UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN PROCESOS DE EDUCACIÓN CIUDADANA PARA LA MEJORA DEL USO DE TRANSPORTE MASIVO EN LA CIUDAD DE EL ALTO

TRABAJO DIRIGIDO PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

POR: **Juana Martha Sirpa Tambo**
TUTORA: **MCS. Isabel Villarroel Mur**

La Paz – Bolivia
2019

Dedicatoria

Por el cariño apoyo y comprensión, me permito dedicar el presente Trabajo Dirigido:

A mi querida madre Carmen Tambo Vda. de Sirpa a la que quiero mucho, admiro y agradezco por todo el apoyo que me brinda de manera sostenida.

A mis hermanos Eva, Daniel y Rafaela por brindarme su apoyo incondicional.

A mi amado esposo Cesar, compañero de vida y de mis ilusiones y a mis entrañables hijos Yawar, Ayar Inti, Amaru Israel y Jayri Khana quienes en silencio soportaron mi ausencia y constituyen el pilar fundamental de mi vida, cada página, cada linea, ha sido motivada por cada uno de ellos.

Agradecimientos

Este esfuerzo, primero debo agradecer a DIOS por haberme dado la energía y entusiasmo para concluir este documento y saldar una cuenta pendiente conmigo misma, mi familia y la Universidad Mayor de San Andrés.

Va mi sincero agradecimiento a la Lic. Isabel Villarroel quien guió con su experiencia el presente trabajo.

Al Secretario Municipal de Movilidad Urbana Sostenible Sr. Fernando Flores y al Director Municipal de Transporte Público-WaynaBus quienes me abrieron las puertas de la institución. Espero que este documento constituya un aporte desde la mirada de Trabajo Social, para la institución municipal.

INDICE

DEDICATORIA
AGRADECIMIENTO
ÍNDICE
INTRODUCCIÓN……..... 1

CAPITULO I LA MOVILIDAD URBANA UN FENOMENO URBANO EN CRECIMIENTO 3

1.1. Antecedentes……..... 4

1.2. Justificación ……..…… 5

1.3. Identificación del Problema …….. 6

1.3.1. Problemas de transporte urbano en el Municipio de El Alto. …… 11

1.3.2. Formulación del problema……. 13

1.3.3. Objetivos……. 13

1.3.3.1. Objetivos generales…… 13

1.3.3.2. Objetivos específicos…….. 14

CAPITULO II LA MOVILIDAD Y EL TRANSPORTE EN EL CONTEXTO CITADINO (MARCO CONCEPTUAL) 15

2.1. ¿Qué es una Ciudad? ……. 15

2.1.1. La movilidad urbana como categorías sociológicas …….. 17

2.1.2. La movilidad urbana sostenible…...…….. 19

2.2. Educación y Ciudadanía…… 20

2.2.1. Conceptualizaciones teóricas para comprender la naturaleza de la ciudadanía…… 20

2.2.2. Educación ciudadana …….. 21

2.3. Perfil del Trabajo Social…… 23

2.3.1. Objeto…… 23

2.3.1.1. El objeto y sus tres dimensiones……...…… 23

2.3.2. Objetivo…….. 24

2.3.3. Funciones del Trabajo Social……. 25

CAPITULO III MARCO NORMATIVO E INSTITUCIONAL SOBRE MOVILIDAD URBANA Y TRANSPORTE 26

3.1. Marco Normativo…….. 26

3.1.1. Declaración Universal de los Derechos Humanos…… 26

3.1.2. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia…….. 26

3.1.3. Ley General de Transporte. Ley N° 165 de 16 de Agosto de 2011 …. 27
3.1.4. Ley Municipal de Transporte y Movilidad Urbana. Ley N° 010/2013 30
3.1.5. Decreto Municipal N° 038/2015. Reglamento del Servicio Municipal de Transporte "Bus Sariri" ……. 37
3.2. Marco Institucional. ……. 40
3.2.1. Conformación de los Gobiernos Municipales…….. 40
3.2.2. Gobierno Autónomo Municipal de El Alto ……..... 41
3.2.3. Secretaria Municipal de Movilidad Urbana Sostenible …… 43
3.2.4. Dirección Municipal de Transporte Público – WaynaBus…… 44
3.2.4.1. Misión ……..……..... 44
3.2.4.2. Visión ……. 44
3.2.4.3. Valores …… 44
3.2.4.4. Operación del servicio…… 45
3.2.4.5. Paradas ……..... 48
3.2.4.6. Refugios …… 48
3.2.4.7. Horarios …… 48
3.2.4.8. Frecuencia …… 49
3.2.4.9. Patio de operaciones ……. 49
3.2.4.10. Sistema de comunicación …… 49
3.2.4.11. Tarifas …… 49
3.2.6. Unidad de Comunicación y Atención al Usuario. UCAU …… 49
3.2.6.1. Organigrama de la U.C.A.U. ……. ……. 50
CAPITULO IV EL MUNICIPIO DE EL ALTO……. 51
4.1. Características Socio Demográficas ……. 52
4.1.1. Ubicación geográfica ……. …….. 52
4.1.2. Límites territoriales…… 52
4.1.3. Extensión…….. 52
4.1.4. División política administrativa…..……. 52
4.1.5. Demografía…… 53
4.1.6. Idioma…… 55
4.2. Modos de Transporte Utilizados para la Movilidad Urbana en El Alto ……. 56
4.2.1. Minibuses……... 56

4.2.3. Bus transporte masivo…… 56

4.2.4. Teleférico…….. 56

4.2.5. Trufi…….. 58

4.2.6. Taxi…….. 58

4.2.7. Motocicleta…….. 58

4.2.8. Bicicleta……... 58

4.3. Percepción de la Población Alteña sobre el Servicio de Transporte……..... 58

4.4. Educación Ciudadana sobre Movilidad Urbana en el Municipio de El Alto**.** 60

CAPITULO V INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN LA EDUCACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO WAYNABUS 64

5.1. Justificación. …… 64

5.2. Objetivos y Metas……. 64

5.2.1. Objetivos generales …….. 64

5.2.2. Objetivos específicos……. 64

5.2.3. Metas …… 64

5.3. Población participante ……. 64

5.4. Metodología ……. 65

5.4.1. Identificación de grupos de la población……. 66

5.4.2. Coordinación con autoridades y representantes …….. 67

5.4.3. Selección de actividades educativas por grupo poblacional…… 68

5.4.4. Propuesta de ejecución de actividades …… 68

5.4.5. Evaluación. …….. 73

5.4.5.1. Evaluación de proceso……. 73

5.4.5.2. Evaluación de resultado…….. 73

5.4.5.3. Evaluación con la Población ……..……. 73

5.4.5.4. Evaluación con el personal técnico …….…… 73

5.4.5.5. Evaluación en base a entrevistas a autoridades/líderes en opinión 73

5.5. Contenidos……. 74

5.5.1. Contenido temático…… 74

5.5.2. Material educativo ……. 74

5.5.2.1. Para jóvenes y adultos ……. 74

5.5.2.2. Para población infantil ……. 74

5.5.2.3. Para personas con discapacidad auditiva ……. 75
5.5.2.4. Para personas con discapacidad visual …… 75
5.6. Recursos. ……... 75
5.7. Cronograma …….. 77
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 79
Conclusiones y Recomendaciones ...…… 79
BIBLIOGRAFIA …… 82
ANEXOS……..... 84

INDICE DE TRABLAS

Tabla N° 1	Distribución poblacional por distritos Municipio de El Alto	54
Tabla N° 2	Grupos Participantes por ruta.	65
Tabla N° 3	Recursos	75

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	BOLIVIA: Tendencia del crecimiento de la población urbana y rural, CENSOS 1950, 1976, 1992, 2001 Y 2012 (En porcentaje)	7
Gráfico N° 2	BOLIVIA: Evolución en porcentaje del proceso de urbanización en Bolivia	8
Gráfico N° 3	Población del municipio de El Alto por rango de edad (%)	54
Gráfico N° 4	Población pobre y no pobre del municipio El Alto	55
Gráfico N° 5	Población municipio de El Alto por Idioma	55
Gráfico N° 6	Cómo califica la población el estado de los vehículos de transporte público	58
Gráfico N° 7	Cómo califica la población el trato que brindan los choferes de transporte público	59
Gráfico N° 8	Conocimiento de la población sobre Educación Vial	59

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	Diferencia entre servicio público, privado de transporte y Sistema de Movilidad Urbana.	10
Cuadro N° 2	Funciones del Trabajo Social	25
Cuadro N° 3	Estructura Tarifaria Servicio de Transporte Público WaynaBus	49
Cuadro N° 4	Calificación sobre 10 en Educación Vial	60
Cuadro N° 5	Unidades Educativas que participarán en la propuesta	69
Cuadro N° 6	Carreras de la Universidad Pública de El Alto (UPEA) que participaran de la propuesta.	70
Cuadro N° 7	Agrupaciones de adultos mayores que participaran de la propuesta	71
Cuadro N° 8	Agrupaciones de personas con discapacidad que participaran de la propuesta.	71
Cuadro N° 9	Ubicación de puntos informativos	72
Cuadro N° 10	Ferias Educativas por Distrito	72

Cuadro N° 11 Módulos y Contenidos Temáticos 74

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Composición del Concejo Municipal del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto. 42

Figura N° 2 Organigrama de la Secretaría Municipal de Movilidad Urbana Sostenible de El Alto. 43

Figura N° 3 Organigrama de la Dirección Municipal de Transporte Público WaynaBus 44

Figura N° 4 Recorrido Ruta Circular Servicio WaynaBus 45

Figura N° 5 Recorrido Ruta San Roque Servicio WaynaBus 46

Figura N° 6 Recorrido Ruta Ventilla Servicio WaynaBus 47

Figura N° 7 Tipología de Refugios 48

Figura N° 8 Organigrama de la Unidad de Comunicación y Atención al Usuario 50

Figura N° 9 Proceso Metodológico de Intervención 66

INDICE DE MAPAS

Mapa N° 1 Mapa por distritos Municipio de El Alto 52

Mapa N° 2 Mapa de mancha urbana del Municipio de El Alto 53

INDICE DE SIGLAS

ONU	Organización de las Naciones Unidas
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
COMIBOL	Corporación Minera de Bolivia
GAMEA	Gobierno Autónomo Municipal de El Alto
UN-HABITAT	Programa Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos
CPE	Constitución Política del Estado
CNPV	Censo Nacional de Población y Vivienda
INE	Instituto Nacional de Estadística
POA	Programación de Operaciones Anual
SMMUS	Secretaría Municipal de Movilidad Urbana Sostenible
DMTP	Dirección Municipal de Transporte Público WAYNABUS

RESUMEN EJECUTIVO

INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN PROCESOS DE EDUCACIÓN CIUDADANA PARA LA MEJORA DEL USO DE TRANSPORTE MASIVO EN LA CIUDAD DE EL ALTO

De acuerdo a datos estadísticos, el 54% de la población a nivel mundial, vive en áreas urbanas, éste acelerado crecimiento poblacional, es un fenómeno que trae como consecuencia la disminución de la calidad de vida de la población, al aumentar la demanda de servicios básicos: agua, energía, salud, vivienda, educación, transporte, entre otros.

A nivel latinoamericano, en el tema de transporte, se ha visto que algunos gobiernos locales están implementado programas de mejora de la movilidad urbana, como concepto integral que implica promover un servicio de transporte, también pensar en posibilidades sostenibles y amigables con el medio ambiente, para que el ciudadano tenga la capacidad y la posibilidad de movilizarse de un punto a otro utilizando modos de transporte sostenibles.

Bajo estos parámetros, en ciudades como La Paz y El Alto, se ha puesto en marcha iniciativas de servicios de Transporte Masivo como el Puma Katari en La Paz, el Waynabus en El Alto y Mi Teleférico en ambas ciudades; servicios con características muy diferentes a los del transporte convencional, que implica nuevas modalidades en cuanto al abordaje, el pago del servicio y normas de uso a los que la población debe acostumbrarse.

En el Municipio de El Alto, se vio la necesidad de plantear una propuesta educativa dirigida a la población sobre Movilidad Urbana, Educación vial y normas de uso del servicio de trasporte masivo WaynaBus, a través de la intervención de Trabajo Social, con programas de educación ciudadana diseñadas con metodologías diferenciadas para grupos poblacionales como ser estudiantes de Unidades Educativas, Universitarios, Agrupaciones de adultos mayores y de personas con discapacidad, con la finalidad de que la población asuma nuevas formas de comportamiento en el uso adecuado de éstos servicios de transporte.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente documento en la modalidad de Trabajo Dirigido, se inscribe en el marco y alcances del Programa Excepcional de Titulación para Antiguos Estudiantes No Graduados (PETAENG) de la Carrera de Trabajo Social, lo cual nos ha permitido compartir una preocupación reflexiva, en el sentido de que el abordaje teórico metodológico del Transporte y la Movilidad Urbana, son temas poco explorados desde la mirada de Trabajo Social, lo que efectivamente nos ha mostrado muchas limitaciones y muchos retos a superar. El documento que hoy se pone a consideración plantea una propuesta de una experiencia del quehacer profesional en esta área.

En este sentido, sin duda el Gobierno Autónomo Municipal del El Alto (GAMEA), nos abrió sus puertas desde hace 3 años, y en esa medida, fue el inicio de largo cumulo de desafíos, tanto de orden teórico como metodológico. A partir de ello, este documento trata de abordar el tema de movilidad urbana como un posible campo de ejercicio profesional para el Trabajador Social y pone a consideración una propuesta de trabajo que permitirá, coadyuvar a mejorar el uso del transporte masivo en la ciudad de El Alto a partir de la aplicación de herramientas metodológicas en el proceso de educación social para la ciudadanía.

El presente documento está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I, aborda el tema de la Movilidad Urbana, como una expresión del fenómeno urbano en crecimiento. Todo este proceso, está vinculado a dos componentes de un mismo problema, el crecimiento de la urbanización, tanto en densidad como en su dimensión y la problemática de la movilidad urbana y el transporte.

Capítulo II, contempla dos variables importantes, inherentes a la temática abordada: (1) la movilidad urbana y (2) el transporte en el contexto citadino, ambos son abordados a partir de referente teórico que nos sirve de fundamento teórico del problema, de tal manera, que explique los resultados obtenidos en la investigación

Capítulo III, plantea el tema del Marco Normativo e Institucional, referido al sustento jurídico e institucional de las normas legales establecidas en torno a la movilidad urbana en el municipio de El Alto.

Capítulo IV, presenta el Diagnóstico, comprendido como un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer y establecer la naturaleza de un fenómeno, a partir de observaciones y datos concretos, lo cual nos ha permitido observar las características generales del Municipio de El Alto y sus aspectos relacionados a la movilidad urbana.

Capítulo V, contiene una propuesta orientada a la intervención del profesional en Trabajo Social, enmarcado en la función de la Educación Social dirigida al ciudadano en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones para mejorar la movilidad urbana en el municipio de El Alto.

Capítulo VI, se da a conocer las conclusiones a las que se llegó y en ese marco también se plantean algunas recomendaciones.

CAPÍTULO I

LA MOVILIDAD URBANA UN FENÓMENO URBANO EN CRECIMIENTO

El abordaje de la movilidad urbana, en tanto necesidad de transporte urbano, es un tema complejo, no solo en Bolivia, sino en el mundo entero. Las sociedades en general demandan una alta y variada movilidad, lo que requiere un sistema de transporte adaptado a las necesidades sociales, de cada contexto urbano, de manera tal que se garantice los desplazamientos de personas y mercancías de forma económica, segura, eficiente y eficaz. En el caso de las ciudades bolivianas, esta necesidad no es ajena a su dinámica, al contrario su caótico crecimiento y la ausencia de políticas de planificación urbana, hacen que estas se conviertan en centros neurálgicos para sus respectivas dinámicas de desarrollo.

Desde ese punto de vista, en coincidencia con una de las investigaciones de la Corporación Andina de Fomento, las ciudades deben ser vistas como el principal motor de desarrollo de cada uno de nuestros países, pues allí se concentran los procesos productivos de mayor complejidad y por ende la mayor cantidad de oportunidades socio laborales para sus respectivas poblaciones, la ciudad de El Alto, es un ejemplo contundente en ese sentido. En ese contexto, cabe afirmar que el transporte urbano, tiene un peso gravitacional en torno los efectos sociales y económicos que ello implica, asociados a las interrelaciones con otros sectores. Por tanto, “la movilidad urbana es un factor determinante tanto para la productividad económica de la ciudad como para la calidad de vida de sus ciudadanos y el acceso a servicios básicos de salud y educación”. (Sanguinetti, 2017).

Los sistemas de transporte y movilidad urbana masivos de la región, más allá de los obstáculos a los que se enfrentaron, se han convertido en oportunidades para lograr avances en la inclusión de ciudadanos que habitan en las ciudades y por esa vía se abren oportunidades para mejorar su calidad de vida; desde ese punto de partida, en este capítulo se intentará reflejar la problemática del transporte masivo y sus propias dificultades y aperturas de solución como parte de la movilidad urbana, centrados en el municipio de El Alto.

1.1. Antecedentes

En el mundo y en América Latina, muchas de las instituciones tanto públicas como privadas han desarrollado experiencias de acompañamiento social a proyectos de carácter infraestructural, con la firme intención de que éstos sean apropiados por la población y lleguen a tener sostenibilidad. En el ámbito del transporte urbano se encuentran algunas experiencias en ciudades como Madrid[1], donde se resalta la importancia de que la población sea sensibilizada y se logren cambios de comportamientos para la mejora de la movilidad urbana.

En Latinoamérica hay tres experiencias pioneras y que marcan hitos en los procesos de constitución de transporte masivo, el primero de ellos se encuentra en Curitiba (Brasil)[2], el segundo es el *Trolebus* de Quito (Ecuador)[3] y el tercero está localizado en Colombia donde se ha implementado un sistema de transporte masivo denominado "TransMilenio"[4]. Estas experiencias para ser exitosas, no solo han tenido un soporte técnico, sino que han estado profundamente vinculadas a la educación ciudadana, en suma, son sistemas que han servido de ejemplo e inspiración para la reproducción de proyectos similares en otros países.

[1] El transporte de Madrid es una red de comunicaciones que permite el movimiento de mercancías y viajeros entre distintos puntos de la ciudad de Madrid y entre ésta y otros municipios. Esta comunicación se produce mediante varios medios: el metro, tren, autobús, urbano o interurbano, que permite los traslados mediante transporte privado. El 90% de los habitantes de la Comunidad de Madrid tendrán acceso al metro. Es una de las pocas ciudades europeas en la que llegar con este medio al aeropuerto cuesta 5€. Por Madrid circulan casi 200 líneas de autobuses urbanos de la EMT y en un futuro, el tren de alta velocidad (AVE) la comunicará con todas las capitales españoles a no más de 4 horas (https://www.crtm.es, 2018)

[2] Curitiba es una ciudad situada al este de *Brasil,* capital del Estado del *Paraná.* Cuenta con una población de 1,8 millones de habitantes, y su densidad demográfica asciende a los 4.100 habitantes por km2. Su logro más destacado es la Red Integrada de Transporte (**RIT),** un sistema jerárquico de 2.160 autobuses de varios tipos. El acceso es muy ágil a través de plataformas elevadas adaptadas a personas con movilidad reducida y con pago único al entrar (https://www.ecointeligencia.com, 2011)

[3] El trolebús de Quito es un sistema de transporte público de la ciudad de Quito (Ecuador). Forma parte del sistema Metrobus-Q, que es constituyente a su vez del Sistema Integrado de Transporte Metropolitano de la ciudad (SITM-Q).

[4] TransMilenio o Empresa de Transporte del Tercer Milenio, es un sistema de transporte de tipo BRT (Bus Rapid Transit), forma parte del sistema de transporte masivo de Bogotá. Su construcción se inició en1998 y fue inaugurado el 4 de diciembre de 2000

En Bolivia, también se han implementado experiencias de educación ciudadana en temas como de servicios básicos, vivienda como parte de los componentes de desarrollo comunitario, donde se ejecutan actividades de educación para lograr la sostenibilidad de los mismos. En esa perspectiva, en cuanto a transporte urbano masivo, se tiene un antecedente implementado en la década de los 80 con la Empresa Municipal de Transporte Automotor (EMTA) la que desapareció por problemas administrativos, en la actualidad, desde la operatividad de una política municipal, la ciudad de La Paz y la ciudad de El Alto, han desarrollado experiencias inéditas con la implementación del Sistema de Transporte Masivo: Puma Katari y el WaynaBus respectivamente.

1.2. Justificación.

La creciente urbanización de la población mundial ha generado nuevos desafíos y problemas a la sociedad[5] y uno de ellos es el referido a la accesibilidad de los servicios de transporte urbano, esta situación no es ajena al municipio de El Alto, que día a día demanda un servicio de transporte efectivo y de calidad. En consonancia con esa necesidad, la problemática del transporte se ha constituido en un fenómeno social que va creciendo conforme aumenta la población.

Si bien desde el municipio se pueden plantear alternativas de solución, como el WaynaBus, en lo que a sistema de transporte y movilidad urbana masivo se refiere, es preciso señalar que para alcanzar un proceso exitoso, se requiere un fuerte acompañamiento de educación y generación de cultura ciudadana, pues todos los días asistimos a expresiones de la falta de tolerancia y respeto en el transporte público, para superar ese problema será preciso implementar un proceso integral orientado al fortalecimiento de la convivencia de las personas en un colectivo, su grado de implicación en él, en un marco de derechos y obligaciones que los resguardan.

Desde ese punto de partida, el trabajador social es un profesional que debe y tiene la misión de intervenir a través de metodologías pertinentes, para coadyuvar en la solución estructural de estos problemas sociales que afectan principalmente a los sectores más

[5] Este crecimiento, se encuentra motivado por una atracción de hogares rurales de bajos recursos que migran en busca de mejores oportunidades hacia las ciudades, lo cual las convierte en escenarios que visibilizan con mayor rigor la pobreza y la desigualdad. De "hecho, tanto en los países en desarrollo contemporáneos como en los que lo eran durante el siglo XIX y ahora son desarrollados, el crecimiento de las ciudades está asociado a la creación de asentamientos informales y cinturones de pobreza con acceso limitado a servicios públicos y derechos de propiedad precarios" (Vargas, 2017). El Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat) estima que entre 1995 y 2014 la población mundial que vive en estas condiciones creció en más de 200 millones de personas hasta llegar a 880 millones de personas. (Sanguinetti, 2017)

vulnerables de la sociedad. En ese sentido, una de las funciones del trabajador social es la Educación Social, el profesional debe planificar, organizar, ejecutar, dirigir y evaluar actividades y/o procesos educativos de diversa profundidad, sobre problemáticas o distintos temas relacionados con lo social, así que en la presente propuesta se muestra la intervención del profesional a través de la implementación de procesos educativos sobre el buen uso del servicio de transporte masivo.

El ámbito del quehacer del trabajo social, es intenso y extenso, desde esa mirada, los procesos de intervención en torno a la educación ciudadana y sistemas de transporte - movilidad urbanas, no deberían resultarnos ajenos, pues estos se articulan a nuestro perfil, a través de la planificación y educación social y urge la necesidad de profundizar experiencias profesionales en ese sentido.

1.3. Identificación del problema

En el marco de un sostenido crecimiento de los procesos de urbanización, la accesibilidad a los servicios básicos, entre los que cuenta el acceso al transporte, es particularmente importante. Mucho más en el caso de América Latina, pues se trata de la segunda región más urbanizada del mundo (Vargas, 2017). Al mismo tiempo América Latina asiste a otro fenómeno de igual o mayor importancia, "es la región de mayor crecimiento de la población urbana, así, desde 1950, pasó de una tasa de urbanización del 41% en 1950 a una del 80% en 2015 (Vargas, 2017).

En la actualidad el 54% de la población mundial vive en zonas urbanas, esta tendencia continuará en el futuro (Moreno Eduardo, 2016), porque el proceso de urbanización en el mundo es muy acelerado; en ese sentido "se estima que para el año 2050, el 65% de la población mundial será urbana" (Moreno Eduardo, 2016). La Organización de las Naciones Unidas (ONU) informó que más de la mitad de los 7000 millones de habitantes del mundo vive en áreas urbanas. La causa reside en que parte de la población mundial desplazará su lugar de residencia de áreas rurales a las urbanas; a esta predicción se unen las perspectivas de crecimiento demográfico; el conjunto de estos aspectos plantea enormes desafíos a ser resueltos e implica satisfacer la creciente demanda de viviendas de bajo costo, acceso a la educación, servicios básicos y fundamentalmente sistemas de transporte interconectados de manera eficiente, oportuna y rápida.

