



Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre
Escuela de Ciencias Sociales
Departamento de Sociología

**LA ÉTICA EN PRESTADORES DEL SERVICIO DE
TRANSPORTE PÚBLICO EN EL MUNICIPIO SUCRE DEL
ESTADO SUCRE, DURANTE EL PERIODO 2013-2015**

Asesora Académica:
Dra. Carmen Bastidas

Autora:
Bra. Lisbeikys Rodríguez

**Trabajo de grado, modalidad tesis, presentado como
requisito parcial para optar al título de Licenciada en
Sociología.**

Cumaná, junio de 2016

INDICE

| | |
|---|-----|
| AGRADECIMIENTOS | i |
| LISTA DE CUADROS | ii |
| RESUMEN | iii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 6 |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 6 |
| Planteamiento del problema..... | 6 |
| Objetivos de la investigación | 15 |
| Objetivo general..... | 15 |
| Objetivos específicos | 15 |
| Justificación..... | 16 |
| CAPÍTULO II | 19 |
| MARCO TEÓRICO REFERENCIAL | 19 |
| Antecedentes de la investigación | 19 |
| Internacionales: | 19 |
| Nacionales: | 23 |
| Bases Teóricas..... | 27 |
| Ética..... | 27 |
| Servicio público..... | 32 |
| Servicio de transporte público..... | 37 |
| Tipos de transporte público..... | 39 |
| Transporte por autobús y trolebús | 39 |
| Minibús..... | 39 |
| Autobús regular | 40 |
| Autobús articulado | 40 |
| Autobús de doble piso..... | 40 |
| Transportes Férreos | 40 |

| | |
|---|----|
| Tranvía..... | 41 |
| Tren Ligero..... | 41 |
| Metro..... | 41 |
| Tren regional..... | 41 |
| Modelos de Asociaciones Empresariales de Transporte Público | 42 |
| Sociedad de nombre colectivo | 42 |
| Sociedad en Comandita Simple | 42 |
| Sociedad en Comandita por acciones..... | 43 |
| Sociedad de responsabilidad limitada..... | 43 |
| Sociedad anónima | 43 |
| Sociedad cooperativa..... | 44 |
| Sistema Social..... | 46 |
| Desarrollo Humano..... | 48 |
| Bases legales..... | 54 |
| CAPÍTULO III..... | 63 |
| ASPECTOS METODOLÓGICOS | 63 |
| Diseño de investigación | 63 |
| Nivel de investigación..... | 63 |
| Universo | 64 |
| Tipo de muestra | 64 |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 65 |
| Técnicas de procesamiento, análisis y presentación de los datos | 65 |
| Fuentes de información..... | 66 |
| CAPÍTULO IV..... | 67 |
| CONTEXTUALIZACIÓN EMPÍRICA..... | 67 |
| Municipio Sucre del estado Sucre..... | 67 |
| Situación actual del servicio de transporte público en Venezuela..... | 69 |
| CAPÍTULO V..... | 77 |

| | |
|--|-----|
| PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS..... | 77 |
| Orientadores e Indicadores del Comportamiento Ético en PSTPC | 87 |
| Indicador de Profesionalidad | 88 |
| Indicador de Prudencia | 93 |
| Indicador de Honestidad..... | 98 |
| Estándares de Comportamiento Ético en Prestadores del Servicio de Transporte Público Colectivo..... | 100 |
| Estándar para la Proactividad..... | 100 |
| Estándar para la Solidaridad..... | 103 |
| Estándar para la Elasticidad | 108 |
| CONCLUSIONES | 112 |
| RECOMENDACIONES..... | 117 |
| EPÍLOGO..... | 118 |
| LISTA DE REFERENCIAS..... | 124 |
| ANEXOS..... | 132 |
| HOJA DE METADATOS | 144 |

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por apoyarme y dejarme ser lo que quiero.

A mi tutora, Dra. Carmen Bastidas, por su dedicación para guiarme y enseñarme.

A mis profesores, en especial a:

La Lic. Vanessa Maita, mi primera referencia académica.

Al Lic. Dioni Salas, por su apoyo y amistad.

Al Lic. José Gregorio González, por transmitirme sus conocimientos y ser una fuente de admiración.

A la Dra. Yamile Cumana, por confiar en mí y ser un ejemplo a seguir.

A Cinthia González, por todo el tiempo que dedicó a escucharme, por todo lo que compartimos estos años, por nuestra amistad.

A quienes en el camino conseguí y por algún motivo me ayudaron.

*No hay situación en la vida que se logre sin apoyo,
nuestro entorno es parte de lo que somos.*

LISTA DE CUADROS

| | |
|--|-----|
| Cuadro N° 1: Distribución de Asociaciones Civiles que Rigen el Servicio de Transporte Público Colectivo en el Municipio Sucre del Estado Sucre para el Año 2012..... | 73 |
| Cuadro N° 2: Distribución Absoluta y Relativa de los PSTPC por Sexo..... | 77 |
| Cuadro N°3: Distribución Absoluta y Relativa de los PSTPC por Edad..... | 78 |
| Cuadro N° 4: Distribución Absoluta y Relativa de los PSTPC por Escolaridad | 79 |
| Cuadro N° 5: Distribución Absoluta y Relativa de los PSTPC por Satisfacción Laboral | 80 |
| Cuadro N° 6: Distribución Absoluta y Relativa Referente a Otras Fuentes de Ingresos por parte de los PSTPC | 81 |
| Cuadro N° 7: Distribución Absoluta y Relativa de Otras Actividades Realizadas por los PSTPC | 82 |
| Cuadro N° 8: Distribución Absoluta y Relativa sobre la Aprobación del Curso de Inducción y Capacitación Contemplado en la Ordenanza Municipal de Transporte Público | 83 |
| Cuadro N° 9: Distribución Absoluta y Relativa sobre la Escogencia del Oficio..... | 84 |
| Cuadro N° 10: Distribución Absoluta y Relativa de la Percepción de los PSTPC sobre Garantías de las Condiciones de Higiene y Seguridad Indispensables para el Control y Manejo de la Calidad | 85 |
| Cuadro N° 11: Percepción sobre la Profesionalidad..... | 89 |
| Cuadro N° 12: Percepción sobre la Prudencia | 94 |
| Indicador de Puntualidad..... | 96 |
| Cuadro N° 13: Percepción sobre la Puntualidad..... | 97 |
| Cuadro N° 14: Percepción sobre la Honestidad..... | 99 |
| Cuadro N° 15: Autopercepción sobre la Proactividad | 101 |
| Cuadro N° 16: Autopercepción sobre la Solidaridad..... | 106 |
| Cuadro N° 17: Autopercepción sobre la Elasticidad | 109 |



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA**

**LA ÉTICA EN PRESTADORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE
PÚBLICO EN EL MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO SUCRE, DURANTE EL
PERIODO 2013-2015**

Autora: Rodríguez M, Lisbeikys Z.

Asesora: Dra. Carmen Bastidas.

Fecha: Junio 2016.

RESUMEN

La ética como elemento fundamental para el desarrollo pleno del individuo busca establecer lo bueno y lo justo, por tal motivo, el objetivo de esta investigación es establecer el nivel de compromiso ético en prestadores del servicio de transporte público en el municipio Sucre, estado Sucre, durante el periodo 2013-2015. Se utilizó una estrategia metodológica de campo, la cual permitió plantear una ristra de indicadores del comportamiento colectivo en los prestadores de este servicio público, así como la aplicación de un cuestionario estructurado para el autoanálisis de 64 de ellos según una muestra aleatoria tomada del universo de la población. De igual manera, se aplicaron 3 modelos de entrevistas semi-estructuradas a actores relevantes, tales como: usuarios, de los cuales se tomó una muestra intencional de 20 personas, al Director de la Coordinación de Transporte Público y de Vialidad Municipal del Estado Sucre y al Coordinador del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre. Entre los resultados más relevantes se puede mencionar que los prestadores del servicio de transporte público colectivo se encuentran entre los niveles más altos y positivos de la ristra planteada pero esto choca con la realidad ya que no promueven -según testimonios recolectados- un servicio público que realce las virtudes éticas de sus prestadores, lo que se une a la falta de coordinación y cooperación entre los niveles comunitarios y gubernamentales.

Palabras clave: ética, servicio público, transporte colectivo.

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad es uno de los valores morales fundamentales tanto en la vida personal como pública, por ende resulta esencial en la prestación de cualquier servicio público; ya que el ejercicio de este valor supone la asunción del desafío de cumplir cabalmente las tareas asumidas.

El servicio de transporte público incide en el crecimiento, extensión y funcionamiento de las ciudades, ya que este es usado masivamente por la población en rutas *intra* e *inter* urbanas. Por lo que puede considerarse uno de los servicios más importantes en la dinámica urbana y también rural para cubrir la necesidad de movilización de amplios sectores de la población que así lo requieran.

En Venezuela, en la última década, se han hecho intentos por mejorar la operatividad de los servicios públicos con el fin de que estos tengan una estrecha relación con el planteamiento social del Estado, es decir, que estos lleguen a toda la población de una manera eficaz y eficiente. Pero esta meta aún no se ha logrado a mediana cabalidad. En diversos sectores del país, se presenta una serie de dificultades, manifiestas en el suministro de agua potable, el cual nos es continuo en todo el territorio nacional, hay evidentes deficiencias en el suministro de energía eléctrica, las cuales se extiende en cortes constante de energía y fallas en el alumbrado público. Lo mismo ocurre en el área del transporte público colectivo. En este último renglón nos detendremos en el presente trabajo, ya que este importante servicio público presenta numerosas debilidades a nivel nacional. Sin embargo, en esta oportunidad solamente nos ocupamos de la arista psicosocial presente en los prestadores del servicio de transporte público (PSTP), puesto que estudiaremos en detalle diferentes indicadores del comportamiento ético para

determinar luces y sombras de acuerdo con la autopercepción de los operadores del STP, la estimación de usuarios y del juicio crítico de la investigadora.

