



POLÍTICAS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO MARACAIBO

*Joheni Urdaneta, profesora e investigadora de la Universidad del Zulia. E-mail:
joheniurdaneta@gmail.com*

RESUMEN

En Venezuela, el transporte público urbano es competencia nacional y Municipal. En el caso del Municipio Maracaibo, la Alcaldía creó el Instituto Municipal de Transporte Urbano de la ciudad de Maracaibo (IMTCUMA), con el objetivo de formular e implementar las políticas de transporte urbano en el Municipio, el servicio de transporte es prestado por el sector privado, a través de diferentes modos: autobuses, minibuses, carritos por puesto. El objetivo de esta investigación es identificar la política de transporte urbano del Municipio y su incidencia en la calidad del servicio. La metodología consiste en la revisión documental y entrevistas semi-estructuradas a funcionarios de la Alcaldía del Municipio Maracaibo, transportistas y ciudadanos. Se concluye que las políticas formales y reales del Municipio Maracaibo no están orientadas a mejorar la calidad del servicio de transporte ya que los componentes que integran el sistema y la interrelación entre ellos se encuentran con deficiencias; el cambio de modelo de desarrollo impulsado por el Estado venezolano ha contribuido a que se incorporen acciones sociales sobre acciones económicas, específicamente en las relaciones con los transportistas; la participación ciudadana en la formación de la política de transporte es escasa a pesar de los mecanismos de participación creados por el Estado.

1. INTRODUCCIÓN

El sistema de transporte urbano permite a los ciudadanos movilizarse desde sus hogares a sus lugares de trabajo, recreación, diversión, cultura, deporte, en fin, participar en las actividades urbanas características de las ciudades. Esto hace que el transporte se constituya en un derecho adquirido por la población y que el Estado se convierta en garante de este servicio para contribuir con la calidad de vida de los habitantes de las ciudades.

Siendo la movilización una de las necesidades básicas de la población y el Estado garante por cubrir esta necesidad, se hace necesario que el Estado formule políticas que contribuyan a mejorar la calidad del servicio de transporte, entendiendo como la formulación de políticas el proceso mediante el cual el Estado planifica y toma acciones con la finalidad de cubrir las necesidades básicas de la sociedad. En el caso del transporte urbano, tal como lo señala Ocaña (2003, p. 19) “el objetivo de una política de transporte no es simplemente movilizar a los usuarios, sino aumentar, de manera global, el bienestar de los habitantes”.

El objetivo de esta investigación es identificar la política de transporte público urbano del Municipio Maracaibo y sus incidencias en la calidad de servicio, ya que como se ha mencionado, mejorar la calidad de servicio de transporte público urbano es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, en este caso en el Municipio Maracaibo.

Es necesario entonces definir lo que para esta investigación se considera es la calidad de servicio. Muchos autores han escrito al respecto, Juran plantea que la “calidad es que un producto sea adecuado para su uso. Así, la calidad consiste en ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente”, por otro lado Gutiérrez (2004) la calidad la define el cliente, es el juicio que éste tiene sobre un producto o servicio, el cual por lo general es la aprobación o rechazo. Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Así, la calidad es ante todo satisfacción del cliente.

Los conceptos anteriores revelan una relación empresa – cliente, donde finalmente es el cliente el que elige si utiliza o no el producto o servicio de acuerdo a la calidad de lo que recibe.

En el caso de los servicios públicos, esta relación es más compleja, se trata de un servicio que es necesario para toda la sociedad y que es el Estado el proveedor, a través de diferentes formas de organización, pública, privada o mixta, pero que finalmente es el garante de la prestación del servicio, y que no se trata de que los usuarios decidan entre varias alternativas, se trata de que el Estado garantice el funcionamiento eficiente y eficaz del sistema para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, para esta investigación, la calidad de servicio es el buen estado de funcionamiento de los componentes que integran el sistema de

transporte público urbano y las interrelaciones entre éstos. Y las políticas de transporte urbano, son las acciones o decisiones que toma el Estado para garantizar la calidad de servicio en el transporte público urbano.

En este orden de ideas, para identificar las políticas de transporte y su incidencia en la calidad de servicio es necesario contextualizar el sistema de transporte en Venezuela, y particularizar, en esta investigación, en el transporte público urbano del Municipio Maracaibo, bajo este contexto se establecen los parámetros para la medición de la calidad de servicio y se identifican las políticas que se han formulado para mejorarla y cuantificarla.

2. POLÍTICA Y SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN VENEZUELA

Según la legislación venezolana, el servicio de transporte público urbano es competencia municipal, aun cuando existe competencia nacional en cuanto a las condiciones para la prestación de los servicios de transporte público, es por esta razón que en el país existe una política nacional de transporte urbano que define los lineamientos de las políticas locales.

La Política Nacional de Transporte Urbano que fue formulada en 1991 y reformulada en el año 2001, tiene como lineamientos principales: la organización de los poderes públicos; la asistencia financiera al sector; el aumento de la calidad del transporte urbano; la capacitación y modernización del sector y la adecuación de la infraestructura al transporte urbano (FONTUR, 2001). El organismo del Estado encargado de implementar esta política es la Fundación Fondo Nacional de Transporte Urbano (FONTUR), el cual debe trasladar a los municipios los fondos y el apoyo técnico necesario para la implementación de esta política a nivel local, que como se señala anteriormente incorpora un componente de calidad, por lo menos en lo formal.

En todo el país, el servicio de transporte público urbano es prestado por empresas privadas, de diferentes modalidades, cooperativas de transporte, asociaciones civiles, entre otros; pero una de las características principales, al igual que en muchos países latinoamericanos, es que el servicio es prestado por individuos, dueños de los vehículos que ante la crisis económica que han vivido estos países han encontrado como empleo su incorporación laboral en la prestación del servicio de transporte.

Esta modalidad de prestación de servicio es perfectamente legal dentro de la política nacional y local de transporte, porque como lo establece la Ley, aun cuando es responsabilidad del municipio la prestación del servicio, no necesariamente tiene que ser prestada por el propio municipio, éste debe ser el garante de la prestación del servicio de transporte público urbano, para lo cual puede utilizar diferentes modalidades como lo es que los privados presten el servicio, y el municipio regule y controle el servicio.

