

INVESTIGACIÓN LATINOAMERICANA EN COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL

APROXIMACIÓN AL ESTUDIO DE LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO Y SUBURBANO EN HOLGUÍN, CUBA

MSc. Anabel Pérez Pérez¹

DrC. Yosvani Orlando Lao León²

DrC. Ana de Lourdes Torralba Blázquez³

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Anabel Pérez Pérez, Yosvani Orlando Lao León y Ana de Lourdes Torralba Blázquez (2021): "Aproximación al estudio de la gestión del transporte público urbano y suburbano en Holguín, Cuba", Revista de Investigación latinoamericana en competitividad organizacional RILCO, n. 9 (febrero 2021). En línea:

<https://www.eumed.net/es/revistas/rilco/9-febrero21/transporte-publico-cuba>

RESUMEN

El transporte público es un servicio indispensable para la calidad de vida en las ciudades modernas. Un sistema de transporte organizado y eficiente puede generar notorias externalidades positivas mediante la organización del espacio público y el amueblamiento urbano, entre otros. América Latina tiene retos sustanciales que afrontar en el sector del transporte para los que son necesarios búsquedas de soluciones. El transporte público en Cuba apuesta por el mejoramiento de su sistema de gestión, por la importancia que este servicio tiene para la sociedad. Holguín, capital de la provincia, ocupa el tercer lugar a nivel municipal por su cantidad de habitantes y obtiene la categoría de ciudad de primer orden en el Sistema Urbano Nacional. De ahí la importancia de esta investigación, cuyo objetivo es desarrollar un procedimiento de gestión integral del transporte público urbano y suburbano en Holguín, para favorecer altos niveles de eficiencia y eficacia en los servicios; los que, en la actualidad, no se alcanzan dada la inexistencia de un enfoque del transporte público como proceso multifactorial en este contexto. La investigación se desarrolla con la aplicación de métodos teóricos y empíricos, que se encaminan a lograr el análisis histórico del problema, determinar su estado actual y diseñar metodológicamente como

¹ Universidad de Holguín (UHo), Cuba, aperezp@uho.edu.cu

² Universidad de Holguín (UHo), Cuba, ylaol@uho.edu.cu

³ Universidad de Holguín (UHo), Cuba, anatb@uho.edu.cu

resolverlo. Los resultados de la investigación tienen un valor teórico - práctico y social, por su novedad y pertinencia en la sociedad cubana en los tiempos actuales.

Palabras claves: transporte público, servicio urbano, gestión integral, enfoque multifactorial, procedimiento.

APPROACH TO THE STUDY OF URBAN AND SUBURBAN PUBLIC TRANSPORT MANAGEMENT IN HOLGUÍN, CUBA

ABSTRACT

Public transportation is an indispensable service for life's quality at the modern cities. An organized and efficient transportation system can generate clearly visible positive externalities with the organization of urban public space. Latin America has substantial challenges that to face at the transportation sector for that are necessary the quests of solutions. Cuba's public transportation search for the improvement of its management system, for importance that have this service for society. Holguin city, province's capital, occupied the third place in quantity of habitants to municipal level and obtains the First order city category in the Urbane National System. From it born the importance of this investigation, whose objective is to develop a procedure for the integral management of the urbane and suburbanite public transportation in Holguin, to favor high levels of efficiency and efficacy in the services; who in the present moment, not enough once for the non-existence of a public transportation focus like multi-factorial process in this context. The investigation develops with the application of theoretic and empiricists methods, to get the historic analysis of the problem, to determine its present-day status and metodologic designing like solving it. The research findings have a theoretic - practice and social value, for its new thing and pertinence in the Cuban society at modern times.

Key words: public transportation, urbane service, integral management, multi-factorial focus, procedure

INTRODUCCIÓN

El transporte público es un servicio indispensable para la calidad de vida en las ciudades modernas. No es posible potenciar el bienestar de los habitantes de las urbes actuales sin tener resueltos sus problemas de movilidad. Sin lugar a dudas, el objetivo fundamental de un sistema de transporte urbano es el traslado eficiente, cómodo y seguro de personas entre los distintos lugares donde se desplazan y desarrollan las actividades urbanas. La eficiencia y cobertura del sistema de transporte afectan la productividad urbana, la generación de riquezas e, incluso, la distribución de los ingresos. Se estima que el valor agregado del sector transporte es de 3 a 5% del Producto Interno Bruto (PIB). La inversión pública en transporte suele ser de 2 a 2,5% del PIB (en algunos países hasta 3,5%) y genera de 5 a 8% de los sueldos y salarios totales. (Duque-Escobar, 2007)

América Latina tiene retos sustanciales que afrontar en el sector transporte. Estos retos son económicos, pero también son sociales y ambientales. La siniestralidad en el tráfico, los problemas de contaminación que generan los vehículos en las calles y las dificultades de financiación sostenible de los sistemas de

transporte público, vinculadas a la motorización de automóviles y motocicletas son algunos de esos retos. (Estupiñan et al., 2018) Según (Figuroa, 2005), las soluciones para esta región han sido basadas en la inversión privada y en la transferencia de los costos directos a la población.

