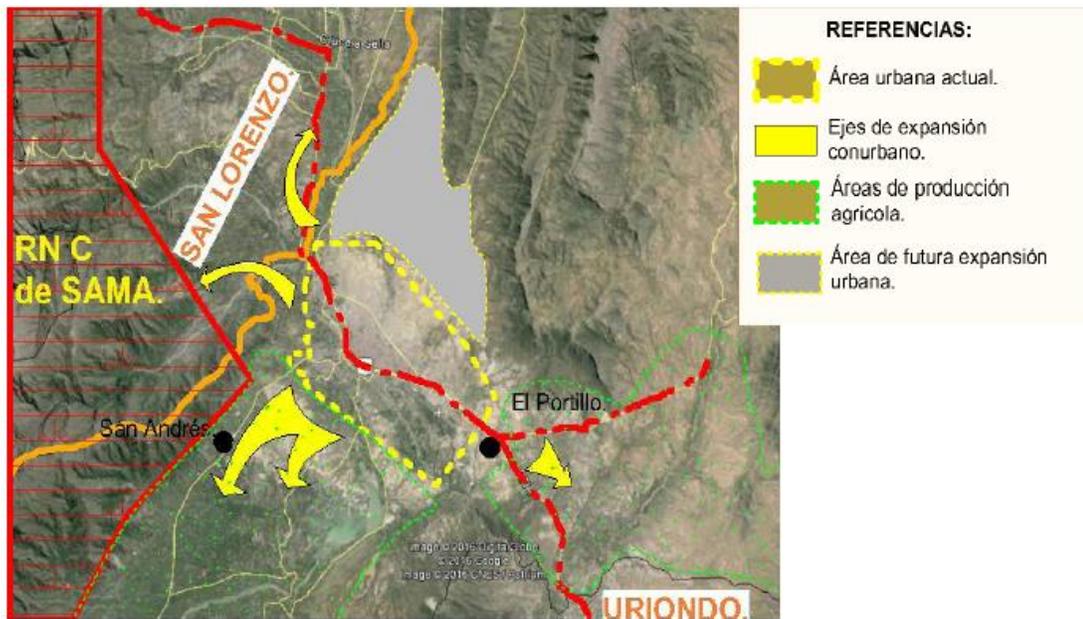
ANEXO 4
Índice de calidad del aire (ICA)

Valor	Color	Clasificación	Riesgo	Acciones recomendadas
0 - 50	VERDE	BUENO	Muy bajo	Adecuada para llevar a cabo las actividades al aire libre.
51 - 100	AMARILLO	REGULAR	Bajo	Acciones de precaución en grupos de riesgo (niños, adultos, mayores y personas con enfermedades cardio-respiratorias).
101 - 150	ROJO	MALO (Grupo de Riesgo)	Moderado	El grupo de riesgo debe evitar ambientes abiertos (niños, adultos, mayores y personas con enfermedades cardio-respiratorias).
151 - 300	CAFÉ - MARRÓN	MUY MALO (Alerta Sanitaria)	Alto	Causante de efectos adversos a la salud en la población, particularmente en los niños y adultos mayores con enfermedades cardiovasculares y/o respiratorias como el asma. Reducir la actividad física.
MAYOR A 300	NEGRO	EXTREMADAMENTE MALO (Población completamente afectada acciones drásticas)	Muy alto	Causante de efectos adversos a la salud de la población en general. Se pueden presentar complicaciones graves en los niños y adultos mayores con enfermedades cardiovasculares y/o respiratorias como el asma. No exponerse al aire libre, mantenerse en ambientes cerrados como la casa, oficina, etc.

