

# *Transportación nacional de pasajeros: Deudas y perspectivas*

---



Por Lissy Rodríguez Guerrero

Para Natividad Tamayo parecía ser el buen augurio de un viaje agradable, a pesar de la distancia. Razones suficientes eran la limpieza del ómnibus, la educación de los choferes al informar el itinerario del viaje y brindarse para atender cualquier inconformidad de los pasajeros.

Era el 18 de julio del 2016, y la guagua del destino Camagüey-La Habana se dispuso a salir en su horario habitual de las 3:40 p.m.

Sin embargo, una lluvia pertinaz se ensañó en el camino al pasar la ciudad de Sancti Spíritus, e instaló la incertidumbre y el pesar entre los usuarios, al notar que no solo llovía fuera de la guagua, sino también dentro de ella. "Sombrillas para viajar en Ómnibus Nacionales", tituló la carta que envió contrariada al periódico Granma.

Raudel del Llano, otro lector preocupado, abordó su vehículo a las 3:00 a.m. para dirigirse de Pinar del Río a la capital de todos los cubanos. Al pasar por Artemisa, el transporte se llenó de pasajeros de pie en los pasillos, lo que provocó que desde ese momento los clientes "molestia" y "maltrato" pasaran a ocupar los mejores puestos.

Con una notable carga de sinsabores escribió Raudel, y pasó a engrosar la lista de lectores que, como él y Natividad, han mostrado recientemente su insatisfacción con el servicio de la Empresa de Ómnibus Nacionales.

Las principales quejas no solo hablan de indisciplinas asociadas al desvío de las rutas, las paradas innecesarias y la pérdida de equipajes, sino también de las inconformidades que provoca el deterioro acumulado del parque de vehículos, tras 11 años de explotación, entre ellas, filtraciones, problemas con la climatización, asientos que no reclinan...

En la búsqueda de las causas y azares que rondan ese servicio de transportación salió el periódico Granma, para comprobar que, sin duda alguna, el paso del tiempo ha hecho de las suyas, mas también toma cartas en el asunto lo que cada día corresponde a la mano del hombre tras el volante, y las de aquellos encargados en el control de las indisciplinas.

## **UN ANÁLISIS NECESARIO**

La Empresa de Ómnibus Nacionales, al decir de su subdirector general, Alberto Ramos Miranda, cuenta en la actualidad con un parque de 848 vehículos, de ellos 763 que prestan un servicio a la programación nacional. Hoy se encuentran trabajando, como promedio, entre 520 y 530 diariamente, es decir, tenemos una fluctuación de más de 200, asegura.

Alrededor de 504 poseen muy malas condiciones y 165 cuentan con una situación regular. La causa principal de ese deterioro radica en los 11 años de explotación a que han estado sometidos. "Hace rato que cumplieron su vida útil —explica Ramos Miranda—, pues debería haberse realizado su reposición entre los siete y ocho años de uso".

"No obstante, diariamente un total de 340 viajes permiten transportar unos 20 000 pasajeros mediante 132 rutas que conectan todas las cabeceras provinciales —y estas con la capital—, incluyendo las de Artemisa y Mayabeque, las cuales no poseen destinos propios, pero se logra garantizar la comercialización de capacidades en autobuses de tránsito", agrega.

La única provincia que solamente se comunica con La Habana —argumenta el especialista— es Pinar del Río, pues posee un sistema de venta de boletines que desde allí puede comprarse el ticket hacia la capital del país y de ahí a otras provincias.

Además, la empresa agencia la salida diaria de seis autobuses para Batabanó, de los pasajeros que se dirigen al municipio especial de Isla de la Juventud, y también brinda un servicio intermunicipal con destinos lejanos como, por ejemplo, Holguín-Moa y Guantánamo-Baracoa.

En este sentido, Jesús Martínez Valladares, subdirector general, expresa que la esencia de la Empresa es la transportación nacional de pasajeros, por lo que las rutas más distantes son las que tienen mayor prioridad.

"Entre las misiones de la entidad, en estos momentos, se encuentra la automatización para la venta de boletines —que realiza la empresa Viajeros, del Ministerio de Transporte (Mitrans)—, en la que solo faltan las provincias de Guantánamo y Matanzas", agrega Ramos Miranda.

Además, subraya que el pasado año el país recibió 40 ómnibus Yutong fabricados en la República Popular China, y la intención es lograr la reposición paulatina del parque completo de vehículos en el periodo 2016-2021, apoyado en un estudio de factibilidad.