En el contexto cubano, el transporte se maneja desde las políticas del estado con actualidad y pertinencia, enfocadas en garantizar la utilización más eficiente de los medios para cada tipo de transportación. Se enfatiza en priorizar la atención y calidad de los servicios técnicos en función del mantenimiento y disponibilidad técnica de los medios de transporte e incrementar los niveles de satisfacción de la demanda de transportación de pasajeros, con estabilidad y calidad, en un ambiente de integración multimodal con la participación de las diferentes formas de gestión, que facilite la movilidad de una población que envejece, en función de sus necesidades y las de la economía. (PCC, 2017)

METODOLOGÍA

El proceso de investigación se desarrolló utilizando los **métodos de investigación** científica siguientes:

En el empleo de **métodos teóricos**, el **analítico - sintético** permitió realizar un estudio acerca de las concepciones sobre el transporte público, así como la gestión de esta y de sus componentes. Se empleó para la sistematización, generalización y concreción de la información procesada. El método **inductivo – deductivo** posibilitó hacer inferencias y generalizaciones del transporte público y sus servicios; así como la interpretación de los datos obtenidos. El método **histórico - lógico** se empleó para analizar la evolución y el desarrollo del transporte público, lo que permitió establecer su decursar histórico, conocer sus regularidades y tendencias, a partir de los criterios establecidos para ello.

El método **sistémico - estructural - funcional** permitió determinar la estructura del transporte público, las funciones de cada uno de sus servicios y componentes, las relaciones entre ellos y el carácter de esa relación expresada en los niveles de coordinación y gestión. El método **hipotético – deductivo** se empleó como guía científica de la investigación, a partir del planteamiento de la hipótesis y la delimitación de las categorías de estudio, lo que condujo a la aplicación del procedimiento en entidades de casos de estudio para su comprobación. El método de **modelación** para representar, interpretar y explicar el transporte público como proceso multifactorial.

En el empleo de los **métodos empíricos**, el **análisis de documentos** permitió conocer los aspectos normativos, las orientaciones, indicaciones y acuerdos, en documentos del Ministerio de Transporte, lo que facilitó obtener un criterio valorativo entre el estado ideal, representado por lo normativo y el estado real, expresado en los acuerdos, análisis y proyección de trabajo efectuados. El método de la **observación** fue empleado para obtener información en el diagnóstico de los servicios urbano y suburbano del transporte público, a partir de los registros observables en las diferentes actividades operacionales que se realizan en Holguín. El procedimiento metodológico de la **triangulación** fue importante para realizar análisis conclusivos, de los datos obtenidos de diferentes fuentes de información y métodos de investigación.

DESARROLLO DEL TEMA

El transporte público. Evolución, características, componentes y rol social

En el mundo actual la competitividad impulsada por la calidad en los servicios obliga a las empresas implicadas en la gestión de transporte, a ser enérgicos, perfeccionando cada día sus procesos en base a la mejora continua. En esta rama, existe una tendencia a identificar el transporte público como forma del transporte de pasajeros, entendido como los medios por los cuales las personas pueden desplazarse entre un lugar y otro teniendo en cuenta el tiempo de viaje y confort. Mientras que, el transporte público es aquel en que los pasajeros comparten el medio de transporte y dicho medio está disponible para el público en general. (Cantero Sánchez, 2018, p. 13)

Al realizar un análisis de la producción científica en los últimos 10 años se evidenció como resultado que en relación al término transporte público se han realizado 8223 publicaciones y que la tendencia es creciente, lo que demuestra que esta es un área de interés para la investigación, a pesar de no existir un gran número de publicaciones comparado con las realizadas en otros campos. ("Transporte público", 2020) De igual manera, la producción científica en igual período sobre transporte público urbano, alcanzan las 3961 publicaciones con una tendencia ascendente, lo que representa el 48,2 % del total de las investigaciones publicadas en el objeto general, síntoma de la importancia que dentro de este se le otorga al último. ("Transporte público urbano", 2020)

