

**MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE
PÚBLICO DE PASAJEROS.**

**CASO ESTUDIO: RUTA RP 102 DEL MUNICIPIO VALENCIA, ESTADO
CARABOBO, REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**



Córdoba Baviera, Alfonso; C.I. E-84.854391

Duno Arends, Carlos; C.I. V-20.294.498

Lopresti, Martha Pierina; C.I. V-19.605.069

Morales, José; C.I. V-10.356.477

Simoni Guevara, Ricardo Emilio; C.I. V-23.569.990

Villegas Vásquez, Whitney Thalía; C.I. V-22.426.142

ÍNDICE GENERAL

	<i>pp.</i>
Resumen ejecutivo	3
Interés estratégico	4
Antecedentes coyunturales	5
Análisis de actores	21
Metodología	25
Cursos de acción	27
Referencias consultadas	32
<i>Referencias bibliográficas</i>	32
<i>Referencias electrónicas</i>	32
Anexo A. Matriz del marco lógico	34
Anexo B. Carta de aceptación del IATTM	36

LISTA DE CUADROS

	<i>pp.</i>
Cuadro 1. Bitácora de campo de participantes activos	9
Cuadro 2. Bitácora de campo de participantes completos	15
Cuadro 3. Árbol del problema	20
Cuadro 4. Actores	22
Cuadro 5. Mapa de actores	24
Cuadro 6. Plan operativo	30
Cuadro 7. Árbol de los objetivos	31

LISTA DE FIGURAS

	<i>pp.</i>
Figura 1. Itinerario Ruta RP 102	8
Figura 2. Itinerario de la ruta abordada	18

Resumen ejecutivo

El presente proyecto de fin de curso tiene como propósito el mejoramiento del servicio de transporte público terrestre de pasajeros en el Municipio Valencia del estado Carabobo, enmarcado en el tema «Participación ciudadana y gobernabilidad» y con la adopción de una metodología con enfoque cualitativo y diseño investigación-acción.

Desde hace años se viene observando una grave crisis en Venezuela que ha afectado de manera directa y profunda a la calidad en la prestación de los servicios públicos por parte de las Instituciones Políticas competentes (Banco Mundial, 2017, 28 de abril). Lo cual es mucho más palpable en las Instituciones de naturaleza municipal dado que son las que tienen contacto directo con el administrado o usuario de tales servicios. Uno de los servicios que se ha visto con mayor merma en su calidad es el de transporte terrestre de pasajeros y, para saber en qué estado se encuentra, se ha optado por dos bitácoras de campo, una en la que se refleja las percepciones de los participantes activos y otra, en la que se recogen las impresiones de los participantes completos, respecto a la Ruta RP 102. Como se podrá observar en el mapa de actores, hay una multiplicidad de los mismos, alcanzando un número de 5.

Por esta diversidad de actores, por la grave crisis económica que afecta a la gestión del servicio público de transporte terrestre de pasajeros y por la complejidad del contexto (El Carabobeño, 2017, 11 de octubre), los autores han estimado oportuna la propuesta de mesas de trabajo pues suponen un costo cero y un resultado de suma positiva donde todas las partes ganan.

Interés estratégico

En los últimos años, como ya se ha dicho, Venezuela está viviendo una grave crisis económica que ha tenido y sigue teniendo repercusiones en el ámbito de la gestión pública de los tres entes político territoriales determinados por la Constitución (artículo 136 CRBV): el nacional, el estatal y el municipal.

Tal situación afecta de manera directa a los usuarios de los servicios públicos y, de forma más pronunciada, a los que hacen uso de los servicios propios del Municipio como es el caso del transporte público terrestre de pasajeros, competencia exclusiva del mismo (artículo 178.2 CRBV). Este fenómeno es el escogido por los autores para abordarlo desde el enfoque cualitativo con un diseño de investigación-acción (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) y enmarcado en el tema «Participación ciudadana y gobernabilidad».

La investigación-acción supone inmersión en la gestión del transporte público terrestre de pasajeros y, al mismo tiempo, intervenir en él para su mejora. Lo que afectará significativamente en los niveles de percepción de gobernabilidad y, por ende, en la legitimidad de la Alcaldía del Municipio Valencia, estado Carabobo, pues generará satisfacción en los pasajeros del servicio público de transporte al elegir la forma de pago de la tarifa correspondiente, al conocer el monto exacto de la misma y al hacer posible el uso del transporte público por pasajeros con discapacidad o de tercera edad con movilidad reducida.

Para ello, el Municipio de Valencia se enfrenta a un reto de urgente necesidad cuya inactividad irá en detrimento del servicio de transporte

público de pasajeros y en la calidad de vida de los valencianos y demás habitantes del Municipio. Piénsese en las personas que utilizan el sistema público de transporte para ir a trabajar o para ir a estudiar, entre otras muchas cosas. Con una mala gestión del sistema, así como una administración inadecuada, ineficaz y/o ineficiente de los recursos públicos por parte de los entes competentes, la vida privada se ve afectada de manera directa y significativa.

Este tema no es nuevo en materia de gobernabilidad municipal, como antecedentes se encuentran los proyectos de Troncal Oriental de Ecovía en Quito, Ecuador (Alcaldía de Quito, octubre de 2017, 30) y el TransMilenio de Bogotá, Colombia (Alcaldía de Bogotá, octubre de 2017, 30).

Antecedentes coyunturales

La República Bolivariana de Venezuela, como ya se ha dicho, sufre una crisis de tipo político, económico y social que ha afectado significativamente a sus índices de desarrollo humano y, en concreto, a la realización de las actividades diarias de la población. Se estima que el año 2017 podría cerrar con un índice inflacionario que ronda el 1.400% con la consecuente caída del PIB entre el 12% y 14% (El Nacional, 2017). Todo ello sin obviar el control cambiario que imposibilita un intercambio de bienes y servicios sin regulaciones gubernamentales y que repercute de forma negativa y exponencial en la prestación de servicios, en la que se destaca la prestación del servicio de transporte público terrestre de pasajeros.

La ciudad de Valencia, capital del estado Carabobo, es la tercera ciudad más poblada de Venezuela, asimismo, también la tercera en importancia económica, política y social, solo superada por Caracas, Distrito

Capital, y Maracaibo, estado Zulia. Aproximadamente, cuenta con una población que ronda los 850.000 habitantes (Instituto Nacional de Estadística, 2017, 7 de noviembre) y, más de la mitad de esa cifra, son usuarios de la red municipal de transporte público terrestre de pasajeros. A ello hay que añadir las características propias de la ciudad ya que Valencia es el Municipio más industrializado del país, lo que supone una significativa población flotante recibida de otros estados como Aragua o de otros Municipios carabobeños como Naguanagua, San Diego, Puerto Cabello o Libertador.

Por consiguiente, el sistema de transporte público de pasajeros valenciano se vuelve un servicio público fundamental en la vida diaria y en el correcto desenvolvimiento de los habitantes de la ciudad y de su población flotante. El Municipio Valencia posee dos sistemas de transporte público:

- 1) Una red de autobuses con rutas predeterminadas por calles y avenidas de la ciudad.
- 2) Una línea de metro que conecta el centro de Valencia con su periferia del sur. Cabe destacar que este proyecto no se ha culminado dejando al sistema de autobuses con una importancia preponderante, a diferencia del sistema de transporte público caraqueño.