Los nuevos vehículos cuentan con muy buenas condiciones técnicas —subraya el directivo— pues tuvimos en cuenta un grupo de insuficiencias que presentaban los adquiridos hace más de 11 años.

Entre los elementos que presentan una notable mejoría figuran 44 asientos espaciosos que permiten reclinarsse —incluyendo los últimos puestos—, y poseen cinturón de seguridad; un servicio de audiovisual que entre otras informaciones, explica el uso de los cinturones, la manipulación de los asientos, los difusores de aire acondicionado, la velocidad y el tiempo que demorará el viaje.

Roberto Ricardo Marrero, director general de la Empresa Ómnibus Nacionales, indica, por su parte, que la reposición está prevista a un ritmo de 100 carros anuales, y que un 60 % de los que entrarán este año estarán destinados a cubrir las rutas más largas.

De los vehículos con más de 11 años de explotación, aquellos que tengan las mejores condiciones se repararán para prestar otros servicios a entidades del Mitrans, y los de estado más críticos causarán baja, añade.

## **DE LA INSISTENTE LLUVIA Y OTRAS CAVILACIONES**

Varias insatisfacciones llegadas a la redacción del rotativo insisten en dos de los asuntos más críticos que presenta el parque de vehículos: el funcionamiento del aire acondicionado y las filtraciones.

Según Ramos Miranda, de los 200 vehículos paralizados como promedio, alrededor de 45 o 50 tienen dificultades con el aire acondicionado, que redundan en salideros de las tuberías y problemas con el gas, provocados por los años de explotación. Mientras, alrededor de 460 han presentado filtraciones en los techos.

En este último caso, se ha podido llegar a 270 en más de un año con un tratamiento de impermeabilización de los techos; no obstante, no parece ser la solución más feliz, si tenemos en cuenta que ya hoy presentan los mismos problemas, determinados por la dureza del material que se utiliza: "Sufre el efecto del bache de la carretera y empieza a cuartearse con el tiempo", añade el directivo.

Además, resalta, con ese recurso ni siquiera pudo llegarse a las claraboyas, "porque no tenemos en Cuba una solución cuando es por ese lugar la filtración".

La explicación se halla en que esos primeros vehículos no contaban "con un sistema anticorrosivo denominado electroforesis, que los hace más fuertes para resistir la tropicalización y humedad en Cuba", sostiene Ramos Miranda, una dificultad superada en los 40 nuevos que adquirió el país desde el pasado año.

A pesar de ello, cabe preguntarse por qué razón no disminuir el precio de los pasajes, teniendo en cuenta el deterioro progresivo del parque tecnológico, y el exceso de quejas de la población.

A modo de ejemplo, en misiva dirigida a Granma, el lector Miguel Rovira cuestiona: "no solo se mojan por dentro cuando llueven, sino que ya la mayoría de los asientos no reclinan, sus forros están deteriorados y sucios, el clima ya ni se siente, tienen suciedad interior, cucarachas, los relojes digitales que están encima del chofer en algunos ya ni se ven, entre otras cosas. Pero, los precios siguen siendo los mismos, y por cierto bien caros".

Por su parte, Rodovaldo Viamonte escribió notablemente contrariado por verse obligado a sacar un pasaje Santiago de Cuba-La Habana, y al "llegar a la provincia de Ciego de Ávila comenzó a llover hasta las inmediaciones de la provincia de Matanzas (autopista nacional)".

"Llovía más dentro de la guagua que afuera y el colmo que el precio del pasaje es \$158.00, sin televisor, baño, música, aire acondicionado deficiente; los pasajeros no sabíamos cómo taparnos, teniendo que hacerlo con las cortinas de las ventanillas y procurar hacerlo tapando la salida del aire por donde caía el agua.

"Muchos dejaron los asientos y fueron de pie en el pasillo; por el problema creado no podíamos sentarnos y el que se quedó sentado se mojó".

Sobre el tema, el director general de Ómnibus Nacionales arguye que hoy no es posible la disminución de los precios del pasaje, "porque han aumentado los costos operacionales. Todas las piezas y agregados que necesitan los ómnibus han aumentado su precio. Sin embargo, se mantiene el mismo costo del pasaje".

Corresponde a dicha Empresa buscar las vías que le permitan ser más sustentable y eficiente, para que no sea el bolsillo del pasajero el que sufra las consecuencias del aumento de los gastos que conllevan sus servicios.