Varios son los autores que estudian estos procesos y los definen, tales como (Cárdenas & Gabriela, 2016; Colmenares Guevara, 2007; Delfín Ortega & Melo Vázquez, 2017; Jalón, de Lara, & Ortega, 2014; López, Torres, Núñez, & Cevallos, 2018; Martín Urbano, Ruiz Rúa, & Sánchez Gutiérrez, 2012; Mejías Acosta, 2012; Meseguer V, 2018; Muñoz, Batarce, & Torres, 2016; Posada Henao & González Calderón, 2010; Rodríguez, Monedero, & Ureba, 2014; Sánchez-Flores & Romero-Torres, 2010; Schilardi, 2014; Talavera García & Valenzuela-Montes, 2018; Toro González, Alvis Arrieta, & Arellano Cartagena, 2004; J. Urdaneta, 2006; J. A. Urdaneta, 2012; Zavarce, 2009), entre otros. En su mayoría concuerdan en que el transporte público es, en síntesis, un sistema de medios (infraestructuras y vehículos) para llevar personas de un lugar a otro de la ciudad, constituyendo elemento esencial en la vida de las ciudades actuales.

Se reconoce, en todos los casos, que este tipo de transporte está compuesto por todos aquellos autobuses, trenes y otras unidades móviles que sirven para la movilización de los ciudadanos de una comunidad, que está solventado y manejado por el Estado vigente y que debe ofrecer a los ciudadanos la oportunidad de desplazarse con relativamente escasa pérdida de tiempo, debido a que una gran parte de los habitantes requieren de este servicio para llegar a sus lugares de trabajo, para la recreación y esparcimiento social de los ciudadanos.

Del análisis teórico – conceptual realizado se pueden determinar los rasgos generales del transporte público, como son: el papel de este, sus características y posibilidades son universales; visto como elemento clave para el desarrollo de una ciudad; la necesidad de proponer modelos que articulen un marco que garantice la fluidez y economicidad de los desplazamientos de sus habitantes; la creciente necesidad de políticas públicas de movilidad y de transporte que contemplen medidas de planificación

urbana para satisfacer las expectativas de las personas en este ámbito; el perfeccionar el transporte público generada por la competitividad impulsada por la calidad en los servicios y la oportunidad de desplazarse con relativamente escasa pérdida de tiempo que genera el perfeccionamiento de los mecanismos de gestión.

En consecuencia, la Unión Internacional del Transporte Público (UITP) considera el transporte público como un "sistema que permite satisfacer las necesidades básicas de acceso a los bienes, al trabajo, a la educación, al ocio y a la información de forma segura para la salud pública y la integridad del medio ambiente" (Unión Internacional de Transporte Público, 2011). Según (Zavarce, 2009), existen tres grandes líneas para lograr la movilidad sostenible: equidad social, equilibrio medioambiental y valor económico, importantes factores que se tienen en cuenta para elaboración de la presente investigación. Así como resultan claras las causas de los problemas del transporte urbano, también es palpable su principal efecto en el deterioro de la calidad de vida de las personas, que se evidencia, según (Estupiñan et al., 2018), en lo siguiente:

- Las variaciones en la demanda de transporte que obedecen a las crecientes y diferenciadas necesidades de los pobladores de una ciudad; por ello, su comportamiento es sumamente dinámico.
- El incremento de la capacidad del sistema de transporte en las ciudades, que involucra cambios tanto en la infraestructura vial (con sus costos y plazos) como en la operación del propio servicio (unidades y reglas), ambos componentes generalmente en manos de diversos actores, cada uno incluso con objetivos diferentes dentro del mismo sistema.
- La disparidad de espacio dedicada a los modos de transporte sigue siendo dominante.

Enfoques del transporte público. Factores e indicadores que inciden en su gestión.

América Latina tiene retos sustanciales que afrontar en el sector transporte. Estos retos son económicos, pero también son sociales y ambientales. Para afrontar los retos, es importante tener un conocimiento de los fenómenos y las formas como podría mejorar la situación. Hay soluciones conocidas y comprobadas que necesitan de voluntad política y acciones decididas, pero también existen soluciones que aún no se conocen o que no se han dado las discusiones necesarias para introducir nuevos conceptos o comprender las características de cada fenómeno. (Estupiñan et al., 2018, p. 7)

En la investigación de (Tápanes Aseguinolaza, 2018), se enuncian aspectos de la gestión del desarrollo urbano que hacen referencia a la reducción de la utilización del coche privado, el incremento del uso del transporte colectivo, el diseño de entornos seguros (carriles de peatones para que se pueda ir al colegio y a otros lugares andando, carriles bici...) y que éstos estén conectados dentro de las ciudades y entre las ciudades.