Desde el año 2016 hasta el último trimestre de 2017 se ha observado un constante empeoramiento de la calidad en la prestación del transporte público terrestre de pasajeros por parte de las instituciones políticas valencianas. Lo que repercute en la percepción pública de la gestión de los entes competentes del Municipio.

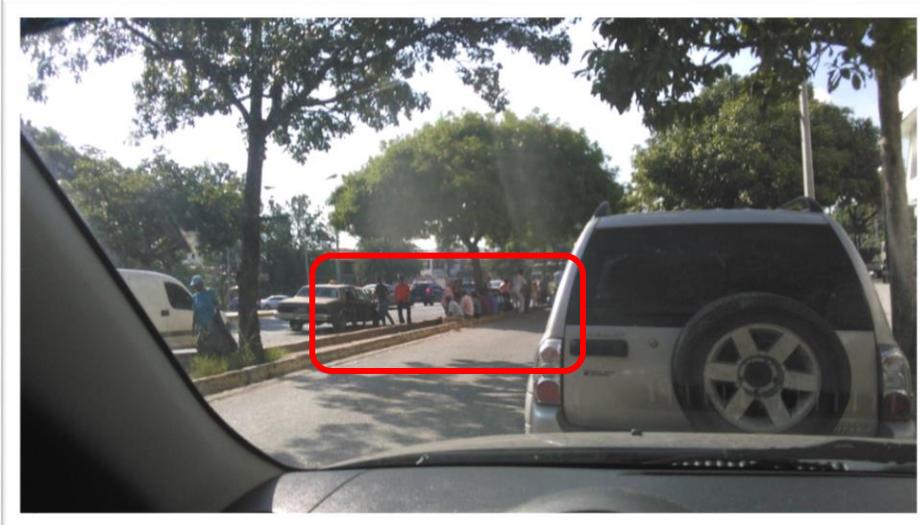
Es por este motivo que, en consonancia con el propósito general de este proyecto de fin de curso y con la metodología adoptada, los autores han estimado escoger la Ruta RP 102 para observar su realidad circundante, analizarla y proponer actuaciones para la mejora del servicio público terrestre de pasajeros en el Municipio Valencia.

Lo primero ha sido establecer contacto con la Alcaldía de Valencia y, desde allí, se nos informa que la competencia del servicio de transporte público urbano de pasajeros y pasajeras está descentralizada en favor del Instituto Autónomo Municipal de Transporte Terrestre (en adelante, IAMTT) (Instituto Autónomo Municipal de Transporte Terrestre, 2017, 13 de noviembre). Una vez en comunicación con el IAMMT, con el propósito de obtener los datos básicos de dicha ruta, se obtiene la siguiente información:

- 1) El responsable de la Ruta RP 102 es la Asociación Civil de Servicios de Transporte Los Rapiditos.
- 2) Cuenta con una flota de 8 vehículos o unidades de baja capacidad.
- 3) El recorrido total es de 4.27 kilómetros.
- 4) La media de pasajeros movilizados por día es de 250.
- 5) Su itinerario de ida y vuelta es el siguiente: Urbanización El Viñedo – Avenida 101 – Avenida Monseñor Armas – Avenida Andrés Eloy Blanco- Calle Sucre – Avenida Boyaca – Avenida 107 – Avenida 137 – Avenida 106 – Avenida 130 – Avenida Orinoco – Valles de Camoruco – El Parral.

En atención a la necesidad de dar respuesta a lo anterior y con el fin de construir un bosquejo del problema y recolectar datos, es decir, observar la situación, los autores han hecho uso de la siguiente bitácora de campo.

Cuadro 1. Bitácora de campo de participantes activos

Mejoramiento del servicio de transporte público terrestre de pasajeros. Caso de estudio: Ruta RP 102 del Municipio Valencia, estado Carabobo, República Bolivariana de Venezuela	
Enfoque: cualitativo	Diseño: investigación-acción
Hora	Participantes activos
09:22	<p>Llegamos a la esquina de la Avenida Río Orinoco con Avenida 119 de El Parral. No hay estructura alguna con asientos ni información respecto a la ruta, itinerario, horario de prestación del servicio, tarifa ni forma de pago de la misma.</p> <p>Nos encontramos con unas 25 personas aproximadamente que esperan de pie o sentadas bajo un árbol entre la vía principal y la vía de servicio.</p> 
09:24	<p>La unidad llega al punto donde nos encontramos y se para en el cruce.</p> <p>Las personas salen corriendo para abordar la unidad produciendo un taponamiento pues no los usuarios no pueden bajar. Mientras tanto, el colector (señalado con un círculo rojo), el encargado de organizar a los usuarios dentro de la unidad y de cobrarles la tarifa, está apoyado en el vehículo, con actitud tranquila, esperando que los propios usuarios se organicen.</p>

Mejoramiento del servicio de transporte público terrestre de pasajeros. Caso de estudio: Ruta RP 102 del Municipio Valencia, estado Carabobo, República Bolivariana de Venezuela	
Enfoque: cualitativo	Diseño: investigación-acción
Hora	Participantes activos
09:24	 <p>The top photograph shows a green bus stopped at a station with a group of people. A man in a white shirt is standing near the bus, circled in red. The bottom photograph shows the same bus driving away from the station, with the man in the white shirt still circled in red, indicating he is following the bus.</p>
09:25	<p>La unidad arranca e inicia su recorrido. Desde el carro, observamos que todos los usuarios están sentados y que no hay exceso de pasajeros.</p>
09:26	<p>A 900 metros de iniciar el itinerario, la unidad ya se desvía.</p>

Mejoramiento del servicio de transporte público terrestre de pasajeros. Caso de estudio: Ruta RP 102 del Municipio Valencia, estado Carabobo, República Bolivariana de Venezuela	
Enfoque: cualitativo	Diseño: investigación-acción
Hora	Participantes activos
09:26	<p>Esta tenía que girar a la izquierda en la Avenida 110 con calle 122, tal como nos indicó el IAMTT, pero sigue derecho hasta el cruce con la Avenida 107, donde gira a la derecha.</p> 
09:29	<p>Continúa recto por la Avenida 107 en dirección al Paseo Cuatricentenario, a la altura del Burguer King.</p> 
09:31	<p>Se para en mitad del Paseo Cuatricentenario, a la altura de la calle 108 para bajar a dos pasajeros. Bloqueando el paso a otros vehículos y generando riesgo para los mismos y la unidad.</p>

Mejoramiento del servicio de transporte público terrestre de pasajeros. Caso de estudio: Ruta RP 102 del Municipio Valencia, estado Carabobo, República Bolivariana de Venezuela	
Enfoque: cualitativo	Diseño: investigación-acción
Hora	Participantes activos
09:31	
09:34	<p>Sigue por el elevado de Los Corolados en dirección a la Calle Fernando Figueredo. Una señora de mediana edad le hace el alto y la unidad no se detiene.</p>
09:35	<p>La unidad continúa por la Calle Fernando Figueredo hasta llegar a la Avenida Lara, en la cual girará.</p> 

