

MUNICIPIO, EDUCACION, TURISMO, TRANSPORTE Y LA PROPUESTA DE UNA ALTERNATIVA O UN PROYECTO SOCIAL ORIENTADO AL DESARROLLO LOCAL

Por.: Dr. Víctor GODOS RAZURI (*)

SUMARIO: INTRODUCCIÓN. 1. PROYECTO DE EDUCACIÓN PARA TAXISTAS COMO GUIAS TURISTICOS. 1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA. 1.2. RELACIÓN CON LOS LINEAMIENTOS DEL MUNICIPIO. 1.3. POBLACIÓN AFECTADA. 1.4. GRAVEDAD DEL PROBLEMA. 1.5. POSIBILIDADES Y LIMITACIONES. 1.6. SOLUCIONES PLANTEADAS ANTERIORMENTE. 1.7 CAUSAS Y EFECTOS. 1.7.1. CAUSAS. 1.7.2. EFECTOS. 1.7.3. EFECTO FINAL. 1.8. MEDIOS Y FINES. 1.8.1. OBJETIVO CENTRAL. 1.8.2. MEDIOS. 1.8.3. FINES 1.8.4. FIN ULTIMO. 1.9. BUSQUEDA DE SOLUCIONES Y PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS. 1.9.1. ACCIONES PROPUESTAS PARA LOGRAR LOS MEDIOS FUNDAMENTALES. 1.9.2. ACCIONES PROPUESTAS QUE SON VIABLES. 2. FORMULACIÓN DEL PROYECTO DE EDUCACIÓN. ESTIMAR LA POBLACIÓN AFECTADA Y LA POBLACIÓN CARENTE 2.1. ORGANIZACIÓN DE LAS ETAPAS Y ACTIVIDADES DE CADA ALTERNATIVA .2.2. ELABORACION DEL CRONOGRAMA DE CADA ALTERNATIVA.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de Investigación ha tenido como objetivo fundamental proporcionar a los Municipios una herramienta, una alternativa de solución o un proyecto de solución a uno de los graves problemas vinculado con la Educación y el Transporte que inciden negativamente en el Turismo Urbano, de Lima Metropolitana, pero extensivo a todos los Municipios del país; por lo que la alternativa de solución a que arribe la Propuesta de Estudio de Investigación será valedera no solo para la jurisdicción de la Municipalidad de Lima Metropolitana, sino también para los demás Municipios del territorio.

Durante el desarrollo de la Propuesta hemos tenido que efectuar un análisis de la problemática local, diagnóstico que nos ha permitido poner sobre la mesa, o sobre el tapete, uno de los graves

problemas vinculados a la Educación y el Transporte, que afectan seriamente al Turismo Urbano.

La Educación, el Transporte y el Turismo son también temas o servicios vinculados a los Municipios, pues la vigente Ley Orgánica de Municipalidades le ha asignado a los Municipios importantes competencias y funciones específicas exclusivas y compartidas.

La presente Propuesta de Estudio de Investigación tiene una Orientación Social con incidencia en el desarrollo local, por cuanto pretende a través de un estudio previo de la realidad arribar a una solución que va a mejorar e incrementar el Turismo no solo local, sino regional y por ende nacional, con incidencia

(*) Profesor Asociado de Derecho Regional y Municipal de la Facultad de Derecho y Ciencia Política UNMSM.



también en la industria hotelera, en la lucha contra la pobreza y el desempleo.

Se trata de tres servicios, Educación, Turismo y Transporté, que son de competencia estatal y en los cuales colabora el Municipio. Pero además, ni el Municipio, ni la Universidad por su esencia, pueden abstenerse de proponer soluciones a los problemas que puedan afectar la calidad de esos servicios, especialmente el de Educación, aun cuando en el caso de la Propuesta de Estudio de Investigación, no se trate de nivel superior, pero sí de un problema que incide negativamente en la Educación y en el Turismo Urbano. El quehacer académico universitario tiene que desenvolverse en armonía con los requerimientos y problemas del país.