En este contexto en Latinoamérica, el transporte urbano se ve confrontado con varias situaciones críticas: por un lado, debe asimilar e integrar los cambios que se definen para las políticas de transporte público, especialmente las que ponen un mayor acento en la liberalización; por otro lado, debe enfrentar una aguda competencia que se origina en un mayor uso del automóvil privado y de formas artesanales de

transporte público; y por último, debe habituarse a nuevas estructuras de viajes y a la cobertura de áreas urbanas más extensas, pero con menor densidad de demanda. (Figuerola, 2005)

Según (Zagare, 2007), el desafío es claro: transportar más pasajeros en menor tiempo, de manera sustentable y accesible a todos los sectores sociales. El autor reconoce la importancia de una gestión integral del transporte, aunque no tiene en cuenta los factores que inciden en este, analizando solo la integración de los modos de transporte y la alineación con las políticas que controlan el proceso.

Gestionar varios modos de transporte en las áreas metropolitanas bajo una sola institución permite, entre otras, alinear incentivos hacia el uso eficiente de la infraestructura disponible para el transporte. Esta es la manera en la que la red de transporte público y los planes de operación (rutas, frecuencias, horas de servicio, etc.) se pueden planificar buscando objetivos de interés general (como disminuir el tiempo de viaje de los usuarios acorde a parámetros de calidad de servicio bajo limitantes de costo), algo que no se puede hacer sin regulación. (Estupiñan et al., 2018)

Más acertadamente, Alfonso Iracheta, aporta su **visión integral del transporte y la movilidad** al considerar la integración del transporte urbano como elemento fundamental de la planeación urbana, la reducción del número de automóviles particulares en circulación, la provisión de un sistema de transporte público de alta capacidad, eficiente, poco contaminante, seguro, cómodo y accesible, la promoción del uso de transporte no motorizado (como caminar y andar en bicicleta) y el mejoramiento de tecnologías vehiculares y de la calidad de los combustibles. (2011, p. 138)

En la misma medida, el autor antes citado reconoce **la importancia de un proyecto integral y participativo** radicada en promover la movilidad urbana como un derecho social; integrar las políticas de movilidad, desarrollo urbano y de protección al medio ambiente; modernizar el sector de transporte público urbano; promover mejores condiciones de acceso para los ciudadanos a bienes y servicios esenciales, el trabajo, el hogar y la recreación; promover y ampliar la seguridad y la calidad de vida por medio del aumento de la movilidad y de la accesibilidad de toda la gente, principalmente de aquellos con capacidades de movilidad diferentes o insuficientes e incentivar la implantación de políticas para personas con restricción de movilidad, con la adaptación de los sistemas de transporte que tomen como principio el acceso universal a la ciudad como un derecho de todos.

Además, en apoyar la implantación de estrategias de seguridad vial, con la meta de reducir por lo menos en 50% el número actual de muertes por accidentes; dar prioridad a la circulación, fluidez y orden en el transporte colectivo y el no motorizado, incluyente como estrategia para garantizar el crecimiento urbano sustentable, reducir sensiblemente la contaminación atmosférica y auditiva, y distribuir y adjudicar los espacios públicos de una manera más justa y democrática; implantar medidas de reducción del uso del automóvil privado, principalmente en los centros urbanos y los corredores de mayor movilidad de personas, ofreciendo alternativas de transporte público; incentivar la implantación de sistemas estructurales de transporte de capacidad media y alta en corredores de ciudades medianas y grandes y en las áreas metropolitanas. (Cenecorta, 2011, p. 138)

La autora principal de la investigación considera de significativo el estudio de (Cenecorta, 2011) donde se acotan y sintetizan los aspectos más relevantes referentes a la integración de las políticas de movilidad,

desarrollo urbano y protección al medio ambiente a la modernización, integración y estructuración del transporte público urbano. Para poder evaluar el éxito de las acciones encaminadas en materia de transporte público y redirigir acciones por venir, la respuesta institucional a la problemática en cuestión demanda análisis y crítica. Para tal, los indicadores son instrumentos imprescindibles, teniendo en cuenta que no todas las metodologías de elaboración de datos son aplicables a cualquier situación, sino que deben ser empleadas y estudiadas adecuándose a las distintas realidades geográficas y sociales. (Cal et al., 2010)

El transporte público en Cuba. Políticas y carencias

En Cuba se ha tenido que ir ajustando la economía para enfrentar los cambios que a nivel global se han ido sucediendo a través de los años, siempre en aras de garantizar la satisfacción de las necesidades crecientes de la población, que tiene como una de las principales demandas, la transportación de pasajeros. El país no está ajeno a las proyecciones en relación con las tendencias internacionales, que indican que la tasa de utilización y demanda del transporte continúa en crecimiento proporcional a los desplazamientos relacionados con los motivos de movilidad obligada como son: trabajo, estudio y necesidades primarias, como resultado del crecimiento de las ciudades y del propio desarrollo económico del país.