El municipio Sucre del estado Sucre ha aumentado su población con el pasar de los años y a pesar de englobar siete parroquias condensadas dentro y fuera de los márgenes territoriales de una ciudad pequeña, en cuanto a extensión territorial, es un territorio capital que alberga lugares de trabajos, sitios de recreación turística e Institutos educativos que necesitan de un servicio de transporte público masivo para satisfacer demandas de movilización de la población urgida de este importante servicio público colectivo.

Este municipio también alberga personas de otros sectores del país y de estados aledaños, por lo que requiere que sus servicios públicos sean mejorados. En especial, los referentes al transporte público, en el cual resulta conveniente ocuparse del aspecto ético que debe estar presente en la prestación de dicho servicio.

Una manera de avanzar en la prestación de servicios de calidad tiene que estar constreñida con una conciencia de pertinencia de los valores fundamentales asociados con la prestación de todo servicio público.

El objetivo de esta investigación es establecer el nivel de comportamiento ético en prestadores del servicio de transporte público en el municipio Sucre del estado Sucre durante el periodo 2013-2015. Para el logro de este objetivo se plantea una ristra de indicadores que hacen posible calificar y cuantificar el comportamiento ético presente en los prestadores de este servicio público. Dicha aplicación nos permitió estimar el nivel de

acatamiento de valores cívicos asociados con el comportamiento ético en los individuos que conforman la muestra seleccionada.

Se utilizó una estrategia metodológica de campo, la cual permitió la aplicación de un cuestionario estructurado para el autoanálisis de 64 prestadores del servicio de transporte público colectivo según una muestra aleatoria tomada del universo de la población. De igual manera, se aplicaron 3 modelos de entrevistas semi-estructuradas a actores relevantes, tales como: usuarios, tomando una muestra intencional de 20 personas, al Director de la Coordinación de Transporte Público y de la Vialidad Municipal del Estado Sucre y al Coordinador del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre. Esta conjunción permitió a la autora arribar a la serie de resultados profesionalmente analizados de acuerdo con las competencias adquiridas en su desenlace científico.

El trabajo está distribuido de la siguiente manera:

Capítulo I: En este se hace referencia al problema de la investigación, que se enfrentó en el presente trabajo, el mismo está relacionado con la pregunta ¿Cuál es el nivel de comportamiento ético de los conductores o prestadores del servicio de transporte público en el municipio Sucre del estado Sucre? En este capítulo también se develan los objetivos de la investigación que conducen a desglosar el fin del estudio para responder a la pregunta antes mencionada. Por último, se hace referencia como justificación en que esta investigación es importante porque brinda la oportunidad de enfatizar la relación indispensable y fructífera entre la filosofía (ética) y la Ciencia (Sociología), lo cual otorgó relevancia al objetivo central que decidimos aborda en nuestro quehacer investigativo en el Departamento

de Sociología de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre.

Capítulo II: corresponde a la presentación del marco teórico, el cual comienza con la descripción de los antecedentes de la investigación en los ámbitos internacional y local; luego se describe lo pertinente a las bases teóricas que definen, analizan y sustentan el estudio en cuanto a la ética pública, servicio público, servicio de transporte público, sistema social y desarrollo humano. Por último, se realiza un análisis de las bases jurídicas comenzando con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), la Ley de Transporte Terrestre (2008) y finalmente la Ordenanza Reguladora del Transporte Público de Pasajeros, Tránsito y Circulación del Municipio Sucre del Estado Sucre (2005).

Capítulo III: trata los aspectos metodológicos de la investigación, siendo parte de estos la estrategia y el propósito de la investigación, el universo, el tipo de muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento, análisis y presentación de los datos y las fuentes de información consultadas.

Capítulo IV: describe lo pertinente a la contextualización empírica, la cual contiene una breve explicación de las características del municipio Sucre y se describe la situación actual del servicio de transporte público en Venezuela como contexto geo-social de inserción del municipio.

Capítulo V: en este se hace la presentación y análisis de los resultados de la investigación obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los prestadores de servicio de transporte público colectivo del municipio Sucre, a los usuarios tomados como muestra, al Director de la Coordinación de Transporte Público y de la

Vialidad Municipal del Estado Sucre y al Coordinador del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre.

Finalmente, se presentan las conclusiones alcanzadas y las recomendaciones que se consideraron pertinentes de acuerdo con los datos arrojados por la investigación, a fin de que sean consideradas en el futuro en pro del mejoramiento y cumplimiento de los objetivos establecidos en la ordenanza respectiva y en las leyes que rigen el servicio de transporte público colectivo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema

El proceso de modernización que ha vivido el mundo con el paso de los años ha generado la necesidad de crear diversos sistemas de transportes para movilizar la población de un lugar a otro, para llevar a cabo actividades diarias como ir al trabajo, a las instituciones educativas, a los centros de recreación, entre otras actividades diarias. De allí que, la ancestral necesidad de movilización, en la congestión de personas, propia de las zonas urbanas, haya cristalizado la citadina necesidad de transporte público, en un importante derecho humano, que de manera indiscutible, tiene que ser garantizado por el Estado.

En este orden de ideas, la concepción del transporte público constituye un importante sector del área de los servicios propios de un sistema social urbano controlado y garantizado desde las responsabilidades y tareas propias del Estado. Es así que, a este ente, le incumbe el funcionamiento eficiente de tres subsistemas como lo son la infraestructura vial, el tránsito y el transporte público de personas de manera individual, colectiva, pública o privada. En el primero, le atañe la construcción, mantenimiento, señalización, demarcación y paradas a lo largo y ancho de la infraestructura vial. En el segundo le corresponde el establecimiento de las vías y tipos de circulación, las leyes de tránsito y el Personal encargado de vigilar que se dé el pleno cumplimiento de la legalidad establecida. En el tercero le compete el desarrollo de políticas públicas de transporte orientadas hacia la satisfacción de la necesidad de movilización, el bienestar de los usuarios y el apoyo para el desarrollo de la población mediante la puesta en

valor de un funcionamiento eficiente y adecuado de todo el sistema de transporte público.

Es uno de los principales servicios y resulta fundamental para la prosperidad de las regiones por su elevada contribución con el desarrollo de actividades productivas por servir de medio y modo de conexión vial entre distintos puntos urbanos y extraurbanos mediante el cual se moviliza gran parte de la población. Es uno de los elementos dinámicos que acompañan al concepto de lo urbano, a saber: la calle, el tránsito automotor, la movilización masiva, entre otros. Asimismo, el transporte público masivo constituye un servicio que beneficia a toda la población y al medio ambiente, pues al trasladar a muchas personas al mismo tiempo se minimiza la polución generada por el sistema automotor.

En la mayoría de los países, el transporte público está conformado por autobuses, metros, tranvías, metro-bus y carros por puesto, aunque en cada uno de estos subsisten determinadas particularidades. Según el sitio web del periódico El Nacional para el año 2013 las ciudades con el mejor transporte público del mundo son: Moscú, capital de Rusia, donde se puso en auge la utilización de la tarjeta electrónica de pago; Curitiba en Brasil, que en el año 2010 recibió el premio Globo a la ciudad sostenible por sus iniciativas de construcciones sostenibles; Viena en Austria, que puso en marcha el proyecto de autobuses con cero emisiones, se le concedió en 2013 el Premio Estatal Austríaco a la Movilidad. Le siguen Hong Kong, donde los trenes prestan servicios que no se ven en muchos otros sistemas en el mundo: las estaciones cuentan con computadoras públicas, silla de ruedas y accesibilidad a andadera (y espacio dentro del tren para almacenarlos), puertas de vidrio que bloquean las vías, pago de pasaje con tarjeta de contacto interoperable (sirve como tarjeta de débito en los

comercios), y cuentan con señalización clara y sensata. Finalmente, la ciudad de Múnich en Alemania ofrece su tren de cercanías el cual conecta toda la ciudad y las estaciones mediante metro-tren y encadenamiento de buses.

Estas ciudades cuentan con sistemas de metro, metro-bus, líneas de trenes ligeros, tranvías y autobuses que funcionan con carriles especialmente reservados para su uso específico, son fiables, seguros, confortables y tienen frecuencia de paso. Adicionalmente, utilizan tarjetas recargables para pagar el servicio y en algunos casos cuentan con acceso tecnológico de punta, tales como redes inalámbricas (WIFI).

En Venezuela el servicio de transporte terrestre público de pasajeros y pasajeras data desde comienzos del siglo XX, según Mundó (2002) las comunicaciones entre Caracas, los centros poblados aledaños y el interior del país se daban por carreteras de características rurales y ferrocarril. Este último sistema, existió desde 1880, en aquella época tenía 4 líneas con destino a La Guaira; los Valles del Tuy, El Valle y Valencia. Pero, el autobús fue el primer modo de transporte colectivo superficial, el cual empezó a circular en la ciudad a partir de 1913.