Hemos considerado que la Propuesta de Estudio de Investigación era viable, en el entendido de que la Facultad de Derecho y Ciencia Política y en general la UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS se distingue por su gran proyección a la Comunidad Local y Comunidad Nacional, pues en ella se estudian, se analizan los problemas nacionales y dentro de éstos los problemas locales, como el de la Propuesta de Estudio de Investigación y cuya alternativa de solución beneficiará no solo a los Gobiernos Locales, sino a los Gobiernos Regionales y Gobierno Nacional.

El tema objeto del Trabajo de Investigación es de sumo interés actualmente para los Municipios, las Regiones e incluso para el Gobierno Central o Nacional si tenemos en cuenta el extraordinario incremento de la informalidad en el país desde hace varias décadas.

Consideramos que es materia de excepcional importancia la relativa a la problemática del turismo, el transporte, la capacitación o educación, a taxistas hasta el punto de que, a mi juicio, las alternativas de solución propuestas van a ser la clave del éxito o fracaso del turismo urbano, local y/o regional.

El Proyecto de Investigación conlleva el examen o análisis de la problemática planteada y podemos decir que es muy sugeridor de alternativas u horizontes, puede llegar a constituir la base que pudiera servir de modelo o de instrumento para la solución a un notable problema relacionado con el turismo y el transporte local y regional.

En las páginas de este artículo tratamos de suministrar a los municipios y a las regiones alternativas de solución en un tema socio-económico relacionado con la Educación, la capacitación, el turismo urbano y el transporte local y regional, enfocado en forma integral y dentro del marco de un moderno Derecho Municipal y Regional, de una moderna gestión Municipal y Regional.

1. PROYECTO DE EDUCACIÓN PARA TAXISTAS COMO GUIAS TURÍSTICOS

1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Dentro del ámbito de la problemática genérica que representa la informalidad en nuestro país, encontramos que en el sector transporte existe una dificultad muy grande para su regularización u ordenamiento y también un caos imperante.

Respecto, del sector turismo no podemos decir exactamente lo mismo, que involucra a una peculiar situación, la que constituye el núcleo del presente análisis.

Cuando observamos el turismo o cuando éste es objeto de nuestra atención en la ciudad de Lima, y en general en las demás ciudades del país, podemos reconocer la existencia de una elevada informalidad y un bajo nivel de preparación técnica y gerencial en un gran número de prestadores de servicios de atención al turista como son agencias de turismo, hoteles, restaurantes, centros históricos o arqueológicos, entre otros.



Victor Godos Rázuri

Igualmente, observamos que además de los citados actores comunes que, intervienen en el proceso de atención al turista existen otros agentes importantes, cuyo rol dentro del ámbito del turismo no ha sido objeto de atención, pero que brindan información valiosa y un trato específico para que el visitante, el turista extranjero o nacional perciban un ambiente de cordialidad, confianza y sosiego. Entre los referidos agentes podemos encontrar a ciudadanos comunes, personal de las fuerzas del orden, transportistas, taxistas, entre otros.

Consideramos que dentro del citado grupo encontramos que los taxistas representan un potencial muy amplio que no es aprovechado. Por los demás, podemos verificar que los taxistas intervienen en la formación de una idea general o una impresión que se llevará el turista respecto de la ciudad y del país.

El problema básico se centra en la informalidad y la poca preparación que presentan los taxistas para atender a los turistas o para promocionar el turismo en la ciudad. Lamentablemente y por el contrario dejan una mala imagen y prestan un deficiente servicio originando incomodidad y muchas molestias.

1.2. RELACION CON LOS LINEAMIENTOS DEL MUNICIPIO

La Municipalidad Metropolitana de Lima, dentro de sus principales políticas urbanísticas está la de asegurar la fluidez o rapidez, comodidad, seguridad y eficiencia del transporte en la ciudad de Lima Metropolitana.