Mejoramiento del servicio de transporte público terrestre de pasajeros. Caso de estudio: Ruta RP 102 del Municipio Valencia, estado Carabobo, República Bolivariana de Venezuela	
Enfoque: cualitativo	Diseño: investigación-acción
Hora	Participantes activo
09:36	Desde el carro se observa como el colector está cobrando el pasaje y hay tres usuarios de pie.
09:37	<p>La unidad está bajando por la Avenida Lara desde la Calle Fernando Figueredo. Estamos sorprendidos porque no sabemos cuáles van a ser sus movimientos.</p> 
09:38	<p>Ya en la Avenida Lara, la unidad para entre las Avenidas Escalona y 107 Andrés Bello para la bajada y subida pasajeros, justo antes de una parada señalizada con pintura en el pavimento. Arranca e, inmediatamente se desvía por la Avenida 107 Andrés Bello y, vuelve a hacerlo en la Calle 94 Cantaura.</p>
09:40	A los 110 metros, el vehículo se estaciona en la Calle 94 Cantaura con Avenida 106 Briceño Méndez, y todos los pasajeros bajan de la unidad, así como el conductor y el colector. Es el fin de la ruta.

Mejoramiento del servicio de transporte público terrestre de pasajeros. Caso de estudio: Ruta RP 102 del Municipio Valencia, estado Carabobo, República Bolivariana de Venezuela	
Enfoque: cualitativo	Diseño: investigación-acción
Hora	Participantes activos
09:40	

Fuente: Córdoba, A.; Duno, C.; Lopresti, M.; Morales, J.; Simoni, R. y Villegas, W. (2017).

Cuadro 2. Bitácora de campo de participantes completos

Mejoramiento del servicio de transporte público terrestre de pasajeros. Caso de estudio: Ruta RP 102 del Municipio Valencia, estado Carabobo, República Bolivariana de Venezuela	
Enfoque: cualitativo	
Diseño: investigación-acción	
Hora	Participantes completos
09:22	<p>Estamos en la esquina de la Avenida Río Orinoco con Avenida 119 de El Parral. Hace calor aunque todavía es pronto.</p> <p>Toda la gente está sentada en el bordillo de la isla o de pie bajo un árbol. Tenemos los pies sucios porque el piso es de tierra. Principalmente son personas de la tercera edad o estudiantes.</p> <p>No hay nada que indique esto sea una parada de autobús, preguntamos a la gente y nos dice que es la costumbre quedarse aquí esperando a la camioneta.</p> <p>Igualmente, no sabemos cuál es la tarifa porque cada usuario nos dice un precio diferente.</p>
Desconocida	<p>Llega la unidad, hemos esperado muy poco tiempo.</p> <p>No llevamos relojes, ni teléfonos móviles ni nada que pueda llamar la atención por miedo a los robos.</p> <p>La camioneta se para en mitad del cruce, nos parece una temeridad porque pueden chocarla.</p> <p>La gente sale corriendo y nosotros también, no sabemos cómo va de llena y no queremos quedarnos sin subir.</p> <p>El colector se baja primero y manda apartarnos para que baje el resto de usuarios. Él está muy tranquilo apoyado en la camioneta mientras la gente está nerviosa y empujando.</p> <p>La sensación es de agobio y desconcierto, no hemos podido ver cuál es la ruta pero le preguntamos al conductor y nos dice que sí, que va a la Avenida Bolívar.</p> <p>Ya estamos en movimiento y, para nuestra sorpresa, hay asientos disponibles.</p> <p>Nos sentamos cerca de la puerta, próximos al conductor por cuestiones de seguridad.</p> <p>El colector es un chico joven, tendrá 20 años aproximadamente, y habla con un lenguaje y léxico ordinario con el conductor, un adulto, que le responde en los mismo términos.</p> <p>La música está en un volumen muy alto, es molesto.</p>

Mejoramiento del servicio de transporte público terrestre de pasajeros. Caso de estudio: Ruta RP 102 del Municipio Valencia, estado Carabobo, República Bolivariana de Venezuela	
Enfoque: cualitativo	Diseño: investigación-acción
Hora	Participantes completos
Desconocida	<p>Estamos observando todo para saber dónde está la hoja de la Gaceta Oficial con el monto de las tarifas. Inexistente, no la tienen.</p> <p>Esto puede observarse en la última fotografía de la bitácora de los participantes activos. En la ventana posterior y contigua a la del conductor, es usual ver pegada la copia de la Gaceta Oficial con las tarifas. En este caso, no la tienen.</p>
	<p>No sabemos porqué pero la unidad está agarrando una vía que no es la que nos habían dicho. Nos miramos preocupados y le preguntamos al colector. Nos dice “va a la Lara”. Le explicamos que el conductor nos había dicho que a la Avenida Bolívar y nos dice que no. Nos quedamos sentados sin saber el recorrido.</p>
	<p>En el Paseo Cuatricentenario, la camioneta se para justo en un cruce para dejar a una señora en una isla, obligando al resto de conductores a frenar bruscamente.</p> <p>Los usuarios se quejan pero ni el conductor ni el colector hacen caso. Ellos siguen con la música a un volumen fuerte y hablando.</p>
	<p>Pocos metros más adelante, en el Elevado de Los Colorados, otra señora les hace la señal de alto pero la camioneta no para.</p> <p>Seguimos sin ver paradas señalizadas ni que el colector haga indicación ninguna dónde bajar. La gente grita “parada” y el vehículo se para inmediatamente sin pensar en la seguridad de los pasajeros.</p>
	<p>Ya en la Calle Fernando Figueredo, a la altura del Acuario, el colector comienza a gritar “pasaje en mano, se les agradece”.</p> <p>Nosotros sacamos un billete de 1.000 bolívares cada uno, sin saber cuánto nos va a cobrar.</p> <p>Cuando llega donde estamos sentados, le preguntamos “¿cuánto es?” y nos dice “son 700 rey”. Le damos los billetes y nos da el vuelto.</p> <p>Escuchamos a usuarios quejarse y decir que es un abuso pero igual pagan. El descontento es obvio.</p>

Mejoramiento del servicio de transporte público terrestre de pasajeros. Caso de estudio: Ruta RP 102 del Municipio Valencia, estado Carabobo, República Bolivariana de Venezuela	
Enfoque: cualitativo	Diseño: investigación-acción
Hora	Participantes completos
Desconocida	<p>Estamos entrando en la Avenida Lara, vemos el carro de nuestros compañeros delante del autobús. No sabemos a dónde nos dirigimos.</p> <p>De repente, se detiene para que baje gente, arranca y gira a la derecha. A los pocos metros vuelve a girar a la izquierda. Continúa recto y vemos mucha gente en una esquina, el autobús se estaciona dentro de un rectángulo amarillo pintado en el asfalto.</p> <p>Es el final de la ruta y todos nos bajamos, incluidos el colector y el conductor. Inmediatamente subimos al carro de nuestros compañeros y nos vamos.</p>

Fuente: Córdoba, A.; Duno, C.; Lopresti, M.; Morales, J.; Simoni, R. y Villegas, W. (2017).