Para la década de los 90 el sistema de transporte público estaba conformado por un servicio de autobuses restringido a la mínima expresión, un desestructurado servicio de rutas de por puesto y jeeps, una oferta creciente de taxis, y un sistema de metro saturado en algunos de sus tramos o estaciones. Para finales de los 90 la reducción y deterioro del servicio de autobuses era latente. Con escasas excepciones, la mayoría de los servicios de transporte colectivo operaba en vías con graves problemas de congestión.

En los inicios del siglo XXI, para ser precisos a partir del año 2001 se reformuló la política relacionada con el servicio de transporte estableciendo que la competencia de los municipios ha de estar suscrita a las condiciones del servicio definidas desde la política nacional enmarcada en la Ley del Transporte terrestre.

En la actualidad, el servicio de transporte público en el país es prestado, en su mayoría, por personas jurídicas o naturales registradas en el Instituto Nacional de Transporte Terrestre, tal es el ente competente para regular, supervisar y controlar esta importante área de dicho servicio. Información recabada en fuentes públicas estatales y no estatales evidencian por igual la mayoritaria privatización del STPC en la Venezuela actual y en el municipio Sucre del estado Sucre, en particular; sin que ello implique algún tipo de mejoramiento de las deficiencias presentes en la calidad de la prestación del servicio.

Ahora, bien, un servicio, de manera ineluctable, refiere un desempeño dispensado por una persona humana que ofrece a otra la posibilidad de satisfacer una necesidad específica. En el caso del servicio de transporte público masivo esta oportunidad sigue arrastrando el mismo detrimento que ha tenido en los últimos años. Ocaña y Urdaneta (2010) explican que, las políticas diseñadas en Venezuela han incidido en las serias deficiencias presentes en cuanto a infraestructura, operación, baja accesibilidad del servicio formal en los sectores más alejados de las ciudades donde viven las personas de menores ingresos, elevados tiempos de viaje, congestionamiento vial, entre otros.

Las ciudades venezolanas se caracterizan por presentar sistemas de transporte público con proliferación de unidades precarias que revelan la

ineficiencia de los agentes públicos como responsables de controlar la calidad del servicio prestado a la población demandante, cuestión que se reproduce tanto en corporaciones privadas, como públicas o mixtas, lo cual evidencia franjas de desigualdad social ocasionadas en el servicio de transporte público.

Sin embargo, en algunas ciudades del país como Caracas, Valencia, Maracaibo, Los Teques, Mérida (Trolemería) y Barquisimeto (Transbarca) se utiliza también el sistema de transporte masivo o trolebús. Vale acotar que en Caracas también funciona el servicio de mediano alcance denominado Cable-tren de Petare y El Metro-cable de Caracas que es un sistema teleférico integrado al Metro de Caracas. Este sistema atiende a habitantes de los barrios de Caracas, habitualmente ubicados en sectores montañosos, transportándolos de manera más rápida y segura al centro de la ciudad.

En las ciudades nombradas con anterioridad y en el resto de Venezuela, el sistema de transporte público está conformado a su vez por autobuses, minibuses, jeeps, camionetas, camiones y carros por puestos, los cuales movilizan a la población entre diversos sectores de las ciudades.

En el caso particular del municipio Sucre del estado Sucre la Fundación Fondo Nacional de Transporte Urbano creada en 1991 para municipalizar el transporte urbano y generar una mejor organización y prestación del servicio, creó en el año 2002 la Coordinación de Transporte Público y Vialidad Municipal del Estado Sucre para reorganizar la prestación del servicio. De tal manera que, se logró establecer los lineamientos específicos para que empezaran a circular rutas urbanas y peri-urbanas de manera oficial ya que hasta ese momento en la entidad no se contaba con una oficina municipal que diera fe de este servicio.

Así, empezaron a implementarse las rutas estatales de transporte, poco a poco extendidas a poblaciones peri-urbanas. Los prestadores del servicio de transporte público, que en efecto, son los conductores de las unidades colectivas, conforman un numeroso grupo de 1150 trabajadores en el municipio Sucre, según datos suministrados por la Coordinación de Transporte Público y de la Vialidad Municipal del Estado Sucre.

Pero, en la mayoría de los casos, ellos no son los propietarios de las unidades colectivas porque en este contexto ha surgido la relación propietario-conductor. Ésta surge por efecto del alquiler de unidades, dado mediante convenios personales entre los miembros de dicha relación.

Desde diciembre del año 2013 se ha incorporado al servicio de transporte público el sistema Bus Cumaná. Este se ejecuta bajo la Coordinación del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre, el cual subsidia los recursos materiales y financieros indispensables para su funcionamiento.

Este nuevo sistema de transporte público que se pone a prueba, podría ser un modelo a seguir para el mejoramiento general del servicio ya que ofrece el nivel de confort, seguridad y organización necesario en el mismo.

En la actualidad se estima que en el municipio Sucre del estado Sucre hay alrededor de 3 mil usuarios del servicio de transporte público colectivo, utilizado en su mayoría por estudiantes y trabajadores(as) de todos los sectores sociales y está constituido por autobuses, camionetas y carros por puesto; según la Ley de Transporte Terrestre (Art. 7) este tipo de transporte es competencia del Poder Público Municipal y puede ser prestado por

personas naturales o jurídicas que cumplan debidamente con los requisitos que impone dicha Ley. Entonces se hace evidente que en la prestación de este tipo de servicio público intervienen tres actores fundamentales, a saber: Conductores-Operadores, Usuarios y Autoridades.

En Venezuela este servicio se ha caracterizado en los últimos tiempos por la deficiencia en cuanto a la calidad del mismo, altas tarifas del pasaje, malas condiciones físicas y mecánicas de los vehículos, niveles ensordecedores del volumen de los equipos de sonido, trato poco cordial entre conductores-operadores y usuarios de la unidad colectiva. Estas deficiencias generan una relación incómoda entre usuarios y operadores-prestadores del servicio que parece no ser atendida en la actualidad por los estudios realizados sobre el servicio en el país.

Los conductores-operadores del servicio de transporte público colectivo constituyen un tipo especial de prestador de servidor social, ya que como explica Naessens (2010), deben tener implícitos en su comportamiento valores éticos y morales que les otorguen sentido y calidad a su vida. Ofrecen un servicio que es considerado primordial para la población, el cual tiene que ser regido por los organismos del Estado, inclusive las fuentes de financiamiento del mismo provienen en un porcentaje del Estado ya que, no cabe duda que este es el ente el que financia las nuevas unidades colectivas y subsidia el pasaje estudiantil y el de la tercera edad. Esta información permite enfatizar el carácter mixto de la gestión destinada a la operatividad del servicio de transporte.

Vale la pena acotar que existen diferencias entre las figuras del servidor público y la del funcionario público, no solamente en referencia hacia sus fuentes de financiamiento o proveniencia de sus ingresos, sino también

en cuanto a sus responsabilidades y competencias en las tomas de decisiones públicas. No obstante, también ambos son susceptibles de ciertas semejanzas determinadas por la sumisión, subordinación u obediencia que deben a los lineamientos establecidos en las Leyes y Ordenanzas del Estado.

En consecuencia, la ética no puede ser dejada de lado por los PSTPC ya que el hecho de prestar un servicio público con características mixtas los define como un servidor social que también debe cumplir los lineamientos establecidos en las leyes y reglamentos del transporte urbano tal como se ha explicado en líneas anteriores, de allí que hayamos considerado oportuno investigar la posibilidad de medir y analizar la importancia de esta arista comportamental en los conductores-operadores del STPC, pues como se ha dicho con anterioridad, esta orienta la acción psico-social hacia lo que es bueno y justo. De allí que, se le ha considerado como una actitud que permite a los miembros femeninos y masculinos de la especie buscar y encontrar soluciones constreñidas con la rectitud. Así como ejercitar la mente, modelar el comportamiento y la rectitud intelectual, orientar el comportamiento pacífico, organizar y planificar la vida personal, regir las acciones, indicar que es lo que hay que hacer y también lo que ha de omitirse, resolver dudas, aconsejar, presentar, fundamentar y seguir principios que llevan a los miembros de la especie humana a actuar de manera correcta.

De allí que, tanto las personas como a las autoridades que realizan funciones o prestan servicio de carácter público se les exige en la normativa jurídica regida por el Estado que han de tener ética, lo cual implica la posesión de la capacidad o entrenamiento para activar valores como

responsabilidad, puntualidad, justicia y sabiduría en la toma de decisiones o en la ocasión de brindar el servicio público.

Por tanto, el problema fundamental que se enfrentó en el presente trabajo está relacionado con la pregunta ¿Cuál es el nivel de comportamiento ético de los conductores-operadores del servicio de transporte público en el municipio Sucre del estado Sucre? Puesto que, la actitud ética de este servidor social incide de manera directa sobre parte de la calidad del servicio prestado.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Establecer la ética en prestadores del servicio de transporte público en el municipio Sucre, estado Sucre, durante el período 2013-2015.

Objetivos específicos

- Realizar un perfil demográfico de prestadores del servicio de transporte público colectivo en el municipio Sucre del estado Sucre, durante el período 2013-2015.

- Describir los estándares de comportamiento ético en prestadores del servicio de transporte público en el Municipio Sucre del Estado Sucre, durante el período 2013-2015.

- Determinar orientadores e indicadores pertinentes con el compromiso ético en prestadores del servicio de transporte público en el Municipio Sucre del estado Sucre, durante el período 2013-2015

Justificación

En el municipio Sucre del estado Sucre somos partícipes de la deficiencia del servicio de transporte público, más allá del deterioro físico de las unidades colectivas se percibe un ambiente poco confortable y cordial que a muchos incomoda. Establecer lo bueno y lo justo en este servicio es un tema complejo que ameritó un estudio detallado para desglosar limitaciones en sus aristas y formular posibles mejoras o soluciones.