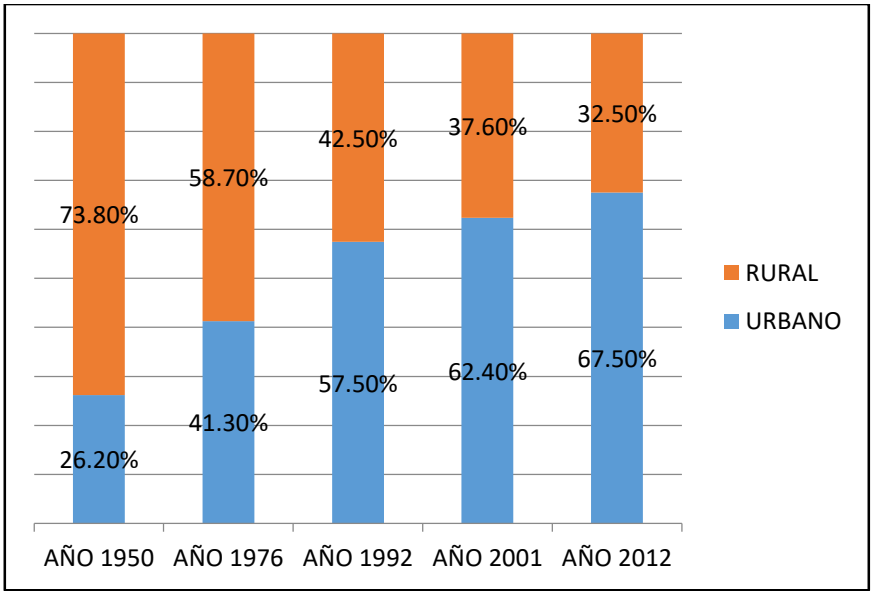
En suma, en términos porcentuales, el 80% de la población mundial vive en zonas urbanas, lo cual termina constatando que la urbanización del planeta es la manifestación más evidente de que lo que ha cambiado son los patrones de asentamiento humano.

En Bolivia, de los 10.027.254 habitantes que fueron empadronados, en el Censo del año 2012; 6.751.305 viven en áreas urbanas y los 3.275.949 de habitantes, en áreas rurales. En términos porcentuales esto significa que el 67,3% vive en áreas urbanas y el 32,7%, habita en zonas rurales. (INE, 2015)

Los Departamentos con mayor población urbana en Bolivia, son Santa Cruz con 81,3% del total de su población, Beni con 73,1%, Cochabamba con 68,1%, La Paz con 66,7%, Tarija con 65,0% y Oruro con 64,0%. Por el contrario, los Departamentos que tienen mayor población en áreas rurales son Potosí con 59,4%, Pando con 51,3% y Chuquisaca con 51,3%. (INE, 2015)

Gráfico Nº1

BOLIVIA: Tendencia del crecimiento de la población urbana y rural, CENSOS 1950, 1976, 1992, 2001 y 2012 (En porcentaje)



Fuente: Elaboración propia en base a datos del Censo Nacional de Población y Vivienda 2012- INE

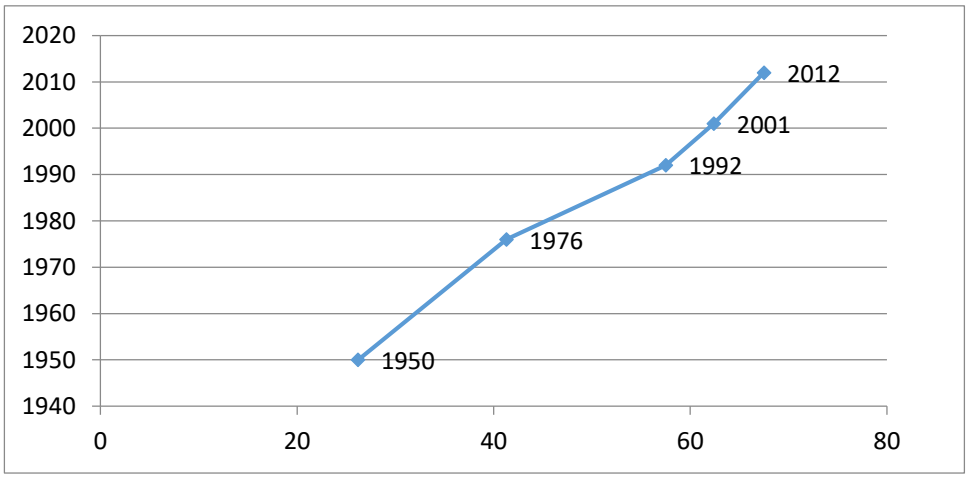
En Bolivia, el crecimiento demográfico fue a la par del crecimiento urbano, este hecho se puede constatar como tendencia, así, desde la década de los años 50 del siglo pasado, este proceso cobró mayor impulso después de la Revolución Nacional (1952).

A partir de esa constatación, el proceso de urbanización boliviano, está marcado por dos hechos tendenciales : "por un lado, la pérdida de población en los Departamentos de La Paz, Oruro, Chuquisaca y Potosí; y por otro lado, la acelerada ganancia de población del departamento de Santa Cruz, que en los últimos 60 años se triplicó. Este crecimiento es atribuido sobre todo a los procesos migratorios más que al crecimiento vegetativo lo que en consecuencia ha configurado de un modo diferente la territorialidad de la población boliviana, pues está concentrada en el eje central (71%) y el 29% restante se distribuye entre los otros seis departamentos del país" (PNUD, 2015)

Precisamente para poner en evidencia la dinámica de este fenómeno, se tiene el siguiente gráfico:

Gráfico Nº2

BOLIVIA: Evolución en porcentaje del proceso de urbanización en Bolivia



Fuente: Elaboración propia en base a datos del Censo Nacional de Población y Vivienda 2012- INE

A partir del año 1950, la población boliviana que vivía en el área urbana alcanzaba solamente al 26,2%, cifra que se transformó significativamente, pues para 1976, el 41,3% de la población ya vivía en el área urbana, es decir nos enfrentamos a un proceso irreversible. Según el Censo de 1992, se llegó al 57,5%; el Censo del año 2001, registró al 62,4% y el último Censo del año 2012, la población urbana alcanzo al 67,5%. Estos datos corroboran el

crecimiento acelerado en el espacio urbano. Se espera que esta tendencia continúe y se profundice.

A partir de este proceso, la urbanización boliviana obtuvo su propia dinámica y está marcada por la emergencia de las grandes ciudades del eje, incluida la ciudad de El Alto; todas ellas se instituyeron así mismas como polos de atracción poblacional.

Gracias a este crecimiento acelerado, los espacios urbanos, van conformando regiones metropolitanas bolivianas, solamente en 3 departamentos se concentra al 46.3% de la población total distribuidos de la siguiente manera: La región metropolitana de La Paz con el 17.6%, la región metropolitana de Cochabamba con 11.3% y la región metropolitana de Santa Cruz con el 17.4%. (Rubén & Wilfredo, 2015)

La ciudad de El Alto puede ser concebida como la más joven y la de mayor crecimiento después de Santa Cruz; en ese sentido, según proyecciones del INE, pasó de tener una población de menos de 30 mil personas en 1960, a tener registrados alrededor de un millón de habitantes en el 2011, con el énfasis particular que la mayor parte de su población es de origen Aymara.

El proceso de urbanización del municipio de El Alto, como parte del eje troncal de las ciudades más importantes de Bolivia, también se dio de manera acelerada; según datos del último Censo (2012), la población que habita este municipio llega a 848.452 habitantes, de los cuales solamente 5.671 viven en distritos rurales, lo cual representa el 0,7%, de la población total. (G.A.M.E.A., 2015)

Esta transformación ha sido paulatina; incidieron de manera particular los procesos migratorios de la Post Guerra del Chaco, la Revolución Nacional de 1952, la relocalización de los trabajadores mineros de la Corporación Minera de Bolivia (COMIBOL) y el propio crecimiento vegetativo.

Los procesos de asentamiento territorial de la ciudad El Alto, se han dado de manera desordenada, sin una planificación territorial que resguarde un uso eficiente de los espacios destinados a uso público, a saber: vías de locomoción vial y motora, equipamiento e infraestructura en salud, educación, entre otros. Paralelamente, las necesidades de la población están en continuo crecimiento, pues se requieren más viviendas, mejor acceso a servicios de agua y energía eléctrica, más centros educativos, más puestos de salud, más espacios de equipamiento y por supuesto mejores sistemas de transporte. Este desencuentro,

entre la ausencia de planificación y las necesidades urbanas, pone en cuestión cualquier programa, proyecto o plan de gestión municipal y por lo tanto constituye un desafío, su superación.

En ese marco, sin duda el transporte y la movilidad urbana son prioridades que requieren no solo un punto de atención normativa, sino también son objeto de reflexión teórica, en tanto son transversales a otras; son medios para satisfacer las necesidades básicas de las personas (trabajo, salud, educación, seguridad, etc.). Llegados a este punto, para fines de este documento, es preciso establecer de manera preliminar una distinción jurídica, metodológica y teoría entre transporte y movilidad.

Al respecto en el Art 7 de la Ley Municipal Nº 010/2013, establece lo siguiente:

Cuadro N° 1

Diferencia entre servicio público, privado de transporte y sistema de Movilidad Urbana.

Servicio Público de Transporte Urbano	Actividad por la cual se satisface la necesidad colectiva de movilizar pasajeros y/carga, en rutas y recorridos autorizados, a través de operadores que se ofrece bajo estándares de equidad, calidad, calidez, economía y seguridad, en forma continua, uniforme, regular, permanente e interrumpida a persona indeterminada o a la población en general, mediante diversos medios de transporte, previo pago de una tarifa.
Servicio Privado de Transporte Urbano	Actividad por la cual, con el permiso municipal otorgado por el GAMEA, personas naturales o jurídicas, satisfacen las necesidades de traslado de pasajeros y/o carga en vías públicas entre un origen y un destino y con un determinado fin, en virtud a un contrato verbal o escrito, por un precio determinado entre partes, pudiendo ser el servicio transitorio o permanente y que no se ofrece al público en general, sino previo acuerdo de partes.
Sistema de Movilidad Urbana	Constituido por el conjunto de procesos sociales, culturales, políticos administrativos, económicos, ambientales y físicos que hacen posible el ejercicio del derecho fundamental a la libre y segura accesibilidad, movilidad y desplazamiento de personas vehículos motorizados y no motorizados en la red vial urbana del Municipio de El Alto y está conformada por los siguientes elementos: Transporte, transito, e infraestructura vial;

Fuente: Elaboración propia en base a la Ley N° 010/2013Art. 7 Inc. q, r, s

La misma ley define a la movilidad urbana, como la dinámica que generan los ciudadanos, en el marco de una red vial, en tanto que el transporte se refiere a la actividad motorizada generada por los ciudadanos, sea en el marco de un sistema privado o público. (G.A.M.E.A, 2018).

Sin embargo, a pesar de la normatividad municipal, la movilidad urbana y los servicios de transporte, presentan en el Municipio de El Alto, serios problemas que en este documento pretenden ser analizados, a partir de los parámetros que proporciona la Educación Ciudadana.

1.4. Problemas del transporte urbano en el municipio de El Alto

El transporte urbano es una necesidad que se ha ido incrementando a medida que la ciudad fue creciendo, conforme el paso del tiempo los modos de uso han ido pasando de un tipo de servicio a otro, en la actualidad, como resultado de las observaciones realizadas en el contexto de la ciudad de El Alto, se menciona las siguientes dificultades:

- Congestión vehicular, haciendo que el tránsito de personas y cargas sea mucho más lento, provocando además la pérdida de recursos (tiempo – combustible), también incide en el tiempo de los usuarios que destinan más al viaje y ni qué decir del estrés que ocasiona en las personas, lo que afecta a la calidad de vida. El principal punto afectado por la congestión, es la “Ceja”, donde se establecen “terminales informales” en el afán de aceptar pasajeros por las diferentes líneas del sistema de Transporte Público actual.
- La ubicación de terminales informales determinados por los sindicatos del transporte público urbano, interprovincial, interdepartamental e internacional, situados en calles y avenidas, sin ningún tipo orden vial.
- Las vías aún no tienen la infraestructura adecuada para la circulación de diferentes tipos de vehículos, ni la señalización correspondiente.
- La ocupación de las vías por el comercio informal, que dificulta la vialidad de peatones mismos que invaden la calzada obstaculizando el tránsito del parque automotor.

- El “trameaje”[6], término utilizando para referirse al transporte que no cumple en rutas completas, realiza el traslado de pasajeros en tramos cortos lo que obliga al ciudadano a realizar sus viajes con transbordos que afectan el tiempo y su economía, lo cual da lugar a tarifas arbitrarias, determinadas por los diferentes Sindicatos de transportistas.
- Incumplimiento de horarios en el servicio de transporte principalmente a barrios periféricos.
- De acuerdo a datos del Gobierno Autónomo Municipal del El Alto (GAMEA), la población en general, califica con nota de 4 sobre 10 a transportistas y peatones en la aplicación de normas de educación vial.
- Los problemas tienen mayor impacto en la población más vulnerable de la ciudad, mujeres que en El Alto acostumbran trasladar “bultos” (bolsas, equipaje, cosas envueltas en piezas de tela – aguayos, etc., cosas que transporta el pasajero); niños, adultos mayores y personas con discapacidad.
- Los diferentes modos de transporte utilizados en El Alto no cuentan con la infraestructura adecuada para facilitar el abordaje, el viaje y el descenso de este grupo de personas.
- El trato de los transportistas y ayudantes a los pasajeros, que desconocen y no respetan los derechos de los usuarios.
- El incremento de la contaminación atmosférica por el uso de combustibles altamente contaminantes cuyas emisiones son también causantes del calentamiento global.
- El incremento de la contaminación acústica por el abuso de las bocinas de transporte, genera en la población alteraciones de comportamiento y afecta a la salud humana.
- Un gran porcentaje de la población desconoce sobre normas de educación vial, por lo que actúa de manera errónea en la interpretación y aplicación de señales de tránsito y obligaciones como usuarios y peatones.
- La población de la ciudad de El Alto está consciente de su limitada Educación Vial, lo cual se refleja en el no respeto de semáforos, puntos de parada, señales de tránsito el no uso de las pasarelas entre otros.

[6]Trameaje, es el mayor problema del sistema de transporte público actual, pues al no acceder a un aumento de las tarifas, los transportistas han optado por “dividir” las rutas, de forma que una ruta larga la han convertido en dos por lo que el costo del pasaje automáticamente se duplica.

- Otro aspecto tiene que ver con la falta de higiene y mantenimiento de los motorizados, se observa en las diferentes movilidades suciedad en los pisos y asientos, accesorios en mal estado, ventanas inseguras entre otros.

Uno de los elementos de la Movilidad Urbana[7] tiene que ver con el Transporte, este debe ser sostenible para la planificación del desarrollo de la ciudad, en ese sentido el Transporte Sostenible[8] considera como elemento central la complementariedad de los diferentes modos de transporte (buses, minibuses, teleféricos, etc.) en el sentido que éstos no compiten por el espacio público; este hecho supone una red de transporte, donde no exista superposición.

1.3.2. Formulación del problema

¿Cuál es la intervención del Trabajador Social en la generación de una cultura ciudadana respecto al uso de Transporte Público, tomando en cuenta que se debe cambiar formas de comportamiento de la población en una nueva modalidad de transporte masivo encaminada a mejorar la movilidad urbana en la ciudad de El Alto?

¿Qué estrategia educativa se debe implementar para diferentes tipos de grupos poblacionales sobre el uso de transporte masivo y educación vial?

¿Cuál es la percepción de la población y de las instituciones respecto a la implementación de procesos educativos?

1.3.3. Objetivos

1.3.3.1. Objetivo general

Analizar los procesos de intervención del Trabajador Social en educación ciudadana, desarrollados en la Dirección Municipal de Transporte Público– WaynaBus del G.A.M.E.A sobre el uso del transporte masivo de pasajeros, para mejorar la movilidad urbana y plantear nuevos campos de intervención profesional

[7] El concepto de Movilidad Urbana, está relacionado al desplazamiento de las personas en el espacio urbano y que requiere de la participación de tres elementos que son transporte, infraestructura vial y tránsito (Art. 7 Ley Municipal de movilidad urbana y transporte de El Alto)

[8] La sostenibilidad de los sistemas de transporte, tiene que ver con la alta eficiencia energética, bajos en contaminación y reducción o eliminación de aquellos que afectan la calidad de vida, la consecuente reducción de gases de efecto invernadero, reducción del ruido, la reducción de los tiempos muertos de espera y tránsitos utilizados en el transporte y ampliar el espacio público disponible para los ciudadanos (Fernández Vázquez, 2018).

1.3.3.2. Objetivos específicos

Diseñar una estrategia Educativa que contemple a diferentes grupos poblacionales como ser: estudiantes de colegios, adultos mayores y personas con discapacidad para la mejora de la movilidad urbana en la ciudad de El Alto, que permita a su vez generar nuevos hábitos y formas de comportamiento en la población sobre el uso de transporte masivo y educación vial.

Conocer la percepción de la población y de las instituciones respecto a la implementación de estos procesos educativos para reforzar y consolidar el área de Educación ciudadana en Servicio del WaynaBus.

Así, categorías como movilidad urbana, educación ciudadana, transporte público serán abordados en el siguiente capítulo del presente trabajo, en la perspectiva de tener un tejido argumental que nos permita plantear una propuesta para la ciudad de El Alto.

CAPÍTULO II

LA MOVILIDAD URBANA Y EL TRANSPORTE, EN EL CONTEXTO CITADINO

(Marco Conceptual)

La Teoría permite, generar un debate, sobre aspectos específicos de la realidad, en ese sentido, desde nuestra reflexión, interesa abordar ciertos conceptos, que son parte de la dinámica cotidiana y cuya reflexión, permite situar el problema en su justa dimensión y proponer alternativas coherentes de solución.

El tratamiento y abordaje del transporte y la movilidad urbana son temas pendientes para las Ciencias Sociales, se requiere de un análisis social para identificar las relaciones entre diferentes actores de la sociedad, el comportamiento y demanda de la población, la intervención de las instituciones existentes, entre otros. En este sentido, el presente capitulo pretende comprender la problemática del transporte y movilidad urbana, desde la mirada del Trabajo Social, lo cual proporciona un conjunto de conocimientos que sirven para analizar la realidad de los espacios urbanos.

2.1. ¿Qué es una ciudad?

Las relaciones del ser humano con el entorno en el cual vive han variado a lo largo de los siglos. La dinámica poblacional ha cambiado en función de los recursos que estaban disponibles en un momento dado para un grupo de individuos. Las primeras ciudades, principalmente las que emergieron a finales del Neolítico, se desarrollaron al amparo de determinados flujos regionales, a saber: el mercado, la acumulación de riquezas, accesibilidad al agua, y transporte. Estos mismos determinantes, definieron y estructuraron a la ciudad como una entidad compleja, que transciende la dimensión económico-social. Manuel Castells,

desde su propia lectura, señalara que la ciudad “es el lugar geográfico donde se instala la superestructura político administrativo de una sociedad que ha llegado a un tal grado de desarrollo técnico y social (natural y cultural) que ha hecho posible la diferenciación del producto entre reproducción simple y ampliada de la fuerza de trabajo, y por tanto, ha originado un sistema de repartición que supera la existencia de un sistema de clases sociales, un sistema político, un sistema institucional y un sistema de intercambio con el exterior” (Castells, 1976, pág. 19). Es decir, emerge como producto y productora de una gran pluralidad de actores, es considerada, al mismo tiempo como causa y efecto de los distintos aspectos que integra la vida y la acción individual, por lo tanto, la ciudad es un espacio económico, simbólico, afectivo, político, como la vida cotidiana, como ámbito de placer y de reencuentro, etc., en fin como espacio de la diversidad social por ello el cambio social urbano es una combinatoria de todos esos elementos. (Ledezma, Teoria Social espacio y ciudad, 1998)

Por tanto, la movilidad es una necesidad básica del ser humano porque el desplazamiento de un punto a otro permite al individuo realizar sus tareas cotidianas; por otra parte, el transporte es un bien altamente cualitativo y diferenciado y existen viajes con distintos propósitos y a diferentes horas del día, forma parte de este proceso: “la lucha ciudadana por la participación en la toma de decisiones y por el logro de espacio de autogestión en las decisiones administrativas y políticas que afectan a la comunidad”. (Ledezma, Teoria Social espacio y ciudad, 1998).

En esa medida, la ciudad, definida como un área política administrativa, es el lugar donde sus habitantes comparten intereses comunes, normas y valores. Lo cual permite, que los ciudadanos generen un sentido de pertenencia con el espacio donde desarrollan sus actividades para mejorar sus condiciones de vida. Es decir, las ciudades son los lugares donde las personas vivimos, trabajamos y desarrollamos un conjunto de actividades, por lo que las actividades desempeñadas fuera de casa, demandan el uso de distintas formas de transporte, para ejecutar una diversidad de desplazamientos, realizados por motivos inherentes a la vida misma.

2.1.1. La movilidad urbana, como categorías sociológica.

Si la ciudad puede ser identificada como el espacio en que las sociedades, economías, culturas, se transforman permanentemente, entonces será preciso, entender que interactúan entre sí, distintas formas y sistemas de articulación, que posibilitan dichos cambios. En ese sentido, tal vez el más importante en América Latina, está asociado a los cambios socio demográficos de la región[9], lo cual ha generado modificaciones en las estructuras poblacionales y consecuentemente implica una nueva manera de enfrentar tareas inherentes al planeamiento y diseño urbano de nuestras ciudades, como por ejemplo la accesibilidad al transporte.

Desde esta perspectiva, mejorar la movilidad urbana aparece como una estrategia prioritaria, para el desarrollo de las ciudades bolivianas. ¿De qué trata, en que consiste el concepto de movilidad urbana?

La movilidad urbana, se refiere a los distintos desplazamientos que se generan dentro de la ciudad a través de las redes de conexiones locales, lo que exige el máximo uso de los distintos tipos de transporte. (Jans, Margarita pág. 2). Por lo tanto, no se trata de un asunto menor, porque "La movilidad urbana es una necesidad básica que debe ser satisfecha, de manera que el esfuerzo que requieran los desplazamientos necesarios para acceder a bienes y servicios no repercutan negativamente en la calidad de vida ni en las posibilidades de desarrollo económico, cultural, educativo, etc. De los ciudadanos" (Mataix Gonzalez , Movilidad Urbana Sostenible, 2010).

El objeto de la movilidad es el movimiento de las personas (también de las mercancías), independientemente del medio que utilicen para desplazarse. Esta característica hace que ***movilidad*** sea un término mucho más amplio – con relación al ***transporte*** **-**, en cuanto a su objeto de estudio e intervención, ambos, a menudo, se utilizan erróneamente como sinónimos de movilidad. (Mataix Gonzalez , Movilidad Urbana Sostenible, 2010)

En cambio el **Transporte** se refiere exclusivamente al sistema de medios mecánicos que se emplea para trasladar personas y mercancías, solo es una estrategia más para posibilitar

[9] El gran cambio demográfico en los países de América Latina se verá reflejado en la estructura por edad de la población, como resultado de la convergencia de dos variables: tasas de natalidad cada vez menores y un progresivo envejecimiento de la población (Observatorio Parlamentario de Chile, 2016)

la movilidad urbana. Y el objeto del tráfico está referido específicamente a la circulación de vehículos motorizados.

La movilidad urbana está referida a las distintas formas de desplazamiento humano y de las diferentes formas de transporte que se generan al interior de una ciudad. “.El concepto considera la relación entre las redes de conexión urbana y el planeamiento espacial más allá de la relación físico espacial que esta tiene. Busca complementar los medios de transporte, de esta manera se habla de la gestión eficaz del espacio público y del transporte sostenible, dándole a cada medio de transporte su espacio en la vía pública. A esta complementariedad se le llama transporte sostenible (CASIOPEA M. U., 2018) Se encuentra relacionado directamente con mejorar la calidad de vida del ciudadano, ya que pasa por una restructuración de la forma actual de hacer ciudad, donde la manera más efectiva de transportar gente de un punto a otro o, sino de mejorar los sistemas de transporte colectivo y no motorizados.

Son tres los elementos principales que interactúan: (1) el ciudadano, como individuo que se va a transportar de un punto a otro; (2) el espacio público, como espacio físico a utilizar para llevar a cabo dicho traslado; y (3) el trasporte sostenible, integrando el transporte motorizado con el no motorizado, siendo este último muy poco usado y su uso muy poco promovido actualmente. (CASIOPEA M. U., 2018)

Tanto el transporte como la movilidad urbana son esenciales para el desarrollo en las ciudades ya que pueden intensificar el crecimiento económico y mejorar las condiciones de acceso a servicios y necesidades básicas. En este sentido, la Declaración “El Futuro que Queremos” adoptada en 2012 en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible (mejor conocida como Río + 20) plasmó lo siguiente: “Con el transporte sostenible se logra una mejor integración de la economía a la vez que se respeta el medio ambiente. Reconocemos las importancias de la circulación eficiente de personas y mercancías y del acceso a sistemas de transporte ambientalmente racionales, seguras y asequibles como medios de mejorar la equidad social, la salud, la resiliencia de las ciudades, los vínculos entre las zonas urbanas y las rurales y la productividad de las zonas rurales. Así pues, tenemos en cuenta que la seguridad vial forma parte de nuestros esfuerzos por lograr el desarrollo sostenible”. (Rio+G20, 2012)

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) a través de UNHABITAT ha buscado impulsar la idea de una movilidad urbana sustentable. Un problema identificado por esta organización, radica en que los estudios y las políticas sobre movilidad urbana se han centrado solamente en mejorar la efectividad, eficiencia y velocidad de los medios clásicos de movilidad, particularmente de automóviles. Ello ha llevado a un aumento en el parque vehicular, así como a la expansión en número y tamaño de avenidas, carreteras y autopistas. Por el contrario, la movilidad urbana debe centrarse en demandas ciudadanas, es decir, en mejorar el acceso a sus necesidades en tiempos y distancias menores y dichos desplazamientos dependen de la ubicación de las casas, de los lugares de trabajo, de las escuelas y del comercio así como de la infraestructura vial y los medios de transportes disponibles.