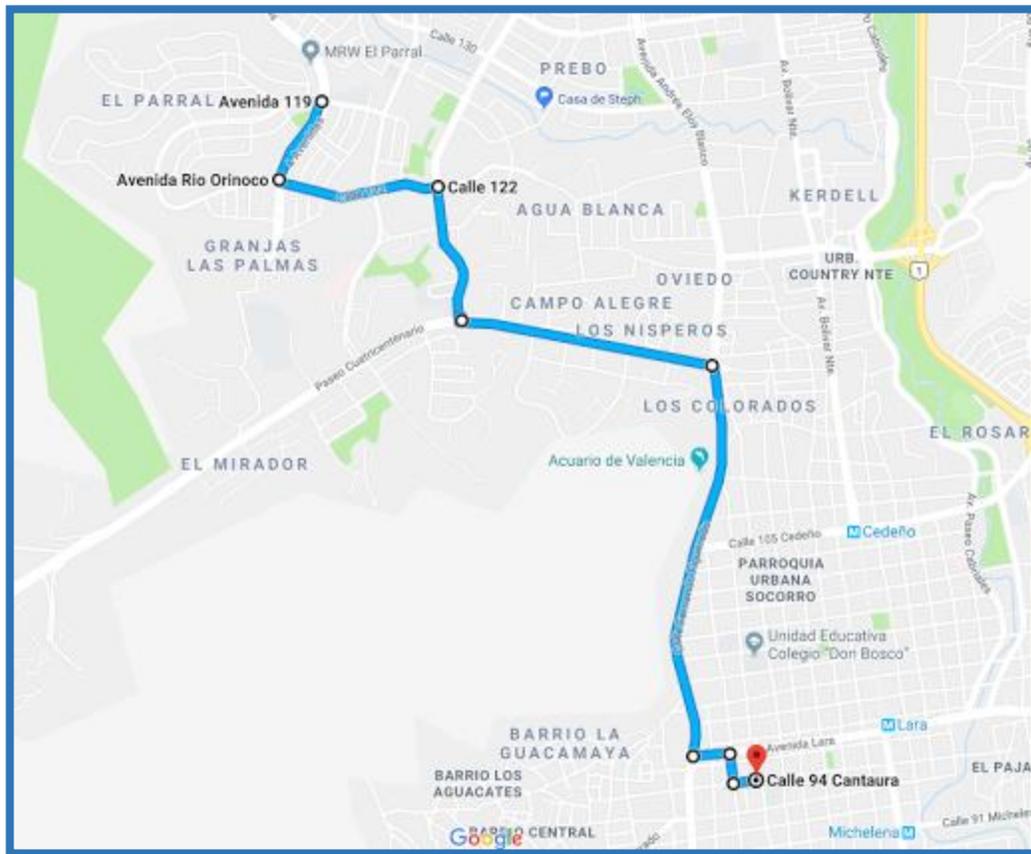
Ya recolectados los datos sobre la situación a abordar gracias al uso de las bitácoras de campo, es posible identificar la problemática genérica y la específica. A saber:

- 1) La problemática genérica es una deficiencia en la prestación de un servicio público.
- 2) La problemática específica es la baja calidad del servicio de transporte público terrestre en el Municipio Valencia.

Ello, a su vez, permite la generación de temas y categorías para, de esta manera, desarrollar un plan de acción para la mejora de la calidad del servicio público terrestre de pasajeros. Tales temas y categorías son los siguientes:

1) Itinerario: se observa informalidad en el establecimiento de las paradas para la subida y bajada de los pasajeros debido a la inexistencia de señalización y de estructura en las mismas. Por consiguiente, no hay un espacio físico donde publicar información respecto al itinerario a seguir los vehículos o unidades que conforman la flota de la Ruta RP 102 así como de su frecuencia de paso. La cual, por añadidura, se caracteriza por su irregularidad y no uniformidad. Además, el itinerario dado por el IAMTT (ver Figura 1) no es cumplido por la unidad.

Figura 2. Itinerario de la unidad abordada

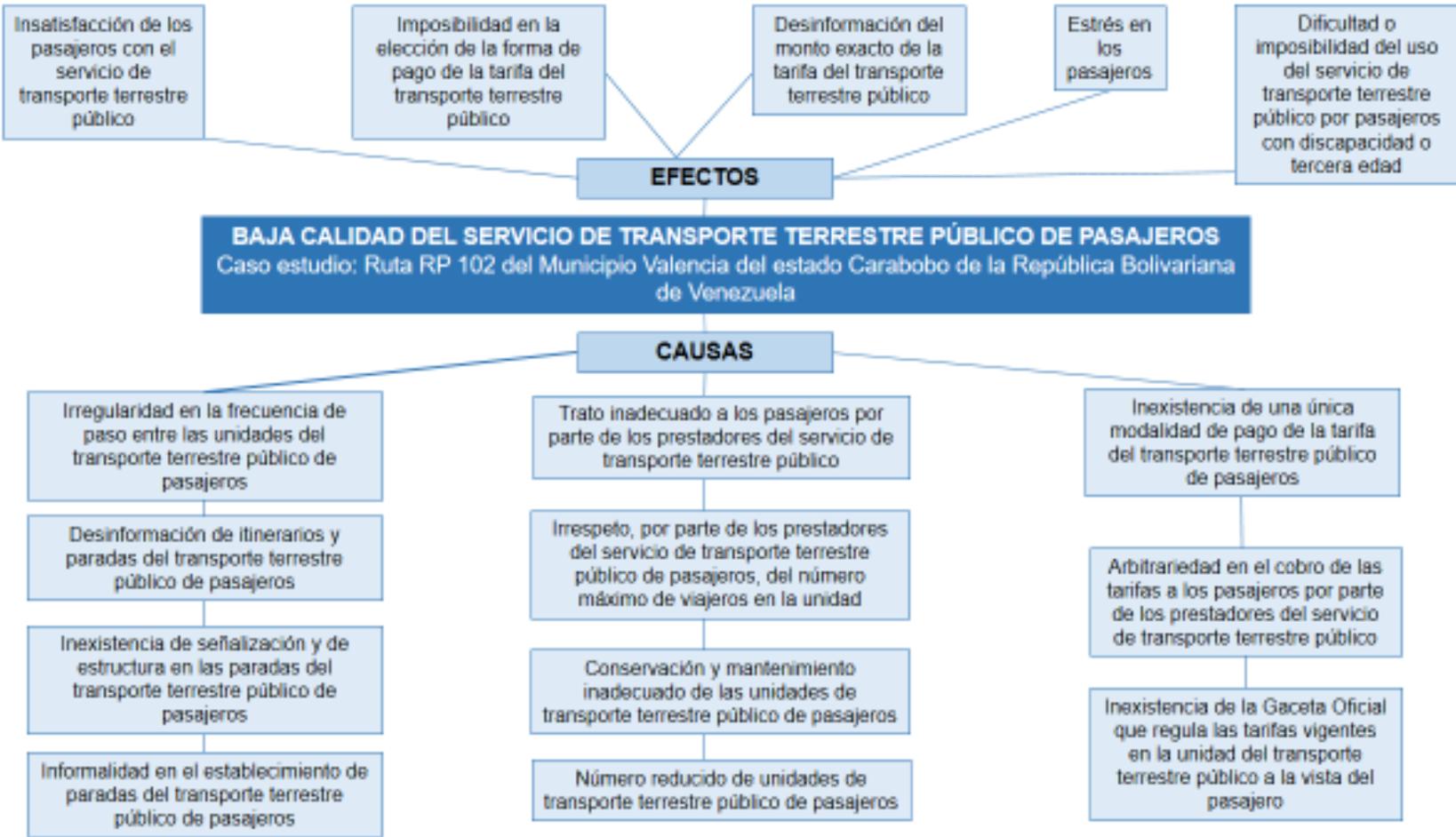


Fuente: Google Maps (2017, 20 de noviembre).