En el ámbito académico la ética es un tema tratado con relativa frecuencia, sobre todo cuando se trata de establecer su objeto de estudio, tipologías, definiciones, así como las convergencias y divergencias entre los teóricos que han formado parte de la construcción del estudio ético.

Pero, cuando se busca estudios sobre la ética en cuanto a la prestación del servicio público y, más específicamente, en el área del servicio de transporte colectivo, la documentación bibliográfica resulta escasa. Esta deficiencia documental hace reflexionar sobre la necesidad de realizar estudios en este ámbito, el elemento ético es fundamental en la convivencia y en el ámbito del servicio social, puesto que, en buena parte, de este elemento depende la calidad de las relaciones sociales de las que este no escapa.

Esta investigación es importante porque brinda la oportunidad de enfatizar la relación indispensable y fructífera entre la filosofía (ética) y la Ciencia (Sociología), lo cual da relevancia al quehacer investigativo de la Escuela de Ciencias Sociales y del Departamento de Sociología de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre. Igualmente se aplicaron

orientadores e indicadores de desarrollo humano y de comportamiento ético que pueden llegar a servir de sustento para futuras investigaciones.

Estudiar la ética en prestadores del servicio de transporte público colectivo en el municipio Sucre del estado Sucre hace ver más allá de lo aparente sobre el tema, puesto que permite puntualizar los elementos existentes en la relación social usuario-prestador del servicio para establecer el nivel ético inserto en esta interacción social. Así como, tomarlo como unidad de análisis de la reflexión sobre el factor ético en entornos sociales específicos.

Este estudio aspira beneficiar a los usuarios del servicio de transporte público en el municipio Sucre del estado Sucre ya que hace énfasis en la posibilidad de mejorar la prestación del servicio, a la vez que constituye una oportunidad para dar a conocer la importancia del comportamiento ético sobre la calidad de la relación social operador-usuario que constituyen un soporte humano trascendental entre otros elementos indispensables del desarrollo humano o de la calidad de vida. Pues, en nuestro trabajo no se trata solamente de la infraestructura sobre la que se entrama este importante servicio público sino también de resaltar la relevancia que reviste el aspecto ético en la mencionada relación social.

Asimismo, pretende apoyar las instituciones encargadas del servicio de transporte colectivo para que refuercen sus políticas en torno al elemento ético en cuanto a la mejora de la prestación del servicio.

El trabajo podrá servir de referencia para proveer al municipio de un mejor servicio de transporte público, siempre que el prestador del servicio, el funcionario público o autoridad principal (Alcalde) o sus representantes en la

materia, estén conscientes de la relevancia de los valores éticos como orientadores necesarios para generar la calidad de vida de los usuarios del servicio de transporte público terrestre. Adicionalmente, estos últimos tienen que controlar y demandar el cumplimiento de responsabilidades de los otros dos, según esté establecido en el marco normativo correspondiente a leyes y ordenanzas al respecto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de la investigación

Internacionales:

Aguilar (2000) presenta un acercamiento a los choferes del transporte público de pasajeros en la periferia oriental de la Ciudad de México, y utilizó una metodología de campo. Tuvo como objetivo central hacer relevante algunas de las relaciones más importantes entre un espacio laboral móvil y un sujeto que experimenta de manera intensa su uso.

El estudio concluyó que hay indicios de descomposición de algunos procesos de sociabilidad e interacción, así como la emergencia de nuevos espacios que, aun con visos contradictorios, indican una reconstitución de nuevas formas de reconocimiento, interacción y afecto que surgen como indicadores que representan una opción de cómo se experimenta la vida en la calle. A la par de esto, surgen nuevas lealtades, nuevas alianzas, sobre todo entre chofer, ayudante y máquina; esto para ser el mejor, o quizá solo ser alguien: un habitante urbano.

Es importante rescatar de Aguilar (2000: 89) que se ha puesto en evidencia, en diferentes estudios, que el espacio, así como es construido socialmente, va construyendo históricamente formas de interacción, usos y sentidos diferenciados que nos hablan de una realidad múltiple en dimensiones y actores, donde el espacio interviene, organiza, induce, impide o limita, además de que comunica la vida de sus habitantes.

Lo planteado influye en la premisa de este trabajo en tanto entendemos que factores como: comportamiento, interacción y dinámica del chofer en su labor de prestador del servicio de transporte público, deben explicarse y comprenderse mediante la relación sujeto-espacio-cultura. El prestador del servicio no es un ser aislado, sino que está inmerso en un contexto copado de dinámicas que influyen en su cultura, y por ende, en la moral que este ha de adquirir como conductor de un transporte público donde a diario se traslada un gran número de personas con quienes se interrelaciona.

Domínguez (2001) realiza aportes hacia la política de Estado; sobre la base de debates para analizar de manera detallada la opinión de la población y su percepción de los servicios públicos en la sociedad, partiendo de la evolución histórica de los mismos, y cuáles deben ser las formas y los instrumentos para mejorar la prestación de estos.

El estudio concluyó que los servicios públicos, responden a necesidades colectivas de la sociedad, por lo que tienden a ser un producto de estas y es en ese punto donde se relaciona con el presente estudio. Los cambios históricos, tecnológicos y políticos de las sociedades influyen directamente en sus servicios públicos ya que definen sus características, lo que sugiere una relación activa entre Estado y sociedad. De tal modo que, se haga necesario estudiar los servicios públicos en distintas localidades.

Debemos tener en cuenta el ambiente que envuelve a los servicios públicos porque la realidad que se vive en un lugar no es necesariamente la misma que en otro sector de la población. De ahí que es necesario hacer una revisión de su entorno para determinar la calidad del mismo.

Bautista (2001) estudia y destaca los principios y valores éticos que deben ser inherentes en los servidores públicos presentando un panorama sobre la ética en la administración pública en el ámbito internacional y en México. En el estudio establece propuestas que tiendan a fomentar un cambio de actitud en el personal de la Administración Pública que contenga una nueva cultura por el servicio.

El estudio concluyó que es función de todo gobierno educar a su gente, constituirla, organizarla, conservar su cultura, su integridad, su identidad, sus valores, por ello es importante que se fomente en los individuos principios éticos mediante la educación. Ya que la ética en los servidores públicos implica el ejercicio de las virtudes públicas. Por lo tanto, es necesario diseñar mecanismos para limpiar, ordenar y cuidar la salud mental de los servidores públicos y sembrar en ellos los valores éticos. En México, la ausencia de un programa de calidad permanente que impulse los valores éticos y la inexistencia de un organismo que los promueva en los servidores públicos ha generado que las actitudes de algunos funcionarios públicos sean inadecuadas. También concluyó que es importante crear un organismo que sea el responsable de velar por el buen desempeño de los servidores públicos, estableciendo programas permanentes que fomenten los valores.

Este trabajo parte de la premisa de que a mayor cultura ética hay una disminución de los vicios como el de corrupción, nepotismo, compadrazgo, abuso de autoridad, entre otros, que tanto dañan la imagen del servidor público y que ha generado que los ciudadanos pierdan la confianza y credibilidad en las instituciones y en los hombres que las representan.

Esto influye en la ética en prestadores del servicio de transporte público porque son estos un tipo de servidor social y como lo establece Bautista (2010: 42) “Para la prestación de un servicio a otro individuo por sencillo o simple que sea se requiere de dos cosas: compromiso con el trabajo y respeto hacia la persona a quien se le sirve. Cuando el servicio no es a un individuo sino a una comunidad, el compromiso es mayor, y lo es aún más, si éste servicio es público y proviene del Estado”.

Díaz, Gómez y Velasco (2004) para poner fin a los graves problemas que presenta el transporte público en Santiago de Chile (agresividad de los choferes, tiempos de viaje largos, congestión vial, inseguridad, alta tasa de accidentes, mala calidad del servicio, contaminación acústica y del aire) diseñaron una regulación moderna que va más allá de las licitaciones de los años noventa, que hoy parecen agotadas introduciendo más competencia, cambiando el método de cobro, induciendo un cambio en el perfil empresarial del sector y creando una red de recorridos más eficiente. A la luz de un análisis de la manera en que opera el sistema de buses (micros) en Santiago de Chile, en este trabajo se detallan algunos de los componentes que deberían formar parte de la reforma del sector.

El estudio concluyó que el sistema de transporte público de Santiago de Chile tiene algunas virtudes, tales como su amplia cobertura y frecuencia. Sin embargo, también lo aquejan serios problemas de congestión, agresividad por parte de los choferes, inseguridad, ineficiencia y mala calidad del servicio. Los micros también son responsables de buena parte de la contaminación del aire y acústica que padece Santiago de Chile. Estos problemas justifican una reforma de fondo lo que apoyó la implementación del Plan Transantiago en el año 2005 para optimizar los recorridos, integrar los modos de transporte y las tarifas, crear empresas y modernizar los buses,

todo ello mediante un nuevo sistema de licitaciones, que modifique radicalmente el régimen que rige desde comienzos de los años noventa.

El corregir los problemas de fondo en el sistema de transporte público con la implementación de planes para modernizar e integrar el sector de transporte influye directamente en este estudio, ya que dentro de los problemas que enfatizan estos tres autores, como la mala calidad del servicio de transporte público de Santiago de Chile donde la agresividad por parte de los choferes se hace presente como ámbito de estudio ético, de tal modo que este estudio guarda relación con la ética en prestadores del servicio de transporte público en el Municipio Sucre del Estado Sucre.