ANEXO 5

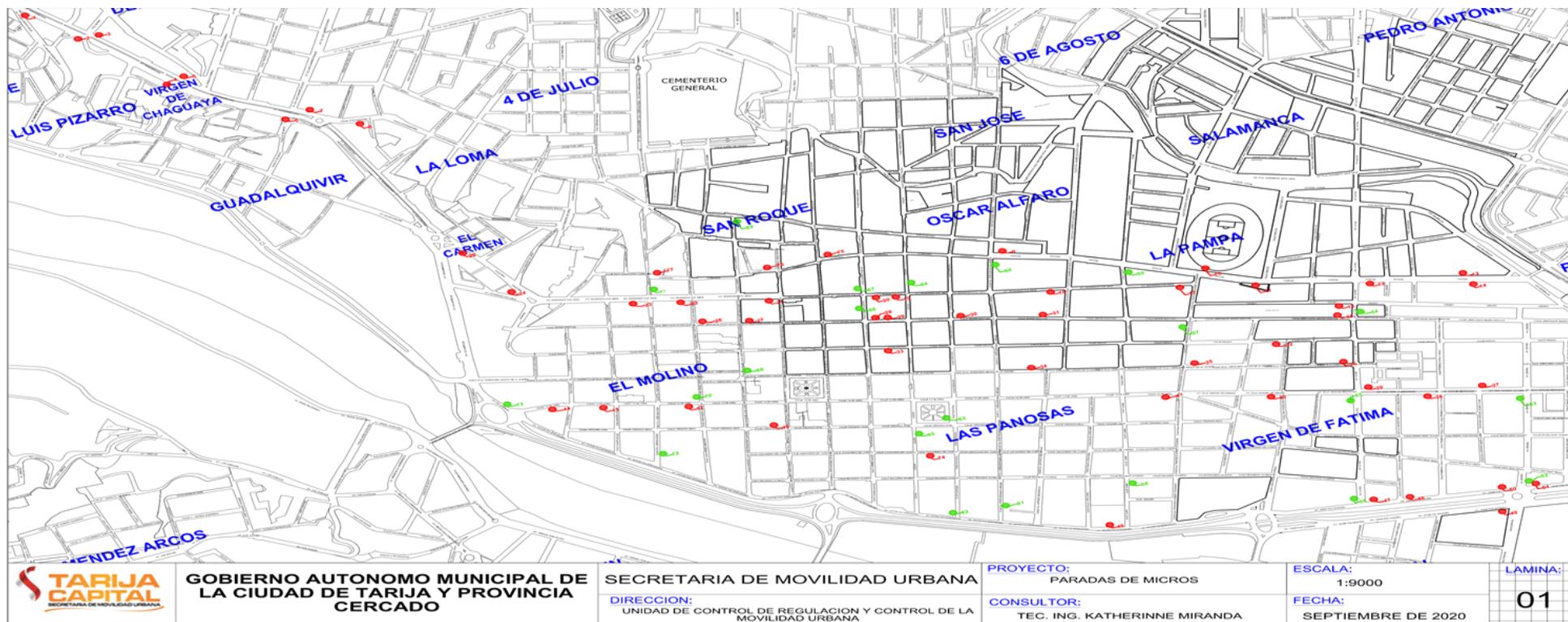
El crecimiento urbano de la ciudad de Tarija

El crecimiento urbano de Tarija está ejerciendo mayor presión, hacia el Suroeste es decir en San Andrés y Turumayo, en el que se encuentran las áreas de recarga acuífera, reservas hídricas de la ciudad a futuro y las áreas agropecuarias que al presente abastecen de alimentos a la ciudad, es preciso frenar este eje de crecimiento; otro eje de crecimiento nocivo es el que se produce hacia el Noroeste y que está generando una conurbación inter-municipal con San Lorenzo absorbiendo los centros poblados de Tomatitas y El Rancho eliminando paulatinamente las áreas agrícolas existentes en este municipio, el tercer y último eje de crecimiento es provocado por la dinámica generada por la carretera hacia Bermejo y el Chaco hacia el Sureste, incorporando a El Portillo a la mancha urbana de Tarija.



ANEXO 6

Paradas de micros



ANEXO 7

Estado de las paradas establecidas



ANEXO 9

ENCUESTA

CALIDAD DEL SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE MICROS

N° _____

Objetivo: Identificar debilidades y falencias del actual servicio de transporte público de la ciudad de Tarija, con el fin de mejorar el mismo.

Sexo:

Hombre

Mujer

Edad:

1. ¿Usted hace uso del servicio de transporte público de micros?

SÍ

NO

Nota: Si respondió SI, pase a la siguiente pregunta

2. ¿Qué tipo de transporte publico utiliza usted con mayor frecuencia?

Micro

Taxi trufi

3. ¿Según su opinión, el servicio que brindan los micros es?

a) Muy Bueno

b) Bueno

c) Regular

d) Malo

e) Muy malo

4. Para conocer su opinión sobre el servicio brindado por los micros, presentamos diversas afirmaciones, por favor marque con X la casilla de su referencia