Cuando se analizan los desplazamientos de las personas en la ciudad, se observa que éstos se realizan en distintas condiciones de tiempo, comedida y seguridad.

2.1.2. La Movilidad Urbana Sostenible.

La movilidad urbana sostenible es aquella que logra satisfacer las necesidades actuales de movilidad en las ciudades sin comprometer la posibilidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades, no solo toma en cuenta aspectos económicos sino también ambientales y sociales.

En este sentido, es fundamental también que las políticas en esta materia tengan una perspectiva de derechos humanos pues el acceso a necesidades y servicios básicos es fundamental para la realización de los derechos humanos de cualquier persona, particularmente de los que tienen menores recursos, quienes generalmente tienen menor acceso a servicios de transporte público o privado. Es decir, toma en cuenta, dos variables importantes: proximidad y accesibilidad.

La movilidad urbana sostenible es aquel que da respuesta a las necesidades actuales de movilidad de las ciudades sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. (ONU HABITAT, 2013)

Así, es indudable que todas las ciudades conforme aumentan su tamaño, necesitan contar con un sistema de transporte eficiente y adecuado para atender las necesidades de la población, que posibilite, la movilidad y accesibilidad en las actividades realizadas. Si bien la

dotación de transporte influye de forma indirecta como potencializador del crecimiento económico y social en un área dada, en el aspecto personal su carencia también puede constituir una barrera (por costos, cobertura, entre otros aspectos) que impida al ciudadano a acceder al empleo. Las mejoras en el transporte y el cambio en la accesibilidad como producto de obras viales influye directamente en el comportamiento de los desplazamientos por motivo de trabajo (Obregón-Biosca, 2015). Por tanto es importante que el transporte público sea accesible para todos, es decir, que sea eficiente, de amplia cobertura y a un costo accesible para la población. Por tanto, la mirada desde la movilidad urbana Sostenible combina objetivos interrelacionados de transformación física, social y económica del territorio urbano, y proponen un nuevo modelo integral de movilidad y espacio público que reduzca los conflictos y disfunciones de la movilidad actual.

2.2. Educación y Ciudadanía

2.2.1. Conceptualizaciones teóricas para comprender la naturaleza de la Ciudadanía.

Ciudadanía significa el conjunto de derechos y deberes por los cuales el individuo está sujeto en su relación con la sociedad en que vive. El término ciudadanía proviene del latín civitas, que significa ciudad. Por tanto, ciudadanía es la condición que se otorga al ciudadano de ser miembro de una comunidad organizada.

La ciudadanía implica derechos y deberes que deben ser cumplidos por el ciudadano, sabiendo que aquellos serán responsables por la vivencia del individuo en la sociedad. Este concepto de ciudadanía está ligado al Derecho, sobre todo en lo que se refiere a los derechos políticos, sin los cuales el individuo no puede intervenir en los asuntos del Estado, y que permite la participación directa o indirecta del individuo en el gobierno y en la consecuente administración a través del voto directo para elegir o para competir por cargos públicos de forma indirecta.

La ciudadanía exige al individuo como un habitante de la ciudad, como dice la raíz de la palabra, que cumpla sus deberes, y como un individuo de acción pueda llevar a cabo tareas para su bien y también para el desarrollo de la comunidad en la que vive, ya que los problemas de la ciudad deberían ser una preocupación para todos los ciudadanos.

La ciudadanía se ejerce por las personas, los grupos y las instituciones que, a través de la capacitación, es decir, a través del poder que tienen para realizar las tareas sin necesidad de autorización o permiso de alguien.

2.2.2. Educación Ciudadana.

La educación es un derecho humano fundamental, que habilita a la vez, al ejercicio de los demás derechos humanos. Se la concibe como construcción de ciudadanía, que apunte a la defensa y promoción de los valores y principios morales de libertad, justicia, bienestar, la defensa de los derechos humanos en su más amplia concepción y de la democracia. La educación se basa en la construcción y difusión de los valores y principios que hacen a las bases fundamentales de la convivencia social y de la identidad cultural. Se concibe a la educación, como una práctica social fundamental para el desarrollo del país y el desarrollo integral de las personas; para la formación de seres libres, críticos; como sustento de un país socialmente integrado y productivo, que genere las condiciones de un desarrollo sustentable con equidad, para mejorar la calidad de vida de todos los seres humanos. La educación ha adoptado diferentes modalidades a lo largo de la historia y la cultura de los pueblos. (Camors, 2009).

La educación ciudadana es concebida como un proceso de aprendizaje permanente, activo, colectivo, crítico, centrado en la participación, la cohesión social, equidad, responsabilidad, solidaridad, paz, entre otros valores. En ella, se pretende que el conocimiento se adquiera a través de la acción de manera tal que las personas sean agentes activos de su propio proceso educativo. La participación se convierte, entonces, en un mecanismo fundamental para fortalecer la cultura democrática porque ella posibilita poner en práctica los conocimientos y los valores que se aprenden, genera la auto-reflexión y precisa los objetivos deseados. La educación ciudadana va más allá de la ciudadanía convencional (centrada en los derechos y las obligaciones de acuerdo con una membresía a una comunidad nacional) dado que se considera que con ella se busca una transformación profunda de la vida colectiva. La educación ciudadana, tienen un carácter histórico y dinámico y que es concebida como una herramienta clave para desarrollar conocimientos, habilidades, valores y comportamientos cívicos acordes con la democracia. Vale la pena decir que estas numerosas y muy variadas iniciativas conforman un escenario a primera vista integral, basado en un consenso sobre contenidos y estrategias pedagógicas y didácticas, dirigido a propósitos

comunes; pero cuando se mira detenidamente y, sobre todo, cuando se conocen las acciones realizadas aparece la heterogeneidad, la repetición y la desarticulación. (Zurita Rivera, 2013)

La educación ciudadana para construir la paz y convivencia pacífica en nuestra sociedad, parten de la convicción de que el mundo actual evoluciona y cambia a una velocidad antes desconocida, por lo que educarnos y aprender constantemente es una necesidad, individual y social.

En consecuencia, renovar contenidos y conocimiento del mundo, hace necesaria la educación permanente para recargar el ánimo y la moral de la ciudadanía.

Actualizar y avivar el compromiso de educar en valores y en esos cambios de la sociedad, se hace necesario para que ciudadanos y ciudadanas puedan adoptar nuevas formas de comportamiento para que se impregnen de las elementales y básicas normas de urbanidad, cuyo resultado final es obtener futuros ciudadanos y ciudadanas con suficiente capacidad crítica, autonomía y racionalidad en situaciones de conflicto ético sociales.

La formación ciudadana es un proceso que forma parte de la socialización de los individuos cuyo propósito es la educación en valores sociales, como la responsabilidad y la participación, que cooperen en el desarrollo de comportamientos solidarios, basados en una identificación plena con la comunidad y el respeto a la convivencia.

En una sociedad basada en la democracia, formar a los ciudadanos implica prepararlos para tomar parte en el desarrollo de la comunidad de manera que se potencien las estructuras participativas.

Se persigue, por tanto, un comportamiento cívico fruto de la cosmovisión característica de la cultura participativa, que toma como valores básicos la tolerancia y la solidaridad. Esta citada formación de los ciudadanos, puede ser llevada a cabo desde la educación formal, no formal y por supuesto la informal.

De todas esas formas de educar se desprende que existe una única postura que plantea, afirma y reclama lo educativo como responsable de la creación de competencias que hoy resultan imprescindibles para asumir plenamente el ejerció de la ciudadanía.

2.3. Perfil del Trabajo Social

2.3.1. Objeto

El objeto de intervención del trabajo social, se ha ido construyendo y concretizando como parte de un proceso histórico social generando en el desarrollo de la dinámica social, es parte de la realidad sobre el cual se interviene y se pretende modificar, o elaboración intelectual para obtener conocimiento.

El objeto de trabajo social, son los problemas sociales por los que atraviesan los sujetos sociales, expresados en situaciones dinámicas, vividas y sentidas individual y colectivamente que obstaculizan o favorecen su reproducción social integral en particular, el ámbito de la vida cotidiana y que caracterizan y condicionan su calidad de vida y según sea el caso los acercan o distancian del logro del bienestar social.

La especificidad del Trabajo Social, radica en la intervención que realiza en el proceso que discurre o transita entre los problemas y el bienestar social procesos particulares que acompaña o desarrolla el Trabajo Social alrededor de situaciones objetivas de las condiciones materiales de los sujetos y al mismo tiempo de sus relaciones sociales orientadas por representaciones individuales y colectivas de su objetividad.

2.3.1.1. El Objeto en sus tres dimensiones.

La dimensión estructural, refiere las características orgánicas que asume la cuestión social y comprende la naturaleza del modelo de desarrollo económico social, las características culturales, las relaciones sociales y formas organizativas que por hallarse en la base misma de la sociedad, condicionan las otras dimensiones.

La dimensión particular, formada por los procesos de reproducción social de los diferentes grupos socio-económicos, étnicos, genéricos y generacionales que objetivan diferentes patrones de vida en relación a las distintas oportunidades y formas de cada uno desarrolla para tener acceso al control, disfrute y participación en la distribución de bienes y servicios tanto en la esfera de producción como del consumo que los acercan o distancian del problema y/o bienestar social.

La dimensión Individual singular, constituida por procesos individuales modulados por experiencias y características personales, familiares de los sujetos.

2.3.2. Objetivo

El objetivo de Trabajo Social está orientado al conocimiento y la intervención, para crear condiciones de bienestar social entendido no solo como protección estatal sino también como la capacidad colectiva de prevención, de respuesta a riesgos; proyección social en una perspectiva de construcción colectiva para lograr condiciones dignas de vida en el marco de Derechos Humanos. El Trabajo Social rebasa la acción de mediación entre recursos sociales disponibles con necesidades a satisfacer, pues no solo gestiona programas y proyectos, sino que investiga, innova o diseña políticas públicas, administra y crea servicios sociales contribuyendo a crear condiciones para el bienestar social de familias, comunidades, grupos poblacional y sujetos sociales de los diversos contextos.

2.3.3. Funciones del Trabajo Social

Desde inicios, el profesional en Trabajo Social ha ido desempeñando funciones relacionadas siempre al desempeño de una labor social comprometida con la población de bajos ingresos y en situación de vulnerabilidad.

Con el pasar de los años, las funciones del trabajador social se fueron especializando, ampliando y profundizando en base a la experiencia adquirida en diferentes ámbitos, el profesional ha estado desempeñando funciones en penitenciarías, hospitales, centros educativos, hogares de acogida entre otros y con la creciente experiencia en la labor social ha ido desarrollando nuevas técnicas y metodologías, inicialmente solo como labor humanitaria pero posteriormente las intervenciones se fueron realizando de manera mucho más científica.

Toda intervención toma en cuenta siempre los valores humanos por medio de la capacitación, educación y actividades laborales con el fin de preparar a los grupos poblacionales con los que trabaja, para mejorar sus condiciones de vida y por tanto aportar en el desarrollo de la sociedad.

Luego de varios años de trabajo, a la fecha se tiene un referente válido para entender la complementariedad de las funciones del trabajador social, siendo el mencionado en el Plan de Estudios de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Andrés, donde se detalla las competencias desarrolladas en cada una de las funciones: Asistencia Social, Educación Social, Investigación Social, Gestión Social y Promoción Social.

Cuadro N° 2

Funciones del Trabajo Social

	COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN AREAS: ESTADO EN INSTITUCIONES PUBLICAS Y SOCIEDAD CIVIL
ASIS-TENCIA SOCIAL	1. Identificar y evaluar necesidades y demandas sociales de nivel individual y colectivo. 2. Diseñar y aplicar metodologías de intervención social para atención individualizada y familiar. 3. Diseñar e implementar normas y mecanismos que posibiliten el acceso de la población a los servicios sociales. 4. Realizar orientación social y tratamientos sociales de diversa profundidad según situación problema. 5. Desarrollar procesos de consejería, mediación, conciliación y asesoría social.
EDUCACIÓN SOCIAL	1. Planificar, organizar, ejecutar, dirigir y evaluar actividades y/o procesos educativos de diversa profundidad, sobre problemáticas o distintos temas relacionados con lo social. 2. Implementar procesos educativos a nivel individual, familiar, grupal y/o comunitario. 3. Informar y orientar a los sujetos sociales respondiendo a sus intereses y requerimientos. 4. Facilitar procesos reflexivos grupales y comunitarios 5. Desarrollar procesos de esclarecimiento y análisis de situaciones conflictivas y/o problemas individuales, familiares, comunitarios. 6. Desarrollar procesos de capacitación de comunidades 7. Elaborar materiales educativos.
GESTION SOCIAL	1. Diseñar, organizar, ejecutar, dirigir, evaluar políticas sociales nacionales, departamentales, municipales e institucionales 2. Diseñar, organizar, ejecutar, dirigir, evaluar, planes, programas y proyectos de desarrollo social. 3. Administrar servicios sociales y proyectos sociales institucionales. 4. Supervisar unidades administrativas de Trabajo Social. 5. Monitorear y controlar la ejecución de programas y proyectos sociales 6. Diseñar y manejar sistemas de información, registro y seguimiento y evaluación
INVESTIACION SOCIAL	1. Diseñar proyectos de investigación social 2. Formular y desarrollar investigaciones de tipo cualitativo y cuantitativo sobre problemáticas sociales de diversa extensión y profundidad. 3. Identificar las necesidades y demandas sociales. 4. Elaborar diagnósticos sociales individuales, grupales y comunitarios. 5. Desarrollar procesos de sistematización de experiencias. 6. Difundir los resultados de su labor investigativa.
ORGANIZACIÓN SOCIAL	1. Diseñar e implementación de procesos de organización y participación social 2. Formar de líderes 3. Formar de equipos 4. Apoyar en la organización y reorganización de grupos y organizaciones de base 5. Asesorar a grupos poblacionales en procesos de estructuración de demandas 6. Evaluar y control de recursos y servicios sociales 7. Facilitar procesos de participación social
PROMOCIÓN SOCIAL	1. Diseñar y desarrollar procesos de información y comunicación 2. Diseñar materiales comunicacionales 3. Promover procesos de comunicación e información 4. Promover procesos de movilización social 5. Motivar a grupos y comunidades para su involucramiento en procesos sociales 6. Desarrollar procesos de concienciación social entre los actores sociales 7. Promover articulaciones entre actores sociales 8. Impulsar el agendamiento de problemas sociales en espacios de decisión e intervención comunitaria, municipal, regional y nacional. 9. Promover procesos de participación social

Fuente: Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Sociales, carrera de Trabajo Social; Macrocurricula - Plan de estudios de Trabajo Social 2017 – 2021.

CAPÍTULO III

MARCO NORMATIVO E INSTITUCIONAL SOBRE MOVILIDAD URBANA Y TRANSPORTE

El estudio de la movilidad urbana, no está al margen de un marco normativo, desde ese punto de vista, y con una lógica kelseniana[10], este capítulo tiene el propósito de mostrar una exposición jurídica.

3.1. Marco Normativo

3.1.1. Declaración Universal de los Derechos Humanos.

En el ámbito legal, la movilidad es un derecho establecido en el artículo 13 de la Declaración Universal de Derechos Humanos que textualmente indica: "Toda persona tiene derecho a circular libremente y elegir su residencia a un territorio de un Estado".

3.1.2. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia

La constitución política del Estado Plurinacional de Bolivia dispone en su artículo 76 Inciso I que *El Estado Garantiza el acceso a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades. La Ley determinara que el sistema de transporte sea eficiente y eficaz, y que genere beneficios a los usuarios y los proveedores*.

[10] Es un sistema jurídico graficado en forma de **pirámide**, el cual es usado para representar la **jerarquía** de las leyes, unas sobre otras y está dividida en tres niveles, el nivel fundamental en el que se encuentra la **constitución**, como la suprema norma de un estado y de la cual se deriva el fundamento de validez de todas las demás normas que se ubican por debajo de la misma, el siguiente nivel es el legal y se encuentran las **leyes orgánicas y especiales**, seguido de las leyes ordinarias y decretos de ley, para luego seguir con el nivel sub legal en donde encontramos los reglamentos, debajo de estos las **ordenanzas** y finalmente al final de la pirámide tenemos a las **sentencias**, y a medida que nos vamos acercando a la base de la pirámide, se va haciendo más ancha lo que quiere decir que hay un mayor número de normas jurídicas. **Hans Kelsen** creador de la **pirámide de kelsen**, jurista, político y profesor de filosofía en la Universidad de Viena, definió este sistema como la forma en que se relacionan un conjunto de normas jurídicas y la principal forma de relación entre estas dentro de un sistema, es sobre la base del principio de jerarquía. Esto quiere decir que las **normas** o leyes que componen un sistema **jurídico**, se relacionan unas con otras según el principio de jerarquía, por lo que una ley que se encuentra por debajo no puede contradecirse con otra que esté por encima ya que la misma no tendría efecto jurídico o no debería tenerlos.(https://conceptodefinicion.de/piramide-de-kelsen/)

Asimismo en el artículo 302 párrafo 1 numeral 18 establece como una de las competencias exclusivas de los Gobiernos Autónomos Municipales el de *Transporte Urbano, registro de propiedad automotor, ordenamiento y educación vial, administración y control del tránsito urbano.*

3.1.3. Ley General de Transporte. Ley N° 165 de 16 de Agosto de 2011

La Ley tiene por objeto establecer los lineamientos normativos generales técnicos, económicos, sociales y organizacionales del transporte, considerado como un Sistema de Transporte Integral – STI, en sus modalidades aérea, terrestre, ferroviaria y acuática (marítima, fluvial y lacustre) que regirán en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia a fin de contribuir al vivir bien.

Los principios para el Sistema de Transporte Integral son:

a) Accesibilidad. Todas las usuarias y usuarios podrán acceder al Sistema de Transporte Integral – STI, por el medio y modalidad que escojan, los mismos que deben contar con facilidades de acceso y estar en condiciones de equidad, calidad y seguridad.

b) Calidad. El Sistema de Transporte Integral – STI, debe proveer un servicio en conformidad a los requisitos y estándares que garanticen un nivel de servicio adecuado de bienestar, eficiencia y eficacia, de acuerdo a la contraprestación autorizada.

c) Continuidad. El Sistema de Transporte Integral – STI, debe funcionar de manera permanente, regular y continua.

d) Eficacia. El servicio de transporte debe cumplir el propósito para el cual fue convenido.

e) Eficiencia. El Sistema de Transporte Integral – STI, debe prestar servicios en condiciones que garanticen el menor costo operacional y tiempo posible, contemplando un nivel de equidad, calidad y seguridad.

f) Participación y control social. Se garantizará y facilitará la participación y control social sobre la gestión pública por parte de la sociedad civil organizada.

g) Seguridad. El Sistema de Transporte Integral – STI, debe prestar servicios en condiciones que garanticen la integridad de personas y carga durante el traslado del lugar de origen al lugar de destino.

h) Sostenibilidad. El sistema de transporte debe prestar servicios que garanticen el menor impacto sobre la salud y el medio ambiente local y global. En el corto, mediano y largo plazo, sin comprometer el desarrollo de futuras generaciones.

i) Transparencia. Se garantiza la transparencia en el Sistema de Transporte Integral – STI.

j) Universalidad. Todas las usuarias y usuarios sin distinción alguna, tienen el derecho de utilizar el Sistema de Transporte Integral – STI, para su libre movilidad.

Las Competencias exclusivas que el nivel central del estado tiene relativo al transporte masivo son:

a) Formular y aprobar las políticas estatales, incluyendo las referidas a la infraestructura en todas las modalidades de transporte.

c) Proponer iniciativas normativas, ejercer y ejecutar mecanismos de financiamiento para proyectos en el sector.

e) Regular el transporte de acuerdo al Plan General de Desarrollo, establecer los parámetros o estándares técnicos mínimos y referenciales del transporte.

j) Participar en la determinación de políticas internacionales de transporte en los organismos internacionales que corresponda.

Las competencias que tiene que ver con el nivel Municipal determinadas por esta ley son:

a) Planificar y desarrollar el transporte urbano, incluyendo el ordenamiento del tránsito urbano en toda la jurisdicción municipal.

b) Efectuar el registro del derecho propietario de los vehículos automotores legalmente importados, ensamblados o fabricados en el territorio nacional. Los gobiernos autónomos municipales remitirán al nivel central del Estado, la información necesaria en los medios y conforme a los parámetros técnicos determinados para el establecimiento de un registro centralizado, integrado y actualizado para todo el país.

c) Desarrollar, promover y difundir la educación vial con participación ciudadana.

d) Regular las tarifas de transporte en su área de jurisdicción, en el marco de las normas, políticas y parámetros fijados por el nivel central del Estado.

e) El transporte urbano, ordenamiento y educación vial, administración y control del tránsito urbano, se lo ejercerá en lo que corresponda en coordinación con la Policía Boliviana.

g) Planificar, diseñar, construir, mantener y administrar los caminos vecinales, en coordinación con los pueblos indígena originario campesinos, cuando corresponda.

En cuanto a la regulación y fiscalización del sistema de transporte, la ley indica:

Las autoridades regulatorias en los diferentes niveles tendrán las siguientes atribuciones:

1. Otorgar permisos y autorizaciones.

2. Promover y defender la competencia.

3. Realizar el seguimiento de obligaciones y fiscalización.

4. Resolución de conflictos.

5. Proteger los derechos de las usuarias y los usuarios, y operadores.

6. Colectar y difundir información.

7. Intervención preventiva.

8. Aplicar sanciones por infracciones a la prestación del servicio de transporte.

9. Aprobar y verificar el régimen tarifario.

Sobre las tarifas de transporte público, es la autoridad competente del nivel jurisdiccional correspondiente quien definirá el régimen tarifario, de acuerdo a mecanismo y principios que indica la ley.

En cuanto a las tarifas solidarias o especiales, la ley indica que los operadores deberán otorgar descuentos de las tarifas a personas con discapacidad calificada en los niveles grave o muy grave y a adultos mayores, con edad igual o mayor a los 60 años y que para acceder a este descuento debe presentar un documento que lo acredite.

Los descuentos para infantes, niños, niñas y estudiantes, serán definidos por la autoridad competente en el área de su jurisdicción de acuerdo a normativa específica además de aprobar tarifas solidarias de manera temporal en casos de emergencia.

Sobre la educación ciudadana, la ley señala que al momento de iniciar el viaje, los operadores de transporte y administradores de infraestructura, están en la obligación de explicar y transmitir a los pasajeros, aspectos de seguridad, los derechos y obligaciones de operadores y pasajeros de acuerdo a la modalidad de transporte.

En la ley se contempla la atención preferencial a personas con discapacidad o necesidades especiales, (personas adultas mayores, niñas, niños, enfermas, enfermos y mujeres embarazadas si corresponde), y sus acompañantes deberán recibir un trato preferencial.

Rescatemos lo que señala el Artículo 234. Sobre las sanciones por conducción en estado de embriaguez o bajo influencia de estupefacientes haya o no provocado accidentes de tránsito, el conductor, tendrá la revocatoria definitiva de su licencia de conducir.

3.1.4. Ley Municipal de Transporte y Movilidad Urbana. Ley N° 010/2013

La ley tiene por objeto normar, regular, controlar y sancionar el transporte y transito urbano,…, en la jurisdicción del Municipio de El Alto, bajo criterios de calidad, equidad, seguridad, consenso, economía.

La presente Ley Municipal alcanza en su aplicación a:

a) La planificación, organización, administración, gestión, supervisión, control, sanción, coordinación y evaluación del Sistema de Movilidad Urbana, que integra los componentes de Transporte, transito, equipamiento e infraestructura vial y Movilidad Urbana, en la Jurisdicción del Municipio de El Alto;

b) La regulación, supervisión y control de la prestación del servicio público de transporte urbano de pasajeros, autorización, restricción, incluyendo la asignación de rutas y recorridos;

c) La administración de permisos municipales para el servicio privado de transporte de pasajeros y carga;

d) La otorgación de permisos excepcionales para la circulación vehicular, estacionamiento, parada momentánea, cierre y uso de vía pública;

e) La circulación vehicular y el ordenamiento de tránsito urbano en la jurisdicción del municipio de El Alto;

f) La educación vial;

g) La coordinación interinstitucional, sobre todos los aspectos relacionados con el Sistema de Movilidad Urbana;

h) El control estricto del cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley Municipal de Transportes y Movilidad Urbana, en el ámbito de sus competencias.

i) La participación ciudadana y el control social en el marco de los Arts. 241 y 242 de la Constitución Política del Estado y el Art. 143 de la ley Nº. 031 Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez” al sistema de transporte urbano.

j) Constitución de la Guardia Municipal de Transporte conforme al Art. 302 Parágrafo I Núm. 36 de la Constitución Política del Estado.

k) Regulación, aplicación de infracciones y sanciones por la Guardia Municipal de Transporte, sujeto a reglamentación.