Debido a que cada Municipio tiene sus propias características: físicas, geográficas, culturales, sociales, políticas y económicas, la prestación del servicio de transporte público urbano posee sus particularidades locales, es por esta razón que para esta

investigación se estudia las políticas y la calidad de servicio de transporte en la ciudad de Maracaibo.

3. SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE MARACAIBO

Maracaibo es la segunda ciudad de Venezuela, caracterizada por ser la ciudad petrolera del país ya que es la capital del Estado Zulia donde se encuentra ubicada gran parte de la industrial petrolera del país (PDVSA). Presenta una extensión territorial de aproximadamente 398.8 km² y está conformada por dos Municipios, San Francisco y Maracaibo. La población del Municipio Maracaibo es de 1.360.127 habitantes, según la proyección del Instituto Nacional de Estadísticas para el año 2004, siendo su densidad poblacional de 3.420,55 hab./Km² y está dividido en 18 parroquias. (Alcaldía de Maracaibo, 2006)

Al igual que en el resto del país, en el Municipio Maracaibo, el servicio es prestado por el sector privado (transportistas) a través de operadoras de transporte organizadas como cooperativas, compañías anónimas, asociaciones civiles, sindicatos de transporte, entre otros, a través de diferentes modos de transporte entre los cuales se tienen: autobuses, minibuses, carritos por puesto (vehículos de 5 puestos utilizados para el transporte de pasajeros, su vida promedio es de 30 años), chirrincheras (camiones adaptados para el transporte de pasajeros especialmente utilizados por la etnia wayú, los cuales tienen espacio para que los indígenas puedan transportar sus pertenencias, tales como animales, bolsos grandes, entre otros), camionetas pick-up, etc. Actualmente se está en la fase de construcción del sistema de transporte masivo para la ciudad de Maracaibo, el Metro de Maracaibo.

El ente del Estado, responsable de garantizar el servicio de transporte urbano es el Instituto Municipal de Transporte Colectivo Urbano de la Ciudad de Maracaibo (IMTCUMA), creado en 1980 con la finalidad de formular y ejecutar políticas que contribuyeran a mejorar el servicio del transporte urbano en la ciudad siendo competente para programar, organizar, dirigir, coordinar, administrar, regular y controlar todo lo relativo a la prestación del servicio de transporte colectivo y en 1993 fue declarado como autoridad única de transporte de la ciudad, adicionándole como funciones la toma de decisiones en materia de fijación de tarifas, demarcación, semaforización y señalización. (Urdaneta, et al, 2002).

En este sentido, el servicio de transporte público urbano de la ciudad de Maracaibo tiene tres actores fundamentales como lo son: los ciudadanos usuarios del servicio de transporte público urbano, los transportistas que son los prestatarios del servicio y el Estado, a través de las organizaciones municipales y nacionales en algunos casos, que son las encargadas de garantizar la prestación del servicio en su municipio. Y es desde la perspectiva de estos tres principales actores y de lo que es el sistema de transporte público urbano, que se analiza en esta investigación, la calidad de servicio del transporte público urbano en la ciudad de Maracaibo, analizando las condiciones de calidad de cada uno de los componentes que integran el sistema de transporte público urbano con la opinión de cada uno de los actores.

4. CONSIDERACIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO

Para definir los parámetros de calidad de servicio es necesario conocer cuales son los componentes del sistema de transporte público urbano, según (Ocaña, 2003), el subsistema de transporte público urbano comprende lo relativo a la prestación del servicio, el cual engloba la infraestructura (vías), los equipos complementarios (vehículos), las organizaciones operadoras, las autoridades de tutela, los usuarios, las relaciones entre ellos y el marco legal, entre otros.

Su funcionamiento se realiza de la siguiente manera: los ciudadanos necesitan movilizarse para desplazarse a sus sitios de trabajo, educación, recreación, comercio, entre otros; para ello necesitan transportarse a través de unos medios los cuales pueden ser: caminando, vehículos de tracción humana, como por ejemplo las bicicletas, vehículos a motor, como motocicletas, vehículos particulares, vehículos colectivos como minibuses, autobuses, hasta vehículos de transporte masivo como metros, troles, etc. También necesitan la infraestructura vial que es a través de esta que circulan estos vehículos, para los usuarios del transporte público, se debe contar además con una infraestructura de apoyo a la operación como lo son paradas, terminales. Todos estos elementos del sistema deben organizarse para prestar de la mejor manera el servicio, esta responsabilidad la asume el Municipio.

Típicamente, los requerimientos de los usuarios del transporte público son: salir de su casa, caminar lo menos posible hasta el lugar donde pasa el transporte, esperar lo menos posible en la parada para tomar el transporte, trasladarse en el menor tiempo en vehículos seguros y confortables hasta su lugar destino, y pagar una tarifa baja, ya que el costo del transporte representa un porcentaje importante de la cesta básica de los ciudadanos.

De esta manera, ofrecer calidad de servicio es hacer que cada componente de este sistema de transporte público urbano brinde seguridad física, seguridad de la prestación del servicio, comodidad, tarifas acorde con la calidad recibida, entre otros. Es decir, el buen funcionamiento de la operación del transporte contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, sin embargo, en esta investigación se considera fundamental la participación de los usuarios en el proceso de planificación y prestación del servicio de transporte en el Municipio, ya que son éstos los que reciben finalmente el servicio requerido.

Considerando lo antes expuesto, en esta investigación se propone que la calidad de servicio debe considerar los siguientes parámetros:

- a) Cobertura del transporte público urbano en el municipio, según los estándares internacionales, se recomienda que los ciudadanos dispongan del servicio de transporte público en un radio de 300 mts de sus viviendas. Esto es que una persona usuaria del transporte público camine hasta un máximo de tres (3) cuadras para tomar el transporte público. De esta manera, la planificación y

diseño de las rutas de transporte deben prever esto para garantizar la calidad del servicio de transporte urbano.