1.3. POBLACIÓN AFECTADA

Los principales y los más afectados son los miles de usuarios y los turistas nacionales y/o internacionales de toda Lima Metropolitana. Estos usuarios y los turistas tienen que lidiar a diario con la desorganización del transporte urbano, por lo demás muchos de estos turistas reciben una mala información en la mayoría de casos debido al desconocimiento de quienes las

proporcionan.

De otra parte, son los propios taxistas quienes ven afectada su economía debido a sus malas conductas y maltrato.

1.4. GRAVEDAD DEL PROBLEMA

El número de taxistas formales que circulan en Lima se estima en 50,000. No obstante, el número total de taxistas ha crecido desmesuradamente en los últimos 10 años. Se calcula que este crecimiento ha llegado a algo más de 80,000 unidades.

Pero este crecimiento no es sinónimo de progreso. El incremento desproporcionado de unidades que brindan dicho servicio de taxis no siempre es de calidad y en esto radica el problema puesto que actualmente cualquier persona que cuente con una unidad vehicular considera como una alternativa inmediata brindar el servicio de taxi. Por este motivo, el problema de la informalidad va en incremento.

1.5. POSIBILIDADES Y LIMITACIONES

Sabemos que existe una gran voluntad de parte de los taxistas por lograr una mejor situación económica a través de una adecuada capacitación para el trabajo.

Asimismo, si se logra dar una mejor atención a los turistas habrá un mayor flujo de visitantes, lo que beneficia a todos en general.

Desde luego, que son las autoridades las principales interesadas en satisfacer las demandas de la población.

1.6. SOLUCIONES PLANTEADAS ANTERIORMENTE

La Municipalidad Metropolitana de Lima ha efectuado varias campañas orientadas a la solución del problema planteado. Ha promocionado la formalización a través de SETAME. Específicamente, uno de los



esfuerzos por lograrlo fue el curso de Educación y Seguridad Vial, Primeros Auxilios y Comportamiento en el Servicio, en el año 2004, dirigido al Servicio de Taxis Metropolitanos.

1.7. CAUSAS Y EFECTOS

Problema central

Informalidad y malas conductas que se han propagado en el servicio de taxi de Lima Metropolitana y su perjuicio en el turismo urbano.

1.7.1. Causas:

- a). Deficiente capacitación de taxistas. Asociado a:
 - Falta de programas adecuados de capacitación para taxistas.
 - Desconocimiento de los principales centros turísticos por parte de los taxistas.
- b). Informalidad de taxistas en Lima. Asociada a:
 - La visión netamente lucrativa del negocio
 - No hay vocación de un servicio de calidad.
 - No hay una cultura por respeto a las normas en los taxistas y la tributación no es vista como una inversión.
- c). Sobreoferta de vehículos. Asociada a:
 - No hay una adecuada renovación de las unidades de transporte
 - La falta de puestos de trabajo genera que la población ingrese al mercado de transportistas.

1.7.2. Efectos:

- a).. Malos tratos a los usuarios:
 - Malestar y descontento en la población.
 - Desinformación y desorientación al turista
- b). Infracciones a las normas de transporte urbano.
 - Sanciones a los infractores.
 - Rechazo al orden por parte de los taxistas.
- c). Deterioro de las unidades de transporte
 - Sobrecarga de vehículos y una competencia desmedida.
 - Servicio deficiente
 - Malestar general y contaminación

1.7.3. Efecto final:

Desaprovechamiento del potencial turís-

tico de la ciudad

La falta de puestos de trabajo genera que la población ingrese al mercado de transportistas.