Toca a ella, además, de conjunto con el Ministerio de Finanzas y Precios, realizar las valoraciones necesarias que deriven en la determinación de nuevos precios, de acuerdo con la calidad del servicio que se brinda.

Indagamos en los mecanismos existentes para enfrentar un problema de este tipo en la vía, a lo que Ramos Miranda indica que lo orientado es que deben comunicarse con la unidad empresarial de base de la provincia donde se encuentren, y trasbordar el autobús.

"Suceden en muchas ocasiones indisciplinas de los choferes que continúan el viaje con el defecto. En otras la misma población le pide al conductor continuar el camino. Hay ocasiones en que la guagua tiene asientos disponibles, y las personas se cambian", acotó.

Así lo confirma también el chofer Fernando Pentón Guerra, quien cubre la ruta Sancti Spíritus-La Habana. "Lo establecido es que el carro no puede trabajar en la vía en esas condiciones. El cliente se queja con razón, y lo que debe hacerse es llamar a la empresa y hacer un trasbordo. Pero a veces los mismos pasajeros le piden al chofer continuar el viaje".

Razones pueden hallarse muchas: que el usuario tenga prisa por llegar a su destino en un servicio por el que devengó —en muchos casos— buena parte de su salario, o que conoce de antemano que parar el vehículo conllevará algunas horas de retraso, y cede entonces a la conformidad.

Lo cierto es que, de cumplirse aquella sentencia popular de que el «cliente tiene siempre la razón», todos los entrevistados y los lectores que escriben a Granma, coinciden en lo que resume el usuario Jorge Luis González, a quien encontramos en la terminal capitalina: "Creemos que deberían cobrarnos un pasaje a menor costo, teniendo en cuenta que ya no están prestando un servicio especial, sino regular".

No debe dejarse a la espontaneidad, entonces, un análisis integral de los mecanismos de pago que hoy rigen la transportación de pasajeros, para buscar alternativas que permitan sufragar el servicio que se recibe, y que el cliente no termine empapado —de agua— y de inconformidades.

## **BACHES EN EL CAMINO: UNA DE CAL Y OTRA DE ARENA**

En el mantenimiento y la reparación de los equipos radican algunas de las claves del éxito del buen funcionamiento de los servicios que presta esta empresa. Al decir de su director, el país invierte unos 2 000 USD por ómnibus anuales, para realizar ambas acciones.

Según argumenta Ramos Miranda, los carros reciben tres tipos de mantenimientos que se cumplen al 100 %: el primero a los 10 000 kilómetros, el segundo a los 20 000 y por último a los 60 000. "Además, antes de salir a prestar servicio cada guagua se revisa", advierte.

No obstante, a pesar de que se cumplen los mantenimientos, los problemas principales se encuentran en los agregados mayores necesarios para las reparaciones.

Por solo poner un ejemplo, el especialista enfatiza en que existe hoy una alta paralización por roturas de motores, a pesar de los esfuerzos realizados por el Mitrans para su compra.

En la unidad empresarial de base Augusto César Sandino de la capital —que cuenta con un parque de 133 vehículos— este medio de prensa comprobó que una de las dificultades del bajo coeficiente de disponibilidad técnica radican en el deterioro prácticamente total de un grupo de carrocerías y motores, que por su explotación de más de un millón de kilómetros demandan su cambio.

De recorrido por todas las áreas de aseguramiento técnico a los mantenimientos de los autobuses —desde la de revisión hasta la de certificación de calidad— su director, Joan Pérez Rodríguez, refirió que de las 37 salidas diarias, hasta cuatro deben someterse al trasbordo por rotura, "casi siempre debido a fallas con el aire acondicionado o el motor". En total, están en condiciones de prestar servicio 89 guaguas.

Gilberto Herrera Rodríguez, jefe del departamento de apoyo a la reparación de piezas, y Juan Sanz, mecánico, confirman que a pesar de las innovaciones realizadas en la misma unidad, la carencia de los agregados y los recursos que no llegan en tiempo golpean el trabajo diario de la entidad.

Ricardo Marrero, director de la empresa, refiere que «ha existido atraso en ocasiones con la entrada de agregados mayores, por problemas organizativos, de previsión y prontitud de los mecanismos de gestión oportuna de la empresa.

Pero paulatinamente se han creado las condiciones para que lleguen a tiempo estos recursos, y por ejemplo hoy contamos en nuestros almacenes con todo el costo de explotación para los mantenimientos del presente año y el mecanismo creado para asegurar el 2017".