Se deben considerar en la aplicación de la ley los siguientes principios:

Accesibilidad.- servicio para todos.

Calidad. Servicio adecuado

Bien Común.- interés colectivo,

Continuidad. Funcionar de manera permanente, regular y continua.

Coordinación Interinstitucional.- La relación armónica y continua entre los actores

Equidad.-,…procurando la igualdad de oportunidades

Eficiencia. ..garanticen el menor costo operacional y tiempo posible,

Seguridad. … garanticen la integridad de personas y carga durante el traslado...

Sostenibilidad Medio Ambiental. … garanticen el menor impacto sobre la salud y el medio ambiente..

Universalidad. Todas las usuarias y usuarios sin distinción alguna

Principio de Transparencia.- de conocimiento general de la población alteña.

Principio de Seguridad Jurídica.- Las disposiciones legales.., gozan de estabilidad y presunción de legitimidad,

Debido proceso.- toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo dentro del proceso,

Presunción de Legalidad y Presunción de Legitimidad.- Las actuaciones de la Administración Pública Municipal por estar sometidas plenamente a la Constitución y a las leyes, se presumen legítimas, salvo expresa declaración judicial en contrario.

Participación y control social. Se garantizará y facilitará la participación y control social sobre la gestión pública...

Suma Jakaña.- (Vida en plenitud en aymara) es el equilibrio material y espiritual del individuo (saber vivir) y la relación armoniosa del mismo con todas las formas de existencia (convivir).

Es necesario conocer lo que la ley refiere sobre el transporte urbano de pasajeros, clasificado en transporte público y transporte privado.

El transporte público de acuerdo a la capacidad del vehículo se clasifica en:

1. Servicio público de transporte urbano masivo: El servicio público de transporte de pasajeros masivo está diseñado para trasladar a más de ochenta (80) usuarios o pasajeros al mismo tiempo, con identidad única, planificación y operación adecuada, combinando infraestructura, estaciones, terminales, vehículos, sistemas de control y recaudación de recursos, que opera generalmente sobre carriles exclusivos, según rutas y horarios establecidos por la AMMUT, con paradas específicas y cobro de tarifa externa al vehículo motorizado, pudiendo ser prestado por instituciones públicas o privadas.

2. Servicio público de transporte urbano colectivo: está destinado al traslado de cuatro (4) a ochenta (80) usuarios o pasajeros (sentados y parados), podrá ser prestado por buses, microbuses, furgonetas, minibuses, micro furgonetas, automóviles u otros que se definan.

3. Servicio público de transporte urbano individual o exclusivo: destinado al traslado de uno (1) a cuatro (4) usuarios o pasajeros, a través de recorridos previamente convenidos entre el usuario y el operador; este servicio comprende a las modalidades de taxis, radiotaxis y trufis.

4. Sistema de transporte por cable-teleférico: forma parte del transporte urbano y por consiguiente un componente del Transporte Masivo. El mismo tendrá sus terminales en la jurisdicción Municipal de El Alto.

La norma indica que el GAMEA debe apoyar e incentivar al servicio público de transporte urbano de pasajeros y la renovación del parque automotor.

DERECHOS DE LA CONDUCTORA Y EL CONDUCTOR.

a) A recibir un trato respetuoso de parte de los usuarios o pasajeros, peatones, funcionarios públicos y autoridades en general;

b) a suspender la prestación del servicio en casos fortuitos o de fuerza mayor;

c) a recibir capacitación con relación a movilidad urbana, cultura y seguridad ciudadana;

d) a no detener el vehículo para el ascenso o descenso de los usuarios, en lugares no autorizados;

e) a la protección y seguridad por parte del GAMEA, en el cumplimiento del servicio público que presta, …;

f) a percibir una tarifa conforme a lo establecido por ley.

g) a formar parte de programas de educación y capacitación relacionados a salud, educación vial, cultura ciudadana y otros.

OBLIGACIONES DE LAS Y LOS CONDUCTORES

a) Cumplir las normas y reglas de circulación, así como obedecer la señalización de tránsito;

b) Reponer los daños ocasionados a la infraestructura vial, señalización de tránsito y mobiliario urbano, en caso de un hecho de tránsito y previo debido proceso;

c) Respetar a las autoridades municipales competentes;

d) Respetar los derechos de los peatones;

e) Respetar el orden y la tranquilidad ciudadana;

f) No utilizar de forma exagerada, excesiva o innecesaria la bocina o cualquier otro elemento de generación de ruido;

g) En los casos de reparaciones mecánicas que se deban realizar y que se produzcan de manera imprevista y por emergencia, estado en absoluta imposibilidad física de moverse el vehículo motorizado, se deberán colocar señales visibles de precaución, debiéndose estacionar el vehículo motorizado a la derecha de la vía.

h). Portar Uniforme y mantener higiene personal y la limpieza de la unidad vehicular a efectos de brindar un servicio de calidad, cómodo y con seguridad.

i). los vehículos del servicio de transporte público de pasajeros deberán distinguirse con colores visibles a larga distancia,…

j). No incurrir en el cambiado de los discos (digito de identificación de líneas) y no incurrir en los trameajes.

k). Cumplir con los horarios, las rutas, recorridos y las tarifas establecidas, mismo a reglamentarse.

l). Mantenimiento, cuidado y limpieza de las unidades vehiculares para el transporte público de pasajeros.

m). Cumplir y respetar las rutas, horarios establecidos y definidos por el GAMEA, consiguientemente está prohibido el trameaje.

Entre otras obligaciones adicionales:

g) Portar visiblemente la credencial institucional de afiliación

j) Respetar la capacidad determinada del vehículo motorizado en cuanto a la cantidad de pasajeros

l) Aprobar el examen de conocimiento Vial (Para conducción).

LOS PEATONES

Son peatones todas aquellas personas que transitan a pie, las personas con discapacidad que circulan con una silla de ruedas con motor o sin él y las que empujan cualquier otro vehículo no motorizado de pequeñas dimensiones, por las vías públicas.

USUARIOS O PASAJEROS

Las personas naturales o jurídicas que utilizan un vehículo del servicio público o privado de transporte, para trasladarse de un origen a un destino a cambio de una tarifa establecida o remuneración convenida, son considerados usuarios o pasajeros.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

a) Acceder libremente al servicio de transporte de pasajeros;

b) Gozar de un servicio de calidad, comodidad y seguridad, que cumpla con las rutas y recorridos autorizadas…, en los horarios establecidos;

c) Contar con un servicio que cumpla con las máximas garantías de seguridad;

d) Recibir un trato respetuoso;

e) Denunciar ante la AMMUT, el incumplimiento por parte de los operadores y/o conductores a la presente Ley…

f) Recibir un trato preferencial para adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, niñas y niños, estudiante:...

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

a) Cumplir con la normativa…;

b) Pagar la tarifa respectiva, por la prestación del servicio;

c) Ascender y descender del vehículo únicamente en las paradas establecidas para este efecto;

d) Respetar al conductor del vehículo que presta el servicio correspondiente así como a los ayudantes que trabajen a bordo;

f) No ascender o descender de los vehículos motorizados en movimiento, ni obstaculizar el cierre de las puertas;

g) No lanzar objetos o basura dentro o fuera del vehículo, por las puertas y/o ventanas del mismo;

h) Abstenerse de utilizar las ventanas del vehículo motorizado para sacar partes del cuerpo como ser cabeza, brazos, manos;

i) Mantener las buenas costumbres y guardar una conducta apropiada que no vaya contra su seguridad e integridad y la de los demás usuarios;

j) Respetar y acatar las instrucciones emitidas por las autoridades competentes.

PROHIBICIONES.

Está prohibido ingerir alimentos o bebidas de cualquier naturaleza al interior de los vehículos motorizados que prestan el servicio público de transporte urbano de pasajeros.

INFRACCIONES DE LOS CONDUCTORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE, las infracciones se clasifican en gravísimas, graves y leves.

Infracciones gravísimas

a) Incumplir la ruta asignada y los recorridos establecidos,…, exceptuando casos de fuerza mayor o caso fortuito;

b) Incumplir las frecuencias de paso y horarios según lo definido por la instancia municipal competente;

c) Efectuar cobros que excedan las tarifas establecidas por la autoridad municipal competente;

d) No tener tarjeta de operación y credencial de afiliación.

e) Negarse a llevar pasajeros;

f) Permitir el consumo de bebidas alcohólicas al interior del vehículo;

g) No brindar atención preferencial a personas con capacidades especiales, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y niñas; Estudiantes en general.

h) Utilizar el vehículo para fines distintos a los autorizados;

i) Utilizar los espacios públicos como mingitorios;

j) Utilizar como paradas espacios no autorizados para el efecto.

k) Poner en riesgo la seguridad de usuarios al conducir por una vía en la cual no está permitida la circulación vehicular;

l) No cumplir las normas y reglas previstas en la presente Ley Municipal y su Reglamentación;

m) Circular transportando usuarios en la parte exterior de la carrocería o permitir que sobresalga parte del cuerpo de la(s) persona(s) transportada(s) en el vehículo.

Infracciones graves las siguientes:

a) No respetar los derechos de los usuarios;

b) No brindar el trato adecuado a los usuarios;

c) Recoger o dejar pasajeros fuera de los puntos de parada de ruta autorizados;

d) No respetar la capacidad del vehículo motorizado en cuanto a la cantidad de carga y pasajeros, previa estandarización; el mismo se Reglamentara.

e) Ocupar el asiento del conductor con animales u objetos que impidan la conducción del vehículo.

Infracciones leves las siguientes:

a) No exhibir las tarifas aprobadas por la autoridad municipal competente;

b) No participar en los programas de capacitación en temas de Transporte, Transito y Movilidad Urbana y de cultura ciudadana que implemente el órgano ejecutivo municipal;

c) Destinar y mantener en circulación un vehículo de servicio público de pasajeros o de carga que no cumpla los requisitos establecidos por autoridad competente;

d) Exponer anuncios, letreros o similares con un contenido lascivo y/o discriminador;

e) No mantener el vehículo a su cargo en condiciones de higiene y limpieza;

f) Mantener el vehículo a su cargo sin objetos que pongan en riesgo la seguridad física de las personas.

SANCIONES

Las sanciones correspondientes a las infracciones previstas en la presente Ley podrán ser pecuniarias, administrativas y de servicio comunitario gratuito.

3.1.5. Decreto Municipal N° 038/2015. Reglamento del Servicio Municipal de Transporte "Bus Sariri".

REGLAMENTO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE TRANSPORTE "BUS SARIRI"

CAPITULO I

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1.- (OBJETO). El presente reglamento tiene por objeto implantar, normar, regular y controlar el Servicio Municipal de Transporte "BUS SARIRI", que será prestado por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, en cumplimiento a la Ley Municipal de Movilidad Urbana y Transporte Nº 010 de fecha 13 de Mayo de 2013, garantizando el derecho de movilidad de los habitantes del Municipio de El Alto.

ARTÍCULO 2.- (FINALIDAD). El presente reglamento tiene como finalidad, que la prestación del servicio de transporte masivo de pasajeros, tenga características de complementariedad, entre los diferentes modos de transporte (transporte intermodal), con identidad única, planificación y operación adecuada, combinando infraestructura, soporte técnico, mantenimiento, vehículos, sistemas de control y recaudación de recursos.

ARTÍCULO 3.- (AMBITO DE APLICACIÓN). El presente reglamento es de aplicación obligatoria para las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, así como para todos los usuarios del servicio, dentro de la jurisdicción del Municipio de El Alto.

ARTÍCULO 4.- (MARCO LEGAL). Constituye base legal de la presente ley:

La Constitución Política del Estado del 7 de Febrero de 2009.

Ley Nº 031 Marco de Autonomías y Descentralización "Andrés Ibáñez" de 10 de Julio de 2010.

Ley Nº 482 de Gobiernos Autónomos Municipales de 09 de Enero de 2014.

Ley Nº 165 General de Transporte y Tránsito Urbano de 18 de Abril de 2012.

Ley Municipal Nº 010 de Movilidad Urbana y Transporte de 13 de mayo de 2013.

Ley Complementaria Municipal Nº 032 de 16 de Octubre de 2013

Decreto Municipal Nº 011 que aprueba la estructura organizativa del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto de 23 de enero de 2014.

Demás disposiciones conexas vigentes.

ARTÍCULO 5.- (PRINCIPIOS). Para la implementación y ejecución del Servicio Municipal de Transporte "BUS SARIRI" que será prestado por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, además de los principios establecidos en la Ley Municipal de Movilidad Urbana y Transporte Nº 010, regirán los siguientes principios:

Principio fundamental: Satisfacer las necesidades de transporte de los ciudadanos del Transporte "BUS SARIRI" y sus diferentes componentes.

Mejora continua: Mejorar y modernizar de manera constante el Servicio Municipal de Transporte "BUS SARIRI" y sus diferentes componentes.

Complementariedad: Procurar la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte, así como de las instituciones o entidades creadas para la planificación, operación y organización de estos servicios de acuerdo a sus competencias y atribuciones establecidas en el marco normativo vigente.

Buen trato: Otorgar atención respetuosa, oportuna y con calidez a los usuarios del servicio de transporte masivo.

Calidad del servicio: Cumplir con los más altos estándares de calidad, que garanticen un nivel de bienestar, eficiencia, eficacia y seguridad.

Accesibilidad: Garantizar el acceso al servicio, bajo condiciones de equidad e igualdad a todos los ciudadanos y ciudadanas, sin distinción alguna.

SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO

ARTÍCULO 28.- (ATENCION AL USUARIO). I. Se constituye como el conjunto de actividades y operaciones diseñadas y desarrolladas para atender, informar y orientar a la ciudadanía usuaria de los servicios del "BUS SARIRI" de manera oportuna y confiable a fin de garantizar un servicio que satisfaga sus necesidades y expectativas.

II. Las actividades y operaciones establecidas, se deberán enmarcar en enfoques al usuario, la mejora continua de los servicios y la calidad en la prestación de los mismos que posibiliten el desarrollo de una nueva cultura de relacionamiento en la prestación de servicios públicos de transporte masivo en el Municipio de El Alto.

ARTÍCULO 29.- (MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANA).- El componente del Servicio de Atención al Usuario comprende los siguientes módulos:

Uso del servicio Público de transporte masivo

Canales de Atención al Usuario

Monitoreo y Evaluación del servicio

ARTÍCULO 30.- (USO DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE MASIVO). I. El uso de los buses de parte de la ciudadanía deberá ser regulado por el "BUS SARIRI" a partir de la implementación de políticas de uso del servicio, a fin de establecer los lineamientos del trato a los usuarios en el marco de sus derechos y en virtud al cumplimiento de sus obligaciones, contribuyendo a la preservación de los buses y en correlación con una oferta eficiente.

II. El "BUS SARIRI", deberá mantener la calidad de la prestación del servicio, con la implementación de acciones necesarias, que aseguren la información y orientación a los usuarios sobre el uso del servicio durante la prestación del mismo en el marco de las políticas del GAMEA.

ARTÍCULO 31. (CANALES DE ATENCIÓN). I. El "BUS SARIRI", deberá coadyuvar a la calidad de la prestación del servicio, asegurando la implementación de canales de información y orientación, recepción de denuncias, reclamos y sugerencias ciudadanas sobe el servicio de transporte masivo de pasajeros, especialmente diseñados para este fin.

II. Los canales de información, orientación, recepción de denuncias, reclamos y sugerencias ciudadanas sobre el servicio, deben ser de fácil acceso y de naturaleza diversa permitiendo el contacto con los usuarios de manera presencial y No presencial.

III. Los canales de atención son:

Presencial:

Plataformas de atención al usuario (PAU´s), espacios de atención y prestación de servicios presenciales.

No presencial:

Centro de Contacto Telefónico (CTT), servicio de contacto, información orientación a la ciudadanía usuaria del servicio público de transporte masivo.

Centro de contacto virtual (CCV), ambiente tecnológico de servicios de relacionamiento con los usuarios del servicio público de transporte masivo.

ARTÍCULO 32. (MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO). El “BUS SARIRI”, a través de sus instancias correspondientes prestadoras de los servicios de atención ciudadana planificará, coordinará y ejecutará acciones de monitoreo y evaluación al servicio prestado a los usuarios, cuyos resultados son insumos para la mejora del servicio.

ARTICULO 33. (INTERRELACIONAMIENTO DE LA GESTION DEL SERVICIO). I. El servicio de atención al usuario debe realizar la coordinación y planificación de inspecciones al servicio y monitoreo a la aplicación de procedimientos establecidos por el “BUS SARIRI”, a fin de apoyar al sistema en la mejora continua, a través de la adopción de medidas preventivas y correctivas.

II. Se establecen las siguientes actividades destinadas a la mejora continua:

Apoyar en el planteamiento y difusión de la misión, visión, políticas y objetivos estratégicos de “BUS SARIRI”.

Elaborar el programa de inspecciones y gestionar su aprobación.

Coordinar la ejecución de las inspecciones de calidad.

Proporcionar herramientas para la toma de acciones preventivas y correctivas.

Verificar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas generadas en los procesos.

Realizar seguimiento y cumplimiento a la implementación de procedimientos de cumplimiento obligatorio.

ARTÍCULO 34. (RESULTADOS). Los resultados generados por el servicio de atención al usuario y los parámetros de calidad por la gestión del servicio, son los instrumentos utilizados para solucionar los problemas existentes destinados a la mejora del servicio.

3.2. MARCO INSTITUCIONAL

3.2.1. Conformación de los Gobiernos Autónomos Municipales

De acuerdo a Ley 031 – Ley marco de autonomías y Descentralización «Andrés Ibáñez», en el artículo 9, los municipios tienen Autonomía que es ejercida a través de:

1. La libre elección de sus autoridades por las ciudadanas y los ciudadanos.
2. La potestad de crear, recaudar y/o administrar tributos, e invertir sus recursos...
3. La facultad legislativa, determinando así las políticas y estrategias…

4. La planificación, programación y ejecución de su gestión política, administrativa, técnica, económica, financiera, cultural y social.

5. El respeto a la autonomía de las otras entidades territoriales, en igualdad de condiciones.

6. El conocimiento y resolución de controversias...

7. La gestión pública intercultural, abierta...

8. En el caso de la autonomía indígena originaria campesina, el ejercicio de la potestad jurisdiccional indígena, en el marco de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

De acuerdo a la Ley 031en su artículo 34, el gobierno autónomo municipal está constituido por:

Concejo Municipal:

Con facultad deliberativa, fiscalizadora y legislativa en el ámbito de sus competencias.

Está integrado por concejalas y concejales electas y electos, según criterios de población, territorio y equidad, mediante sufragio universal, y representantes de naciones y pueblos indígena originario campesinos, elegidas y elegidos mediante normas y procedimientos propios que no se hayan constituido en autonomía indígena originaria campesina, donde corresponda.

Órgano Ejecutivo:

Presidido por una Alcaldesa o un Alcalde e integrado además por autoridades encargadas de la administración, cuyo número y atribuciones serán establecidos en la carta orgánica o normativa municipal.

La Alcaldesa o el Alcalde serán elegidos o elegido por sufragio universal en lista separada de las concejalas o concejales por mayoría simple.

3.2.2. Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

En el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto (GAMEA), el Concejo Municipal está conformado por:

Figura N° 1

Composición del Concejo Municipal del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada en el Concejo Municipal de El Alto, 2018.

El órgano ejecutivo está organizado por el Despacho de la Alcaldesa, por 11 Secretarías Municipales y las Sub alcaldías de los 14 Distritos Municipales de acuerdo a organigrama aprobado por DM 094/2018.

Las 11 Secretarías Municipales son:

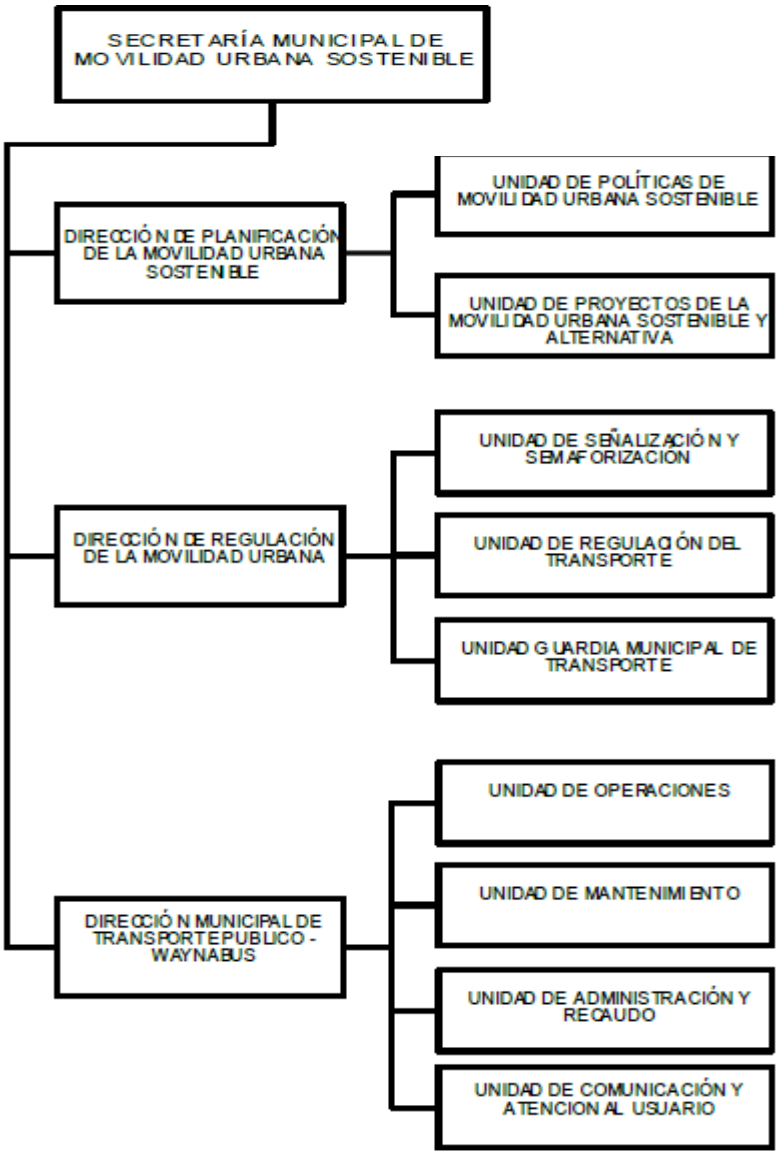
- Secretaría Municipal de Atención Ciudadana y Gobernanza
- Secretaría Municipal de Administración y Finanzas
- Secretaría Municipal de Desarrollo Humano
- Secretaría Municipal de Salud y Deportes
- Secretaría Municipal de Desarrollo Social
- Secretaría Municipal para el Desarrollo Territorial
- Secretaría Municipal de Planificación e Infraestructura Urbana
- Secretaría Municipal de Seguridad Ciudadana
- Secretaría Municipal de Agua, Saneamiento, Gestión Ambiental y Riesgos
- Secretaría Municipal de Movilidad Urbana Sostenible
- Secretaría Municipal de Desarrollo Económico

Cada Secretaría tiene una estructura de acuerdo a las especificaciones de su ámbito de aplicación y sus propios requerimientos conformado por Direcciones y Unidades, con programas y proyectos ejecutados a través de personal profesional, técnico y operativo. En el tema específico del presente trabajo corresponde revisar la estructura de:

3.2.3. Secretaria Municipal de Movilidad Urbana Sostenible

Figura N° 2

Organigrama de la Secretaría Municipal de Movilidad Urbana Sostenible de El Alto



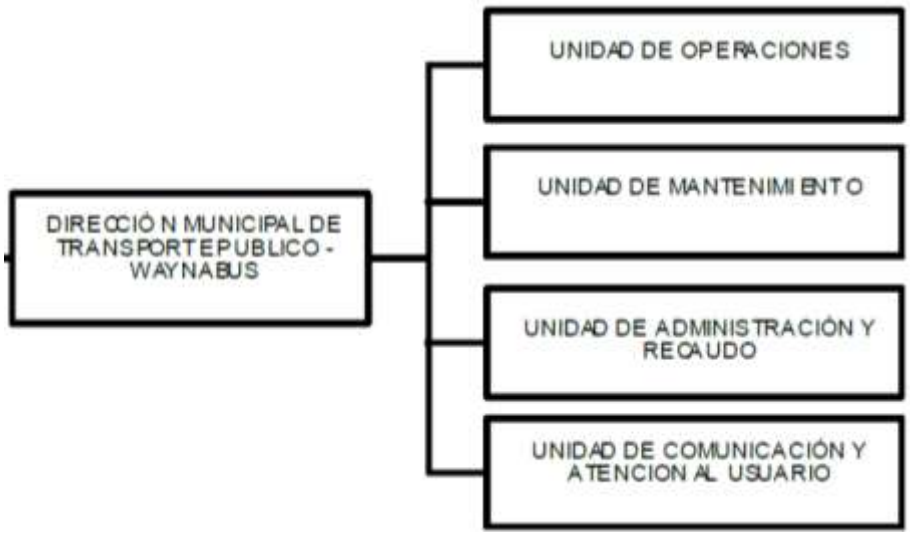
Fuente: Organigrama oficial del GAMEA 2018.