En lo referente a la situación en el período actual, (Muro Cortes & Pérez Cruz, 2009, p. 24) plantean que, se caracteriza en síntesis, por el decrecimiento de los niveles de actividad del transporte de carga y de pasajeros, la descapitalización de los fondos básicos, la paralización de inversiones en proceso y el deterioro de la red vial, las instalaciones portuarias y la infraestructura en general. En esta situación existen, sin embargo, las siguientes excepciones principales: el transporte turístico, la aviación internacional y la introducción masiva de la bicicleta. Las empresas transportistas cubanas son poco eficientes, necesitando aprovechar al máximo los moto-recursos disponibles y satisfacer con calidad el servicio de transportación (Díaz & Bernabé, 2015, p. 21), evidenciándose al comparar las tendencias en la transportación urbana de pasajeros en Cuba desde el año 2000 a 2018 (ONEI, 2019), siendo mayor el número de pasajeros transportados por medios alternativos que por los medios públicos de transporte.

Más allá de la amenaza que significa el bloqueo y su aplicación extraterritorial, entre los aspectos que han tenido incidencia en este servicio y su gestión, se encuentran los factores económico-financieros que se demuestran en las limitaciones para importaciones e inversiones y la escasa producción por la industria nacional de equipos, partes, piezas y agregados. En el área de la técnica se manifiestan en el incumplimiento de los mantenimientos programados, en el deterioro del parque por sobreexplotación, en las muy disímiles marcas y modelos, en la obsolescencia del parque automotor y el alto consumo de combustible. (Mejías Acosta, 2012, p. 24)

En cuanto a lo organizativo – operacional incide el sistema de gestión empresarial poco eficaz e ineficiente, la dispersión de las normativas que regulan el transporte, la limitada fiscalización y control de los organismos superiores de dirección, las rutas no siempre establecidas de acuerdo con un estudio actualizado de movilidad teniendo en cuenta horarios, características de los pasajeros, origen y destino, entre otros, las bases y talleres no perfeccionados para mejorar la eficiencia, la falta de coordinación e

integralidad en el servicio donde participan las empresas del Ministerio de Transporte, la agresión al medio ambiente debido a la explotación de motores ineficientes y falta de manejo de los desechos. (Mejías Acosta, 2012, p. 24)

Partiendo de las oportunidades que brindan la existencia del sistema socialista que permite integrar en este propósito los más diversos medios de la nación, así como la potencialidad de la industria nacional para la producción de medios de transporte, se cuenta con fortalezas apreciables en el Ministerio del Transporte, como organismo rector, que puede establecer políticas públicas que abarquen la prestación de este servicio en toda la nación, el capital humano capacitado, comprometido y con experiencia para gestionar los cambios necesarios, el compromiso y voluntad en función del ahorro energético y la conservación del medio ambiente, la estructura de comunicación institucional llamada a ser factor determinante del cambio en la cultura de los trabajadores y en la población y la red de escuelas para la capacitación de choferes, técnicos y directivos. (Mejías Acosta, 2012, p. 25)

A partir de la sistematización preliminar realizada se determinaron como **insuficiencias teórico - metodológicas**: la tendencia a la realización de investigaciones con soluciones parciales a la gestión del transporte público, la insuficiente adecuación de modelos de gestión del transporte público a las condiciones territoriales concretas, la prevalencia de modelaciones de la gestión del transporte público sustentadas en enfoques cuantitativos, el uso de herramientas para la gestión del transporte en las que no se reconoce la interrelación de factores económicos, sociales y ambientales y la carencia de una concepción del transporte público como proceso multifactorial.

Gestión del transporte público urbano y suburbano en Holguín

En el sector público es ampliamente reconocido que las posibilidades de incrementar capacidades de acción de los gobiernos y, por ende, la eficiencia y eficacia de las instituciones públicas, están en estrecha correspondencia con los cambios que puedan generarse efectivamente en las actitudes y aptitudes de los decisores y demás funcionarios. Por tanto, la eficacia con que una organización alcanza sus metas y satisface las necesidades de la sociedad depende en buena medida de la calidad en su gestión. (Mejías Acosta, 2012, p. 5)