- b) Infraestructura vial, comprende las vías por donde transita el transporte público urbano, en este sentido las vías deben estar en buen estado de asfaltado, señalización y tránsito, preferiblemente priorizando el transporte público.
- c) Infraestructura de apoyo, comprende las paradas y refugios para el resguardo de los usuarios del transporte mientras esperan el transporte público, las cuales deben estar en buen estado físico y estar equidistantes para el mejor uso de los usuarios. También se consideran en este parámetro las paradas terminales de las rutas, con la finalidad de brindarle apoyo a los usuarios y a los prestatarios del servicio como: operadores de transporte, controladores de rutas, funcionarios de la alcaldía encargados del control de la operación, entre otros.
- d) Vehículos utilizados, uno de los componentes principales del sistema de transporte es el vehículo utilizado para el traslado de los pasajeros, los cuales deben estar diseñados para tal fin, deben producir el menor impacto de contaminación ambiental, ser cómodos y tener las condiciones de seguridad para el resguardo físico de los usuarios, el mantenimiento adecuado y la cantidad de vehículos suficientes para garantizar el traslado de los pasajeros.
- e) Satisfacción de los usuarios, en este parámetro se considera el trato recibido por los prestatarios del servicio, el cumplimiento de los transportistas en la operación del servicio, la relación precio-calidad de las tarifas de transporte.
- f) Satisfacción de los transportistas, debido a que el servicio de transporte es prestado por empresas privadas, cooperativas, asociaciones civiles, entre otros, es importante que el personal que labora para la prestación del servicio esté satisfecho con respecto al trato de los usuarios, beneficios sociales, condiciones de trabajo, entre otros.
- g) Participación de los usuarios de transporte en el proceso de formación de las políticas de transporte público urbano en el Municipio Maracaibo, ya que este es el usuario final del transporte y es quién vive diariamente la problemática del sistema de transporte, en este sentido su participación en las acciones que emprende el Estado se considera fundamental para contribuir a la calidad del servicio.

En este sentido, debido a que, como se ha mencionado antes, el transporte es un derecho de la población y el Estado venezolano lo ha asumido directamente a través de los Municipios, las políticas de transporte urbano del Municipio Maracaibo deben estar orientadas en función de los parámetros mencionados. A continuación se describe la situación actual y las acciones que se han tomado desde el Municipio en cada uno de los parámetros de calidad de servicio propuestos en esta investigación.

5. POLÍTICAS Y CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO EN EL MUNICIPIO MARACAIBO

El proceso de formación de las políticas públicas es muy complejo, se trata de identificar los problemas sociales, lo cual puede realizarse a través de dos vías, por presiones de los ciudadanos o por la identificación por parte de los funcionarios públicos, lo más frecuente es lo primero, una vez identificado el problema éste se incluye en agenda pública (tema que tendrá la atención de los funcionarios públicos), luego de un proceso de negociación entre los diferentes actores del sistema se toman las

decisiones de las acciones que deben llevarse a cabo para solventar el problema o la necesidad de la colectividad considerada en la agenda, hasta aquí, según (Álvarez, 1992) se conoce como el proceso de formulación de la política, en la cual se genera la política formal, la que se escribe, de la que se realizan resoluciones, decretos, normativas, etc. El mismo autor plantea que la ejecución o administración de la política es la segunda fase de la formación de la política pública, en la cual no siempre se cumple con la política formalmente establecida en la primera fase. En este sentido, el objeto de esta parte de la investigación es identificar la política formal y la real en función de los parámetros de la calidad de servicio.

5.1. COBERTURA DEL TRANSPORTE URBANO EN EL MUNICIPIO MARACAIBO

El Municipio Maracaibo tiene una población de aproximadamente 1.320.000 habitantes, distribuidas en 18 parroquias, cuya distribución espacial puede apreciarse en la figura

FIGURA No. 1. Vista satelital de la ciudad de Maracaibo



Fuente: MODELISTICA y METROMARA (2005)

No. 1. Actualmente para la prestación del servicio se han establecido 95 rutas formales distribuidas por todo el Municipio, como se ha mencionado el IMTCUMA es el ente encargado de formular las políticas para la prestación del servicio y es de su competencia la planificación de las rutas de transporte las cuales fueron conformadas a través de varias acciones: planificadas en los estudios de transporte realizados para la ciudad de Maracaibo, a solicitud de los usuarios de transporte y propuestas por las empresas de transporte o transportistas. Para la prestación del servicio es el IMTCUMA quien otorga el permiso para la explotación de la ruta a través de un contrato en la cual se concede la ruta.

Estas rutas están establecidas en parte importante de la población vinculada a la economía formal, pero deja de un lado las zonas urbanas ubicadas en la periferia de la ciudad, donde habitan personas de escasos recursos, principalmente de la etnia guayú y en su mayoría colombianos ilegales, trabajadores de la economía informal y en empleos de alta