3.2.4. La Dirección Municipal de Transporte Público.

Está conformada por 4 unidades, todas deben trabajar de manera coordinada, la distribución de unidades se explica a través del siguiente organigrama:

Figura N° 3

Organigrama de la Dirección Municipal de Transporte Público WaynaBus.



Fuente: Organigrama oficial del GAMEA 2018.

3.2.4.1. Misión.

"Brindar un servicio de transporte multimodal inclusivo y accesible, que mejora la movilidad urbana satisfaciendo las necesidades de transporte de forma confiable, segura, con calidad y calidez para todos los que habitan y visitan el municipio de El Alto".

3.2.4.2. Visión.

"Ser el modelo de transporte multimodal integrado, reconocido y referenciado por mejorar la calidad de vida de la población, de forma sustentable económica social y ambiental".

3.2.4.3. Valores

a) **Compromiso.-**Estamos comprometidos con la mejora de la calidad de vida de la población por la que trabajamos.

b) **Honestidad.-** Administramos correcta y transparentemente nuestros recursos.

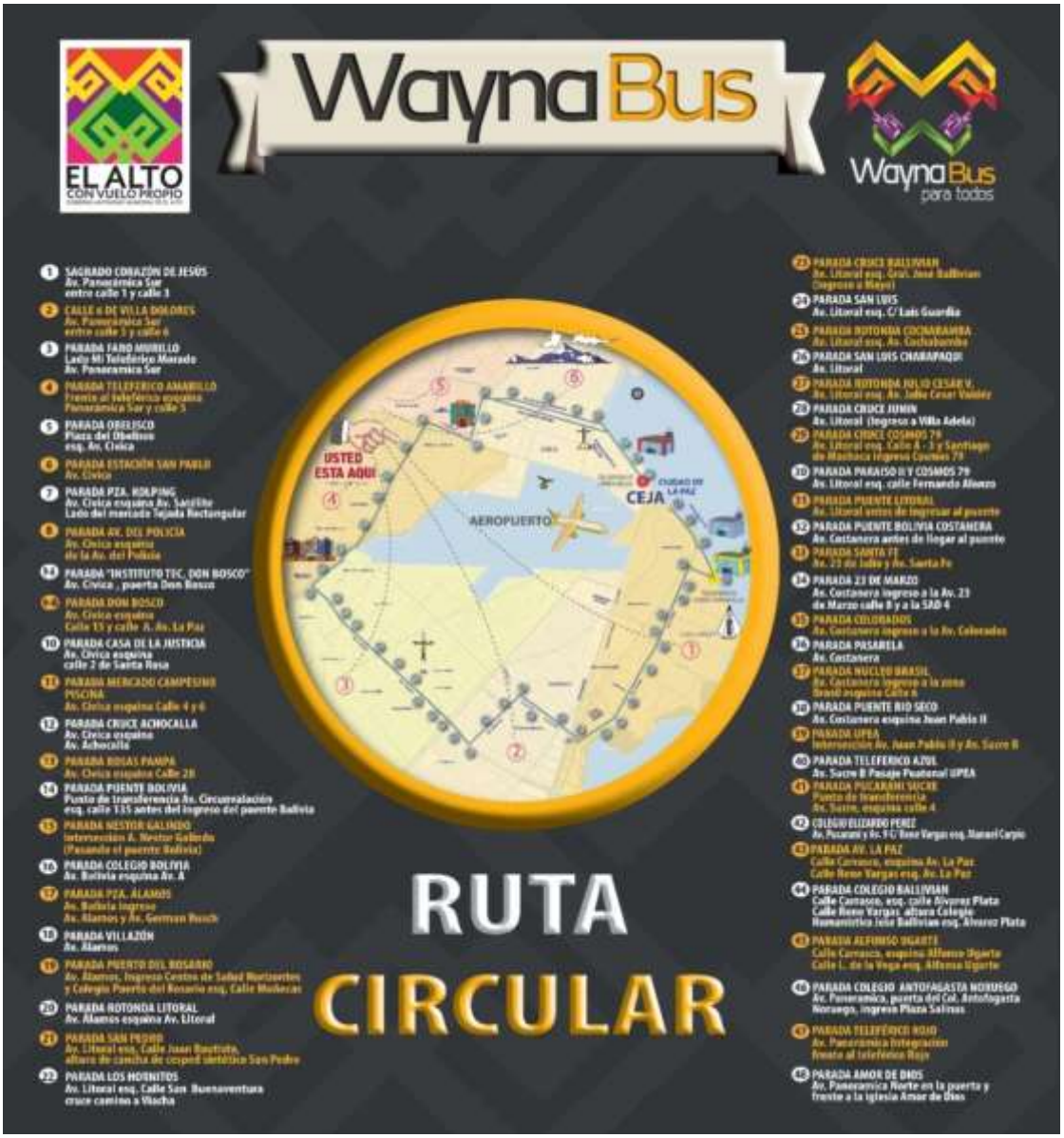
c) **Respeto.-** Valoramos y aceptamos a las personas considerando su dignidad sin ninguna distinción.

3.2.4.4. Operación del Servicio

a) **Rutas.-** Existen 3 rutas; Ruta Circular, Ruta Ventilla y Ruta San Roque, estas rutas fueron producto de un estudio técnico de expertos internacionales y nacionales.

Figura N° 4

Recorrido Ruta Circular Servicio WaynaBus



Fuente: Material promocional Dirección Municipal de Transporte Público WaynaBus – GAMEA 2018.

Figura N° 5

Recorrido Ruta San Roque Servicio WaynaBus

Fuente: Material promocional Dirección Municipal de Transporte Público WaynaBus – GAMEA 2018.

Figura N° 6

Recorrido Ruta Ventilla Servicio WaynaBus

Fuente: Material promocional Dirección Municipal de Transporte Público WaynaBus – GAMEA 2018.

3.2.4.5. Paradas.

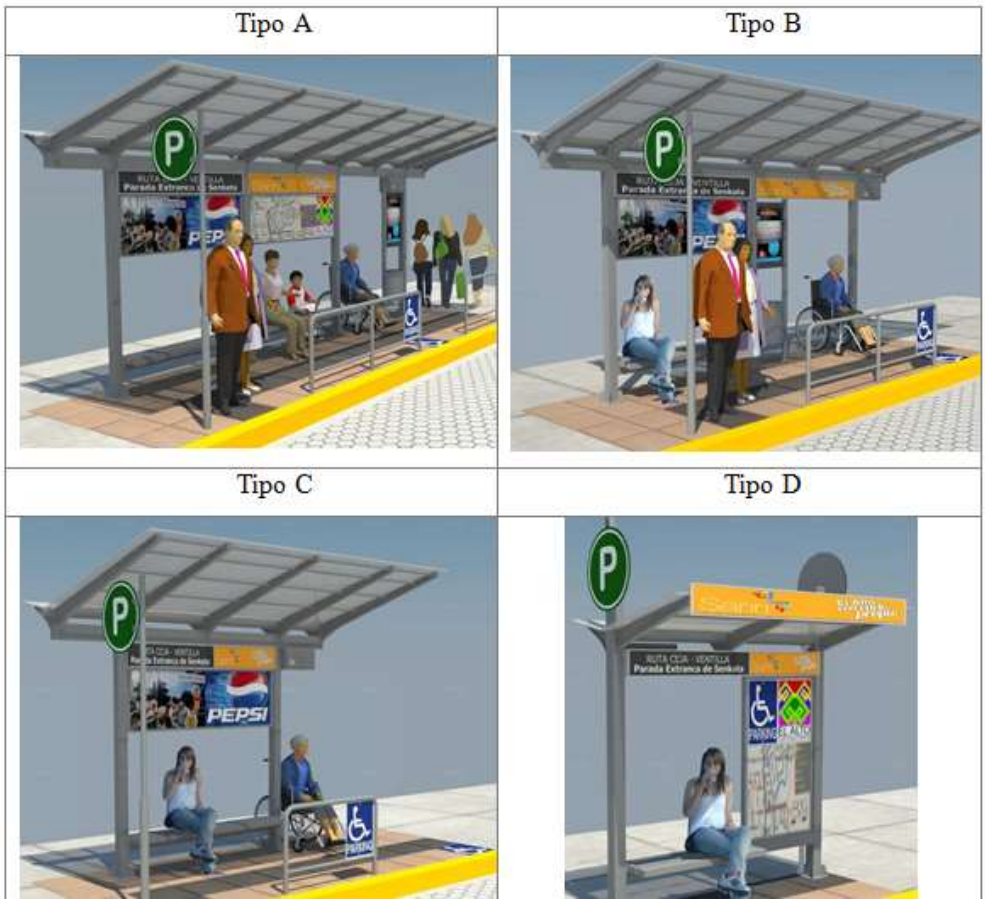
Existen paradas ubicadas en las tres rutas, las que cuentan con infraestructura y señalética, ubicadas cada 300 a 500 metros dependiendo de la densidad poblacional.

3.2.4.6. Refugios.

Cada una de las paradas consta de refugio, se tiene 4 tipologías de acuerdo a la característica de la vía, el tamaño de la acera y del espacio que se tiene para la infraestructura.

Figura N° 7

Tipología de refugios



Fuente: Material promocional Dirección Municipal de Transporte Público WaynaBus – GAMEA 2018

3.2.4.7. Horario.

El servicio de transporte público WaynaBus es desde las 06:00 a.m. hasta las 10:30 pm de la noche de lunes a domingo.

3.2.4.8. Frecuencia.

Las salidas de los buses serán de 08 minutos en los horarios picos y 10 minutos con menor afluencia de usuarios, con la finalidad de brindar un servicio continuo y eficiente.

3.2.4.9. Patio de Operaciones.

Ubicada en predios de la Piscina Olímpica del Distrito Municipal N° 1 zona Santa Rosa, tiene la función de ser el centro de operaciones donde se concentra personal operativo, de mantenimiento y recaudo.

3.2.4.10. Sistema de comunicación.

Constituye un elemento central para el buen funcionamiento del servicio, la comunicación entre los conductores, jefes de patio, jefe de operaciones y la unidad de Comunicación y Atención al usuario a través de Handys (intercomunicadores) instalados en cada bus y se tiene la línea gratuita del servicio.

3.2.4.11. Tarifas.

El Servicio de Transporte Público WaynaBus, basada en la Resolución Administrativa Nº 04/2015 aplica el Régimen Tarifario, de acuerdo al artículo primero donde se detalla lo siguiente:

Cuadro N° 3

Estructura Tarifaria Servicio de Transporte Público WaynaBus.

Nº	DESCRIPCIÓN	TARIFA	OBSERVACIONES
1	Tarifa Regular	Bs. 1.50	De inicio de Ruta en Parada hasta fin de la Ruta en Parada, incluye el ascenso de pasajeros en paradas intermedias a lo largo de toda la Ruta.
2	Tarifa Diferenciada o Preferencial	Bs. 1.00	Destinada a escolares, colegiales, Universitarios, Mujeres en estado de embarazo y adultos mayores.
3	Tarifa Especial	Bs. 0.00	Destinado a personas con Grado de discapacidad moderada, grave y muy grave.

Fuente: GAMEA – Resolución Administración Municipal 04/2015

3.2.5. Unidad de Comunicación y Atención al Usuario (U.C.A.U).

La Unidad de Comunicación y Atención al Usuario, es la instancia dependiente de la D.M.T.P.-WaynaBus del GAMEA, conformada por un grupo de profesionales que tienen la finalidad de desarrollar actividades para elevar el nivel de satisfacción en la prestación del

Servicio Municipal de Transporte Público, a través de la identificación y atención de las necesidades y expectativas del usuario.

Las líneas estratégicas de intervención en la U.C.A.U. son la de Comunicación que se elabora productos comunicacionales para la difusión masiva, manejo de medios, etc.; Educación que se realiza la socialización de la información con diferentes grupos poblacionales y Atención al Usuario a través del funcionamiento de plataformas de Atención presencial y no presencial.

3.2.5.1. Organigrama de la Unidad de Comunicación y Atención al Usuario.

Figura N° 8

Organigrama de la Unidad de Comunicación y Atención al Usuario

Fuente: Elaboración propia en base a Entrevista a Jefe de Unidad de Comunicación y Atención al Usuario 2018.

CAPÍTULO IV

MUNICIPIO DE EL ALTO
(DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA)

La ciudad de El Alto de La Paz, es una de las ciudades más jóvenes de Bolivia, históricamente El Alto fue testigo del cerco a la ciudad de La Paz encabezado por Julián Apaza, Tupak Katari en 1781 donde se establece el cuartel general de los sublevados (hoy Zona Huayna Potosi) se ubican en la planicie de El Alto formando lo que sería el ejército indígena sublevado más grande de la historia de Bolivia con 50000 hombres. (Del Valle de Siles, 2017). El Alto ha heredado el espíritu rebelde de todos los procesos revolucionarios que se dieron lugar en el país, octubre 2003, la guerra del gas, 81 víctimas mortales (Farfan, 2014) son el aporte de El Alto a lo que después se constituyó en el Proceso de cambio, haciendo honor al lema de todos los alteños "El Alto de pie nunca de rodillas" que terminó con la renuncia de Gonzalo Sánchez de Lozada, es otro de los acontecimientos históricos vividos por el pueblo alteño.

El municipio de El Alto ha sido creado el 6 de marzo de 1985, el Congreso Nacional Aprobó la Ley N° 728 la cual reconoce el territorio de El Alto como la cuarta sección de la Provincia Murillo con su Capital El Alto del Departamento de La Paz y en 1988 elevan a rango de ciudad de El Alto con la Ley N° 1014 (Fernández, 2015). El Municipio de El Alto es uno de los 339 municipios en Bolivia.

4.1. Características Sociodemográficas

4.1.1. Ubicación Geográfica.

Latitud y Longitud**:** El Municipio de El Alto está ubicada en una meseta de superficie plana y ondulada, al pie de la Cordillera de La Paz (Meseta del Altiplano Norte) y de la Cordillera Oriental, al Noreste de Bolivia a 16º30’ Sur y 68º12’ Oeste. A una altura de 4.050 m.s.n.m.

4.1.2. Límites Territoriales.

Limita al Norte con la Sección Capital de la Provincia Murillo, al Este con el Municipio de La Paz, al Sur con el Cantón Viacha, perteneciente a la Provincia Ingavi, al Oeste con el Cantón Laja, correspondiente a la Segunda Sección de la Provincia Los Andes.

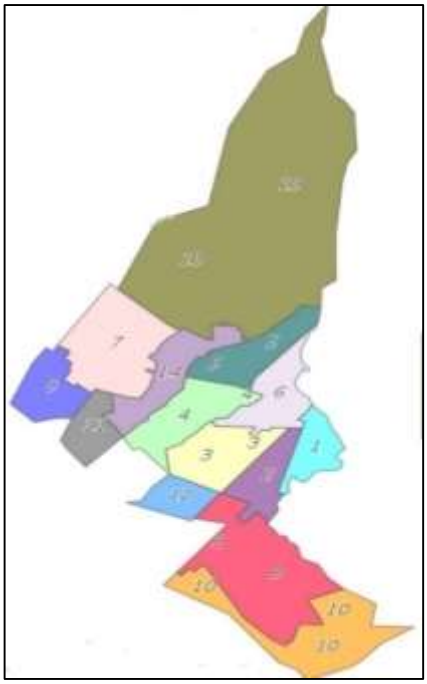
4.1.3. Extensión.

La extensión territorial del Municipio de El Alto es aproximadamente de 350.4 Km2. (35.040 Has), que representa el 7.58% de la superficie total de la Provincia Murillo. El Alto es una de sus cinco secciones.

4.1.4. División Política Administrativa.

Mapa N° 1

Mapa por distritos Municipio de El Alto



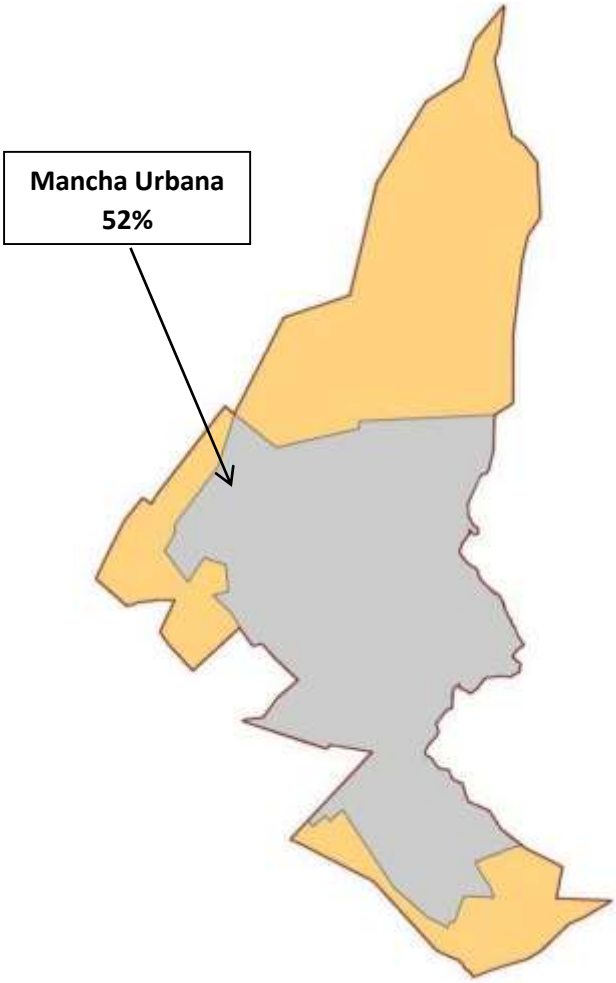
Fuente: Dirección de Planificación del GAMEA - 2018

De acuerdo al Diagnóstico Territorial del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, el Municipio cuenta actualmente con 14 distritos de los cuales once son reconocidos como urbanos (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12 y 14) y tres como rurales (10,11 y 13).

En cuanto a su distribución territorial, la mancha urbana ocupa el 52% del municipio y el restante 48% lo ocupan los 4 distritos rurales.

Mapa N° 2

Mapa de mancha urbana del Municipio de El Alto



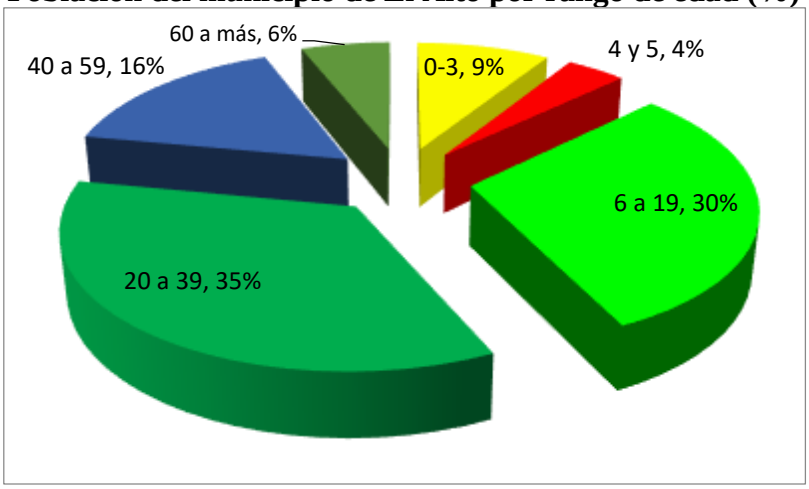
Fuente: Dirección de Planificación del GAMEA - 2018

4.1.5. Demografía.

La población total en el municipio de acuerdo al CNPV – INE 2012 alcanza a un total de 848.452 habitantes, donde el 48% son varones y el 52% son mujeres, tenemos la siguiente relación poblacional por rangos de edad:

Gráfico N° 3

Población del municipio de El Alto por rango de edad (%)



Fuente: Elaboración propia en base a datos del INE, CNPV 2012

Tabla N° 1

Distribución poblacional por distritos Municipio de El Alto

Distrito	Población	Urbano/Rural
Distrito 1	87,997	Urbano
Distrito 2	73,939	Urbano
Distrito 3	144,828	Urbano
Distrito 4	107,147	Urbano
Distrito 5	104,226	Urbano
Distrito 6	90,538	Urbano
Distrito 7	44,535	Urbano
Distrito 8	121,843	Urbano
Distrito 9	1,720	Urbano
Distrito 10	785	Rural
Distrito 11	1,081	Rural
Distrito 12	19,816	Urbano
Distrito 13	2,085	Rural
Distrito 14	47,912	Urbano
TOTAL	848,452	

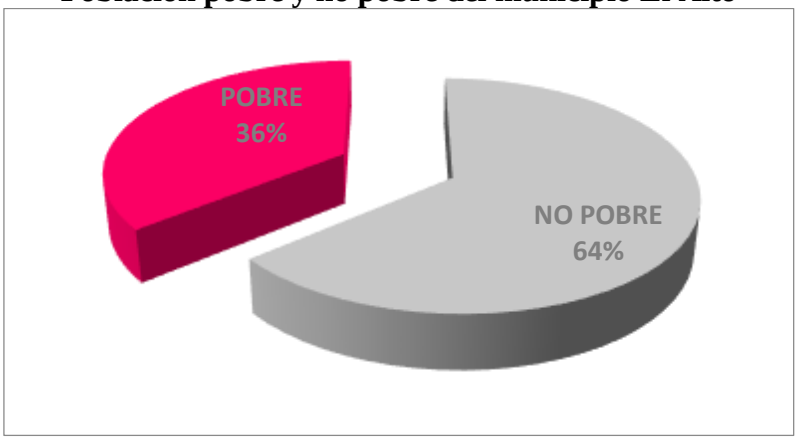
Fuente: Elaboración propia en base a datos del INE, CNPV 2012

El distrito con mayor población en el Municipio es el distrito 3 con cerca de 145 mil habitantes, seguido por el distrito 8 con 122 mil, otros dos distritos que superan los cien mil habitantes son el 4 con 104 mil y el 5 con 104 mil.

De acuerdo a datos del INE – 2012, la población pobre en el municipio alcanza a un 36%, con pobreza moderada, indigente y marginal, el restante 64% son personas que tienen las Necesidades Básicas Satisfechas y las que se encuentran en el umbral de la pobreza, pero que tienen una calidad de vida aceptable.

Gráfico N°4

Población pobre y no pobre del municipio El Alto



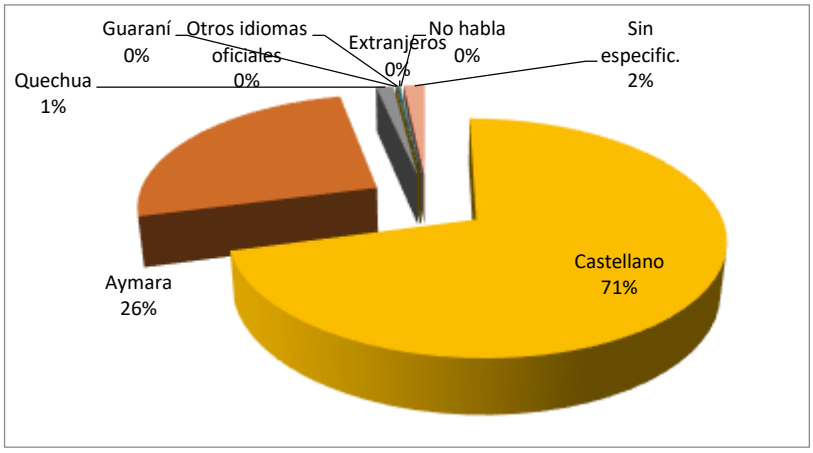
Fuente: Elaboración propia en base a datos del INE, CNPV 2012

4.1.6. Idioma.

En cuanto al idioma, el castellano en un 71% y el Aymara en un 26%, son los predominantes en todo el municipio.

Gráfico N° 5

Población municipio de El Alto por Idioma



Fuente: Elaboración propia en base a datos del INE, CNPV 2012

4.2. Modos de Transporte Utilizados para la Movilidad Urbana en El Alto

Producto de un proceso de observación sistémico y registro a partir de la Dirección Municipal de Transporte Público del GAMEA se han registrado los siguientes modos de transporte utilizados en el Municipio de El Alto:

4.2.1. Minibuses.

Ingresa en el sistema de transporte masivo como alternativa para mejorar el servicio aunque con una tarifa más elevada a la de los microbuses, con el pasar del tiempo el incremento del parque automotor en esta modalidad es avasalladora, siendo ahora una de las principales causas para el congestionamiento especialmente en lugares cuellos de botella de la ciudad.

Esta modalidad de servicio está organizada por sindicatos de transportistas, quienes manejan arbitrariamente tarifas, rutas, horarios, frecuencias y otros aspectos que en vez de ofrecer calidad en el servicio ocasionan caos, desorden y descontento de la ciudadanía.

4.2.2. Microbuses.

Es utilizado en El Alto desde sus inicios como transporte masivo, organizados por líneas que hacen su recorrido de Norte a Sur con tarifas mucho más accesibles a otra modalidad de transporte. La desventaja es que por su antigüedad muchas están deterioradas y con deficiencias en su funcionamiento, algunos utilizan combustible no permitido y contaminante.