La ciudad de Holguín, capital de la provincia y el municipio de igual nombre, se encuentra ubicada en la porción central y al Oeste de la provincia, en la región Norte del Oriente del país, tiene una extensión de 510 km² y posee una densidad poblacional de 5 483 Hab./km², ocupando el tercer lugar en cantidad de habitantes a nivel municipal superado solo por los municipios de Santiago de Cuba y Camagüey a nivel de país, por lo que se clasifica en la categoría de Ciudad de primer orden en el Sistema Urbano Nacional. La zona urbana representa el 9.4 % del área total del municipio y en ella reside una población de 350 987 habitantes, que representa el 83 % de la población municipal, con una densidad de 4515 hab/km². Está dividida en 14 Consejos Populares, 11 urbanos y 3 mixtos (urbano-suburbano). (CIMAB, 2017)

La Empresa de Transporte en Holguín, adscrita al Ministerio de Transporte (MITRANS), es una de las entidades cubanas, que, apuesta por el perfeccionamiento de su gestión integrante de todos sus procesos, para alcanzar mayor eficiencia y mejores resultados. La misión de este centro es satisfacer las expectativas de los clientes con servicios de transportación de pasajeros, conexos y cargas en general;

con trabajadores de un alto sentido de pertenencia y un parque de equipos en constante revitalización. (THG, 2014)

Esta entidad posee varias UEB distribuidas en cada uno de los municipios de la provincia, que se encargan de cumplir con el objetivo de la empresa a través de las acciones antes mencionadas, prestando así sus servicios a todos los habitantes. La UEB Ómnibus Holguín brinda los servicios urbano, suburbano, interurbano y rural de transportación de pasajeros y atiende su flota de vehículos en el taller interno que se encarga del mantenimiento y reparación de estos últimos (THG, 2014). Desde su surgimiento, constituye una prioridad para la empresa alcanzar niveles superiores en su desempeño, no obstante, persisten deficiencias que atentan contra el logro de este objetivo.

Según la información más actualizada consultada, el transporte público de pasajeros en los servicios urbano y suburbano de la ciudad de Holguín, al cierre de diciembre del año 2019, contó con 117 ómnibus, de ellos 83 trabajando y 34 paralizados, para una disponibilidad técnica del 67,8 %. Se realizaron en el año 313705 viajes y se transportaron 56986 pasajeros diarios. Como apoyo a la transportación pública de pasajeros están vinculados al servicio urbano 784 vehículos automotores privados, de ellos 136 camiones, 54 camionetas, 670 autos, 44 jeeps, 31 microbuses, 173 motos y 8 triciclos, los cuales transportaron alrededor de 31559 pasajeros diariamente.

Desde su surgimiento, constituye una prioridad para la empresa alcanzar niveles superiores en su desempeño, no obstante, persisten deficiencias que atentan contra el logro de este objetivo. El diagnóstico factográfico preliminar del campo de investigación permitió determinar como **insuficiencias prácticas**: la desestimación de los indicadores cualitativos para medir la eficiencia y eficacia de los procesos de servicio urbano y suburbano, el incumplimiento de los tiempos de salida y arribo de las rutas y de la movilidad de cada ruta en general, las demoras en el tráfico, accidentes e indisciplinas por convergencia de varios tipos de transporte, el insuficiente reconocimiento de la incidencia de la infraestructura y diseño urbano, las dificultades con el cumplimiento del coeficiente de disponibilidad técnica, el uso irracional de medios de transporte ambientalmente dañinos y contaminantes para la salud, las deficiencias en la cadena logística y de operaciones que garantizan los servicios y la disminución de los servicios y aumento de insatisfacciones en los usuarios.

Los resultados obtenidos como consecuencia de la sistematización teórica y el estudio diagnóstico, permitieron identificar como **contradicción de la investigación** la existencia de una relación causal entre los bajos niveles de eficiencia y eficacia del transporte público urbano y suburbano en Holguín y la necesidad de un enfoque de su gestión integral como proceso multifactorial.

Esto denotan la existencia de deficiencias en la gestión integral del transporte público urbano y suburbano que limitan la eficiencia y eficacia de los servicios de la Empresa de Transporte en Holguín, lo que constituye el **problema científico** en esta investigación. Este se materializa en el **objeto de investigación** siguiente: el transporte público. En consecuencia, el **objetivo general** consistió en desarrollar un procedimiento para la gestión integral del transporte público urbano y suburbano en Holguín para favorecer altos niveles de eficiencia y eficacia en los servicios.

Estos objetivos delimitan el **campo de acción** siguiente: la gestión integral del transporte público urbano y suburbano en Holguín. Para dar solución al problema científico definido se planteó la **hipótesis de investigación** siguiente: el desarrollo de un procedimiento para la gestión integral del transporte público urbano y suburbano en Holguín, que integre métodos matemáticos, favorecerá el logro de altos niveles de eficiencia y eficacia de los servicios.