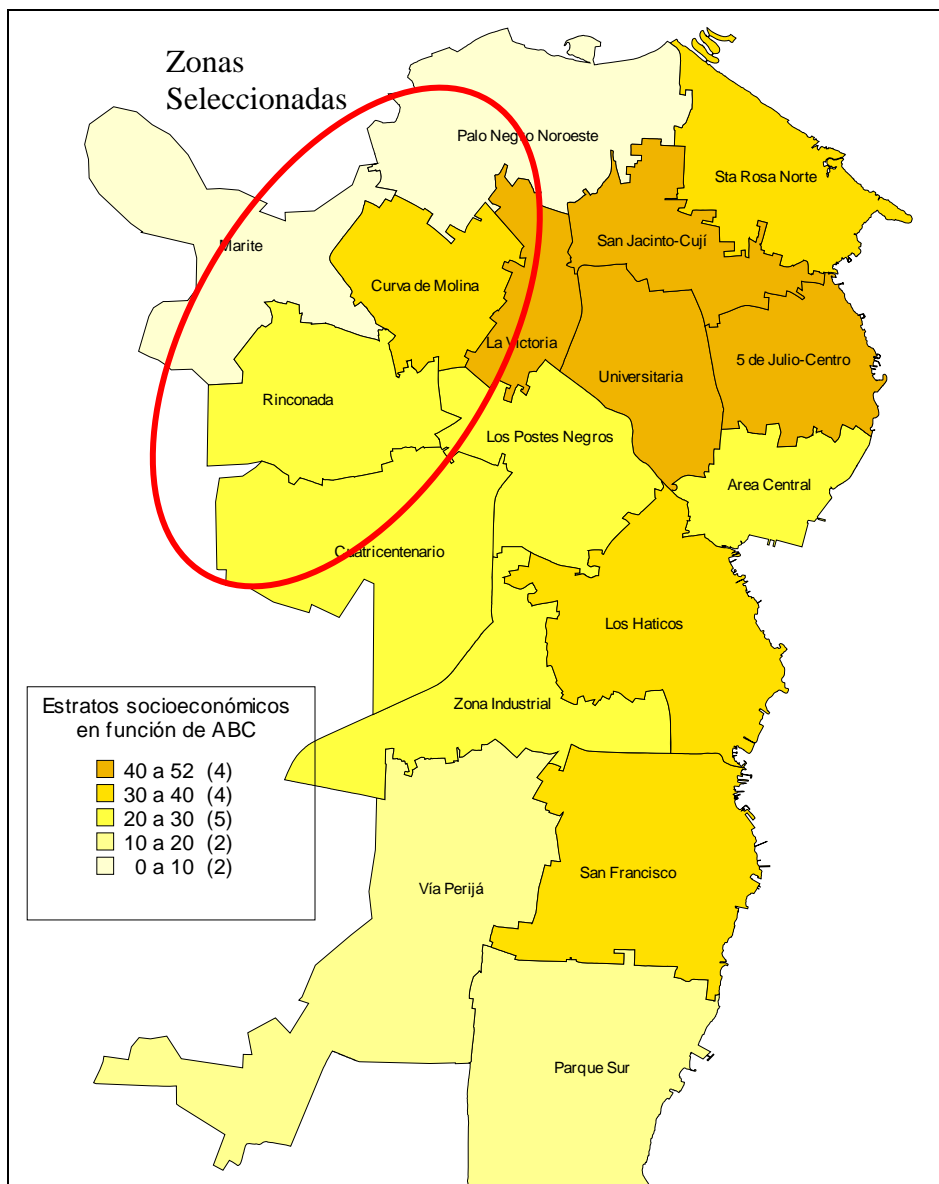
rotación como lo es la construcción. Este sector de la población se traslada en la oferta de transporte informal, el cual es deficiente en cuanto a frecuencia, cantidad de unidades de transporte y cuyas condiciones de seguridad no son las adecuadas para el traslado de personal. (Urdaneta et al, 2002).

Las acciones que ha tenido IMTCUMA en este sentido son realmente escasas, actualmente no se cuentan con registros, estadísticas o información que permita cuantificar que porcentaje de la población está desasistida del transporte formal,

tampoco existe información de la cantidad de rutas informales establecidas en la ciudad, no se han creado nuevas rutas formales de transporte que cubran este sector de la población. Un estudio realizado en el año 1996 señala que “aproximadamente un 10% de los habitantes de Maracaibo no disponen del servicio de transporte urbano en un radio de 400 mts alrededor de su vivienda” (Gobernación del Estado Zulia, 1996).

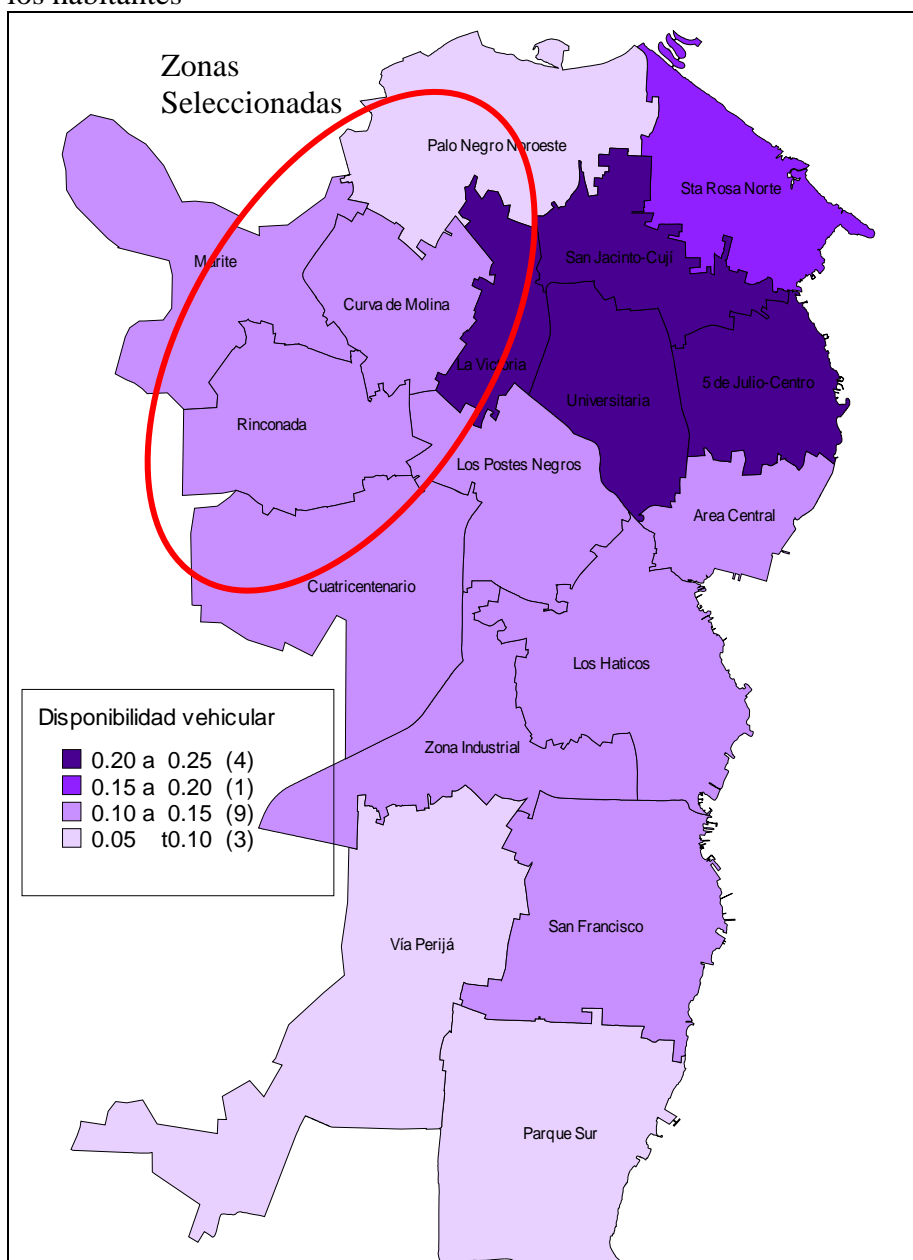
Para considerar la opinión de los usuarios de transporte se realizó un estudio piloto realizado para esta investigación, donde se encuestaron a 100 usuarios del servicio de transporte, distribuidos intencionalmente en zonas donde habitan personas de escasos recursos y de baja disponibilidad vehicular, ya que estos son los ciudadanos que más utilizan el transporte público urbano. La distribución intencional de la muestra puede observarse en las figuras 2 y 3.