1.8. MEDIOS Y FINES

1.8.1. Objetivo Central:

Formalización y conductas adecuadas en el servicio de taxis de Lima Metropolitana para el beneficio y promoción del turismo urbano.(1)

1.8.2. Medios:

- a). Adecuada capacitación de taxistas.
 - Mejor capacitación en gerencia y turismo
 - Mejoras en la difusión y promoción del turismo a través de taxistas.
- b). Formalización de taxistas
 - Una visión de negocio sostenido y de calidad.
 - Promoción de una cultura por el respeto de las normas y la tributación en los taxistas.
- c). La oferta y demanda de vehículos se equilibra
 - Una adecuada renovación de las unidades de transporte
 - El mercado de taxistas no está saturado.

1.8.3. Fines:

- a). Buen trato a los usuarios.
 - Bienestar en la población
 - Adecuada información y orientación al turista
- b). Respeto por las normas de transporte urbano
 - Menos sanciones a los taxistas y disminución de accidentes de tránsito.
 - Aceptación del orden por parte de los taxistas.
 - Armonía entre la población y los transportistas
- c). Conservación de las unidades de transporte
 - Servicio eficiente
 - Bienestar del taxista, del medio ambiente y del cliente.
 - Descarga de vehículos y baja de la competencia desmedida.



Victor Godos Rázuri

1.8.4. Fin último:

Aprovechamiento del potencial turístico de la Ciudad.

1.9. BUSQUEDA DE SOLUCIONES Y PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS

1.9.1. Acciones propuestas para lograr los medios fundamentales:

- a). Mejor capacitación en gerencia y turismo
 - Un curso o diplomado de gerencia y turismo para taxistas.
- b). Mejoras en la difusión y promoción del turismo a través de taxistas.
 - Convenios entre los prestadores de servicios turísticos y los taxistas.
 - Campaña de promoción de taxista como guía turístico. Taxista típico.
 - Una visión de negocio sostenido y de calidad.
 - Campañas masivas de formación de conciencia en taxistas.
 - Propaganda sobre el proyecto en taxistas, agentes de turismo y la población en general.
- c). Promoción de una cultura por el respeto de las normas y la tributación en los taxistas.
 - Uso de medios de comunicación para incentivar la formalización
 - Dinámicas de creación de conciencia y cambio de actitud para la formalización de los taxistas.
 - Una adecuada renovación de las unidades de transporte.
 - Un plan de renovación de unidades de transporte para taxi.
 - Créditos para los taxistas que necesitan mejorar sus unidades de transporte.
- d). El Mercado de taxistas no está saturado.
 - El acceso a las autorizaciones de funcionamiento es planificado y es adaptado a la necesidad de la población.
 - Estudio y diagnóstico de la situación de las rutas y los viajes más frecuentes o considerables.

1.9.2. Acciones propuestas que son viables

- a). Mejor capacitación en gerencia y turismo
 - Un curso o diplomado de gerencia y turismo para taxistas.
- b). Mejoras en la difusión y promoción del turismo a través de taxistas
 - Convenios entre los prestadores servicios turísticos y los taxistas
 - Campaña de promoción del taxista como guía turístico. Taxista típico.
- c). Una visión de negocio sostenido y de calidad que explote las potencialidades de nuestro taxistas como guías turísticos e incentivar el buen trato a los turistas.
 - Campañas masivas de formación de conciencia en taxistas.
 - Propaganda sobre el proyecto en taxistas, agentes de turismo y la población en general.

2. FORMULACION DEL PROYECTO DE EDUCACIÓN ESTIMAR LA POBLACIÓN AFECTADA Y LA POBLACIÓN CARENTE

Población de referencia.- Lima concentra 8 millones de personas y algo más

Población afectada.- aproximadamente el 1% trabaja como taxista (80,00 taxistas)

Población ya atendida por otras entidades.- el 10% de la población es capacitada por las empresas particulares.

Población carente.- El 90% necesita efectivamente la capacitación que ofrece el proyecto.

Población objetivo.- se capacitará a 5,000 taxistas en el primer año de realización del proyecto.

2.1. ORGANIZACIÓN DE LAS ETAPAS Y ACTIVIDADES DE CADA ALTERNATIVA

Horizonte del proyecto	2 años
Unidad de tiempo	4 meses

**Etapa I**

Publicidad sobre el proyecto en taxistas, agentes de turismo y la población en general.