Nacionales:

Urdaneta (2009) en su estudio sobre las políticas públicas y la calidad del transporte urbano en el municipio Maracaibo, identifica la política de transporte urbano del municipio y su incidencia en la calidad del servicio.

La metodología consistió en la revisión documental y entrevistas semi-estructuradas a funcionarios de la Alcaldía del Municipio Maracaibo, transportistas y ciudadanos. Se concluyó que las políticas formales y reales del municipio Maracaibo no están orientadas a mejorar la calidad del servicio de transporte ya que los componentes que integran el sistema y la interrelación entre ellos presentan deficiencias. El cambio de modelo de desarrollo impulsado por el Estado venezolano ha contribuido con la incorporación de acciones sociales sobre acciones económicas, específicamente en las relaciones con los transportistas. La participación ciudadana en la formación de la política de transporte es escasa a pesar de los mecanismos de participación creados por el Estado.

El estudio también muestra que el 18% de los usuarios del servicio de transporte urbano en la ciudad de Maracaibo, municipio Maracaibo, están insatisfechos por el mal trato que reciben del conductor de la unidad de transporte y los conductores han sido tachados de irresponsables. En consecuencia, este estudio influye en la premisa de que las deficiencias en el servicio de transporte público pueden generarse por falta de políticas públicas que integren a la sociedad con los servicios públicos para generar mejoras en el mismo, así como en el descontento que existe en muchos estados del país por el trato que reciben los pasajeros de los conductores de las unidades colectivas.

Fermín y Solano (2011) realizaron un trabajo de investigación cuyo objetivo fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos que presta el municipio Sucre del estado Sucre, en la parroquia Valentín Valiente durante el primer trimestre del 2011. Para ello, se utilizó un tipo de investigación documental y de campo, a un nivel descriptivo; el método utilizado para medir la calidad de los servicios fue el modelo teórico de medición SERVPERF, el cual deviene del modelo SERVQUAL, SERVPERF que propone medir la calidad del servicio recibido estableciendo una diferencia entre percepción y expectativas.

Sin embargo, el SERVPERF utiliza a la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente. Los datos se recopilaron directamente de la población objeto de estudio a través de un cuestionario basado en las cinco dimensiones del modelo SERVPERF con un total de 22 preguntas y 2 opcionales. El análisis e interpretación de la información se realizó por medio del programa SPSS (Statistical Data Analysis).

El estudio concluyó que existe una insatisfacción de los usuarios de la parroquia Valentín Valiente ya que los organismos públicos no están cumpliendo con las funciones para prestar los servicios; sin embargo el servicio mejor percibido fue el teléfono y el peor según los usuarios encuestados fue el servicio de transporte.

Por lo dicho anteriormente, ofrece información relevante de los servicios públicos en el estado Sucre del municipio Sucre donde está incluido el transporte público de la zona, aportando datos sobre la calidad, el aspecto físico y comportamiento de los prestadores del servicio (un 41.10% de los entrevistados expresaron que los conductores siempre andan muy mal humorados maltratando muchas veces a los usuarios, sin importar la edad de los mismos, pero hay personas que se sienten satisfechas con el trato que reciben cuando están en estos vehículos), promoción, confiabilidad y atención al usuario.

Ocaña y Guardia (2005) realizaron un estudio sobre las políticas públicas y el nuevo rol del Estado en cuanto al transporte urbano en Venezuela durante el período 1991-2000; en relación con el tratamiento teórico y metodológico del problema se utilizó un enfoque principalmente histórico que combina elementos de la ciencia política y de la económica.

El estudio concluyó con la idea de que el comportamiento del Estado en cuanto al transporte resultó anacrónico respecto a las prácticas implementadas. A pesar de que por primera vez se diseñó una política expresa de transporte urbano, la cual anunciaba novedades e innovaciones en el área. Aunque, se contó con importantes recursos financieros, los objetivos para la cual fue concebida no se cumplieron, es decir: eficiencia económica, cobertura de costos, justicia social, conveniencia administrativa y

coordinación modal. Asimismo, las medidas contempladas no fueron las apropiadas para atender los verdaderos problemas de transporte existentes en las ciudades.

En el estudio se puso en evidencia que hubo contradicciones entre las acciones propuestas y los principios de descentralización y municipalización establecidos en los lineamientos de las políticas, por lo cual las acciones planteadas resultaron inadecuadas. En consecuencia, la implantación de la política no presentó los resultados esperados y el problema de transporte urbano en las ciudades venezolanas se mantiene.

Peroza (2011) realizó un estudio sobre la incidencia de los servicios públicos sobre la calidad de vida de los habitantes del municipio Páez, estado Portuguesa, en el periodo 2008-2011 en el cual se aborda el tema del crecimiento poblacional, que deberían traer consigo el aumento de los servicios públicos para que los ciudadanos puedan tener acceso a buenas condiciones de vida.

Este estudio etnográfico tuvo como fuentes de información a 4 familias pertenecientes a dicha comunidad y se concluyó que los servicios públicos en efecto, inciden en la calidad de vida de los habitantes del municipio Páez y que la calidad de vida de la población no es óptima dado que no cuentan con todos los servicios públicos y por último, que la planificación del gobierno está dirigida a generar el bienestar colectivo y que sobre este organismo recae la responsabilidad de generar el bienestar a la población.

Este estudio aporta una visión crítica sobre los servicios públicos en general, de tal modo, puede constatar que existen deficiencias no solo en el transporte público y que este también influye en la calidad de vida de los habitantes de una determinada comunidad.

Bases Teóricas

Ética

El origen etimológico del término entrelazado con nuestra categoría fundamental proviene del vocablo griego *ethos*, que significa hábito o costumbre, también permite referir a una actividad fundamental y exclusiva de la especie humana que tiene como finalidad transformar nuestro comportamiento para mejorar nuestra convivencia. Adicionalmente, junto a la moral constituye el objeto de análisis de una de las ramas más importantes de la filosofía destinada a las reflexiones sobre la vida buena (Savater, 1997).

El logro de este fin lleva consigo, según Aristóteles (1993), la práctica de la virtud. Estableciendo que:

La virtud es, por tanto, un hábito selectivo, consistente en una posición intermedia para nosotros, determinada por la razón y tal como la determinaría el hombre prudente. Posición intermedia entre dos vicios, el uno por exceso y el otro por defecto. Y así, unos vicios pecan por defecto y otros por exceso de lo debido en las pasiones y en las acciones, mientras que la virtud encuentra y elige el término medio. Por lo cual, según su sustancia y la definición que expresa su esencia, la virtud es medio, pero desde el punto de vista de la perfección y del bien, es extremo.

Flórez (2005) haciendo referencia a Sócrates, explica que, "virtud" es aquello que es común para toda la raza humana y en todas las circunstancias, por ejemplo, la justicia, la valentía o el autocontrol.

En este sentido, la maldad radica en la ignorancia mientras que la virtud es el origen de la felicidad. De tal manera que, la virtud se puede enseñar, no es innata; pues de nosotros depende el hecho de poseerla, y segundo, que la virtud es universal e invariante. Siendo que los valores consisten en un tipo especial de sapiencia humana, tienen como elemento común la búsqueda de la misma cuestión, lo cual no es otro asunto más que la adquisición de la virtud que conduce a la vida buena y a la convivencia pacífica.

La ética puede definirse también como un tipo de saber normativo, esto es, un saber que pretende orientar las acciones de los seres humanos. Cortina y Martínez (2005) establecen que la Ética se remonta a la reflexión sobre las distintas morales y sobre los distintos modos de justificar racionalmente la vida moral, de tal modo que su manera de orientar la acción es indirecta, a lo sumo se puede señalar que la concepción moral es más razonable para orientar el buen comportamiento humano.

De ahí que la relación de la moral con la ética está dada por la libertad que tiene un individuo de relacionarse con la norma, para reconocer su habilidad para seguir lo bueno y conveniente y rechazar lo malo o inconveniente.

Según Naessens (2010), la ética proyecta al ser humano hacia una finalidad, la cual lo obliga a autodeterminarse, por tanto esta categorización también hace referencia a una actividad humana fundamental, la cual se ancla en determinadas normas apalancadas como valores o estimaciones siempre positivas para optimizar el comportamiento social indispensable en el logro de la convivencia pacífica y de la vida buena.

De allí, que en esta investigación, esta categorización nos ocupa de manera substancial, pues resulta que la ética incluye al servicio público, entendido como un proceso que conlleva de manera implícita al ejercicio de valores que caracterizan su estructura y funcionamiento. En consecuencia, una estructura pública ética y eficaz constituye el entorno básico para las relaciones sociales en general y para las específicas de un servicio público fomentadas en las normas positivas que orientan el comportamiento de funcionarios, servidores u operadores públicos y sociales.

Para Camps (1999) el fin de la vida humana virtuosa, entiéndase: tanto en el nivel personal como social, es la felicidad; sólo que en el ámbito público, estatal o no estatal, la felicidad queda identificada con la aplicación de la virtud de la justicia macrosocial. De allí que, esta autora llegue a sostener que: “La ética no es sino el conjunto de las virtudes o la reflexión sobre ellas: la serie de cualidades que deberían poseer los seres humanos por serlo de veras y para formar sociedades igualmente ‘humanas’”.

Por tanto, en dicho ámbito, la noción de la ética implica que la virtud también se hace pública y tasable en virtud de la calidad de la tarea, función, acción, operación o servicio público con que se puedan cumplir las condiciones establecidas para funcionar bien y para cumplir satisfactoriamente el fin al que está destinada la acción individual y colectiva de cada funcionario(a) o prestador(a) u operador(a) de un servicio público.