Figura No. 2
Distribución de la Población por zona según la disponibilidad vehicular de los habitantes



Fuente: METROMARA y MODELISTICA (2005)

Figura No. 3.
Distribución de la Población por zona según la disponibilidad vehicular de los habitantes



Fuente: METROMARA y MODELISTICA (2005)

El 75% de los usuarios de transporte se movilizan desde sus hogares hacia su sitio de destino a través del sistema de transporte público formal, un 15% a través del transporte informal y un 10% utilizan transporte formal e informal.

Siguen existiendo debilidades en cuanto a la cobertura del transporte formal en el Municipio Maracaibo, es necesario que el Municipio realice estudios para mejorar este parámetro de la calidad de servicio urbano, identificar claramente las áreas en las cuales se debe formalizar el transporte, y llegar a aquellos lugares de difícil acceso y atender el

mayor numero de personas posibles para de esta manera contribuir con la calidad de vida de los ciudadanos del Municipio Maracaibo.

5.2. INFRAESTRUCTURA VIAL

La infraestructura vial del Municipio Maracaibo por donde circula el transporte público urbano está a cargo del IMTCUMA, en lo que se refiere al mantenimiento, dentro de su política formal se establece “Mejorar la vialidad de Maracaibo”(Urdaneta y Ocaña, 2006). En este sentido el IMTCUMA tiene asignado un presupuesto para el mantenimiento, reparación, bacheo, señalización, demarcación, de las vías por donde circula el transporte público, también para la construcción de aceras y brocales en los lugares que se requiera. En este sentido todas las vías principales por donde circula el transporte público formal cuenta con una vialidad en buenas condiciones, señalizadas, demarcadas, con buena calidad de asfaltado, sin embargo, existen zonas de difícil acceso vial, tanto para el transporte formal como informal, específicamente en las zonas de la periferia y adentro de los barrios.

Esto da cuenta de lo señalado en el apartado anterior, hay una marcada mejora en el servicio de transporte público y de la infraestructura vial pero en los principales corredores viales, donde se encuentran ubicados los comercios, la economía formal, donde se genera la economía de la ciudad, siguen marginadas las zonas de escasos recursos, con vías deterioradas, muchas sin asfaltados, caminos de arena, haciendo más difícil el acceso de unidades de transporte que presten el servicio requerido.

En este sentido, las acciones del IMTCUMA, se han focalizado en mejorar las principales vías de la ciudad, pero los sectores más necesitados han estado desasistidos en lo que se refiere a la estructura vial, y es en estas zonas donde habitan la mayoría de los ciudadanos de escasos recursos, usuarios del sistema de transporte público urbano, de esta manera se concluye que las acciones de la Alcaldía no están orientadas en mejorar la calidad del servicio de transporte urbano en lo que respecta a este rubro.

5.3. INFRAESTRUCTURA DE APOYO

Como se mencionó anteriormente, la infraestructura de apoyo está relacionada con las paradas o refugios para los usuarios del transporte, así como las paradas terminales de las rutas establecidas para el descanso de los operadores del transporte.

En las entrevistas realizadas a los funcionarios públicos del IMTCUMA y en la revisión de los documentos, no se encontraron registros o censos de las paradas de transporte que existen en las rutas formales del transporte público, y tampoco del estado físico de ellas, existen paradas que tienen avisos publicitarios y son mantenidas por el IMTCUMA.

Sin embargo no existe cultura en la población para el uso de estas paradas, los usuarios toman el transporte en cualquier lugar de la vía, puede coincidir o no con las paradas, igualmente los operadores de transporte, dejan a los usuarios donde puedan, irrespetando completamente las vías, muchas veces los usuarios se bajan en el canal izquierdo de la vía, arriesgando la vida de los pasajeros.

En las encuestas realizadas a los usuarios, el 12% respondió que toman el transporte en las paradas establecidas, el resto, el 78% no respeta las paradas de transporte. Esta situación evidencia falta de planificación de las paradas, así como también falta de educación vial, no hay una política de educación al usuario ni a los transportistas. Esta situación ocasiona congestión, sobre todo en las horas pico y en el centro de la ciudad donde se ubican la mayoría de las paradas de las rutas de transporte.

En lo que se refiere a los terminales de las rutas, existe en el origen de algunas rutas terminales para que los operadores tomen el descanso, estos locales los han construido las líneas operadoras a través del cobro de “un diario” a los choferes.

5.4. VEHÍCULOS UTILIZADOS

En el Municipio Maracaibo existen varios tipos de vehículos como modos de transporte, según el más reciente censo realizado (segundo semestre 2006) en la ciudad existen 5.645 “carritos por puesto”, 604 microbuses y 328 autobuses, (IMTCUMA, 2006).

Los carritos por puesto, que es el modo principal de transporte en la ciudad (86%) de los vehículos de transporte, son vehículos de 30 años de vida promedio, con capacidad de 5 puestos, los cuales prestan el servicio en los principales corredores viales de la ciudad, sus condiciones físicas son de evidente deterioro, como se ilustra en la figura 4.

Figura 4.
Estado Físico de los “carritos por puesto”



El uso de los carritos por puesto como medio de transporte colectivo resulta ineficiente por muchas razones, entre las cuales se mencionan: contribuye al congestión de la ciudad lo que ocasiona contaminación ambiental y aumento del tiempo de viaje, los costos de operación resultan mayores comparados con otros modos de transporte masivo como por ejemplo autobuses y minibuses, inciden directamente en el aumento del índice de accidentalidad en las vías, entre otras (Urdaneta, 2006).