Etapa II

Campañas masivas de formación de conciencia en taxistas

Etapa III

Un curso o diplomado de gerencia y turismo para taxistas

Etapa IV

Campaña de promoción del taxista como guía turístico. Taxista típico

Etapa V

Convenio entre los prestadores servicios turísticos y los taxistas.

2.2. ELABORACIÓN DEL CRO- CRONOGRAMA DE CADA ALTERNATIVA

Etapa I:

Publicidad sobre el proyecto en taxistas, agentes de turismo y la población en general.

- Conseguir auspiciadores para financiar la publicidad
- Elaboración del contenido de la publicidad
- Planificación de las estrategias de comunicación masiva
- Charlas informativas y convocatoria de los agentes que serán beneficiados.
- Registro de potenciales interesados en la capacitación.

Etapa II:

Campañas masivas de formación de conciencia en taxistas.

- Elaboración del material de difusión y captación
- Convocar a los taxistas impactados por la publicidad
- Brindar charlas informativas sobre los beneficios de la formalidad del servicio de taxi.
- Elaboración de una guía de procedimientos para la formalización

- Test de evaluación del impacto.

Etapa III:

Un curso o diplomado de gerencia y turismo para taxistas

- Determinar la institución encargada de dictar el curso.
- Elaboración del plan curricular y los contenido a desarrollar en el programa.
- Determinar el tiempo y los módulos a trabajar.
- Elaborar el tiempo y los módulos a trabajar
- Elaborar las evaluaciones que se tomarán durante el desarrollo del curso.
- Determinar mediante prácticas los avances alcanzados.
- Elaborar encuestas que servirán como medidores de calidad para una posible reformulación en los cursos siguientes.
- Convocatoria, inscripciones e implementación del curso.

Etapa IV:

Campaña de promoción del taxista como guía turístico. Taxista típico.

- Planificar las estrategias de llegada a la población
- Certificación por parte de la Municipalidad de Lima y la Institución en convenio y para distinguir a los taxistas participantes.
- Entrega y colocación oficial del distintivo que lo acredita como un taxi guía de turismo.
- Lanzamiento y promoción del perfil del taxista como guía turístico.

Etapa V:

Convenios entre los prestadores de servicios turísticos y los taxistas.

- Contacto de entidades turísticas interesadas.
- Coordinaciones previas.
- Firma del convenio
- Inicio del proceso de acoplamiento de los taxis turísticos a las agencias.



Victor Godos Rázuri

CONCLUSIONES.

- 1.- Cuando observamos el turismo en Lima y en las demás ciudades del país podemos reconocer la informalidad y el bajo nivel de preparación técnica y gerencial en un gran número de los que prestan servicios al turista
- 2.- Consideramos que entre los operadores se encuentran los taxistas que representan un potencial muy amplio de recursos humanos que no son aprovechados.
- 3.- El problema se centra en la informalidad y la impreparación que poseen los taxistas para atender al turismo.
- 4.- Los principales afectados con la informalidad son los usuarios y turistas nacionales e internacionales.

NOTAS.

- 1.- Véase EL Servicio al Ciudadano en la separata de la asignatura de Derecho Municipal, dictada por el autor en la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la U.N.M.S.M. Lima . 1990. Pág. 2
- 2.- Consúltese Educación Ciudadana, folleto publicado por la Municipalidad de Lima. 1990. Pag. 5.

BIBLIOGRAFIA.

- ALZAMORA VALVEZ, Mario. Derecho Municipal Lima 1975.
- GODOS RAZURI, Victor . Derecho Municipal. 1er. Edición. Editorial IDEMSA Lima 2002, 420 páginas.
- GULICA Luther, Planificación Socio-economica trabajo publicado en la Revista de Estudios de la Vida Local, Número 181. Madrid. España 1974.