Por ende, resulta razonable hablar también de la ética del trabajo, categorización, que tal como lo indica su adjetivación, hace referencia a la actividad fundamental y exclusiva de la especie humana que tiene como finalidad transformar nuestro comportamiento en el ámbito laboral para mejorar nuestra convivencia mediante la realización de actividades que doten

a los individuos de bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades.

En términos generales, el trabajo es concebido según Hankovits (2004) como toda actividad de transformación de la naturaleza para la satisfacción de las necesidades humanas, o como define Bidet (1995) es un “modo de actividades que se caracteriza como la búsqueda de un resultado en un tiempo menor”. Estos autores enfocan al trabajo desde una visión amplia que incluye actividades productivas vinculadas tanto con el trabajo asalariado, como el realizado por cuenta propia o doméstico.

En un sentido más restringido, el empleo es el trabajo asalariado, objeto del derecho laboral y de la administración de recursos humanos, el trabajo en la sociedad salarial ha conferido al individuo sentido de pertenencia y ciudadanía social. Puede afirmarse así que el trabajo es una construcción cultural que ha ido variando con el tiempo y con las relaciones de poder. En este sentido, el trabajo es una actividad que ha devenido en un producto o en un servicio en el que intervienen actividades físicas e intelectuales.

Desde la Revolución Industrial a la segunda mitad del siglo XIX, dominó la economía clásica que estudia de manera central la creación de riqueza, girando alrededor del valor incorporado por el trabajo a las mercancías, representado en el costo de las mismas.

Cortina (2001) entiende el trabajo como el medio principal del sustento, uno de los cimientos de la identidad personal y un vehículo insustituible de participación social y política.

Bauman (2008) explica que la ética del trabajo es una norma de vida con dos premisas explícitas y dos presunciones tácitas. La primera premisa dice que, si se quiere conseguir lo necesario para vivir y ser feliz, hay que hacer algo que los demás consideren valioso y digno de un pago. Nada es gratis: se trata siempre de un quid pro quo, de un “doy algo para que me des”; es preciso dar primero para recibir después. La segunda premisa afirma que está mal, que es necio y moralmente dañino, conformarse con lo ya conseguido y quedarse con menos en lugar de buscar más; que es absurdo e irracional dejar de esforzarse después de haber alcanzado la satisfacción; que no es decoroso descansar, salvo para reunir fuerzas y seguir trabajando. Dicho de otro modo: trabajar es un valor en sí mismo, una actividad noble y jerarquizadora. [...] Trabajar es bueno; no hacerlo es malo (2008, p. 17).

Las presunciones derivadas de las premisas señaladas, prácticamente, son una consecuencia lógica de éstas: (a) todas las personas tenemos una capacidad de trabajo que vender, con la que podemos ganarnos la vida; y, (b) el trabajo cuyo valor es reconocido como necesario por los demás tiene el valor moral que ofrenda la ética del trabajo (Bauman, 2008, pp. 17-18)

Melé (2010) explica que una correcta ética del trabajo exige que el trabajo contribuya con el desarrollo del trabajador y que pueda trabajar con sentido, es decir, descubriendo motivos valiosos para su tarea.

Bastidas (2013) afirma que la ética constituye un instinto guía básico de la especie humana que regula de manera autónoma su conducta, la especie sapiente siempre la ha necesitado y la ha expresado de manera ancestral en la serie de principios morales que guían sus actitudes y acciones. Sostiene que no se trata de un imperativo fantasmal de la

conciencia, porque solamente los humanos han sido siempre capaces de dispensar valores y mantener su vigencia a lo largo de su escala evolutiva.

De allí que nosotros compartimos que hoy en día se impone una circunstancia insoslayable: la necesidad de humanizar toda empresa humana para buscar el bienestar en forma de satisfacción de necesidades fisiológicas, sociales y de autorealización (Maslow, 1991).

La ética se expresa en la posesión de una actitud positiva y efectiva que acompaña la acción de cada individuo ético y no, necesariamente, en un discurso coherente sobre los valores. Pues este último no producirá por o en sí mismo un comportamiento ético. Entonces la propuesta que surge es que el Estado tiene la obligación ineludible de controlar mediante los entes y normativas previstas, por la potencia de su autoridad, para controlar la calidad de la acción del servidor público para honrar su propio compromiso como autoridad. En correspondencia con lo anterior, el Instituto Nacional de Administración Pública de Madrid (1997) establece que la gestión de la ética y el comportamiento no consiste simplemente en el control y reconducción de los comportamientos. También se trata de promover la integridad y la buena conducta, de buscar algún tipo de consenso sobre lo que constituye un buen comportamiento y dar a los funcionarios las pautas indispensables para la interacción, toma de decisiones y formulación de juicios en la vida y en el trabajo diario.

Servicio público

Como base del presente estudio se define el servicio público como: “la actividad organizada que se realiza conforme a las leyes o reglamentos con el fin de responder a una necesidad colectiva que debe ser atendida”

(Bautista, 2007:41). Es entonces primordial para lograr el bienestar de la población con respecto a sus necesidades básicas.

Gordillo (2001) establece que la noción de servicio público nació y floreció en Francia caracterizada como actividad de determinado tipo realizada por la administración en forma directa, o indirectamente a través de concesionarios y fue el concepto que sirvió para la construcción del viejo derecho administrativo. De manera que, para Gutiérrez (1997), tres elementos son constitutivos de la noción de servicio público: el fin del servicio público (interés público), la persona que lo atiende (Administración Pública directa o indirectamente), y el régimen que lo regula (derecho público).

En consecuencia, Vidal (2000), explica que el desarrollo de los servicios públicos es el resultado de la dinámica social producto de la aspiración de los ciudadanos y los grupos a tener más seguridad y protección, una sociedad más justa, más humana, más igualitaria.

Ariño y Cuétara (1997) luego de estudiar diferentes categorías del derecho administrativo ha llegado a la conclusión de que: “El servicio público es el fruto de un juego de tensiones contradictorias: la necesidad de que ciertas prestaciones lleguen a todo el mundo de modo satisfactorio y al mínimo social, pero, al mismo tiempo, de que tal cosa suceda con total respeto a lo que se puede hacer desde la sociedad (es decir, respetando el principio de la libertad social del mercado y la regla comunitaria de la subsidiaridad)”.

Aunque no se puede afirmar que existe una definición fidedigna de los servicios públicos dada su constante evolución y complejidad, hemos venido tomando nota de lo sostenido por varios autores, a la vez que introducimos

otras ausentes en estos, de tal manera que este ejercicio nos permite actualizar la noción semántica de esta compleja y fundamental categorización en nuestro estudio. Pues, en torno a ella, emerge la segunda variable relevante, tal como lo es el Servicio de Transporte Público Colectivo.

De allí que, proseguimos con Urdaneta (2009), quien explica que, los servicios públicos son formas de organización, pública, privada o mixta para prestar el servicio de transporte a pasajeros en todas las vías inter e intra urbanas, aunque el Estado es el proveedor y el garante de la prestación del servicio, no se trata de que los usuarios decidan entre varias alternativas, se trata de que el Estado garantice el funcionamiento eficiente y eficaz del sistema para mejorar la calidad de vida de los habitantes de las ciudades y de otros centros poblados cercanos y menos densos.

La creación de los servicios públicos se establece en las disposiciones de la Constitución o por previsiones de ley de un determinado país, porque esto significa que el Estado ha decidido suministrar esas prestaciones directa o indirectamente a la colectividad, bien sea el Estado asumiendo la administración, la gerencia o el manejo de una actividad para satisfacer de manera regular y continua cierta categoría de necesidades de interés colectivo teniendo la iniciativa y el control sobre esta prestación a cargo de las particulares.

Por tanto, los servicios públicos, según Serra (1981) deben tener un carácter esencial de generalidad, obligatoriedad, adaptabilidad y permanencia; todo esto para generar un servicio constante que satisfaga las necesidades colectivas y que se vincule con los derechos humanos, porque, todo ser humano, mediante la satisfacción de los requisitos legalmente

establecidos, tiene derecho a usar el servicio público, sin más límite que el proveniente de la capacidad instalada para la prestación del servicio.

Para Fernández (2002), el servicio público es inimaginable sin usuarios, sin los prestadores del servicio y sin la infraestructura pertinente, en el caso que nos ocupa podemos adelantar que sin el parque automotor, ya que con este se satisface la necesidad de movilización de la población. Tampoco es posible la prestación de un servicio público sin destinar para ello los recursos mínimos requeridos para tal efecto, los cuales pueden agruparse en recursos humanos, materiales, maquinarias, herramientas, mobiliario, equipos indispensables y recursos financieros.

Para Aguilar (2003) son dos los ingredientes principales en el servicio público: la virtud y el conocimiento; esto porque sin la virtud es difícil el establecimiento de la responsabilidad y sin el conocimiento es imposible reclamar responsabilidad. Y es que la responsabilidad refuerza el apego a los deberes que requiere el cargo. Por tanto, un servidor público debe tener tres cualidades morales esenciales: optimismo, valor y justicia templada por la equidad. También debe tener los conocimientos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, debe poseer valores éticos que coadyuven con las buenas relaciones humanas y optimicen sus sentidos para tener la capacidad de entender su presente en beneficio de los actores del Estado y del conjunto de los actores sociales.