En cuanto a los autobuses existen 328 autobuses prestando el servicio de transporte en la ciudad, estos vehículos en su mayoría tienen una vida promedio de 25 años, y con problemas de deterioro físico y de funcionamiento, como se ilustra en la figura 5. Este es el modo de transporte preferido por los estudiantes y los usuarios de escasos recursos económicos ya que su tarifa es más económica que los carritos por puesto, considerando el aspecto económico y de contaminación, este modo más eficiente comparado con el carrito por puesto, ya que por su capacidad los costos de operación son distribuidos entre más pasajeros (Urdaneta, 2006), además en el más reciente

Figura 5.
Estado Físico de los autobuses



También existen otros modos de transporte pero de manera informal como lo son las “chirrincheras” camiones adaptados para el transporte de pasajeros, principalmente

Figura 6
Estado Físico de los minibuses



estudio realizado por METROMARA y MODELISTICA (2005), los costos por pasajero kilómetro son de Bs. 28 mientras que en el minibus es de Bs. 45 y en el carrito por puesto es de Bs. 134. Lo anterior da cuenta que el carrito por puesto resulta más costoso que el autobús y que el minibus.

En lo que se refiere a los minibuses, en el Municipio Maracaibo prestan el servicio 604 minibuses, éstos en su mayoría se encuentran en mejores condiciones que los autobuses y carritos por puesto tal como se ilustra en la figura 6, su edad promedio es de 14 años, es uno de los modos que representan mayor número de viajes en la ciudad, compiten en algunas rutas con el autobús.

utilizados por la etnia guayú ya que tienen espacio para guardar sus objetos personales, animales, etc., camiones de plataforma con barandas en donde se transportan también indígenas, en unas condiciones de extrema inseguridad, hacinados.

En cuanto a las políticas formales de transporte público existe en el país leyes y normas que permiten la regulación de este parámetro, entre los que podemos mencionar el reglamento de la Ley de Tránsito Terrestre del año 1998, el Decreto con Fuerza de Ley de Tránsito y Transporte Terrestre publicado en Gaceta Oficial en el año 2001, las Normas venezolanas de la

Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN), ordenanzas del Municipio Maracaibo referentes a las condiciones de estado físico y funcionamiento de los vehículos para la prestación del servicio de transporte en el Municipio Maracaibo.

A pesar de existir toda una legislación en cuanto a los vehículos para el transporte urbano de pasajeros, la realidad indica que el Municipio Maracaibo no se aplica la normativa existente para este parámetro, las razones de esto son muy complejas, ya que la problemática del sistema de transporte ha venido ocurriendo hace muchos años, como lo señala Figueroa (2001) El uso creciente del automóvil y la degradación del sistema de transporte público están muy relacionados. El uso del automóvil no se ha limitado a disminuir la demanda del transporte público, sino al aumento de los costos, debido al congestionamiento, lo que hace que el sistema se deteriore más y que el recurso al

servicio más artesanal o informal se generalice más, como mecanismo de rentabilidad, de mejora en las velocidades de circulación y de captura de los pasajeros que aun dependen del transporte público.

La sustitución de estos vehículos de transporte público requiere de una voluntad y viabilidad política en el cual se requiere el consenso de todos los actores del sistema, usuarios, transportistas y Estado, ya que esto requiere grandes inversiones que las actuales operadoras de transporte no pueden asumir, entre otras cosas, porque las operadoras de transporte se conformaron con personas que en algún momento quedaron desempleadas y se reinsertaron en la economía a través del transporte público comprando vehículos para prestar el servicio, en el caso de la ciudad de Maracaibo a través de los carritos por puesto principalmente.

5.5 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

El servicio de transporte urbano tiene como objetivo principal la movilización de los ciudadanos y en esa relación de prestación del servicio hay una interacción entre el operador del transporte y el usuario en el cual debe generarse un ambiente de cordialidad y respeto, el respeto en el trato que recibe, al cumplimiento del servicio, al cobro de una tarifa acorde con la calidad del servicio que se recibe.

Actualmente el Municipio no mide el grado de satisfacción de los usuarios, sin embargo ha establecido un mecanismo para que los usuarios de transporte formalicen las quejas que tienen hacia el transportista, los usuarios se dirigen a la sede del IMTCUMA y a través de cartas firmadas por el o los usuarios de transporte indicando cual es la falta que ha cometido el operador de transporte se realiza la denuncia, las quejas típicas de los usuarios es por irrespeto en el trato por parte del operador, el alto volumen de la música que se escucha en el vehículo, el cobro irregular de la tarifa y el incumplimiento en la prestación del servicio en zonas periféricas de la ciudad.

De acuerdo al número de quejas el IMTCUMA penaliza al operador de transporte o a la línea, sin embargo esta penalización es más formal que de hecho, ya que la misma necesidad de transporte de la ciudad y la carencia de oferta de transporte hace que el instituto muchas veces ignore esta situación.

Por otro lado, hay un incumplimiento permanente en la operación del servicio de transporte por parte de las líneas operadoras, el deterioro físico y funcional de los vehículos de transporte que hacen que la operación del servicio no sea confiable, esto significa que no hay seguridad por parte de los usuarios de transporte en tomar el servicio en un tiempo preestablecido, los usuarios pasan mucho tiempo esperando a las unidades de transporte, tanto en las horas pico como en las horas valles, en las pico debido al aumento de la demanda, la poca oferta, la baja capacidad de puestos de las unidades, a que el tiempo de viaje en las horas picos aumenta por el congestionamiento y esto hace que se requieran más unidades para trasladar a los usuarios. En las horas valles ya que mucho de los choferes de las unidades no encuentran rentabilidad en el servicio a esas horas porque la demanda disminuye y como no existe control por parte de los funcionarios del Municipio para garantizar el servicio a los usuarios, éstos prefieren en ese tiempo realizar otras actividades, descansar, etc.