	Por completo en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Por completo de acuerdo
1. Los micros se encuentran en buen estado					
2. Los micros están limpios					
3. Los micros son cómodos y lucen atractivos					
4. Los choferes están presentables con higiene y aseo					
5. Los micros cumplen con sus rutas					
6. Los micros cumplen con sus horarios de circulación					
7. A usted se le brinda información con respecto a rutas y paradas					
8. Los micros le permiten llegar a tiempo a su destino					
9. Se respetan las paradas establecidas					
10. Los choferes se toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas					
11. Los choferes comunican oportunamente cualquier cambio					
12. Los choferes son amables al brindar alguna información					
13. Los choferes siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios					
14. Los choferes inspiran confianza y seguridad					
15. Los choferes sobrecargan los micros de pasajeros					
16. Los choferes conducen con destreza y respetan los límites de velocidad					
17. Se siente seguro al momento de subir o bajar del micro en					

lugares que no sean las paradas establecidas					
18. Los choferes brindan una atención individualiza					
19. Los choferes muestran interés y dedicación para que usted disfrute del recorrido					
20. El transporte público conocen sus necesidades					
21. Las tarifas vigentes son las adecuadas					
22. Los horarios en los que circulan los micros son convenientes para usted					

5. ¿Qué recomendaría usted para mejorar el servicio? Puede marcar más de una opción

- a) Respetar las paradas establecidas
- b) No sobre cargar los micros de pasajeros
- c) Ayudar a mantener la higiene dentro de los micros
- d) Anunciar la bajada con anticipación
- e) Evitar arranques bruscos
- f) Evitar frenadas bruscas
- g) Brindar información sobre el servicio

6. ¿Qué forma de comunicación prefiere usted para poder informarse sobre el servicio de transporte público?

- a) Comunicación mediante folletos
- b) Comunicación mediante redes sociales
- c) Comunicación mediante televisión
- d) Comunicación mediante radio
- e) Comunicación personal entre el chofer y el usuario

Nota: Si respondió comunicación mediante redes sociales, pase a la siguiente pregunta; caso contrario continúe con la pregunta 8

7. ¿Qué red social utiliza con mayor frecuencia?

- a) Facebook
- b) WhatsApp
- c) Twitter
- d) YouTube
- e) Instagram

8. ¿Usted cree que es necesario una educación vial para los usuarios y los transportistas?

SÍ
NO

9. En un día común ¿en qué horario utiliza el transporte público con mayor frecuencia?

- a) 6:00 a 10:00 am
- b) 11:00 a 15:00 am
- c) 16:00 a 20:00
- d) 21:00 pm a más

10. En un día común ¿con qué frecuencia utiliza el transporte público?

- a) 1 o 2 veces
- b) 3 o 4 veces
- c) 4 o 5 veces
- d) Más de 5 veces

11. ¿Usted se siente satisfecho con el servicio que le brindan?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Poco satisfecho
- d) Nada satisfecho

ANEXO 10

Público objetivo

Nombre del conjunto de anuncios

Página
Selecciona la página de Facebook que quieres promocionar.

Página de Facebook

Presupuesto y calendario

Fecha de inicio

Hora de La Paz

Finalización

Hora de La Paz

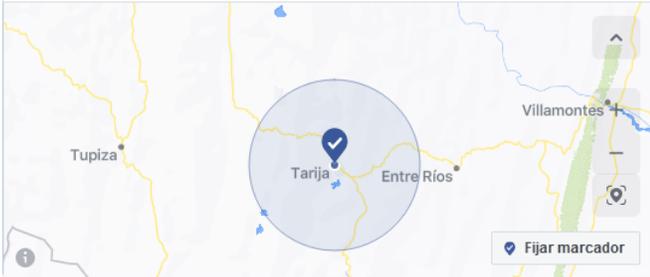
Lugares

Bolivia

 Incluir  Buscar lugares  Explorar



 Fijar marcador

[Agregar lugares de forma masiva](#)

Edad

15 - 59

Sexo

Todos los géneros

Definición del público



Tu público está definido.

Alcance potencial: 38.000 personas 

Resultados diarios estimados

No hay resultados diarios estimados disponibles para esta campaña porque tiene un presupuesto optimizado en todos los conjuntos de anuncios.

ANEXO 11

Respuesta a la solicitud de información



GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE TARIJA

Secretaria de Movilidad Urbana

Tarija, 30 de Octubre de 2020
GAMT/SMU/SM 607/2020

Señoras:
Yesenia Calizaya Sustacha
Daniela Illescas Garcia
Presente:

REF.: Respuesta a Solicitud

De mi mayor consideración:

La presente es portadora de un cordial saludo.

Dando respuesta a su solicitud tengo a bien remitir Informe Técnico K.M.S. 061/2020, emitido por la Unidad de Regulación y Control de la Movilidad Urbana, dependiente de esta Secretaria, para su conocimiento y fine consiguientes.

(Se adjunta archivo digital)

Sin otro particular me despido de usted con las consideraciones debidas de respeto.

Atentamente,

Ing. Rubén Horacio Calizaya Gutiérrez
SECRETARIO MUNICIPAL DE MOVILIDAD URBANA
GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE TARIJA

C/Arch.
Ad. Lo indicado.