Para comprobar la hipótesis la **estrategia** a seguir se basará en comprobar la capacidad de aplicación del procedimiento general en la Empresa de Transporte en el nivel territorial, el que desde su concepción se caracteriza por poseer las cualidades que la hacen factible en el objeto de estudio práctico seleccionado, lo que permitirá identificar las fortalezas y debilidades del campo de estudio, a partir de su pertinencia, consistencia lógica y parsimonia, así como las acciones de mejora progresiva asociadas para contribuir a alcanzar altos niveles de eficiencia y eficacia en los servicios del transporte público, en comparación con su situación actual.

La **novedad científica** de la investigación se centra en una concepción del transporte público urbano y suburbano como proceso multifactorial, resultado de una sistematización teórica que contribuya al enfoque territorial contextual a partir de la interrelación de factores económicos, sociales y ambientales y sustentada en un procedimiento para la gestión integral de este tipo de transporte, conformado a partir de la aplicación de métodos matemáticos, para favorecer altos niveles de eficiencia y eficacia en estos servicios.

El **valor teórico** de la investigación está directamente vinculado con su novedad científica al proponer una concepción del transporte público urbano y suburbano como proceso multifactorial, en el que prevalezca un enfoque territorial contextual que interrelacione factores económicos, sociales y ambientales.

En lo **práctico** el valor del procedimiento propuesto está en la pertinencia y viabilidad demostrada mediante la gestión integral del transporte público urbano y suburbano e indicadores cualitativos y cuantitativos que permitan medir su eficiencia y eficacia, para elevar la calidad de los servicios y la satisfacción en los usuarios.

En el orden **social** se obtienen resultados al impactar en la eficiencia y eficacia del transporte territorial directamente vinculado a la movilidad pública urbana en pos del mejoramiento de los servicios y el incremento de la satisfacción de las expectativas de los usuarios.

CONCLUSIONES

La investigación en desarrollo pretende plantear una metodología teórico – práctica que aborde la integración del transporte público urbano en la ciudad de Holguín, como elemento fundamental de la planeación urbana y la provisión de un sistema de transporte público de alta capacidad, eficiente, poco contaminante, seguro, cómodo y accesible; con el apoyo de indicadores cualitativos y cuantitativos que permitan medir su eficiencia y eficacia, para elevar la calidad de los servicios y la satisfacción en los usuarios.

Todo esto en pos de promover la movilidad urbana como un derecho social; integrar las políticas de movilidad, desarrollo urbano y de protección al medio ambiente; modernizar el sector de transporte público urbano; promover mejores condiciones de acceso para los ciudadanos a bienes y servicios esenciales, el trabajo, el hogar y la recreación; promover y ampliar la seguridad y la calidad de vida por medio del aumento de la movilidad y de la accesibilidad de toda la gente, principalmente de aquellos con capacidades de movilidad diferentes o insuficientes e incentivar la implantación de políticas para personas con restricción de movilidad, con la adaptación de los sistemas de transporte que tomen como principio el acceso universal a la ciudad como un derecho de todos.

Además, en apoyar la implantación de estrategias de seguridad vial, dar prioridad a la circulación, fluidez y orden en el transporte colectivo y el no motorizado, incluyente como estrategia para garantizar el crecimiento urbano sustentable, reducir sensiblemente la contaminación atmosférica y auditiva, y distribuir y adjudicar los espacios públicos de una manera más justa y democrática.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cantero Sánchez, I. J. (2018). Modelos de gestión del transporte a demanda. Universitat Politècnica de Catalunya.
- Cenecorta, A. I. (2011). La necesidad de una política pública para el desarrollo de sistemas integrados de transporte en grandes ciudades mexicanas. *Revista INVI*, 26(71), 133-142. doi: 10.4067/s0718-83582011000100006
- CIMAB. (2017). Reordenamiento de la red de rutas del servicio urbano y suburbano de la ciudad de Holguín. In THG (Ed.).
- Colmenares Guevara, I. J. (2007). Desarrollo sustentable y sostenible de sistemas de transporte público urbano. Impacto en la gerencia, organización y liderazgo. Paper presented at the Administración: Teorías y Categorías de Análisis, Caracas, Venezuela.
- PCC, Partido Comunista de Cuba. (2017). Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021.
- Delfín Ortega, O. V., & Melo Vázquez, A. (2017). Eficiencia del Transporte Público en La Ciudad de Morelia, Michoacán (México) en el año 2015: Un análisis de la envolvente de datos. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 25, 7-23.
- Díaz, L. D., & Bernabé, N. Q. (2015). Análisis del movimiento de pasajeros en la ruta 447 Morón-Ciego de Ávila. *Journal of Transport Literature*, 9(4), 20-24.
- Duque-Escobar, G. (2007). Introducción a la Economía del Transporte. Manizales: Universidad Nacional de Colombia, 4.
- Estupiñan, N., Scordia, H., Navas, C., Zegras, C., Rodríguez, D., Vergel-Tovar, E., Vasconcellos, E. (2018). Transporte y desarrollo en América Latina. 1(1).
- Figueroa, O. (2005). Transporte urbano y globalización: Políticas y efectos en América Latina. *EURE (Santiago)*, 31(94), 41-53. doi: 10.4067/s0250-71612005009400003