- 2) Trato al usuario por el personal del vehículo o unidad: los usuarios se quejan del bajo número de unidades para prestar el servicio público de transporte y, opinan, que es debido a su mala conservación y su mantenimiento inadecuado. Lo cual es aceptado por los autores pues se ha observado que el número de usuarios que abordan la unidad es muy superior al permitido, afectando así a elementos estructurales del vehículo. Esa masificación de pasajeros termina resultando un contexto de agresividad y malas formas entre pasajero y prestador del servicio y/o entre pasajeros.

- 3) Tarifa por uso del transporte público terrestre: dos de los autores que abordaron la unidad no encontraron la Gaceta Oficial con el precio exacto de la tarifa por uso del transporte público terrestre, conocida como pasaje. Ello hace que los prestadores públicos cobren de manera arbitraria la misma pues en dos ocasiones no aceptaron la reducción del pasaje por ser estudiante. Asimismo, dada la dificultad de conseguir efectivo, aunado al elevado monto del pasaje, entre 300 y 1000 bolívares dependiendo de la hora y la ruta, los usuarios quieren alternativas en la forma del pago del pasaje como puede ser una tarjeta con un número determinado de viajes.

Cuadro 3. Árbol del problema



Análisis de actores

Para el análisis de los actores clave del transporte público terrestre de pasajeros de Valencia, en concreto los referidos a la Ruta RP 102, los autores han estimado idóneo y oportuno aplicar la metodología enseñada por el Profesor Amado Fuguet de la asignatura «Comunicación Estratégica» del Diplomado al que pertenece este Proyecto de Fin de Curso. Tal análisis consta de la apreciación de los siguientes factores:

- 1) Impacto: es la capacidad o poder que posee el actor de modificar de forma positiva o negativa el proyecto o sus objetivos a través de la ejecución de acciones y toma de decisiones. La medición del impacto se realiza de la siguiente manera:
 - a) Muy alto: el actor tiene gran capacidad legal y/o legítima de impulsar acciones.
 - b) Alto: no hay poder legal pero se considera crucial para el proyecto.
 - c) Medio: el actor es necesario para el proyecto pero no lo determina ni es imprescindible.
 - d) Bajo: apoya el proyecto, no es necesario.

- 2) Poder de influencia: es el grado de influencia que los actores pueden ejercer sobre otros actores o grupos de interés con respecto a la finalidad del proyecto o sus objetivos, ya sea de forma positiva o negativa. La medición del poder de influencia se realiza de la siguiente manera:
 - a) Muy alto: el actor posee recursos económicos para influir y además cuenta con un liderazgo marcado para fijar posiciones.

- b) Alto: se posee gran liderazgo pero se carece de recursos económicos para dar a conocer sus propuestas.
- c) Medio: el actor cuenta con recursos económicos para darse a conocer pero no cuenta con liderazgo para persuadir.
- d) Bajo: el actor no cuenta ni con recursos económicos ni con liderazgo.

3) Posición: es la actitud de interés positiva o negativa que tienen los actores sobre el proyecto, sus objetivos o métodos. Determina su grado de compromiso y/o cooperación para la consecución de este. La posición se mide de la siguiente forma:

- a) A favor: el actor conoce el proyecto, se encuentra a favor y comprometido.
- b) Neutral: el actor, aún en conocimiento del proyecto, no toma posición.
- c) En contra: con conocimiento de causa, el actor se opone al proyecto y puede trabajar en contra de este.
- d) Desconocido: no se puede medir la posición del actor.

Cuadro 4. Actores

ACTORES	IMPACTO	INFLUENCIA	POSICIÓN
Alcaldía de Valencia Poder ejecutivo municipal.	Alto Aprueba concesiones, presupuestos o proyectos sobre la planificación del servicio de transporte público terrestre	Media La alcaldía cuenta con recursos económicos pero ve bajos sus índices de gestión positiva	A favor El proyecto le beneficia en cuanto a que mejora su gestión positiva

ACTORES	IMPACTO	INFLUENCIA	POSICIÓN
<p>Concejo Municipal de Valencia</p> <p>Poder legislativo municipal. Aprueba el presupuesto público.</p>	<p>Alto</p> <p>Aprueba presupuestos, pero su actividad se aleja de la competencia micro del transporte público terrestre.</p>	<p>Baja</p> <p>No posee recursos ni liderazgo para promover un proyecto.</p>	<p>Desconocido</p> <p>La posición individual de cada miembro y los diferentes asuntos legislativos no vislumbran una posición.</p>
<p>Instituto Autónomo Municipal de Transporte Terrestre (IAMTT)</p> <p>Instituto municipal responsable del servicio de transporte público terrestre.</p>	<p>Muy Alto</p> <p>Diseña, planifica, implementa y coordina los sistemas de transporte público terrestre del Municipio Valencia.</p>	<p>Media</p> <p>Cuenta con recursos para promover el proyecto.</p>	<p>A favor</p> <p>La mejora es viable, fomenta el desarrollo de sus competencias.</p>
<p>Asociación Civil de Servicios de Transporte Los Rapiditos</p> <p>Empresa autorizada para la prestación del servicio de transporte público terrestre.</p>	<p>Medio</p> <p>Son necesarios para el cumplimiento del proyecto pero reemplazables para su cumplimiento (otras empresas, absorción completa de la administración, etc.)</p>	<p>Muy alta</p> <p>Poseen recursos económicos (unidades, ganancia, alcance) y además cuentan con liderazgo dentro de las comunidades de los trabajadores y sindicatos.</p>	<p>En contra</p> <p>El proyecto altera el <i>status quo</i> y perjudica la ganancia obtenida.</p>

ACTORES	IMPACTO	INFLUENCIA	POSICIÓN
Usuarios del servicio Ciudadanos que utilizan el servicio de transporte público terrestre.	Alto No poseen capacidad legal de influir; no obstante, como consumidores pueden optar por medidas de presión.	Alta Hay liderazgo entre los diferentes grupos de consumidores.	A favor Están a favor siempre y cuando los precios sean acordes al servicio prestado.

Fuente: Córdoba, A.; Duno, C.; Lopresti, M.; Morales, J.; Simoni, R. y Villegas, W. (2017).

Una vez determinados los actores que participan en el transporte público terrestre de pasajeros de la Ruta RP 102 del Municipio Valencia, resulta pertinente la ubicación estratégica de cada uno de ellos por lo que se ha utilizado el siguiente mapa.