4.2.3. Bus – Transporte Masivo.

Nuevo servicio de transporte público en El Alto, con capacidad de 82 pasajeros e infraestructura acondicionada para el traslado de personas con discapacidad con asientos preferenciales, paradas exclusivas y otras características particulares.

4.2.4. Teleférico.

Sistema de transporte masivo implementado a partir del 2014 en las ciudades de La Paz y El Alto, cuenta con cabinas con capacidad de 10 pasajeros, existen 9 líneas que conectan a ambas ciudades y permiten a los ciudadanos de El Alto realizar sus viajes entre 9 y 14 minutos.

4.2.5. Trufi.

Automóviles de 4 puertas con capacidad para 4 hasta 6 pasajeros, su funcionamiento nace a partir de la demanda de pasajeros para viajes cortos y rápidos, tratan de utilizar rutas alternas y más directas, aunque el costo de pasaje es mucho más elevado que el minibús y el micro.

4.2.6. Taxi.

Es una modalidad que utilizan personas que generalmente tienen grandes objetos que trasportar, las tarifas se las negocian entre el conductor y el usuario dependiendo la distancia y traslado.

4.2.7. Motocicleta.

Esta modalidad es utilizada de manera particular y unipersonal con poca frecuencia en la ciudad de El Alto.

4.2.8. Bicicleta.

Son muy pocas las personas que utilizan este medio de transporte, siendo la que mejores beneficios ofrecen en las ciudades, sobre todo para viajes cortos .

Entre estos beneficios podemos mencionar: contribuyen a la salud humana, el uso diario de la bicicleta mejora la salud física y emocional, en el tema ambiental es un modo de transporte que no genera gases de contaminación atmosférica, ocupa menos espacio en las vías; también contribuye a la economía familiar ya que su inversión representa menor costo a mediano y largo plazo, y no requiere inversión en combustible y finalmente por el constante congestionamiento en las ciudades, el uso de la bicicleta reduce el tiempo de viaje y disminuye los niveles de estrés en los ciudadanos que la usan.

Sin embargo se ha observado en nuestro contexto algunos problemas para la implementación masiva de este tipo de transporte:

- La población en El Alto no acostumbra el manejo de la bicicleta.
- La necesidad de transportar “bultos” no permite utilizar la bicicleta.
- No se cuenta con infraestructura vial adecuada para el uso de bicicleta (ciclo vías).
- Las distancias son muy largas desde los centros urbanos hasta los barrios.

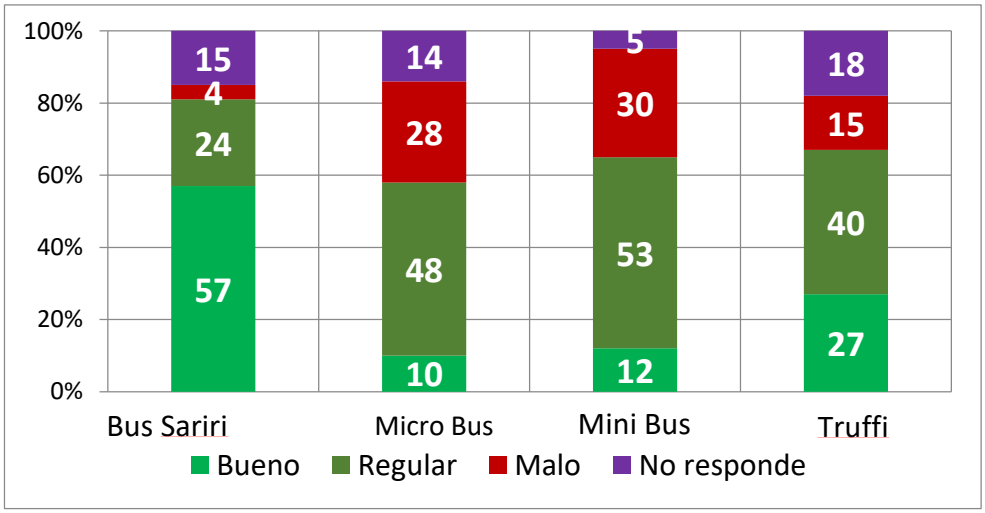
4.3. Percepción de la Población Alteña sobre el Servicio de Transporte

En Junio de 2015 se ha realizado una encuesta de percepción respecto al transporte en el Municipio de El Alto, donde se recogió la opinión de 2880 personas mayores de 16 años en 13 distritos del municipio.

La población dio su opinión sobre el estado en el que se encuentran los vehículos como ser microbuses, minibuses, trufis y también opinaron sobre el reciente bus de transporte masivo ya funcionando en febrero del 2015. Los resultados fueron los siguientes:

Gráfico N° 6

Cómo califica la población el estado de los vehículos de transporte público



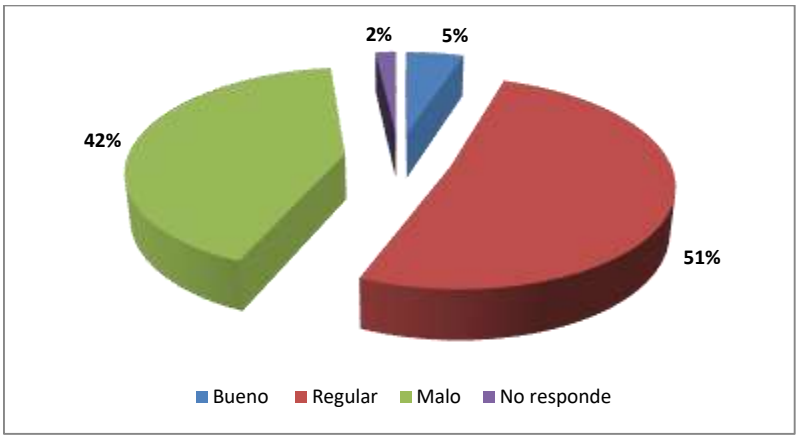
Fuente: GAMEA – SMMUS, Diagnóstico de Percepción Ciudadana respecto al Transporte Público en el Municipio de El Alto; Informe de resultados, Julio 2015.

En cuanto al estado de los vehículos, la mayoría de la población califica como regular y malo, refiriéndose principalmente a los micros y minibuses, manifestando que muy pocos opinan que están en buenas condiciones a excepción cuando se retienen problemas mecánicos, tienen falencias en sus accesorios y/o asientos en mal estado. Al hablar de los nuevos buses Sariri (año 2015), ellos opinan que están en un buen estado, ya que son de reciente adquisición del Gobierno Municipal.

Un aspecto importante respecto a la calidad del servicio tiene que ver con el trato que los conductores brindan a los usuarios, los resultados al respecto fueron:

Gráfico N° 7

Cómo califica la población el trato que brindan los choferes de transporte público



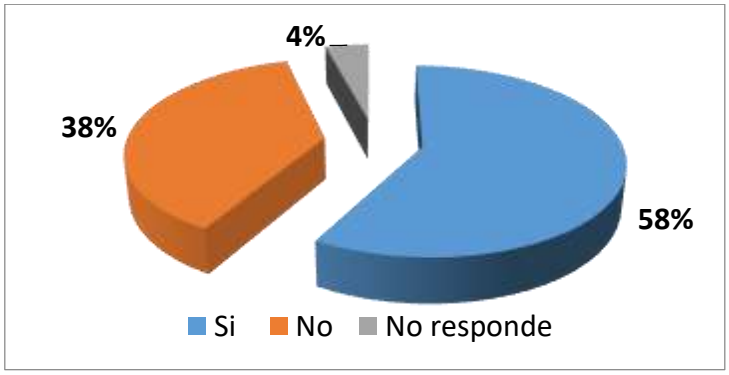
Fuente: GAMEA – SMMUS, Diagnóstico de Percepción Ciudadana respecto al Transporte Público en el Municipio de El Alto; Informe de resultados, Julio 2015.

El trato de los transportistas y ayudantes a los pasajeros, es calificado como regular y malo por un 93% de la población, argumentando que tanto conductores como ayudantes desconocen y no respetan los derechos de los usuarios; sólo un 5% de la población califica el trato como bueno.

En la misma encuesta realizada el 2015, el 38% de la población del municipio de El Alto afirma desconocer lo que es la educación vial, por tanto incurre en no respetar señales de tránsito, utilización de espacios en las vías que no corresponde, entre otros.

Gráfico N° 8

Conocimiento de la población sobre Educación Vial



Fuente: GAMEA – SMMUS, Diagnóstico de Percepción Ciudadana respecto al Transporte Público en el Municipio de El Alto; Informe de resultados, Julio 2015

De acuerdo al mismo diagnóstico de percepción ciudadana respecto al transporte público, la misma población se autocalifica con un puntaje de 3 sobre 10 en la aplicación de la educación vial, es decir que la población reconoce que se necesita estrategias de aplicación de uso de normas viales y de uso de transporte público.

La población también hace una calificación a otros actores, tal como muestran los siguientes datos:

Cuadro N° 4

Calificación sobre 10 en Educación Vial

Fuente: GAMEA – SMMUS, Diagnóstico de Percepción Ciudadana respecto al Transporte Público en el Municipio de El Alto; Informe de resultados, Julio 2015

4.4. Educación Ciudadana sobre Movilidad Urbana en el Municipio de El Alto

De acuerdo a lo observado durante el tiempo de trabajo en el GAMEA, se ha podido identificar que existen debilidades en cuanto a la implementación de programas educativos en el tema, no se niega que hay esfuerzos importantes como el de campañas organizadas de manera conjunta en coordinación con la Policía Boliviana y otras instituciones, donde se aborda el tema de educación y seguridad vial, pero sin embargo no se llega con intervenciones permanentes y sostenidas principalmente dirigidas a grupos

Fuente: http://amibolivia.com/AMI/?p=30038

el Alteño

Bancos temen que se copie

Gobierno Municipal Elabora Plan de Educación para la Seguridad Vial

La alcaldesa Soledad Chapetón inauguró el taller de socialización para elaborar el "Plan de Educación para la Seguridad Vial del Municipio de El Alto".

En la actividad, organizada por la Secretaría Municipal de Movilidad Urbana Sostenible (SMMUS) la tarde del jueves, se reunieron cientos de personas pertenecientes a la Federación de Juntas Vecinales (Fejuve), la Central Obrera Regional, Consejos Educativos, Federación Andina de Choferes, vecinos y otras organizaciones sociales.

"Este documento, del que hoy iniciamos la construcción, tiene una importante característica. El Plan de Educación para la Seguridad Vial del Municipio de El Alto, nace con un objetivo importante, poder organizarnos como ciudad con más de un millón de habitantes, con 14 distritos municipales y prácticamente con casi mil urbanizaciones. Por lo que amerita construir

Fuente: http://www.elalteno.com.bo/ciudad/20180318/gobierno-municipal-elabora-plan-educacion-la-seguridad- -

poblacionales, como ser Unidades Educativas, Agrupaciones de personas con discapacidad o agrupaciones de adultos mayores, que son población muy vulnerable en el uso de transporte público.

Recién en Marzo del 2018 se ha anunciado la elaboración de un Plan de Educación para la Seguridad Vial, donde la Alcaldesa Soledad Chapetón destaca la importancia del tema y que éste plan debe ser elaborado de manera participativa con la población.

Sin embargo queda ausente aún la educación permanente a la población sobre el uso específico del transporte masivo ya que a diferencia del transporte convencional tiene otras características de funcionamiento.

De acuerdo a lo descrito en puntos anteriores, el Municipio de El Alto es una ciudad que alberga a gente joven, pujante y que está en constante desarrollo de sus capacidades, pero que aún requiere de mucho trabajo para cubrir todas sus necesidades ya que el espacio urbano crece de manera acelerada y se requiere ampliar la cobertura de todos los servicios.

En el tema de movilidad urbana, a la fecha la población de El Alto está siendo atendida por varios modos de transporte pero que principalmente está siendo cubierta por los minibuses, sin embargo existen programas de transporte masivo, implementados por los niveles central y municipal de gobierno. La misma población reconoce que es un tema donde aún falta mucho que trabajar, principalmente en la calidad del servicio del sector de transporte

convencional (transporte sindicalizado) y con la misma población al no respetar las normas de vialidad, aspecto que genera inseguridad en la población.

Existen esfuerzos importantes de Programas Educativos, pero es necesario intervenir con propuestas mucho más sostenidas.

CAPÍTULO V

Propuesta:
INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN LA EDUCACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO WAYNABUS

La propuesta que a continuación se desarrolla describe la posibilidad de intervención del trabajo social a través de una estrategia de Educación Ciudadana para mejorar la movilidad urbana con la utilización de un servicio de transporte masivo y la aplicación de normas de vialidad en el Municipio de El Alto.

5.1. Justificación

Siendo el Servicio Municipal de Transporte Público WaynaBus, la primera experiencia de un servicio de transporte masivo en el Municipio de El Alto, con características diferentes a las del transporte convencional, tanto en su forma como en el sistema operativo, existe la necesidad de que la población empiece a asimilar social y culturalmente esta nueva modalidad de uso, para generar una actitud ciudadana, que permita ser articulada al propósito general del WaynaBus.

En el marco de lo establecido en el espíritu de la Ley Municipal 010/2013, en su Artículo 84, se señala que: "*El G.A.M.E.A ejerciendo su competencia exclusiva conferida por la Constitución Política del Estado, deberá incorporar de forma obligatoria dentro de los programas de cultura ciudadana, planes y proyectos relativos a la educación vial y comunicación dirigidos a la ciudadanía en general y prioritariamente a personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes y adultos mayores*", la Unidad de Comunicación y

Atención al Usuario, elabora una propuesta para realizar actividades de Educación Ciudadana para mejorar el buen uso del transporte masivo.

5.2. Objetivos y Metas

5.2.1. Objetivo general.

Generar cultura ciudadana y sensibilizar a la población sobre la movilidad urbana sostenible, las características del servicio de transporte masivo WaynaBus y educación vial dirigidas a grupo s poblacionales diversos como: escolares, jóvenes, universitarios, adultos mayores y personas con discapacidad para mejorar la movilidad urbana en el municipio de El Alto.

5.2.2. Objetivos específicos.

- Fomentar el uso de transporte sostenible como medio de movilización en el espacio urbano para contribuir a la disminución de elementos contaminantes del aire del municipio de El Alto.
- Promocionar el servicio WaynaBus y brindar educación ciudadana con estudiantes de unidades educativas, agrupaciones de adultos mayores y personas con discapacidad que se encuentran en inmediaciones de las rutas para mostrar mejores opciones de un servicio de transporte público.
- Promover la puesta en práctica de las normas y acciones para usar responsablemente las vías y medios de transporte.

5.2.3. Metas.

- Llegar con la cobertura al 100% de la población participante.
- El 80% de la población demuestra conocer lo transmitido en los talleres de capacitación, a través de pruebas de entrada y salida.
- El 100% de las autoridades identificadas participan y dan a conocer su punto de vista sobre la puesta en marcha del programa de Educación Ciudadana.

5.3. Población Participante

El Servicio Municipal de Transporte Público WaynaBus, es usado por habitantes del municipio de El Alto, y personas que están de paso por la ciudad. Si bien se priorizan zonas que están por inmediaciones de las dos rutas diseñadas para el WaynaBus, a saber: (1) la Ruta Circular y (2) Ruta Ventilla, la afluencia de usuarios, ha ido en constante crecimiento "… se

tiene un promedio de 13 mil usuarios día y de acuerdo a los registros, al 31 de diciembre del 2017 se transportó a más de 9.6 millones de usuarios, de los cuales 35.867 fueron personas con discapacidad…”(GAMEA, 2018).

En ese sentido, la población participante de la presente propuesta, serán:

Tabla N° 2

Grupos Participantes por ruta.

RUTA	GRUPOS PARTICIPANTES	CANTIDAD
CIRCULAR	Estudiantes de Unidades Educativas	9831
	Universitarios (estudiantes de primer año de 16 carreras de la UPEA)	8000
	Agrupaciones de Adultos Mayores	757
	Agrupaciones de personas con discapacidad	522
VENTILLA	Estudiantes de Unidades Educativas	5975
	Agrupaciones de Adultos Mayores	340
	Agrupaciones de personas con discapacidad	415
PUNTOS INFORMATIVOS	Población participante	15600
FERIAS EDUCATIVAS EN AMBAS RUTAS	Población participante en las ferias educativas.	12500
	TOTAL	**53940**

Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas a autoridades – 2018

En términos generales, la población participante de este Servicio, alcanzará a 53940 personas, por año con características generacionales y ocupacionales diferenciadas.

5.4. Metodología

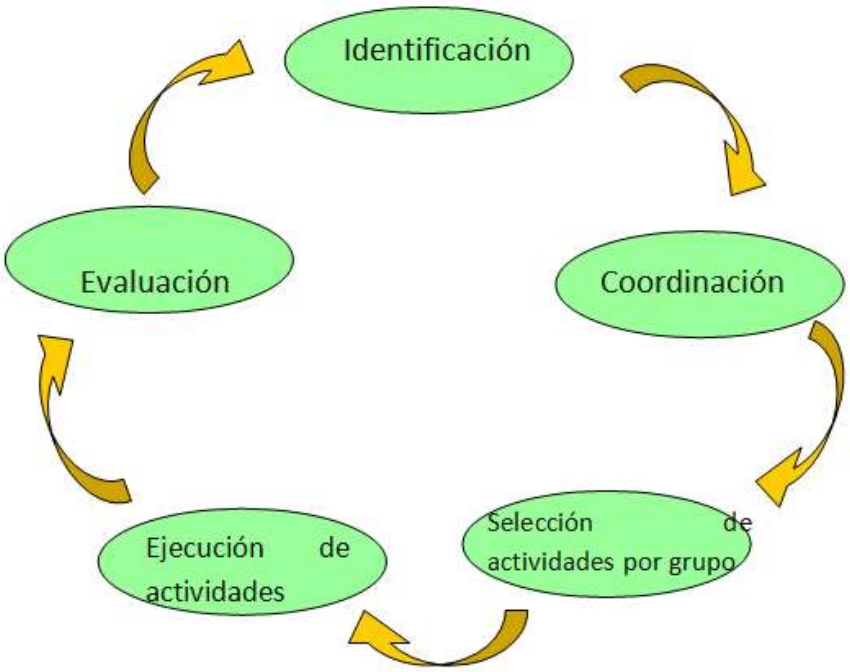
La metodología que se aplicará en todo el proceso será altamente participativa con la finalidad de involucrar a la población en la mejora del servicio, ya que existe corresponsabilidad entre el operador del servicio y los usuarios de acuerdo a normas municipales.

La metodología propuesta se basa en 5 fases, que va desde la identificación de grupos poblacionales, la coordinación con líderes, la selección de actividades pertinentes de acuerdo a características de cada grupo poblacional, la ejecución de actividades y la evaluación y en

base al resultado de ésta última fase, se podría iniciar nuevamente el proceso en una segunda etapa de la experiencia. Las fases propuestas son:

Figura N° 9

Proceso Metodológico de intervención.



Fuente: Elaboración propia

5.4.1. Identificación de grupos poblacionales.

Se elaborará un listado de los grupos poblacionales con los que se podría coordinar, la realización de los eventos educativos.

Los grupos poblacionales identificados son:

a) Escolares y Colegiales:

Estudiantes de niveles de primaria y secundaria, considerados como usuarios preferenciales del servicio.

b) Universitarios:

Principalmente de la Universidad Pública de El Alto, cuyos estudiantes gozan del beneficio de ***tarifas preferenciales*** en el servicio. Al ser la única institución de formación Universitaria Pública en el municipio de El Alto, ha sido considerada como un punto estratégico en el diseño de la Ruta Circular del servicio, que promueve el acceso a un servicio de transporte de calidad..

c) Agrupaciones de Adultos Mayores:

La población de adultos mayores[11] en el municipio de El Alto, goza de la tarifa preferencial[12], se prioriza a los grupos que se ubican en inmediaciones de las ruta del servicio WAYNABUS.

d) Agrupaciones de personas con discapacidad:

De acuerdo al registro nacional de personas con discapacidad, existen en el Municipio de El Alto alrededor de 6.000 personas con diferentes tipos y grados de discapacidad, muchos de ellos se agruparon en asociaciones con el objetivo de promocionar el respeto a sus derechos. En el Servicio Municipal de Transporte Público WaynaBus, estas personas tienen derecho a un trato preferencial y gozan de una tarifa especial de 0.00 Bs. de acuerdo a Resolución Municipal. Se toma contacto con asociaciones que estén ubicadas en inmediaciones de las rutas.

El único parámetro a ser considerado en la selección de grupos será el de la ubicación, es decir se elegirán aquellos cuyo centro de concentración sean los que estén ubicados en inmediaciones de las rutas Circular, San Roque y Ventilla, ya que existe gran probabilidad de uso del servicio como usuarios preferenciales.

También serán atendidas aquellas solicitudes que emerjan de grupos poblacionales que estén interesados en las actividades, considerando que son población potencial usuaria del servicio, sobre todo considerando que éste grupo tiene derechos preferenciales de acuerdo a norma nacional.

5.4.2. Coordinación con autoridades y representantes.

Para toda actividad es importante que la comunidad interesada se involucre en el proceso y esté convencida de los beneficios que trae consigo la implementación de cualquier proyecto.

Será necesaria y determinante ésta etapa para que los representantes de las agrupaciones y autoridades de las instituciones educativas conozcan el por qué y la finalidad de las actividades, a través de la explicación del alcance y también de los requerimientos logísticos necesarios.

[11] Estas organizaciones de adultos mayores, están orientadas hacia el desarrollo de actividades de rehabilitación y terapias ocupacionales. Según la Unidad del Adulto Mayor, en el Municipio existen 36 agrupaciones de Adultos Mayores.

[12] La tarifa preferencial en el municipio de El Alto, según Resolución Municipal Nº 04/2015 es de 1 Bs.

5.4.3 Selección de actividades educativas por grupo poblacional.

En las Unidades Educativas de nivel primario se utilizará una metodología participativa y vivencial con la ayuda de un bus inflable, se aplicará la técnica del juego de roles, asignando diferentes roles a los estudiantes, para desempeñar papeles de conductor y anfitrión como los encargados del servicio al interior del WaynaBus, y como usuarios: Adulto Mayor, mujer embarazada, persona con discapacidad, persona con bulto, persona con mascota, entre otros.

Para los grupos del Nivel Secundario y Universitarios se utilizará técnicas de discusión y análisis participativo a través de fichas, con retroalimentación de los facilitadores.

En cuanto a la Asociación de Adultos Mayores los talleres se realizaran en el idioma Aymara, con la entrega de fichas con normas y prohibiciones del servicio para el análisis conjunto.

Con el grupo de personas con discapacidad también se utilizaran las fichas y el análisis conjunto.

5.4.4. Propuesta de ejecución de actividades.

Las actividades de educación ciudadana, principalmente los talleres de capacitación, se sujetarán a la secuencia de los módulos y sus contenidos, con las siguientes actividades:

- Talleres de capacitación – Conociendo el WaynaBus: se llegará con esta actividad a unidades educativas, a lo largo de las tres rutas, el servicio pasa por varios establecimientos, pero para una primera fase se eligen 21, también se hace una priorización de los niveles a los que se llegará, abarcando a los primeros cursos, en el marco en que ésta experiencia llegará a ser replicada en futuras etapas y/o gestiones.

  También se considera la predisposición de las autoridades a cargo, como ser los directores generales, los directores pedagógicos y los representantes de los padres y madres de familia, quienes conforman toda la comunidad, en forma conjunta a los estudiantes.