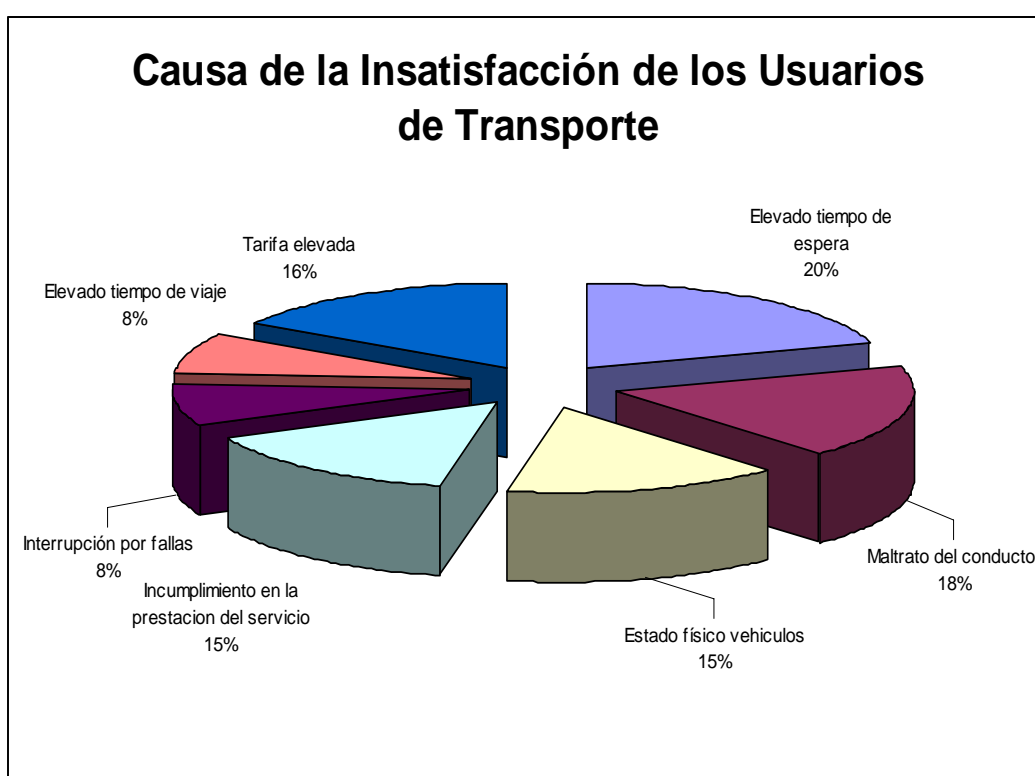
En lo que se refiere a este parámetro, es necesario retomar el control de la operación por parte del Municipio, en las entrevistas realizadas a los funcionarios públicos que laboran en el IMTCUMA ellos manifiestan que existe la voluntad de controlar la operación pero carecen de recursos para llevarlo a cabo en la manera que se requiere, solo controlan parte de las rutas que coinciden en el centro de la ciudad, carecen de equipos de comunicación, de personal, y de la asignación de un presupuesto que permita cubrir estos costos.

Por otro lado, las operadoras de transporte tienen sus controles internos que les permiten mantener una rentabilidad de las rutas, las operadoras cuentan con personal que registra el control de la operación, pero con fines de rentabilidad y no de prestación del servicio como responsabilidad social.

Para cuantificar el grado de satisfacción de los usuarios se aplicó la encuesta de satisfacción a la muestra seleccionada y explicada anteriormente, arrojando que el 100% de los encuestados no se encuentra satisfecho con el servicio actual de transporte público urbano, y las causas de esta insatisfacción se muestran en la Figura 6, obteniendo el mayor grado de insatisfacción el elevado tiempo de espera con un 20%, seguida del maltrato a los conductores con un 18%, el elevado costo de las tarifas con un 16%, el estado físico de los vehículos 15% y la irregularidad en la prestación del servicio 15%, el elevado tiempo de viaje y la interrupción del servicio por fallas con un 8% cada una.

Aunque esta información permite tener una idea del grado de satisfacción de los usuarios, la Alcaldía debe establecer políticas y mecanismos para la medición de este parámetro, ya que es parte importante de la calidad de servicio de transporte.

Figura 7.
Causas de Insatisfacción del servicio de transporte público urbano en el Municipio Maracaibo



5.6. SATISFACCIÓN DE LOS TRANSPORTISTAS

El servicio de transporte es prestado por empresas privadas, mayoritariamente por dueños de sus vehículos asociados a una línea de transporte, los cuales no poseen seguridad social, salario base, su ganancia es la diferencia entre los ingresos por el cobro de la tarifa y los costos de operación del transporte, ellos prestan el servicio bajo la condición denominada riesgo y ventura, las tarifas son reguladas por los organismos del estado ya que ésta representa un importante rubro dentro de la cesta familiar.

Las condiciones de trabajo son realmente adversas, las unidades presentan un avanzado deterioro físico y mecánico lo que hace que los asientos sean incómodos, elevados ruidos y contaminación ambiental por los motores en mal estado, se trabaja con calor debido al clima tropical característico de la ciudad de Maracaibo cuya temperatura promedio es superior a los 30 grados centígrados, la exposición directa al sol, el congestionamiento vial, aunado a la inseguridad y temor de ser atracados por el hampa común, hace que los transportistas no se sientan satisfechos con el trabajo que realizan.

Las acciones por parte de la Alcaldía para mejorar las condiciones sociales y de trabajo de los conductores de las unidades de transporte se iniciaron con la creación del Fondo de Asistencia al Transportista, adscrito al IMTCUMA, cuyo objetivo es “apoyar el mantenimiento de los vehículos de transporte público, mediante el otorgamiento de préstamos y subvenciones para la adquisición de repuestos de vehículos, así como también para cubrir gastos por concepto de reparaciones mayores y menores. De igual forma, el Fondo contribuirá a cubrir un porcentaje de gastos de hospitalización, gastos fúnebres, y en general, cualquier tipo de asistencia social que contribuya a mejorar de las condiciones laborales y sociales del trabajador del transporte, y garantizar así la prestación de este servicio público” (Alcaldía de Maracaibo, 2004, p. 2). La sede de este fondo se inauguró en el mes de junio de 2006, y a la fecha no se tiene información de la gestión realizada por este fondo, sin embargo, es una acción positiva por parte de la Alcaldía en la búsqueda de mejorar la calidad del servicio de transporte en la ciudad.