Cuadro 5. Mapa de actores

Impacto	Muy alto		IAMTT(A)		
	Alto	Concejo Municipal de Valencia(D)	Alcaldía de Valencia (A)	Usuarios del servicio (A)	
	Medio				Asociación Civil de Servicios de Transporte Los Rapiditos(C)
	Bajo				
		Baja	Media	Alta	Muy alta
Influencia					
Posición: (A) a favor (N) neutral (C) en contra (D) desconocida					

Fuente: Córdoba, A.; Duno, C.; Lopresti, M.; Morales, J.; Simoni, R. y Villegas, W. (2017).

Metodología

En el presente Proyecto de Fin de Curso, los autores han estimado adoptar una metodología con un enfoque cualitativo y un diseño de investigación-acción, cuyas fases son “*observar* (construir un bosquejo del problema y recolectar datos), *pensar* (analizar e interpretar) y *actuar* (resolver problemáticas e implementar mejoras)” (Hernández *et al.*, 2014:497).

Como ya se adelantó en el «Interés estratégico», el precepto básico de la investigación-acción es comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente (Hernández *et al.*, 2014), como lo es el mejoramiento del transporte público terrestre de pasajeros del Municipio Valencia. Constituyéndose como muestra o “unidad de análisis o nivel micro del estudio” (Rodríguez, Ochoa y Pineda, 2012:91) la ruta RP 102 y, la misma se configura como muestra homogénea (Hernández *et al.*, 2014) lo que permite extender los resultados del Proyecto al resto de rutas de transporte público terrestre del Municipio Valencia, sin dejar de obviar sus especificidades.

Para lo cual, se hace preciso determinar el instrumento de investigación, así como las herramientas de recolección y análisis de los datos. La recolección de datos no es más que el acopio de aquellos en los ambientes naturales y cotidianos, en concreto, en la ruta RP 102 de la Alcaldía del Municipio Valencia, por medio de los investigadores o autores.

¿cuál es el instrumento de recolección de los datos en el proceso cualitativo? [...] es **el propio investigador**. Sí, el investigador es quien, mediante diversos, métodos o técnicas, recoge los datos (él es quien

observa, entrevista, revisa documentos, conduce sesiones, etc.) (Hernández *et al.*, 2014:397).

La herramienta de recolección de datos es la bitácora de campo (Hernández *et al.*, 2014) en la que se reflejan:

1. Las descripciones del ambiente que abarcan lugares, personas, relaciones y eventos.
2. Mapa.
3. Cuadros de las secuencias de los hechos o cronología de los sucesos.
4. Listado de fotografías que se tomaron, indicando fecha y hora, por qué se recolectaron y su significado y contribución al Proyecto.

Otra de las herramientas de recolección de datos es la observación que no es una merca contemplación, sino que implica a los autores adentrarse profundamente en situaciones sociales, mantener un papel activo y una reflexión permanente (Hernández *et al.*, 2014). Esta observación cualitativa tiene diferentes escalas o papeles del observador, calificando para este Proyecto las participaciones activa y completa.

La participación activa es aquella en la que los autores se mezclan con los participantes pero siguen siendo ante todo observadores. Es el caso de los cuatro autores que van en un vehículo siguiendo una unidad de la ruta RP 102. Y, por su parte, la participación completa es la mezcla total de los investigadores como un participante más, lo que les sucede a los dos autores que abordarán la unidad ya referida y completarán el recorrido.

Añadido a todo lo anterior, como herramienta de análisis de datos se utiliza la categorización que, a través de la cual, los autores consideran

segmentos de contenido, los analizan y los comparan para formar los patrones que serán empleados con el fin de interpretar los datos (Hernández *et al.*, 2014).

Por último, se encuentra la matriz del marco lógico (ver Anexo A) que ayuda a determinar los objetivos, los resultados esperados y las actividades a realizar, entre otros.

Cursos de acción

Los cursos de acción para el mejoramiento de la calidad del transporte público terrestre de pasajeros en el Municipio Valencia del estado Carabobo se cristalizan en la propuesta de conformación de mesas de trabajo con el objetivo de promover el diálogo entre sus el IAMTT, la Alcaldía, el Concejo Municipal, la Asociación Civil de Servicios de Transporte Los Rapiditos y los usuarios del servicio público de transporte de manera guiada, coherente y crítica para analizar temas específicos como son el itinerario y todo lo referido a paradas, estructuras y frecuencia de paso; el trato del usuario por el personal del vehículo o unidad; y la tarifa por uso del transporte público terrestre.

Dichas mesas de trabajo se basan en medios alternativos a la resolución de conflictos y, tal medio, es la conciliación. Cuando se habla de conciliación no solo es hablar de la solución de una disputa, “sino de educación para la paz, a través de sensibilizar a la gente sobre la posibilidad de gestionar y resolver conflictos con técnicas racionales que fortalece las relaciones interpersonales, la tolerancia, el respeto a las diferencias” (Jansen, 2014:241).

La mediación es muy atractiva dado que, como ya se dijo con anterioridad, Venezuela está sumida en una grave crisis económica y las mesas de trabajo suponen un costo mínimo e, inclusive, inexistente. Esto es así puesto que las reuniones pueden celebrarse en instalaciones municipales. En ningún momento ni situación, se impone una solución a la problemática sino que es un procedimiento no adversarial consistente en proponer a las partes una solución y que ellas podrán aceptar llegando a puntos intermedios de satisfacción múltiple.

Con el beneficio de costo cero y el espíritu negociador de las partes, la responsabilidad recae en los equipo mediador pues deben manejar las emociones de los actores. Cuando estos vienen a conciliar o negociar, generalmente se encuentran alteradas, irritadas, desconfiadas, molestas por hechos que, en mayor o menor grado consideran que no tienen solución. Ante ello, el objetivo del equipo conciliador es el de propiciar que los actores puedan tener conversaciones racionales y alturadas, lo que supone controlar y minimizar las emociones negativas del momento, porque si no se logra ello, existe un obstáculo que impedirá llegar a un posible acuerdo. Es más, es posible llegar a propiciar que esos sentimientos negativos se transformen en sentimientos positivos entre los conciliables y lograr así acuerdos voluntarios exitosos.

Si bien la propuesta de Proyecto de Fin de Curso son mesas de trabajo por medio de la conciliación que constituyente su resultado directo, el resultado indirecto es la mejora en la calidad del servicio público terrestre de pasajeros generando satisfacción en los usuarios, lo que repercute positivamente en la legitimidad de la Alcaldía y el Concejo Municipal de Valencia, aumentando sus probabilidades de reelección. También la Asociación Civil de Servicios de Transporte Los Rapiditos saldrá con

pretensiones satisfechas pues puede negociar y alcanzar acuerdos beneficiosos para sus vehículos, cursos profesionalización de sus empleados y, muy probablemente, ampliaciones de las rutas o rutas nuevas.