Cuadro N° 5

Unidades Educativas que participaran de la propuesta

UNIDAD EDUCATIVA	*TURNO*	*GRUPO PARTICIPANTE*	*RUTA*
Rotary Chuquiago Marka	Tarde	1° "A", 1°"B", 1° "C", 1° "D", 1° "E", Secundaria.	Circular
Colegio Luz a la Naciones – COPLAN	Mañana	1° "A", "B", 2° "A", "B", 3° "A", "B"	Ventilla
U.E. Vicente Tejada _ Primaria	Mañana	4° "A", 4°"B", 5°"A", 5° "B", 6 ° "A", 6° "B".	Circular
U.E. 6 de Agosto – Primario	Tarde	Inicial 1S A, Inicial 1S B, Inicial 2S A, Inicial 2S B,1°A, 1° b, 2°a, 2°B, 3° A, 4° A, 5° A Y 6° A.	Circular
U.E. Puerto de Rosario – Tarde	Tarde	6° A, 6° B, 6° C, 6° D, 6° E. 5° A, 5°B, 5° C, 5° D, 5° E.	Circular
U.E. Los Andes Mañana	Mañana	Segundos A , B,C,D, y Primero C y A	Circular
u. E. República de Italia	Mañana	1° "A", "B", "C",2° A", "B", "C"; 3° "A", "B", "C"; 5° "A", "B", "C".	Ventilla
U.E. Iberdrola "B"	Mañana	1° "A", ¡° "B", 2° "A", 2°B", 3° "A", 3° "B", 4° "A", 4° "B", 6° "A", 6° "A", &° "B", 5° "A", 5° "A", 5° "B".	Ventilla
U.E. España	Mañana	6° "A", 6° "B", 6° "D", 5° "A", 5° "B", 5° "C", 4° "A", 4° "B", 4° "C", 2° "D"	Ventilla
U.E. Mariscal de Zepita		1°, "A","B","C", "D, 2° "A", "B","C"	Circular
C.E.P. Particular B0LIVIA	Mañana	Inicial 1° sección, 2° Sección y 1°, 2°, 3°, 4°, 5° y 6° de Primaria.	Circular
U.E. José Manuel Pando – Mañana 1	Mañana	Inicial "A", k "A", k "B", 1 "A", 1 "B", 2 "A", 2 "B", 3"A", 3"B", 4 "A", 4 "B", 5 "A", 5 "A",	Circular
U.E. Piloto Intervida Fe y Alegría	Mañana	Inicial "Azul", Inicial Amarillo; 1° "Azul" 1° Amarillo", 2° "Azul 2° "Amarillo" 2° Azul; 3° "Amarillo", 3° "Azul! 4° "Amarillo" 4° Azul; 5° "Amarillo", 5° "Azul! 6° "Amarillo" 6° Azul.	Ventilla
U.E. Vicente Donoso Torres	Mañana	1° "A", "B", "C", 2 ° "A", "B", "C", 3° "A", "B" Primaria. 3° "C", 4° "A", "B", "C", 5° "A", "B", "C", 6° "A", Primaria. 6° "B", "C" Primaria, y 1° "A" y "B" de secundaria.	Circular
U.E. Ayacucho	Mañana	Inicial, 1° "A", "B", "C",2° A", "B", "C"; 3° "A", "B", "C"; 4° "A", "B", "C"; 5° "A", "B", "C"; 6° "A", "B", "C".	Circular
U.E. San Luis	Mañana	Inicial, 1° "A", "B", "C",2° A", "B", "C"; 3° "A", "B", "C"; 4° "A", "B", "C"; 5° "A", "B", "C"; 6° "A", "B", "C".	Circular
U. E. Cosmos 79	Mañana	Inicial, 1° "A", "B", "C",2° A", "B", "C"; 3° "A", "B", "C"; 4° "A", "B", "C"; 5° "A", "B", "C"; 6° "A", "B", "C".	Circular
U.E. Elizardo Pérez	Mañana	Inicial, 1° "A", "B", "C" "D", "E", "F"; 2° A", "B", "C", D", "E", "F"; 3° "A", "B", "C", D", "E", "F"; 4° "A", "B", "C", D", "E", "F"; 5° "A", "B", "C", D", "E", "F"; 6° "A", "B", "C", D", "E", "F".	Circular
U.E. Mariscal de Ayacucho	Mañana	Inicial, 1° "A", "B", "C",2° A", "B", "C"; 3° "A", "B", "C"; 4° "A", "B", "C"; 5° "A", "B", "C"; 6° "A", "B", "C".	Circular
Rotary Chuquiago Marka	Mañana	Inicial, 1° "A", "B", "C" "D", "E",; 2° A", "B", "C", D", "E"; 3° "A", "B", "C", D", "E"; 4° "A", "B", "C", D", "E"; 5° "A", "B", "C", D", "E"; 6° "A", "B", "C", D", "E".	Circular

Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas a autoridades – 2018

- Talleres de capacitación – Estudiantes Universitarios: Para este grupo poblacional se toma en cuenta a los siguientes grupos:

Cuadro N° 6

Carreras de la Universidad Pública de El Alto (UPEA) que participaran de la propuesta.

CARRERA – UPEA	*GRUPO PARTICIPANTE*
Carrera de Ciencias de la Educación	1er año
Carrera de Lingüistica	1er año
Carrera de Economía	1er año
Carrera de Sociología	1er año
Carrera de Trabajo Social	1er año
Carrera de Derecho	1er año
Carrera de Ciencias Políticas	1er año
Carrera de Medicina	1er año
Carrera de Odontología	1er año
Carrera de Veterinaria y zootecnia	1er año
Carrera de Contaduría Pública	1er año
Carrera de Enfermería	1er año
Carrera de Historia	1er año
Carrera de Ingeniería Agronómica	1er año
Carrera de Ingeniería de sistemas	1er año
Carrera de Ingeniería de producción empresarial	1er año

Fuente: Elaboración propia en base a selección aleatoria – 2018

La población universitaria de El Alto, representa un grupo poblacional muy importante para el servicio, ya que de acuerdo a una consulta de origen destino de estudiantes de la UPEA, realizado por el Gobierno Municipal, los estudiantes de ésta importante casa de estudios superiores, se trasladan desde diferentes distritos del municipio y para llegar hasta la universidad hacen conexiones con diferentes modos de transporte incluyendo el servicio WaynaBus que tiene como paradas lugares importantes de acceso de la universidad.

En una primera etapa se elegirá 16 de las 35 carreras que tiene la UPEA, y a los estudiantes del primer año de estudios, resaltando su papel de usuarios preferenciales.

- Talleres de capacitación – Agrupaciones de personas adultas mayores: se llegará con la actividad a las siguientes agrupaciones:

Cuadro N° 7

Agrupaciones de adultos mayores que participaran de la propuesta

ASOCIACIÓN ADULTO MAYOR	***PARTICIPANTES***	***OBSERVACIONES***
Asociación Adulto Mayor ***LAS KANTUTITAS*** Zona; Huayna Potosí	50 Adultos Mayores	Varones y Mujeres
Asociación Adulto Mayor ***ALWA PANKARITA*** Zona: Rio Seco	60 Adultos Mayores	Mujeres y varones
Asociación Adulto Mayor ***EL BUEN VIVIR*** Zona: San Luis	65 Adultos Mayores	Varones
Asociación Adulto Mayor ***19 DE MARZO*** Zona: Santiago Primero	80 Participantes	Mujeres y varones
Asociación de Adultos Mayores **CUPILUPACA CENTRAL**	50 participantes	Mujeres y varones
Asociación de Adultos Mayores **ROMERO PAMAPA**	40 participantes	Mujeres y varones
Asociación de Adultos Mayores **TUPAC KATARI**	20 Participantes	Varones y Mujeres

Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas a Jefes de Unidad de Adulto Mayor y personas con Discapacidad – 2018

- Talleres de capacitación – Agrupaciones de personas con discapacidad: se llegará con la actividad a las siguientes agrupaciones:

Cuadro N° 8

Agrupaciones de personas con discapacidad que participaran de la propuesta.

ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	**PARTICIPANTES**	**OBSERVACIONES**
Fraternidad Cristiana de Enfermos y Discapacitados Núcleo "MENSAJEROS DE PAZ". Zona:1° de Mayo	86 Personas	Varones y Mujeres, varios tipos de discapacidad.
Asociación Luz y Vida Zona: Villa Tunari	30 personas	Varones y Mujeres, varios tipos de discapacidad.
Asociación Qhana Muñasiña Zona: Rio Seco – 16 de Febrero	40 personas	Varones y Mujeres, varios tipos de discapacidad.
Asociación de personas con discapacidad visual . Zona: 12 de Octubre	80 personas	Varones y Mujeres, de discapacidad visual.
Asociación de personas con discapacidad Hijos de Dios.	30 personas	Varones y mujeres con discapacidad física.

Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas a Jefes de Unidad de Adulto Mayor y personas con Discapacidad – 2018

- **Instalación de puntos informativos –** Waynapuntos: Se instalarán puntos de información en las paradas de mayor demanda de usuarios, donde se socializará la información del servicio de manera personalizada, ésta actividad también tiene como finalidad la de establecer contacto directo con los usuarios, para conocer no solamente su punto de vista sobre el servicio, sino también para que el usuario tenga

posibilidades de hacer conocer sus demandas de manera directa con el personal técnico del GAMEA. Los lugares – puntos de parada seleccionados son:

Cuadro N° 9

Ubicación de puntos informativos.

PARADA	***RUTA***
Calle 3 – Av. 6 de Marzo	Ventilla
Cruce Viacha	Ventilla
Senkata	Ventilla
Puente Vela	Ventilla
Entrada Chijimarka	Ventilla
Cruce Ventilla	Ventilla
Teleférico Azul	Circular
Ballivian	Circular
UPEA	Circular
Puente Rio Seco	Circular
San Luis	Circular
Teleférico amarillo	Circular
Faro Murillo	Circular

Fuente: Elaboración propia en base a la identificación de puntos de mayor afluencia – 2018

- **Ferias Educativas:** Con la implementación de la actividad se realizara en diferentes zonas y distritos del municipio ubicados en inmediaciones de las rutas del Servicio Municipal WaynaBus.

Cuadro N° 10

Ferias Educativas por Distrito

FERIA	***DISTRITO***
Feria Familiar Dominical	1
Feria de Salud	1 , 2, 3, 4, 8, 6
Feria de Educación	1
Feria de lucha contra la violencia	1

Fuente: Elaboración propia en base a programación de ferias del GAMEA– 2018

5.4.5. Evaluación

Para la evaluación se realizará en función del momento (de proceso y de resultado) y en función de quien realiza la evaluación.

En función del momento, se realizará:

5.4.5.1. Evaluación de proceso.

Determinará la medida en que los componentes están contribuyendo a los resultados perseguidos, se realizará durante la implementación del proyecto con la finalidad de detectar las dificultades que se dan para corregirlas oportunamente.

5.4.5.2. Evaluación de resultados.

Se realizará una vez finalizada las actividades, lo que permitirá ver en qué medida se ha alcanzado los objetivos del proyecto.

En función de quién realiza la evaluación:

5.4.5.3. Evaluación con la población.

Se realizará una evaluación sobre los resultados alcanzados y los beneficios que ha significado para la población, a través de cuestionarios dirigidos a la población beneficiaria, con preguntas enmarcadas en la aplicabilidad de las normas en el servicio, en la utilización de transporte acordes a la movilidad urbana sostenible y de transporte.

En base a una ficha evaluativa cada responsable de grupo realizará la evaluación de la actividad como tal, de los instrumentos utilizados, de los facilitadores a cargo y del contenido desarrollado.

5.4.5.4. Evaluación con el personal técnico.

Luego de la implementación de las actividades, el equipo técnico hará una evaluación interna para identificar falencias y rescatar los aciertos, con la finalidad de implementar mejoras.

5.4.5.5. Evaluación en base a entrevistas a autoridades/líderes de opinión.

Se aplicarán entrevistas a autoridades municipales relacionadas al tema de movilidad urbana y a instituciones líderes de opinión que hayan tenido conocimiento del tema como ser medios de comunicación.

Toda la información recolectada en las evaluaciones realizadas, permitirán diseñar propuestas mejoradas y de mayor impacto en la población.

5.5. Contenidos

5.5.1. Contenido temático.

El contenido a desarrollar en todas las actividades estará agrupado en 3 Módulos Temáticos, mismos que son complementarios en torno al mejoramiento de la movilidad urbana en el municipio de El Alto, estos módulos son:

Cuadro N° 11

Módulos y contenidos temáticos

MÓDULO	CONTENIDO
MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE	• Qué es la movilidad urbana • Por qué hablar de sostenible • Pirámide de la movilidad urbana • Espacio público
NORMAS DE USO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE MASIVO WAYNABUS	• Normas en las paradas • Normas para el ingreso • Normas de uso de accesorios • Normas de comportamiento al interior • Prohibiciones • Derechos y deberes de los usuarios
EDUCACIÓN VIAL	• Normas de vialidad para el peatón • Normas de vialidad para el usuario • Normas de vialidad para el conductor de vehículo, motocicleta y bicicleta.

Fuente: Elaboración propia en base a documentación existente sobre los temas – 2018

5.5.2. Material Educativo.

5.5.2.1. Para jóvenes y adultos.

Los contenidos serán plasmados en diferentes tipos de materiales como ser cartillas diferenciadas para adultos con la incorporación del idioma aymara, por un lado respetando los derechos de las personas adultas mayores al utilizar el lenguaje materno y por el otro el fomentar el uso del lenguaje nativo para los jóvenes.

5.5.2.2. Para la población infantil.

Se elaborarán cartillas educativas para niños con contenido interactivo que permite a los niños, además de aprender, hacer ejercicio mental y motivar al razonamiento y creatividad.

También se elaborarán material en audio con la composición de canciones como medio de enseñanza y entretenimiento.

***5.5.2.3.* Para personas con discapacidad auditiva**.

Elaboración de material visual (cartillas informativas, spots subtitulados) y con el uso del lenguaje de señas.

***5.5.2.4.* Para personas con discapacidad visual.**

Elaboración de material impreso (cartillas informativas) con la utilización del alfabeto braille.

5.6. Recursos

Tabla N° 3

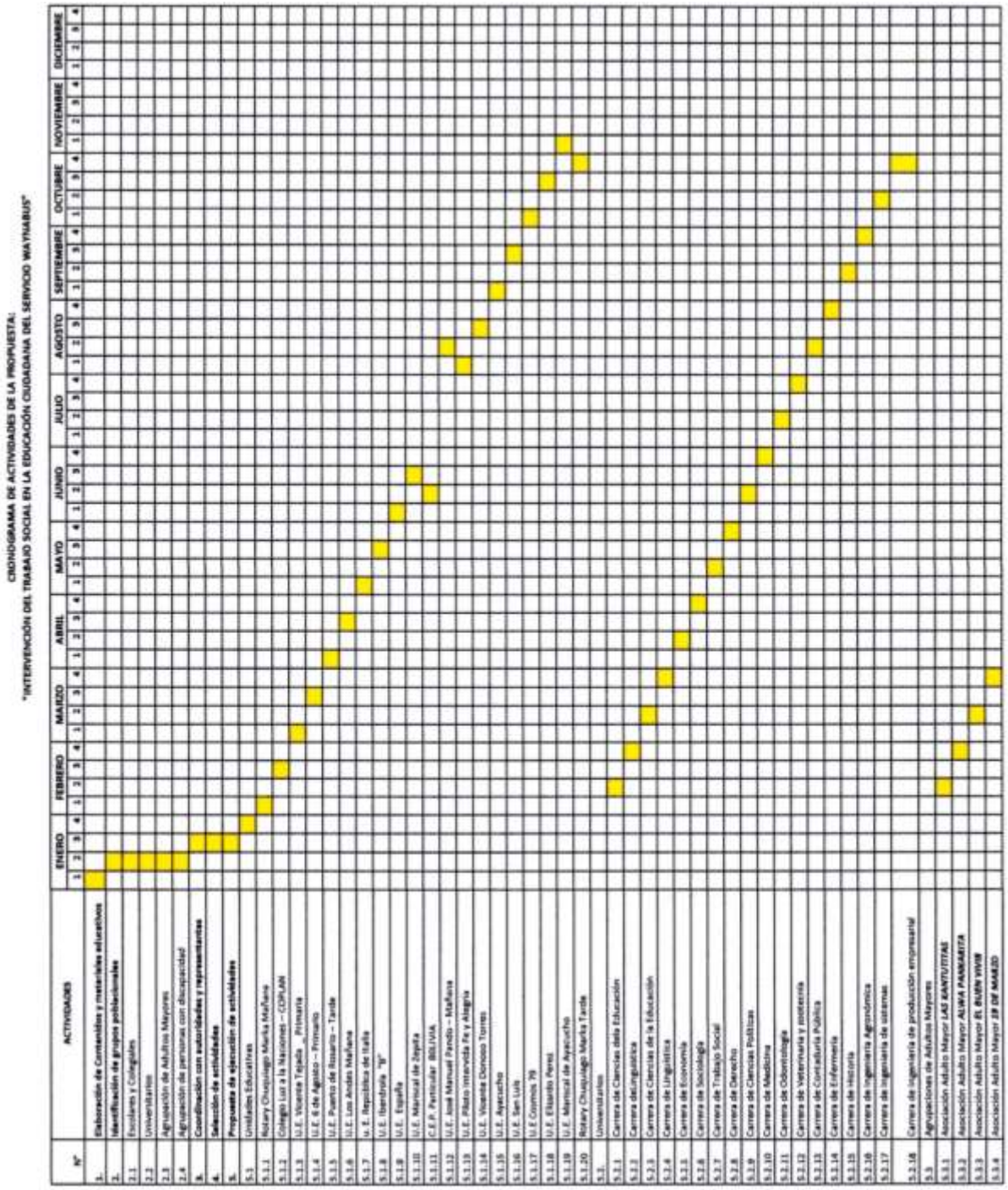
Recursos

Item	Característica	Cantidad	Costo Unitario	Costo TOTAL
Recursos Humanos	Comunicador Social	1 profesional	Recurso humano, proporcionado por el GAMEA	
	Trabajadora Social	1 profesional		
	Personal de apoyo	1 profesional		
Material Impreso	Guía del Usuario	12000	3	36000
	Cartillas informativas para niños	18000	4.50	81000
	Cartillas informativas para adultos	40000	5,00	25000
	Guías de bolsillo Ruta circular	30000	2	60000
	Guías de bolsillo Ruta Ventilla	10000	2	20000
	Separadores reglas	16000	0.30	4800
	Troquelados	18000	2.50	45000
Material Logístico	Bus Inflable	1	20000	20000
	Mesas	10	150	1500
	Sillas	25	70	1750
	Juegos de piso con dado	5	500	2500
	Roller´s de normas	5	2500	2500
Material de escritorio	Hojas bond Tamaño carta	20 Paquetes	30	600
	Marcadores	50	3.50	175
	Bolígrafos	60	2	120
	Resaltadores	20	3	60
	Hojas resma	200	1	200
			TOTAL Bs	298.705

Los recursos económicos para la propuesta se desarrollaran e incluirán en actividades programadas como parte del POA de la Dirección Municipal de Transporte Público del G.A.M.E.A, recursos que varían cada gestión dependiendo de lo asignado, teniendo que sujetarse a recortes presupuestarios al surgir otras prioridades para el Municipio.

El monto aproximado con el que cuenta el GAMEA, para ejecutar este proyecto es de 300000 (Trescientos mil 00/100 bolivianos).

5.7. Cronograma



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA:

"INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN LA EDUCACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO WAYHABUS"

N°	ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	**Elaboración de Contenidos y materiales educativos**																																																
2.	**Identificación de grupos poblacionales**																																																
2.1	Escolares y Colegiales																																																
2.2	Universitarios																																																
2.3	Agrupación de Adultos Mayores																																																
2.4	Agrupación de personas con discapacidad																																																
3.	**Coordinación con autoridades y representantes**																																																
4.	**Selección de actividades**																																																
5.	**Propuesta de ejecución de actividades**																																																
5.1	Unidades Educativas																																																
5.1.1	Rotary Chuquiago Marka Mañana																																																
5.1.2	Colegio Luz a la Naciones – COPLAN																																																
5.1.3	U.E. Vicente Tejada _ Primaria																																																
5.1.4	U.E. 6 de Agosto – Primario																																																
5.1.5	U.E. Puerto de Rosario – Tarde																																																
5.1.6	U.E. Los Andes Mañana																																																
5.1.7	u. E. República de Italia																																																
5.1.8	U.E. Ibarbruia "B"																																																
5.1.9	U.E. España																																																
5.1.10	U.E. Mariscal de Zepita																																																
5.1.11	C.E.P. Particular BOLIVIA																																																
5.1.12	U.E. José Manuel Pando – Mañana																																																
5.1.13	U.E. Pilato Intervida Fe y Alegría																																																
5.1.14	U.E. Vicente Donoso Torres																																																
5.1.15	U.E. Ayacucho																																																
5.1.16	U.E. San Luis																																																
5.1.17	U.E Cosmos 79																																																
5.1.18	U.E. Eduardo Perez																																																
5.1.19	U.E. Mariscal de Ayacucho																																																
5.1.20	Rotary Chuquiago Marka Tarde																																																
5.2.	Universitarios																																																
5.2.1	Carrera de Ciencias dela Educación																																																
5.2.2	Carrera deLingüística																																																
5.2.3	Carrera de Ciencias de la Educación																																																
5.2.4	Carrera de Lingüística																																																
5.2.5	Carrera de Economía																																																
5.2.6	Carrera de Sociología																																																
5.2.7	Carrera de Trabajo Social																																																
5.2.8	Carrera de Derecho																																																
5.2.9	Carrera de Ciencias Políticas																																																
5.2.10	Carrera de Medicina																																																
5.2.11	Carrera de Odontología																																																
5.2.12	Carrera de Veterinaria y zootecnia																																																
5.2.13	Carrera de Contaduría Pública																																																
5.2.14	Carrera de Enfermería																																																
5.2.15	Carrera de Historia																																																
5.2.16	Carrera de Ingeniería Agronómica																																																
5.2.17	Carrera de Ingeniería de sistemas																																																
5.2.18	Carrera de Ingeniería de producción empresarial																																																
5.3	Agrupaciones de Adultos Mayores																																																
5.3.1	Asociación Adulto Mayor *LAS KANTUTITAS*																																																
5.3.2	Asociación Adulto Mayor *ALWA PANNARITA*																																																
5.3.3	Asociación Adulto Mayor *EL BUEN VIVIR*																																																
5.3.4	Asociación Adulto Mayor *19 DE MARZO*																																																

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA:
"INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN LA EDUCACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO WAYNABUS"

N°	ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
5.3.5	Asociación de Adultos Mayores **CUPELIPACA CENTRAL**																																																
5.3.6	Asociación de Adultos Mayores **ROMERO PAMAPA**																																																
5.3.7	Asociación de Adultos Mayores **TUPAC KATARI**																																																
5.4	Agrupaciones de Personas con discapacidad																																																
5.4.1	Fraternidad Cristiana de Enfermos y Discapacitados Núcleo "MENSAJEROS DE PAZ".																																																
5.4.2	Asociación Luz y Vida																																																
5.4.3	Asociación Charia Muñasiña																																																
5.4.4	Asociación de personas con discapacidad visual																																																
5.4.5	Asociación de personas con discapacidad Hijos de Dios																																																
5.5	Instalación de puntos informativos																																																
5.5.1	Calle 8 – Av. 6 de Marzo																																																
5.5.2	Cruce Vacha																																																
5.5.3	Senkata																																																
5.5.4	Puente Vela																																																
5.5.5	Entrada Chijmarka																																																
5.5.6	Cruce Ventilla																																																
5.5.7	Teleférico Azul																																																
5.5.8	Ballivian																																																
5.5.9	UPEA																																																
5.5.10	Puente Río Seco																																																
5.5.11	San Luis																																																
5.5.12	Teleférico amarillo																																																
5.5.13	Faro Murillo																																																
5.6	Ferias Educativas																																																
5.6.1	Feria Familiar Dominical																																																
5.6.2	Feria de Salud																																																
5.6.3	Feria de Educación																																																
5.6.4	Feria de lucha contra la violencia																																																
6.	**Evaluación**																																																
6.1	Evaluación con la población																																																
6.2	Evaluación con el personal técnico																																																
6.3	Evaluación con autoridades y líderes de opinión																																																
7.	**Elaboración de informe final**																																																

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El tema de movilidad urbana en el territorio Boliviano y más en el municipio de El Alto, aún están siendo asimiladas por sus habitantes, si bien existen propuestas municipales para mejorar la movilidad urbana y que además sea sostenible, queda aún por trabajar para que la población se apropie del concepto como tal y realice prácticas de mejora de la movilidad urbana.

Siendo el transporte masivo una de las características de la movilidad urbana sostenible, se ha visto que en territorio boliviano, las experiencias de La Paz y El Alto están dando posibilidades de cambios positivos en la práctica ciudadana en la forma de uso del servicio de transporte, adecuándose a nuevas características operativas diferentes al transporte convencional.

El servicio de transporte convencional en el municipio de El Alto representa muchos problemas para la población, principalmente en la calidad del servicio, la gran cantidad de minibuses que transitan por la ciudad no cumplen con las condiciones de garantía de un buen servicio, ya que el conductor sindicalizado no obedece normas de circulación, no completa las rutas, realizan trameaje, realiza cobros irregulares de tarifas por tramos, no muestra cortesía en el trato al usuario, las movilidades presentan deficiencias en la higiene, etc.; por lo que el ciudadano está urgido de contar con una alternativa que mejore tal panorama.

El Servicio Municipal de Transporte Público WaynaBus, ha surgido con la firme idea de cambiar el mal servicio que la población debe “aguantar” y darle la posibilidad de contar con

un servicio eficiente, seguro, confiable, accesible y que brinde atención preferencial a personas vulnerables como ser adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, con niños pequeños y niños.

En los más de 30 años de existencia de la ciudad de El Alto, la población ha estado acostumbrada a una forma de uso del transporte público, adecuándose a las exigencias y maneras arbitrarias de los operadores sindicalizados, por tal motivo el cambio de comportamiento en el uso de transporte representa un desafío porque son varios aspectos al mismo tiempo.

El cambiar de comportamiento en el ser humano toma mucho tiempo y requiere de apoyo y mucho más si se trata de comportamientos de muchas personas respecto a una manera tradicional de hacer las cosas. En el servicio de transporte urbano masivo, nos referimos principalmente a la utilización de paradas, ser ordenados al momento de abordar el bus haciendo una fila, utilizar accesorios que antes no se tenía o no se conocía, el uso de puertas con diferente finalidad, practicar la amabilidad, el buen trato como obligación, entre otras cosas.