Salta a la vista, además, en la zona de fregado, las secuelas de las indisciplinas que comete la población, por el vertimiento de residuos de comida. Ubaldo Polanco Mustelier, uno de los trabajadores que tiene que lidiar todos los días con los desechos de los ciudadanos, comenta que se encuentra desde culeros desechables, panes, sobres de sorbeto, latas de refresco..., y «aunque los choferes se lo dicen a los pasajeros, ellos no entienden. Las consecuencias, tenemos que sacar las cucarachas de las guaguas».

## **CONTROLES Y VULNERABILIDADES**

Por vez primera, en el pasado periodo estival, la Empresa dispuso la venta extra de capacidades en ómnibus para enfrentar la alta demanda de la etapa, que contó con la participación de otras empresas transportistas del Mitrans, y el apoyo de Transtur, del Ministerio del Turismo, comenta el director de la entidad.

"Tuvimos un promedio de 12 y 15 salidas diarias, y las encuestas realizadas arrojaron que ello tuvo un positivo impacto en la población. Sin embargo, existieron algunas fallas determinadas por imprevistos surgidos en una experiencia que era completamente nueva para nosotros", reconoce.

Precisamente, en visita a la terminal de La Habana en uno de los días estivales, Granma corroboró el atraso por unas tres horas del ómnibus de las 7:30 de la mañana, con destino a Holguín, y problemas de comunicación asociados a la respuesta oportuna a los ciudadanos.

Según refirieron los usuarios Victoria Batista y Jorge Luis González no recibieron la información precisa sobre el atraso, lo que acarreó molestias a la población.

Efectiva comunicación, atención a las quejas de los ciudadanos, enfrentamiento a las indisciplinas, control interno, mantenimiento de los ómnibus constituyen, a propósito, algunas de las aristas abordadas en un reciente proceso asambleario realizado con los trabajadores y el consejo de dirección de las uni-

dades empresariales de base.

Entre otras acciones para mitigar experiencias como las vividas por Jorge Luis y su familia, y mejorar el servicio que brinda la entidad, Ricardo Marrero sostiene que en el presente año se han realizado 4 571 acciones de control en la vía, estaciones y terminales, asociadas a verificar la calidad del servicio y a las indisciplinas que se cometen.

Ellas han permitido detectar 1 471 hechos, un grupo grave, que se encuentran entre pasajeros viajando sin boletín, equipaje con exceso de peso y mercancías ajenas, personal de pie, y el desvío de ruta.

Se han aplicado medidas disciplinarias en correspondencia con la gravedad, muchas veces separación definitiva o sanciones pecuniarias, subraya. "Nosotros creemos que los choferes deben convertirse en "ordenadores sociales", porque ellos están a veces 20 horas con 45 personas dentro del vehículo".

"Semanalmente tenemos una reunión para el análisis de los hechos extraordinarios que suceden en la semana —dígase las indisciplinas de un chofer, expendedor, o cualquier otro representante de la empresa—. En lo que va de año hemos aplicado alrededor de 150 medidas solo vinculadas al servicio con los pasajeros", acotó por su parte Ramos Miranda.

En tanto, el sistema de Atención a la Población, que abarca todas las terminales y unidades empresariales de base, toma el pulso cada día a las insuficiencias que —según Damaris Córdova Iglesias, subdirectora que atiende esta labor— se reciben mediante la vía telefónica (alrededor de 30 llamadas diarias por los teléfonos 7-878-2679 y 7-873-7373), además de las cartas y correos electrónicos (cuya dirección electrónica es apoblación@eon.transmet.cu)

Entre las quejas más recurrentes figuran las filtraciones de los techos, la pérdida y mala manipulación del equipaje. Sobre esta última, Ricardo Marrero refiere que en un año se manejan alrededor de 22 millones de paquetes y en lo que va del 2016 se ha incurrido en 14 hechos de este tipo. Las causas fundamentales constituyen la mala manipulación y falta de custodia a la hora de entregar los equipajes.

Añade, además que la entidad ha procedido a aplicar las sanciones pertinentes con los responsables y a indemnizar a los pasajeros.

"Todas las inquietudes —incluso las que envían los medios de prensa— se someten a una valoración por parte de la dirección de la empresa para determinar quién debe brindar una respuesta en un término de 30 días, y el proceso concluye con la firma de un acta de conformidad con el cliente", indica Córdova Iglesias.

Entre otras acciones, añade, los especialistas de la oficina realizan revisiones en la vía y encuestas de satisfacción a bordo de los autobuses.