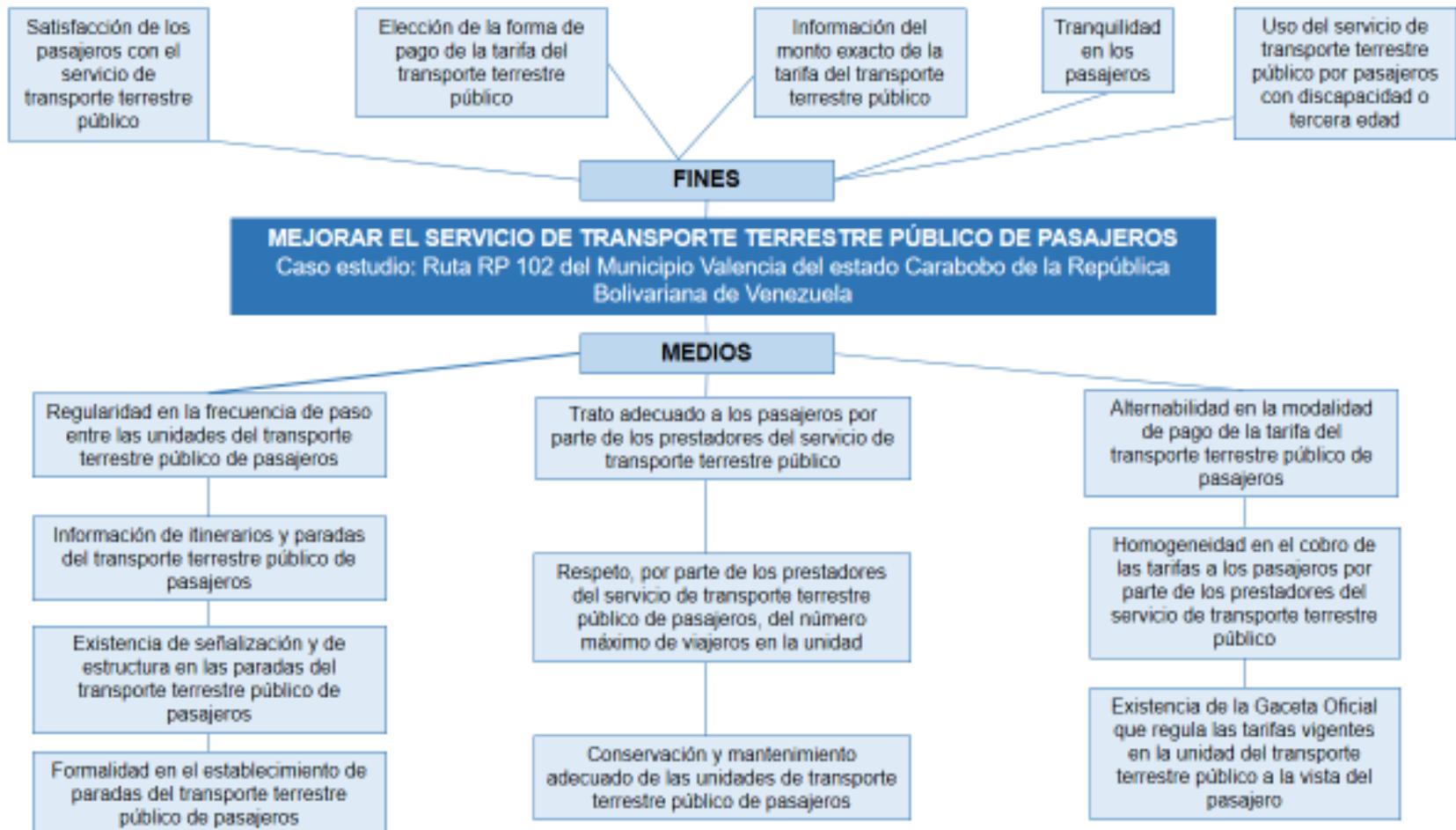
En consecuencia, las mesas de trabajo son la mejor manera de solucionar la problemática del transporte público terrestre en el Municipio Valencia dado que suponen una inversión económica mínima o inexistente, la responsabilidad del proceso recae en el equipo negociador y no en los actores, y es un resultado de suma positiva, todos salen ganando.

Cuadro 6. Plan operativo

Objetivo general: Mejorar el servicio de transporte terrestre de pasajeros. Caso estudio: Ruta RP 102 del Municipio Valencia, estado Carabobo, República Bolivariana de Venezuela.					
Objetivos específicos	Actividades	Fecha de realización	Responsables	Indicadores de logro	Medios de verificación
Determinar el itinerario de la Ruta RP 102 del Municipio Valencia.	Mesa de trabajo mediante la conciliación.	Enero – mayo de 2017	Alfonso Córdoba Carlos Duno Martha Lopresti José Morales Ricardo Simoni Whitney Villegas	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Se respetan las paradas acordadas. 2.- Hay señalización y estructuras en las paradas. 3.- Existe información de los itinerarios en las estructuras de las paradas. 4.- Se observa regularidad en la frecuencia de paso de las unidades o vehículos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Guía de observación. 2.- Cuestionario abierto.
Capacitar a los prestadores del servicio de transporte terrestre público de pasajeros de la Ruta RP 102 del Municipio Valencia.	Mesa de trabajo mediante la conciliación.	Enero – mayo de 2017	Alfonso Córdoba Carlos Duno Martha Lopresti José Morales Ricardo Simoni Whitney Villegas	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Los prestadores hacen mantenimiento regular a las unidades o vehículos. 2.- Los prestadores respetan el número máximo de pasajeros en la unidad. 3.- Los prestadores dan un trato adecuado a los usuarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Guía de observación. 2.- Cuestionario abierto.
Regular las tarifas por uso del transporte terrestre público de la Ruta RP 102 del Municipio Valencia.	Mesa de trabajo mediante la conciliación.	Enero – mayo de 2017	Alfonso Córdoba Carlos Duno Martha Lopresti José Morales Ricardo Simoni Whitney Villegas	<ol style="list-style-type: none"> 1.- La Gaceta Oficial con las tarifas vigentes está en lugar visible de la unidad para los usuarios. 2.- Las tarifas se cobran por igual en todas las unidades de la Ruta RP 102. 3.- Existen diferentes formas de pagar las tarifas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Guía de observación. 2.- Cuestionario abierto.

Fuente: Córdoba, A.; Duno, C.; Lopresti, M.; Morales, J.; Simoni, R. y Villegas, W. (2017).

Cuadro 7. Árbol de los objetivos



Referencias consultadas

Referencias bibliográficas

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014); *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Jansen, V. (2014); *Control social y medios alternos de solución de conflictos*. Valencia: Universidad de Carabobo.

Rodríguez, Y.; Ochoa, N.; y Pineda, M. (2012); *La experiencia de investigar. Recomendaciones precisas para realizar una investigación y no morir en el intento*. Valencia: Universidad de Carabobo.

Referencias electrónicas

Alcaldía de Bogotá (octubre de 2017, 30), “TransMilenio” [En línea]. Disponible en: <http://www.transmilenio.gov.co/>. Recuperado: 30 de octubre de 2017.

Alcaldía de Quito (octubre de 2017, 30), “Troncal Oriental de Ecovía” [En línea]. Disponible en: <http://ecovia.nl.gob.mx/index.html>. Recuperado: 30 de octubre de 2017.