5.6 PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE EN EL PROCESO DE FORMULACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN EL MUNICIPIO MARACAIBO.

En el contexto de un nuevo modelo de desarrollo impulsado por el gobierno de Venezuela a partir del año 1998, se busca la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas, esto es, la participación en el proceso de formación de las políticas públicas y entre ellas las políticas de transporte urbano.

El Estado ha creado los mecanismos legales de participación ciudadana a través de la aprobación de la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela en 1999 hasta la más reciente Ley de los Servicios Públicos, donde se manifiesta la importancia de la participación ciudadana a través de distintos mecanismos de participación como son: los consejos comunales de planificación, la creación de las mesas técnicas donde se incorporan los usuarios a resolver los problemas de sus comunidades, así como también la creación de núcleos de desarrollo endógeno, entre otros.

Sin embargo aun es escasa la participación de los usuarios de transporte en el proceso de formación de las políticas de transporte público, en el Municipio Maracaibo existe un Núcleo de Desarrollo Endógeno donde participan funcionarios de la Alcaldía y transportistas, los usuarios no forman parte de este equipo de trabajo para mejorar el transporte de la ciudad (Urdeneta, 2006)

Falta mucho por hacer, por crear mecanismos de participación, por fomentar la educación de los actores del sistema, pero es responsabilidad inicial del municipio incentivar esta participación, ya que son los usuarios del transporte, los transportistas los que viven día a día la problemática de la comunidad, son los que conocen sus necesidades de movilización, las carencias del servicio, y deben ser ellos mismos que indiquen el camino para mejorar la calidad del servicio de transporte, acompañados de los técnicos para materializar sus propuestas en función de la mejora del servicio de transporte en el Municipio y por ende, en la mejora la calidad de vida de los ciudadanos. De aquí la propuesta de insertar este parámetro en la medición de la calidad de servicio de transporte público.

6. CONCLUSIONES

En esta investigación, se considera la calidad de servicio como el buen estado de los componentes que integran el sistema de transporte público urbano y de sus interrelaciones, para lo cual se propone considerar y cuantificar: cobertura del transporte público, infraestructura vial, infraestructura de apoyo, vehículos para la prestación del servicio, satisfacción de los usuarios, satisfacción de los transportistas y participación de los usuarios en el proceso de formación de las políticas de transporte urbano.

Las políticas formales y reales formuladas en la Alcaldía de Maracaibo no han contribuido a mejorar la calidad de servicio de transporte público de la ciudad, ya que existen deficiencias en cuando a la cobertura del transporte público, la infraestructura vial y de apoyo, los vehículos empleados se consideran ineficientes para la prestación del servicio, los usuarios no están satisfechos con la calidad del servicio que reciben, los transportistas se sienten insatisfechos con sus condiciones de trabajo y es escasa la participación de los usuarios del transporte en el proceso de toma de decisiones en el área de transporte público por parte del Municipio.

A partir del cambio de modelo de desarrollo impulsado por el gobierno de Venezuela a finales de la década de los noventa, se incorporan dentro de la política de transporte urbano el componente social sobre el componente económico, específicamente en la relación del Estado con los transportistas, para lo cual se creo un Fondo de Asistencia al Transportista.

A pesar de los mecanismos legales establecidos por el Estado para incentivar la participación ciudadana, en el sistema de transporte público urbano es escasa la participación de los usuarios de transporte público.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez D. Ángel E. (1992), *Análisis de Políticas Públicas*. Publicaciones del CLAD. Caracas.

Alcaldía de Maracaibo (2004). Decreto 302. *Creación del Fondo de Asistencia al Transportista. Maracaibo*. Venezuela

Alcaldía de Maracaibo (2006). *Diagnóstico General del Municipio Maracaibo*. Documento. Maracaibo. Venezuela.

Figueroa, Oscar (2001). *Políticas de Desarrollo y Políticas de Transporte Urbano*. En: La Ciudad Construida. Urbanismo en América Latina. FLACSO. Ecuador

FONTUR (2001), *Política Nacional de Transporte Urbano 2001*, Boletín Reporte I&T, Caracas, Venezuela.

Gutiérrez, H. (2004) *Control Estadístico de Calidad*. Seis Sigma. México: Editorial Mc Graw Hill.

Gobernación del Estado Zulia (1996). *Diagnóstico socioeconómico del Municipio Maracaibo*. Maracaibo. Venezuela.

IMTCUMA (2006). *Informe de Gestión 2006*. Documento. Maracaibo. Venezuela

METROMARA y MODELÍSTICA (2005). Estrategia de desarrollo del Sistema Integrado de Transporte Masivo para el Área Metropolitana de Maracaibo. Informe Fase I. Base de datos y calibración del sistema de modelos. Maracaibo.

Ocaña Rosa Virginia (2003). Análisis y Evaluación del Programa Nacional de Transporte Urbano en Venezuela (1991-2000) Trabajo de Ascenso. Universidad Simón Bolívar. Caracas.

Urdaneta, Joheni (1999) Benchmarking para empresas de transporte público en Venezuela. Trabajo de Ascenso. Universidad del Zulia. Maracaibo.

Urdaneta, Joheni (2006) El Transporte Público Urbano en el Municipio Maracaibo¿Hacia el desarrollo endógeno?. Ponencia realizada en el III Congreso Internacional de Gerencia. Maracaibo

Urdaneta, Joheni y Ocaña, Rosa Virginia (2006). Las Políticas del servicio de transporte público urbano en el Municipio Maracaibo: ¿Desencuentro entre aspectos técnicos y políticos?. Ponencia realizada en las 7mas Jornadas de Transporte, tránsito y vialidad, en la ciudad de Caracas. Julio 2006.

Urdaneta Joheni, Ochoa Henriquez, Haydée y Molero Estilita (2002). Política y Administración del Servicio de Transporte Urbano en la Ciudad de Maracaibo: Los Cambios a partir de la Reestructuración Económica. En: Miradas. Revista Venezolana de Ciencias Sociales. Año 1. No. 1. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Venezuela.