El servicio público, según Fiorentino (1961) está relacionado con lo que es el servicio social ya que esta es una profesión basada en un auténtico sistema de valores implícitos en los principios, necesidades y derechos que los sustentan. Por su parte, Kisnerman (1970) sostiene que el Servicio Social esta nutrido de valores que se centran en el respeto a la persona y se

expresan por medio de la aceptación, individualización, responsabilidad, autodeterminación, la realización de la plenitud humana, la dedicación al trabajo, la creatividad, la actitud positiva frente a la vida, la apertura al diálogo y al cambio, la participación, la colaboración: en el sentido del dar y recibir a los otros y de los otros, todo esto con el fin de la promoción de la Vida Buena con sentido lógico para humanes.

De Naessens (2010), tomamos la idea del servidor público como referencia a la persona que presta sus servicios al Estado o a la administración pública, pero, volvemos a enfatizar que alude también al actor que desempeña una función o presta un servicio público por lo cual es necesario exigirle el estricto cumplimiento de sus obligaciones así como el respeto a los derechos e intereses de los conciudadanos. Asumir el rol de servidor público implica tener vocación y compromiso por los asuntos de interés, responsabilidad y beneficio común. Por ello, es importante que el servidor público cuente con personalidad autónoma y principios sólidos que le impidan realizar actos indebidos o ceder a propuestas reprobables.

Para Bautista (2001), todo servidor público que cuente con valores éticos es una persona capaz de rescatar el sentimiento común entre los conciudadanos, ya que como explica Naessens (2010) un buen desempeño en la prestación del servicio público, con calidad y eficiencia, ayudará a recuperar o sostener la credibilidad y el reconocimiento entre conciudadanos(as).

Servicio de transporte público

En cuanto al Servicio de Transporte Público introduciremos algunas notas formuladas por Urdaneta (2009) y otros, aunque ampliamos su concepción que le hace restringir la referencia empírica a empresas privadas, puesto que en casi todos los países también existen empresas públicas o mixtas encargadas de la prestación de dicho servicio o incluso bajo la figura de subsidio estatal destinado a la empresa privada.

En algunos casos subsisten bajo diferentes modalidades, tales como cooperativas de transporte, asociaciones civiles, entre otros. Aunque, suele darse otros casos, en los cuales el servicio es prestado por individuos, dueños de los vehículos que han encontrado sus fuentes de ingreso en la prestación del servicio de transporte. Aunque, la característica general es la destacada por Mundó (2002: 290), quien resalta que tiene como finalidad “el traslado eficiente, cómodo y seguro de personas entre los distintos lugares donde se emplazan y desarrollan las actividades urbanas, facilitando la integración entre ellos”.

En cuanto a los componentes del servicio de transporte público podemos rescatar los que Vuchic (1981) identifica haciendo énfasis en los elementos físicos:

1. Vehículos o Carros.
2. Vías o Derechos de Vía.
3. Paradas, Estaciones y Terminales.
4. Garajes, Depósitos o Patios y Talleres.
5. Sistema de Control, que incluye los equipos para la detección y comunicación.

6. Sistema de Suministro de Energía.

7. Ruta o Línea, entendidas como un conjunto de vías o derechos de vía que sirven los vehículos de transporte colectivo. El conjunto de rutas y líneas conforman la Red de Transporte Público.

Molinero y Sánchez (1998) enumeran los componentes de los sistemas de transporte, identificando tan solo elementos físicos del sistema, a saber:

1. *Vehículos.*

2. *Infraestructura*, categoría en la que engloba los derechos de vía; las paradas o estaciones; los garajes, depósitos y patios; los talleres de mantenimiento y reparación, y los sistemas de control y suministro de energía.

3. *Red de Transporte*, compuesta por las rutas de modos superficiales y las líneas de sistemas guiados que operan en la ciudad.

En referencia a lo anterior Mundó (2002) expresa que: “ambas referencias, al presentar los componentes de un sistema de transporte colectivo urbano, señalan, exclusivamente, elementos de carácter físico, que constituyen aquellos recursos o facilidades mínimas, indispensables, para el traslado de pasajeros entre un origen y un destino, y para el almacenaje y mantenimiento de los vehículos”.

Puede acotarse que, como explica López (s/f:269), el servicio de transporte público opera con gran cantidad de medios, diversos niveles de integración física y administrativa. Por tal motivo, el servicio de transporte público urbano no solo está conformado por los aspectos físicos, ni se puede ver solo como un “sistema” en cuanto a infraestructura, hay que tomar en cuenta también el elemento humano del mismo, es decir, los *usuarios*, al

igual que las *autoridades* y los *prestadores* del servicio a través de sus expectativas, demandan un servicio de determinadas características, razón suficiente para considerar estos grupos como parte fundamental del servicio de transporte público urbano, sin los cuales no podría llevarse a cabo dicho servicio.

Tipos de transporte público

Para Molinero y Sánchez (1996) los tipos de transporte público urbano son:

Transporte por autobús y trolebús

Son medios de transporte público urbano que normalmente operan en la vialidad urbana compartiendo su derecho de vía con otros vehículos (tránsito mixto). En algunos casos éstos han empezado a operar en carriles reservados o exclusivos. Éstos cuentan con capacidad para operar en casi cualquier calle y las paradas pueden ser colocadas en una variedad de ubicaciones. Estos dos aspectos facilitan los cambios temporales de rutas o las modificaciones totales o parciales de sus derroteros.

Minibús

Es un vehículo de pequeña longitud, la cual se encuentra entre 5 y 7 metros con una capacidad de asientos de 12 a 20. La capacidad total del vehículo oscila entre los 20 y los 35 pasajeros. Este vehículo es el idóneo para servir como alimentador en zonas de baja densidad en ciudades donde el mismo trazo urbano o topográfico dificulta el uso de vehículo de mayores dimensiones o bien en aquellos lugares donde son requeridos servicios con intervalos cortos y los volúmenes son bajos o moderados.

Autobús regular

Son vehículos que cuentan con una carrocería. La capacidad de los autobuses puede variar entre 40 y 120 pasajeros.

Autobús articulado

Presenta mayores dimensiones que el autobús regular y está formado por dos carrocerías unidas por una articulación lo que permite tener un interior continuo a la vez que permite que el autobús se doble durante sus giros. Este tipo de vehículo reduce los costos de operación por espacio-kilometro. Asimismo, permite una mayor capacidad, lo que da como resultado una menor saturación en las horas de máxima demanda y un mayor número de asientos disponibles a las horas de menor demanda, lográndose un mejor uso del área vial e incrementando al mismo tiempo la capacidad de línea. Cuentan con hasta 66 asientos y una capacidad total de 180 espacios y cuentan con 3 o 4 puertas y doble canal.

Autobús de doble piso

Consiste en dos pisos conectados por una escalera y tiene una capacidad de 100 espacios aproximadamente. Su introducción se dificulta en algunas ciudades debido a la altura que presenta y que se contrapone con la ubicación existente de cables, semáforos, árboles, así como gálibo de algunos puentes.

Transportes Férreos

Es una serie de vagones, cabinas o coches conectados a una locomotora o autopropulsados que generalmente circulan sobre carriles permanentes para el transporte de pasajeros de un lugar a otro.

Tranvía

Opera generalmente con un solo carro, pero se le pueden acoplar una o dos unidades más. Opera en calles con tránsito mixto. Las capacidades que presenta son de 100 a 180 pasajeros de los cuales de un 20 a 40% van sentados.

Tren Ligero

Es la concepción moderna del tranvía donde el 50% de los pasajeros pueden ir sentados. Presenta avances tecnológicos como lo son los sistemas de comunicación con los pasajeros, controles sofisticados de los motores para evitar derrapamiento de las ruedas metálicas así como sistemas regenerativos de energía. Incluye segmentos parcial o totalmente segregados del tránsito vehicular, con carriles reservados, vías apartadas y en algunos casos por túneles en el centro de la ciudad (metro ligero) construidos para las normas de tránsito rápido.

Metro

Es el medio óptimo de transporte para un corredor de gran capacidad, en el cual su derecho de vía está completamente separado y por ende, no presenta interferencias externas. Su gran longitud le permite tener capacidades máximas de 60.000 a 80.000 pasajeros por hora. La recolección de las tarifas se hace fuera de los trenes y cuentan con plataforma de acceso a los carros, lo cual permite ascensos y descensos simultáneos. En algunos sistemas de metro, se tienen estaciones sin personal, operación automática de trenes y un puesto de control central de la red.

Tren regional

Se entiende por estos, los servicios locales de trenes interurbanos, los cuales presentan normas técnicas y operacionales muy altas. Generalmente

son operados por las compañías férreas en sus propios derechos de vía, con vehículos de tracción eléctrica o diésel. Se caracterizan por presentar grandes espaciamentos entre estaciones (del orden de los 5 km o más) así como, longitudes promedio de viaje de 35 km. Todo ello conlleva a llevar altas velocidades y gran confiabilidad en el servicio.

Modelos de Asociaciones Empresariales de Transporte Público

Molinero y Sánchez (1996) describen los siguientes:

Sociedad de nombre colectivo

Es aquella que existe bajo una razón social y en la que todos los socios responden, de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente las obligaciones sociales. En este tipo de sociedad la razón social se rige por los principios de veracidad y mutabilidad que, en ambos casos, tienden a evitar engaños al público.

La razón social se forma con el nombre completo o con los apellidos de todos los socios o con el nombre o apellidos de uno o más de ellos. Si en la razón social no figura el nombre de todos deben añadirse las palabras: y compañía u otras equivalentes, como y hermanos, e hijos, y asociados, etc.