Banco Mundial (2017, 28 de abril) [En línea]. Disponible en: <http://www.bancomundial.org/es/country/venezuela/overview>. Recuperado: 7 de noviembre de 2017.

El Carabobeño (2017, 11 de octubre), “Crisis de Venezuela colapsa el sistema de transporte público” [En línea]. Disponible en: https://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjUn8Xa2__XAhUJLSYKHeahCAIQFggsMAE&url=http://www.el-carabobeno.com/crisis-venezuela-colapsa-sistema-transporte-publico&usg=AOvVaw3p0d4Nd0jQX83UGHGLx-eW. Recuperado: 7 de noviembre de 2017.

El Nacional (2017, 5 de octubre) [En línea]. Disponible en: http://www.el-nacional.com/noticias/economia/inflacion-venezuela-podria-cerrar-1400-este-ano_206477. Recuperado: 7 de noviembre de 2017.

Google Maps (2017, 7 de noviembre) [En línea]. Disponible en:
<https://www.google.co.ve/maps/dir/10.2149274,-68.008703/10.2139506,-68.0147331/Calle+137,+Valencia,+Carabobo/10.2055437,-68.0174434/Valles+de+Camoruco,+Valencia,+Carabobo/10.2014544,-68.0288199/10.2050154,-68.0280603/@10.2101448,-68.0207872,15z/data=!4m19!4m18!1m0!1m0!1m5!1m1!1s0x8e805d84dc0c3b65:0xcf54cb589859cbdf!2m2!1d-68.0189377!2d10.2086741!1m0!1m5!1m1!1s0x8e805df51246fa05:0x6f34200a97cade5!2m2!1d-68.0253941!2d10.2016494!1m0!1m0!3e0>
Recuperado: 7 de noviembre de 2017.

Google Maps (2017, 20 de noviembre) [En línea]. Disponible en:
<https://www.google.co.ve/maps/dir/10.2048995,-68.0272591/10.2015701,-68.0291266/10.2012667,-68.0222754/10.1955697,-68.021236/10.1936731,-68.0104773/10.1771208,-68.0113073/10.1772224,-68.0097182/10.1759552,-68.0095679/10.1760819,-68.0085809/@10.191923,-68.0305939,14.75z/data=!4m2!4m1!3e0>
Recuperado: 20 de noviembre de 2017.

Instituto Autónomo Municipal de Transporte Público (2017, 13 de noviembre) [En línea]. Disponible en:
<http://www.alcaldiadevalencia.gob.ve/iamtt.php>. Recuperado: 13 de noviembre de 2017.

Instituto Nacional de Estadística (2017, 7 de noviembre), “DEMOGRÁFICOS. Censos de población y vivienda” [En línea]. Disponible en:
http://www.ine.gov.ve/index.php?option=com_content&view=category&id=95&Itemid. Recuperado: 7 de noviembre de 2017.

Anexo A. Matriz del marco lógico

Mejoramiento del servicio de transporte terrestre público. Caso estudio: Ruta RP 102 del Municipio Valencia, estado Carabobo, República Bolivariana de Venezuela			
Resumen narrativo de objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<p>Fin del proyecto: Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos en materia de transporte público para que puedan realizar sus actividades.</p>	<p>Los usuarios reducen la hora de llegada a las paradas y esperan menos tiempo para usar el servicio.</p>	<p>1.- Guía de observación. 2.- Cuestionario abierto.</p>	<p>Los usuarios utilizan el tiempo para ser más productivos en sus otras actividades.</p>
<p>Propósito: Los ciudadanos reciben un mejor servicio de transporte público terrestre.</p>	<p>1.- Cumplimiento de los itinerarios y capacidad máxima de las unidades. 2.- Trato adecuado de los prestadores de servicio para con los usuarios.</p>	<p>1.- Guía de observación. 2.- Cuestionario abierto.</p>	<p>Se incrementa la cantidad de usuarios del servicio además de un mejor ambiente en los espacios públicos.</p>
<p>Componentes: 1.- Itinerarios, paradas formalizadas y con estructuras, señalizaciones. 2.- Preparación y entrenamiento de los prestadores del servicio para el mantenimiento de las unidades y respeto para los usuarios. 3.- Plataformas de pago, normativización de las tarifas de uso del transporte público terrestre.</p>	<p>1.-Estructuras construidas en paradas formalizadas debidamente señalizadas. 2.- Los prestadores del servicio cuentan con certificación con respecto al manejo de las unidades y el trato con los usuarios. Cuentan con uniformes. 3.-Unidades cuentan con múltiples modos de pago y hay conocimiento de la tarifa de pago mediante información en las paradas y unidades</p>	<p>1.- Guía de observación. 2.- Cuestionario abierto. 3.- Inspección técnica de la documentación requerida para prestar el servicio.</p>	<p>1.- Las rutas se cumplen bajo los estándares establecidos, los usuarios se ajustan al itinerario. 2.- Los prestadores del servicio están capacitados para el manejo de diversas situaciones y debidamente uniformados.</p>

Mejoramiento del servicio de transporte terrestre público. Caso estudio: Ruta RP 102 del Municipio Valencia, estado Carabobo, República Bolivariana de Venezuela			
Resumen narrativo de objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Actividades: - Mesas de trabajo mediante la conciliación entre los actores.	Las partes involucradas (IAMTT, Alcaldía de Valencia, Cooperativas) han alcanzado un acuerdo por escrito.	- Guía de observación. - Cuestionario abierto.	Los actores involucrados establecen canales de comunicación y resuelven sus diferencias mediante la negociación.

Fuente: Córdoba, A.; Duno, C.; Lopresti, M.; Morales, J.; Simoni, R. y Villegas, W. (2017).

Anexo B. Carta de aceptación del IATTM



N° 60.2017

Valencia, 05 de diciembre de 2017

Señores:
Universidad Católica Andrés Bello
Su Despacho.-

Reciba un cordial saludo institucional, me dirijo a ustedes con la finalidad de aceptar formalmente y emitir el aval, con relación a la elaboración y desarrollo del proyecto denominado: **"Mejoramiento de la Calidad del Transporte Terrestre Público de Pasajeros - Caso de estudio: Ruta Rp-102 del Municipio Valencia"** para lo cual, se autoriza el suministro de la información documental requerida, inherente con la propuesta antes indicada, por lo cual, se permitirá el acceso a la información, pudiendo concederse entrevistas y aplicación de encuestas para la fundamentación y ejecución de la misma.

En ese sentido, se le indica que esta autoridad local, siempre estará presta a este tipo de iniciativas, encaminadas al desarrollo de trabajos de investigación que generen recomendaciones y mejoras que contribuyan con el progreso de la ciudad.

Sin más que agregar, se despide.

Atentamente,


Abg. Yamilet Solarino
Presidenta (E) del IATTM
Según Resolución N° DA/2508/2017, de fecha 28 de noviembre de 2017

IVJ/YS/ys.

Rif. G-20000947-0, C.C. Boulevard Industrial Municipal, primer sector, Nave 08, Local B - C' 16,
Parroquia Rafael Ordaneta - Municipio Valencia - Ldo. Carabobo - E-mail: iamtrvca@cantv.net