- González, D. T., & Maza, V. M. C. (2018). La demanda de transporte público en Colombia, 2000-2010. *Economía & Región*, 12, 181-204.
- Jalón, M. L. D., de Lara, M. A. S., & Ortega, A. G. (2014). Financiación del servicio público de transporte urbano: un estudio empírico en las empresas españolas. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 20(3), 151-162. doi: 10.1016/j.iedee.2013.05.003
- López, D., Torres, F., Núñez, S., & Cevallos, G. (2018). Sistema de transporte público de pasajeros, su encadenamiento y desplazamiento hacia el comercio. *Revista INGENIERÍA UC*, 25(1).
- Martín Urbano, P., Ruiz Rúa, A., & Sánchez Gutiérrez, J. I. (2012). El sistema de transporte público en España: una perspectiva interregional. *Cuadernos de economía*, 31(58), 195-228.
- Mejías Acosta, M. C. (2012). Propuesta de política para el transporte público urbano de pasajeros por vía automotor. Departamento de Ciencias Económicas.
- Meseguer V, S. (2018). Transporte público y factor religioso. 4(1), 1-2. doi: 10.7764/rldr.6.74
- Muñoz, J. C., Batarce, M., & Torres, I. (2016). Comparación del nivel de servicio del transporte público de seis ciudades latinoamericanas. *Ingeniería de Transporte*, 18.
- Muro Cortes, L., & Pérez Cruz, L. (2009). Procedimiento para asistir la toma de decisiones en el proceso de optimización del transporte. (Trabajo de diploma en opción al título de Ingeniero Industrial), Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Santa Clara, Cuba.
- Posada Henao, J. J., & González Calderón, C. A. (2010). Metodología para estudio de demanda de transporte público de pasajeros en zonas rurales.
- Rodríguez, F. A., Monedero, B. D., & Ureba, S. F. (2014). Situación actual del transporte público urbano: la visión de las empresas operadoras. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 20(1), 16-22.
- Sánchez-Flores, Ó., & Romero-Torres, J. (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. *Economía, sociedad y territorio*, 10, 49-80.
- Schilardi, M. E. G. (2014). Transporte público colectivo: su rol en los procesos de inclusión social. *Bitácora Urbano-Territorial*, 24(1), 8.
- Talavera García, R., & Valenzuela-Montes, L. M. (2018). Análisis conceptual de la distancia peatonal al transporte público: hacia un enfoque más integrador. *ACE Architecture City and Environment*. doi: 10.5821/ace.13.37.5134
- Tápanes Aseguinolaza, J. d. I. C. (2018). Evaluación de la calidad del servicio percibida en la transportación urbana de la UEB Transporte Matanzas. (Trabajo de diploma para optar por el título de Licenciada en Economía), Universidad de Matanzas, Cuba.
- THG. (2014). Planeación Estratégica 2015 -2018.
- Toro González, D., Alvis Arrieta, J., & Arellano Cartagena, W. (2004). Transporte público en Cartagena: ¿Qué factores determinan las preferencias de los usuarios?
- Transporte público. (2020). from <http://app.dimensions.ai>
- Transporte público urbano. (2020). from <http://app.dimensions.ai>

- Unión Internacional de Transporte Público. (2011). Escenarios de movilidad urbana 2005 – 2020: FOCUS.
- Urdaneta, J. (2006). Políticas y Calidad de Servicio del transporte Público Urbano en el municipio Maracaibo. Paper presented at the Ponencia realizada en el VIII Congreso Iberoamericano de Municipalistas, Memorias del Congreso. Ecuador.
- Urdaneta, J. A. (2012). El transporte público urbano en Venezuela: ¿Hacia la inclusión social? Revista de Ciencias Sociales (Ve), 18(3), 449-461.
- Zagare, V. M. E. (2007). Buenos Aires: En busca de un modelo de gestión integral del transporte. Revista M, 4(1), 32. doi: 10.15332/rev.m.v4i1.1053
- Zavarce, C. (2009). Administración: Teorías y Categorías de Análisis: Desarrollo sustentable y sostenibilidad de sistemas de transporte público. (Tesis Doctoral), Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.