La implementación de la propuesta de educación ciudadana permitirá que éste proceso de aprendizaje y asimilación de nuevos comportamientos, vaya teniendo resultados de manera paulatina, tanto los usuarios del servicio WaynaBus como la población alteña asimilen lo aprendiendo en cuanto a: Normas de uso del Sistema de Transporte masivo WaynaBus; lo que es movilidad urbana y Educación vial.

Por tanto, con la implementación de Educación Ciudadana en el servicio WaynaBus se contribuirá al desarrollo integral de la sociedad y de sus habitantes.

La presente propuesta será una experiencia de intervención del profesional en Trabajo Social, que tiene un papel preponderante al implementar actividades de educación ciudadana, la formación profesional nos permite plantear la propuesta, desarrollar e implementar metodologías de Educación Social con la planificación e implementación de actividades educativas a diferentes grupos poblacionales a través de metodologías participativas y elaboración de materiales didácticos.

De esta manera también se cumple con el objetivo profesional de contribuir a la mejora de las condiciones de vida de la población, además del diseño de propuestas, en

este caso de la implementación de Educación Ciudadana, aspecto que debiera ser considerado e implementado como parte de cualquier proyecto aunque parezca ser netamente de carácter técnico.

BIBLIOGRAFÍA

Camors, Jorge. (2009). Aportes Para la Elaboración de Propuestas de Políticas Educativas. Montevideo Uruguay: UNESCO.

Castells, M. (1976). La 82olivia82 urbana (4ta Edicion ed.). Madrid, España: Siglo XXI.

Del Valle de Siles, María Eugenia. (2017). Historia de la rebelión de Tupak Katari 1781 – 1782. Vicentenario de Bolivia.

Farfan, Willian. (17 de Octubre de 2014). Octubre 2003, Aquella masacre que cobró 81 vidas. La Razón. Pág.1.

Fernández, Johnny. (2015). Así Nació El Alto. El Alto: FOCAPACI

Fernández Vázquez, T. D. (Marzo de 2018). Estimación de las emisiones de CO2 de los estudiantes de la UCB (Campus Tupuraya), por el uso de transporte y propuestas de mitigación. Acta Nova, 3(Nº8), 433-450.

G.A.M.E.A. (2015). Diagnostico Territorial. El Alto: Secretaria Municipal de Desarrollo.

G.A.M.E.A (2018). Compendio Normativo Municipal. El Alto (Gobierno Autónomo Municipal de El Alto). 2015. Diagnóstico de percepción ciudadana respecto al transporte público en el municipio de El Alto.

G.A.M.E.A (Gobierno Autónomo Municipal de El Alto).2018. Compendio Normativo Municipal. El Alto.

J Ledezma José Luis (2024). Teoría Social, espacio y ciudad. México DF, Colegio de Mexico:

Obregón-Biosca, S. A.-Q. (Abril de 2015). Análisis de la movilidad urbana de una ciudad media mexicana, caso de estudio: Santiago de Querétaro. Economía, sociedad y territorio. Economía, sociedad y territorio, Nº15(Nº47), 61-98.

Mataix Gonzales, Carmen. (2010). Movilidad Urbana Sostenible. Madrid, España: Comprometidos por el medio ambiente.

ONU HABITAT (2013). Planificación y diseño de una movilidad sostenible orientaciones para Políticas. Nueva York: Ear Thscan Front routledge.

Observatorio Parlamentario de Chile. (16 de Mayo de 2016). El futuro demográfico de América Latina. (B. d. Chile, Ed.) Programa America.

ONU HABITAT. (2013). Planifiación y Diseño de una Movilidad Sostenible Orientaciones para Políticas. Nueva York: ear thscan Front routledge.

Vargas, Rubén y Apaza Wilfredo. 2015. La Paz. PNUD. El Nuevo Rostro de Bolivia, Transformación Social y Metropolización

Zurita Rivera, Ursula. (2013). Educación Ciudadana. Eunomia Revista en Cultura de la Legalidad. 192 y 199

U.M.S.A. Universidad Mayor de San Andrés, Carrera de Trabajo Social. (2017) Plan de estudios. La Paz. U.M.S.A.

Rio+G20. (2012). El futuro que queremos. Naciones Unidas, Rio de Janeiro.

Rubén, V., & Wilfredo, A. (2015). El Nuevo Rostro de Bolivia Transformación Social y Metropolización. La Paz: P:N:U:D.

Sanguinetti, P. J. (22 de Agosto de 2017). Crecimiento urbano y acceso a oportunidades: un desafío para América Latina. Bogota, Colombia: Corporación Andina de Fomento (CAF).

Vargas, J. (2017). ¿Urbanización sin desarrollo? En P. Sanguinetti. L, Crecimiento urbano y acceso a oportunidades: un desafío para América Latina (pág. 292). Bogota, Colombia: Corporación Andina de Fomento.

Páginas Web

CAF. (22 de Agosto de 2013). Recuperando el 1 de Noviembre de 2018, de https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2013/08/que-es-movilidad-urbana

CASIOPEA. (sf).CASIOPEA. Recuperando el 28 de Octubre de 2018, de https://wiki.ead.pucv.cl/Movilidad_Urbana

Jans, M. (s.f.). Movilidad urbana: En camino a sistemas de transporte colectivo integrados. Recuperado el 07 de octubre de 07-10-2018, de WWW.MINGAONLINE.UACH: http://mingaonline.uach.clpdfausn6art0.2.pdf

Movilidad Urbana (2013) https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2013/08/que-es-movilidad-urbana/

Rio+G20. (2012). El futuro que queremos. Naciones Unidas, Rio de Janeiro.

Rubén, V., & Wilfredo, A. (2015). El Nuevo Rostro de 83olivia Transformación Social y Metropolización. La Paz: P:N:U:D.

ANEXOS

ANEXO 1

NORMAS DE USO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE TRANSPORTE PÚBLICO WAYNABUS

PARA EL USUARIO

Estimado (a) usuario (a) a continuación le detallamos las normas para usar el servicio WaynaBus, mismas que se enmarcan en la normativa nacional y municipal de transporte y movilidad urbana, las ponemos a su disposición para que viaje cómodo y seguro.

Con su colaboración y correcto uso haremos que este servicio sea el mejor.

NORMAS EN LAS PARADAS

- El inicio de filas se debe realizar en las paradas establecidas donde se ubican refugios con la señalética correspondiente, donde se ubicará la puerta de ingreso del bus.
- Se prohíbe las aglomeraciones en las filas, personas que por comodidad no deseen viajar en el bus cuando los asientos ya estén ocupados, estos deberán ceder su espacio en la fila para que otros pasajeros ingresen, manteniendo el orden.
- Respetar el orden de llegada en las filas de las paradas, dando prioridad a personas adultas mayores, personas con discapacidad y mujeres embarazadas o con niños pequeños (bebés). Si la persona preferencial está acompañada, éstos deberán respetar las filas regulares.
- Respetar los espacios para filas de personas con discapacidad, pasajeros que usan silla de ruedas u otro elemento que imposibilite su ingreso por la puerta de adelante, siendo el espacio preferencial (puerta de en medio) para su ingreso al bus.
- Se prohíbe el guardar espacio en las filas para otros pasajeros.
- En las paradas, el bus recogerá usuarios sólo en caso de que el conductor vea personas que hagan fila, para corroborar el usuario deberá levantar la mano para solicitar parada al bus. En caso de que en la parada no haya pasajeros y los que viajan no soliciten parada, el bus pasará de largo la parada.

NORMAS PARA EL INGRESO AL BUS

- Pagar la tarifa respectiva según corresponda (regular o preferencial) y exigir el respaldo correspondiente. (respaldado por el art. 114 inciso l. de la ley 165)
- En caso de querer acceder a la tarifa preferencial, el usuario está en la *obligación de presentar su documento de respaldo.* (respaldado por el art. 49 inciso lII. de la ley 165)
- Para el pago de la tarifa el pasajero deberá hacerlo con monedas fraccionadas, en billetes se aceptará en cortes de Bs. 20.- como máximo, previa verificación de la autenticidad.

- Para ser registrado como usuario, obligatoriamente debe pasar por el torniquete, girándolo de acuerdo a la instrucción del Anfitrión.
- El usuario no puede permanecer en las gradas de ascenso y descenso, para no obstaculizar el paso.
- Sólo se permitirá el ingreso de "bulto" si es que este no excede en volumen a lo que ocuparía en las faldas del pasajero o que ingrese debajo del asiento.
- Está prohibido el ingreso de objetos o artefactos que puedan ocasionar daños al bus o a los demás pasajeros como palas, picotas, vidrios, etc.
- Está prohibido el ingreso de objetos o artefactos inflamables y/o explosivos (Ej. Garrafa, gasolina, etc.)
- Está prohibido el ingreso de animales, sólo se exceptuará a animales de compañía-guías entrenados pero con uso de bozal.
- El usuario no debe exigir el ingreso de personas al bus cuando éste ya haya llegado a su capacidad máxima, cuando el bus ya esté lleno y aun haya demanda, el Anfitrión se comunicará con el despachador/regulador para que se tomen las medidas correspondientes.
- Colaborar para el ascenso y descenso al bus de las personas con discapacidad, adultas mayores, mujeres embarazadas o con niños pequeños, si así se necesite.
- Personas con discapacidad que usan silla de ruedas u otro elemento que imposibilite su ingreso por la puerta de adelante, podrán ingresar por la puerta del medio, estas personas pagarán su tarifa cuando el Anfitrión lo ubique de manera segura en el lugar correspondiente para este fin.
  Para el uso de los ascensores deben esperar la ayuda del Anfitrión o conductor del bus.
- Está prohibido distraer al conductor o al Anfitrión en el desempeño de sus funciones, con conversaciones de tipo personal, discusiones, etc.
- Está prohibido ofrecer dádivas a conductores, Anfitriones, reguladores y/o despachadores para obtener favores personales durante el servicio.
- Está prohibido el ingreso de personas en estado de embriaguez.

NORMAS PARA EL USO DE IMPLEMENTOS Y ACCESORIOS.

Señor(a) usuario (a), el bus es de todos los alteños y alteñas, por tanto es responsabilidad de todos cuidar los implementos como: asientos, timbres, agarradores, ventanas, puertas y otros.

- **Asientos:** El usuario debe respetar los asientos preferenciales (color amarillo) reservados para personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas con niños pequeños (bebés), niños menores de 8 años sin compañía y si estos asientos ya estuviesen ocupados, deberán ceder otros asientos no preferenciales y colaborar para que estas personas los ocupen.

Los acompañantes de las personas preferenciales deberán ocupar los asientos regulares no así los preferenciales y brindar el apoyo a los usuarios preferenciales.

Los asientos deben ser ocupados de acuerdo a su capacidad y sólo por pasajeros, quedando prohibido ocuparlos con bultos u otros objetos.

- **Botón de Parada:** El pasajero debe solicitar parada a través del botón anaranjado con una P, ubicado en las barras amarillas entre los asientos. Sólo se debe tocar una sola vez durante 3 segundos, lo que indica al conductor que debe detener el bus en la siguiente parada. La solicitud de la parada se debe realizar una cuadra antes.
- **Agarradores:** Pasajeros que viajen parados deben utilizar los agarradores, mismos que están fijados en la barra superior, estos no deben ser forzados ni colgarse de ellos, para evitar destrozos.
- **Salidas de emergencia:** En caso de emergencias, solicitar instrucciones del Anfitrión o conductor para el uso de las salidas de emergencia.
- **Ventanas:** No sacar por las ventanas cabeza, brazos y manos.

NORMAS DE COMPORTAMIENTO AL INTERIOR DEL BUS

- Informarse y respetar todas las instrucciones y normas del servicio.
- El usuario debe brindar y exigir trato respetuoso a los servidores públicos del bus y demás pasajeros.
- El usuario está en todo su derecho de exigir la identificación tanto del conductor como del Anfitrión, si así lo ve necesario.
- El pasajero está en todo su derecho de exigir la transmisión de mensajes por el sistema audiovisual.
- Si el usuario lleva muletas, éstas deberán ser acomodadas en el bus de manera que no interfiera el tránsito de los demás pasajeros, en ninguna situación debe ser quitado de la persona que las utiliza.
- No ingerir alimentos o bebidas de cualquier naturaleza.
- No se permite fumar.
- No lanzar objetos o basura dentro y fuera del bus.
- Si el usuario desea escuchar música hágalo con audífonos, respetando el espacio de los demás usuarios.
- Mantener las buenas costumbres y guardar una conducta apropiada que no vaya contra su seguridad e integridad y la de los demás usuarios.
- Respetar las paradas establecidas y no exigir paradas en lugares no establecidos.

- Eliminar todo tipo de maltrato al interior del bus.
- En caso de que el pasajero encuentre objetos que no sean de su propiedad al interior del bus, éstos deben ser entregados al Anfitrión para su reporte.
- En caso de contingencias, guardar absoluta calma y esperar instrucciones del conductor o Anfitrión.
- En caso de observar en el conductor o Anfitrión, que hay fatiga, sueño o indisposición, reportar a la línea gratuita 800164015 para que se tomen medidas.
- Los usuarios podrán solicitar se les explique las normas del bus en lenguaje materno o alternativas.

NORMAS ESPECÍFICAS DE USO PARA ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS y PERSONA CON NIÑOS PEQUEÑOS (bebés)

- Colaborar a personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas con niños pequeños (bebés) para el anuncio de paradas.
- Este grupo de personas no deben valerse de su condición para vulnerar los derechos de otras personas.
- Personas con discapacidad temporal tendrán preferencia en la atención pero no implica el pago de tarifa preferencial.
- No se permite el ingreso de carros de bebés.
- Para acceder la tarifa preferencial deberá presentar la credencial de persona con discapacidad o adulto mayor.

Derechos de los usuarios:

a) Acceder libremente al servicio de transporte de pasajeros;
b) Gozar de un servicio de calidad, comodidad y seguridad, que cumpla con las rutas y recorridos autorizados y en los horarios establecidos;
c) Contar con un servicio seguro;
d) Recibir un trato respetuoso;
e) Denunciar ante la autoridad el incumplimiento por parte de los conductores o anfitriones, llamando a la línea gratuita.
f) Recibir un buen trato, de acuerdo a normas del bus.
g) Devolución de pasaje (respaldado por el art. 114 inciso i. de la ley 165)

Obligaciones de los usuarios:

h) Respetar las normas del servicio en su integridad;

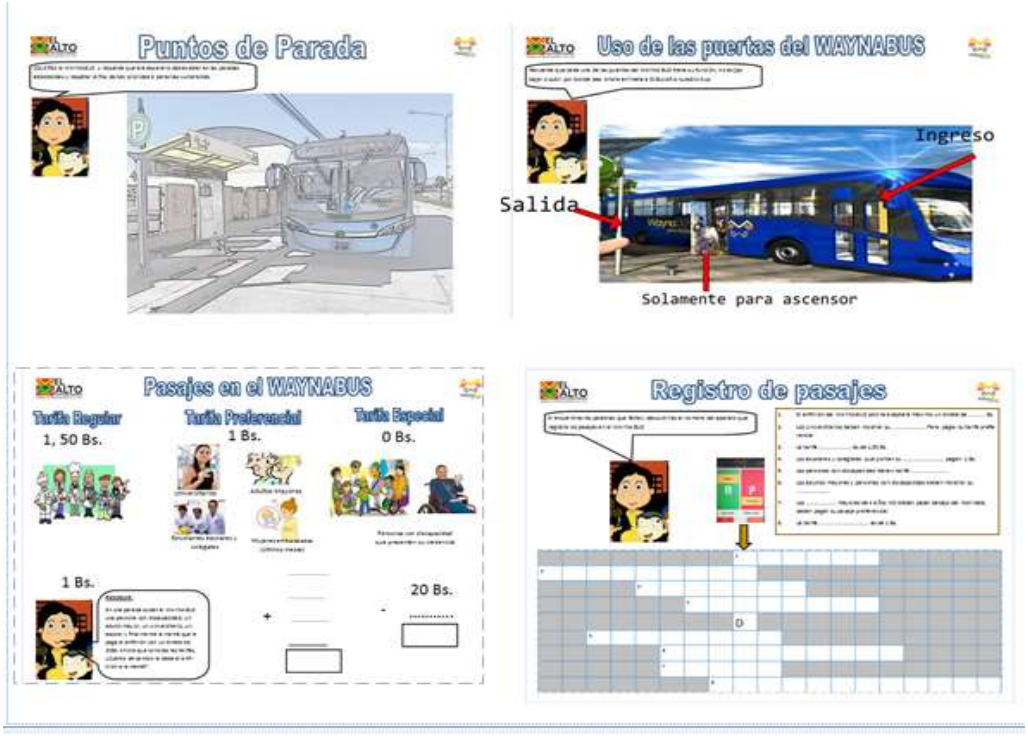
i) Pagar la tarifa establecida;
j) Facilitar información veraz sobre sus datos si así se requiera;
k) Cuidar sus pertenencias al interior del bus;
l) Brindar un trato respetuoso a los trabajadores del servicio y demás usuarios;
m) Denunciar actos de indisciplina y fuera de norma.
n) Acatar instrucciones emitidas por autoridad competente

CONSULTAS, DENUNCIAS E INFORMACIÓN

- Denunciar y/o solicitar mayor información a la línea gratuita 800164015
- Visitar la plataforma de atención al usuario ubicada en Av. del Policía Nº 951 (ex embajada del Perú)
- Para la presentación de reclamos los datos necesarios son: número de bus en el que ocurrió el incidente, ruta, lugar exacto (parada), fecha y hora exacta y datos personales de la persona que presenta el reclamo, si la persona denunciante se niega a dar sus datos personales como Nombre completo, C.I. y número de teléfono, el reclamo no tendrá validez para el servicio.

ANEXO 2

BOCETO DE CARTILLA DE NIÑOS SOBRE NORMAS DE USO



ANEXO 3

BOCETO DE CARTILLA DE NIÑOS SOBRE EDUCACIÓN VIAL

ANEXO 4

CONTENIDO CARTILLA PARA ADULTOS

BILINGÜE CASTELLANO - AYMARA

AKA IXWAWINAKA YAQAM
WAYNA KAÑASKUNXA
Abordar y descender del bus solo en las paradas establecidas

Kañasku saytaki ukhanaki saraqasma, makhatasma

Respeta la fila y da preferencia a los adultos mayores mujeres embarazadas o con niños pequeños y personas con discapacidad.

Jilir tata mamanakaru, usuri warminakaru, jisk‘a wawanakar, usurmuqtata jaqinakaru yaqañamawa.

Respetemos el uso de la puerta del centro que es solo para personas con discapacidad.

Taypi punkuxa usurmuqtata jaqinakatakiwa.

REGLAS QUE DEBES RESPETAR AL UTILIZAR EL WAYNABUS
Paga la tarifa que corresponde con monedas o billetes de corte menor a 20Bs.

Payllawi t‘una qulqimpi payllañamawa.

Si te corresponde la tarifa preferencial o especial debes mostrar tu carnet, matricula o credencial

Chimpuma uñachayamawa iraqatapayllañamawa
Si llevas bolsas o bultos deben ser de tamaño mediano que no puedas ubicar en las faladas o debajo del asiento.

Janiwa jach‘a q‘ipimpimankhatkasmati. Jisk‘a q‘ipimpimakhatañamawa uksti, jarpimarujanunukan qunu manqharu apañamawa.

AKA IXWAWINAKA YAQAM WAYNA KAÑAS KUnxa
En caso de emergencia solicitar instrucciones del anfitriòn o conductor para el uso de las salidas de emergencia.

Jani walt‘awinaka utjani ukaja yanap‘tiriru, jan ukaxa yanaptiriru, jan ukaxa qiwirirusa yanapawi mayiñamawa.

Si encontraste algún objeto que no es de tu propiedad, entrega al anfitrión y haremos todo lo posible para ubicar al dueño.

Yanaka jiqqxatasa ukhaxa yanapt´iriru kutt´ayama nanakawa jaqiparu churxapxa.

Los pasajeros que viajan parados deben utilizar los agarradores pero no forzarlos ni colgarse de ellos, para evitar destrozos.

Khitinakasa sayt´ata sarapki jupanakaxa, amparapaxa janiwa wallunk´usipkaspati uñjañasawa.

REGLAS QUE DEBES RESPETAR AL UTILIZAR EL WAYNABUS
Debes respetar los asientos de color amarillo que están reservados para personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas con niños pequeños (bebés) niños menores de 8 años sin compañía.

Q´illu qunuñanakaja jiliri tata mamanakatakiwa ukhamaraki usurmuqtata jaqinakataki, usuri warminakataki jan ukaxa khitinakatixa jisk´a wawanakampi sarnaqapki jupanakatakiwa.

Cuando quieras bajar del WaynaBus debes presionar el botón anaranjado de solicitud de parada una cuadra antes y solo por 3 segundos.

Saraqañatakixa akniri ch´ixtiri laranja t´uxt´añamawa janira saraqkasa.

PROHIBICIONES AL UTILIZAR EL WAYNABUS

Prohibido el ingreso de personas en estado de ebriedad.
Umata jaqinakaxa janiwa makhatkaspati.
Prohibido fumar.
Janiw pitañakiti.
Prohibido consumir alimentos y bebidas de cualquier tipo.
Janiwa aka k´añaskunxa manq´a manq´kasmati uma umkasmati.
Prohibido botar basura dentro y fuera del waynabus
Janiwa t´uxuta p´iqiwaysutati ukhamaraki janiwa amparsa aysutati.
No sacar por las ventanas cabeza, brazos y manos.
Janiwa t´uxuta p´iqi waysutatiukhamaraki janiwa amparsa aysutati.
Prohibido el ingreso de personas con bultos grandes.
Jach´aq´ipinakaxa janiw makatkaspati

AKANAKA JANIWA WAYNA K´AÑASKUNXA LURKASMATI

Prohibido el ingreso de objetos inflamables y/o explosivos (ejem. garrafa, gasolina .etc.)

Janiwa apkasmati kunayman phalliriyanaka (garrafa, gasolina.)

Prohibido el ingreso de objetos que puedan ocasionar daños al bus o a los pasajeros
Janiwa apkasmati yanaka kunatixa lampa, picota aka k´añaskunxa.
No exigir ingresar al bus cuando ya esté lleno ya que podemos maltratar el waynabus.
K´hañaskuphuqhataxa ukhaxa janiwa makhatkasmati.
No se permite el ingreso de carros de bebes.
Wawanaka nukhunaqaña k´añasku janiwa apkasmati.
Prohibido el ingreso de animales.
Janiwa uywanakaapkasmati aka k´añaskunxa
Prohibido el uso de reproductores mp3 en volumen alto, usar auriculares.
Jach´ata janiwa kunsa isch´ukkasmati.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS SOBRE EL USO DEL TRANSPORTE PÚBLICO

DERECHOS

a) Acceder libremente al servicio de transporte de pasajeros.
b) Gozar de un servicio de calidad, comodidad y seguridad que cumpla con las rutas y recorridos autorizadas por el G.A.M.E.A. ,,, en los horarios establecidos.
c) Contar con un servicio que cumpla con las máximas garantías de seguridad.
d) Recibir un trato respetuoso.
e) Denunciar ante la AMMUT, el incumplimiento por parte de los operadores y/ conductores a las disposiciones establecidas en la presente Ley …

f) Recibir un trato preferencial para adultos mayores, mujeres embarazadas personas con discapacidad, niñas y niños estudiantes.

PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD (223 Art.17)

Derecho a la accesibilidad …que les permita utilizar …los…servicios..transporte.

PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES (Ley 369 art. 7.

Trato preferente en el acceso a servicios …trato de calidad y calidez.

Erradicación de toda forma de maltrato. Uso del idioma.

OBLIGACIONES (Ley Municipal 010/art. 62)

a) Cumplir con la normativa.
b) Pagar la tarifa respectiva, por la prestación de servicio.
c) Respetar al conductor del vehículo que presta el servicio correspondiente así como los ayudantes que trabajen a bordo.
i) Mantener las buenas costumbres y guardar una conducta apropiada que no vaya contra su seguridad e integridad y la de los demás usuarios;
j) Respetar y acatar las instrucciones emitidas por las autoridades competentes.

PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD (Ley 223 art.22).

A su registro, calificación y carnetización.

PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES (Ley 369 art.13)

No valerse de su condición para vulnerar los derechos de otras personas

Ley Municipal 358.

Art.6 (Credencial única de la persona adulta Mayor)

ANEXO 5

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE PÚBLICO - WAYNA BUS

EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE EDUCACIÓN CIUDADANA
SERVICIO MUNICIPAL DE TRANSPORTE PÚBLICO – WAYNABUS

INSTITUCIÓN: (Colegio).....
GRUPO PARTICIPANTE: (Curso:).....
RESPONSABLE: (Profesor).....
FECHA: .....

Encierre en un círculo con la opción con la que está de acuerdo.

1. LA ACTIVIDAD EDUCATIVA DESARROLLADA PARA EL GRUPO FUE:

MUY BUENA BUENA REGULAR MALA

2. LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS FUERON:

MUY BUENOS BUENOS REGULARES MALOS

3. LOS FACILITADORES FUERON:

MUY BUENOS BUENOS REGULARES MALOS

4. EL CONTENIDO DESARROLLADO FUE:

MUY BUENO BUENO REGULAR MALO

COMENTARIOS /SUGERENCIAS:

FIRMA y SELLO