Para perfeccionar ese sistema, Ramos Miranda insiste, incluso, en que si un "pasajero arriba a un ómnibus y algún chofer está cometiendo una indisciplina, puede denunciarlo en ese momento mediante un celular, y nosotros accionamos inmediatamente".

Asimismo, para el control de los vehículos la entidad cuenta con la herramienta del Sistema de Posicionamiento Global (GPS, por sus siglas en inglés). Granma conversó con Ángel Puig, supervisor de control de flota de la empresa, quien subrayó que cada unidad de base entrega los partes diarios que elabora durante turnos de 24 horas, con los itinerarios de los carros que se descargan diariamente.

Ello permite conocer las paradas y los excesos de velocidad, las desconexiones de la antena del computador que impiden que el GPS siga marcando el recorrido.

"Sin embargo, el sistema no brinda información en tiempo real, y ello provoca que el carro deba llegar a la base para luego descargar los datos", apunta Ángel Puig. Si se detecta algún incidente tenemos la

obligación de decretarlo como hecho extraordinario, y la dirección se encarga de realizar los análisis y tomar las medidas pertinentes.

De por sí, el impedimento que resulta obtener los datos de manera diferida, conlleva un análisis efectivo de la información. No obstante, está lejos de ser esa la realidad de la empresa, como admite su director.

Dijo que "hay falta de efectividad en el análisis de los resultados que arroja esta herramienta, y en la evaluación de las principales tendencias que marca. Se realizan valoraciones superficiales que no tocan la raíz de los asuntos, por tanto resulta un tema en el que se ha insistido con las unidades de base".

Además, informa que para el próximo año comenzará en una de sus bases, de forma experimental, el control en tiempo real de los vehículos.

## **CON MIRAS AL FUTURO**

Un vistazo a las proyecciones de la entidad, aunque con los pies en la tierra, permitió conocer que este año debe concluir la inversión para una nueva terminal en la provincia de Holguín, en la localidad de Ciudad Jardín, y en el 2017 debe terminarse la de Sancti Spíritus.

El pasado año culminamos la de Santiago de Cuba —explica Ramos Miranda— y tenemos un proceso de mantenimiento en el resto de las terminales del país. En la capital, estamos trabajando en una inversión a largo plazo que debe demorar tres años, para la estación central de ómnibus, y se terminó Villa Nueva, que sustituyó a La Coubre.

Como parte de ese proyecto, ya la terminal capitalina cuenta con el Salón Azul, un nuevo establecimiento destinado a la lista de espera de Pinar del Río. Este medio de prensa pudo comprobar allí las nuevas condiciones para comprar el boletín de última hora como el aire acondicionado y las pantallas informativas.

Para el cliente Orick Venereo Peraza, quien viaja con frecuencia a la provincia occidental, ahora la venta de pasajes está "más organizada y cómoda". Mientras, María Caridad Rodríguez, sostiene que le parece "un salón muy acogedor y organizado, y una excelente idea" por parte de los directivos de la empresa.

Además, la entidad trabaja para concebir otro espacio donde ubicar con todas las condiciones la agencia de 72 horas que hoy permanece fuera de la terminal, así como realizar otras acciones de impermeabilización y en los servicios hidráulicos e hidrosanitarios.

"Hay un monto anual destinado a la reparación de las terminales", apunta Ramos Miranda. "Todos los años las pintamos y cambiamos los herrajes, por ejemplo. Pero el deterioro es muy fuerte por la cantidad de personas que utilizan el servicio y las indisciplinas sociales", argumenta.

Sobre las escasas ofertas gastronómicas en las terminales y en los denominados Conejitos, explica el director de la entidad que estos establecimientos están subordinados a las Empresas Provinciales de Comercio, y aunque se han desarrollado sostenidos encuentros con estas todavía es un tema preocupante al decir de choferes y la propia población, que no ha logrado revertirse en el aumento de las ofertas y servicios.

Es evidente que —más allá de lo alcanzado— todavía queda mucho por hacer para mejorar la calidad del servicio que presta la Empresa Ómnibus Nacionales, y que dependerá del control eficiente, del uso racional de los recursos, de la disciplina de choferes y trabajadores, pero también del cuidado de la población y el análisis constante de las principales inquietudes de la ciudadanía.

(Tomado del periódico Granma)

---

<https://www.radiohc.cu/index.php/de-interes/caleidoscopio/109559-transportacion-nacional-de-pasajeros-deudas-y-perspectivas>



**Radio Habana Cuba**