Sociedad en Comandita Simple

Es la que existe bajo una razón social y se compone de uno o varios socios comanditados que responden, de manera subsidiaria, ilimitada y solidariamente, de las obligaciones sociales, y de uno o varios comanditarios que únicamente están obligados al pago de sus aportaciones.

Sociedad en Comandita por acciones

Es una forma social híbrida que combina la responsabilidad ilimitada y solidaria de los socios colectivos con la limitación de la responsabilidad de los comanditarios al monto de sus respectivos aportes. Su tipicidad la asemeja a la anónima. Los comanditarios solamente pueden aportar dinero o especies que tengan valor apreciable en dinero.

Los gestores aportan básicamente industria, pero tal aportación no forma parte del capital social. Además, los gestores pueden suscribir acciones de capital sin perder la calidad de colectivos.

Sociedad de responsabilidad limitada

Se constituye entre socios en la que la responsabilidad de los socios se limita al monto de sus aportaciones. Las características personales de los socios se conservan, los socios pueden aportar tanto bienes como capital. Al aportar un bien, no se debe pagar diferencia en caso de que este se deprecie.

Sociedad anónima

Es una manera de constituir una persona moral en la que los elementos que se destacan por encima de otros son la integración del capital y la limitación de la responsabilidad de los socios. Las características personales de los socios (personas físicas o morales, nacionales o extranjeras) quedan en segundo término y cada uno es representado por el monto de la aportación que realiza para integrar el capital social. Entre más capital se aporte, mayor representación y número de votos se tiene. Su responsabilidad siempre estará limitada al pago de sus aportaciones.

Sociedad cooperativa

Las cooperativas de manera general son una forma de organización social creada por personas físicas que tienen un interés común. Deciden unir esfuerzos y ayudarse para satisfacer necesidades de grupos e individuos, realizando actividades de producción, distribución y/o consumo de bienes y servicios. En esta sociedad las características de los socios son más importantes que el capital que aporten.

Por esto hay beneficios como que cada uno de los socios tiene derecho a un voto y que se otorguen estímulos para aquellos socios que cumplan con todas sus obligaciones, lo cual depende enteramente de su desempeño.

En el caso de las cooperativas de producción, hay igualdad de oportunidades sin importar el género o el trabajo que se aporte, ya que puede ser tanto físico como intelectual.

El servicio de transporte público tiene muchas ventajas, Ferraz (1998), describe que es esencial para reducir la congestión, los niveles de contaminación y el uso indiscriminado de la energía del automóvil, y reduce al mínimo la necesidad de construcción de carreteras y aparcamientos.

A su vez, Mundo (2002), incorpora a las ventajas del servicio que, permite a los ciudadanos movilizarse desde sus hogares a sus lugares de trabajo, recreación, diversión, cultura, deporte, en fin, participar en las actividades urbanas características de las ciudades. Esto hace que el transporte se constituya en un derecho adquirido por la población y que el Estado se convierta en garante de este servicio para contribuir con la calidad de vida de los habitantes de las ciudades.

El Banco Mundial (2002) establece que los principales elementos de una estrategia para el transporte público de pasajeros son los sugeridos a continuación:

Planificación e integración

- La provisión del transporte público debería ser tratada como un elemento clave de la estrategia de desarrollo o plan estructural de una ciudad.
- Al transporte público se le debe dar una alta prioridad en el diseño y uso del escaso espacio vial.

Competencia

- La planificación del servicio de transporte público debería estar separada de la provisión del servicio de transporte público.
- La competencia debería reconocerse como el mejor camino para garantizar un buen valor por el dinero en el transporte público.
- En ciudades complejas la mejor forma de competencia por el mercado puede ser a través de franquicias o concesiones licitadas.
- El régimen de competencia debería ser diseñado y regulado para mantener la competencia sana y evitar las excesivas tendencias oligopólicas.
- Las administraciones de las ciudades deberían ser reestructuradas para facilitar la obtención competitiva de los servicios.

Para Mundó (2002) la planificación y gestión del servicio de transporte público exige la consideración de múltiples elementos que influyen en el desempeño global del mismo. Las interacciones entre el patrón de localización y la densidad de las actividades urbanas; los atributos, condiciones y localización de la infraestructura y de las instalaciones viales;

las características tecnológicas y operacionales de los modos de transporte; el marco legal e institucional que regula la operación del servicio, y los intereses de operadores y usuarios, entre otros factores, determinan las características y la eficiencia del servicio de transporte colectivo.

Sistema Social

Parsons (1951:19) define al sistema social como “un modo de organización de los elementos de la acción relativo a la persistencia o procesos ordenados de cambio de las pautas interactivas de una pluralidad entre actores individuales”. Asimismo, describe que en este sistema de procesos de interacción entre actores, la estructura de las relaciones entre actores, es esencialmente la estructura del sistema social.

El sistema es una trama de relaciones que consiste según Parsons (1951), en: “una pluralidad de actores individuales que interactúan entre sí en una situación que tiene, al menos, un aspecto físico o de medio ambiente, actores motivados por una tendencia a obtener un óptimo de gratificación y cuyas relaciones con sus situaciones-incluyendo a los demás actores- están mediadas y definidas por un sistema de símbolos culturalmente estructurados y compartidos”

Sin embargo, para Bossel (1999) el sistema social hace referencia al desarrollo de la población, composición étnica, estructura de la distribución del ingreso y la clase, grupos y organizaciones sociales, la seguridad social, la atención médica y las provisiones de vejez. De modo que, todos estos elementos también forman parte del proceso de interacción que describe Parsons ya que desde la perspectiva de cualquier integración de la acción,

como el sistema social, existen a su vez dos aspectos de esta interrelación recíproca con cada uno de los otros.

Primero, un sistema social no puede estar estructurado de manera que sea radicalmente incompatible con las condiciones de funcionamiento de sus actores individuales, en cuanto, organismos biológicos y en cuanto personalidades, o con la integración relativamente estable de un sistema cultural. Segundo, el sistema social, a su vez, en ambos frentes, depende del requisito mismo del apoyo proporcionado por los otros sistemas.

Segun Parsons (1951) dentro de los sistemas de acción, el sistema social es un foco independiente de análisis teórico y de organización empírica real de la acción. Ya que la organización empírica del sistema es un foco fundamental, tiene que ser la norma, la concepción de un sistema social empíricamente autosubsistente.

Por tal motivo, el reclutamiento por reproducción biológica y la socialización de la nueva generación se convierten en aspectos esenciales del sistema social. Un sistema social de este tipo, que cumple los prerequisites funcionales esenciales de una persistencia prolongada será llamado, sociedad.

La socialización se define como un proceso conservador en el que las disposiciones de necesidad unen a los niños con el sistema social. Parsons (1951) considera esta socialización como una experiencia que dura toda la vida, aunque debe complementarse con experiencias socializadoras más específicas. Además de la socialización, el control social constituye un sistema de defensa complementario del sistema social; aunque un sistema funciona mejor cuanto menos recurre al control social. El sistema debe

tolerar cierta desviación para así proporcionar oportunidades de rol que permita expresar una serie de personalidades sin amenazar la integridad del sistema.

Maturana (2006) explica que cada sistema social particular, es decir, cada sociedad, se distingue por las características de la red de interacciones que realizan, lo que le da al sistema social la característica de dinámica porque cada sociedad tiene comportamientos distintos en cada uno de sus ámbitos y estos comportamientos influyen en el devenir de tal sociedad.

A su vez, el sistema social según Parsons (1951) debe satisfacer una parte significativa de las necesidades de los actores, fomentar en sus miembros una participación suficiente, debe ejercer control sobre las conductas potencialmente desintegradoras. El sistema social debe ser capaz de controlar un conflicto si llegara a ocurrir y requiere un lenguaje para poder sobrevivir.

Para la integración del sistema social es necesario que se internalice en el individuo una serie de normas y valores, por medio de las cuales se realice un proceso eficaz de internalización que llegue a convertirse en parte en la conciencia de los actores. De este modo, cuando los actores persiguen sus intereses particulares, sirven a la vez a los intereses generales.

Desarrollo Humano

El concepto de desarrollo humano surge para la última década del siglo XX dado que el modelo de bienestar social era insostenible y el concepto de desarrollo social como responsabilidad de la política social no

respondía a la creciente desigualdad social ni a los elevados niveles de pobreza.

El paradigma del Desarrollo Humano surge como alternativa del concepto utilitarista del bienestar social, aplicando la propuesta de Sen (1999), en el sentido de que “el desarrollo es el proceso de ampliación de las capacidades de las personas y no solo el aumento del bienestar económico”.

Para Griffin (1990) el concepto de desarrollo humano destrona al producto nacional como primer y principal indicador del nivel de desarrollo. Es más, si bien es cierto que un aumento del producto y de los rentas mejora el desarrollo humano, lo hace a un ritmo decreciente. En segundo lugar, el concepto de desarrollo humano también cuestiona el supuesto comúnmente aceptado según el cual el medio para alcanzar el desarrollo es la acumulación de capital físico, es decir, la inversión en instalaciones industriales y bienes de equipo.

Considerados conjuntamente, el cambio en el objetivo de desarrollo combinado con la priorización del capital humano como vía al desarrollo tienen implicaciones de gran alcance para la estrategia global de desarrollo. Se ubica a las personas sólidamente en el centro del escenario: son simultáneamente el objeto de las políticas diseñadas y un instrumento fundamental de su propio desarrollo. La visión de un desarrollo centrado en las personas sustituye a la visión de un desarrollo centrado en los bienes de consumo.

La perspectiva puramente económica del desarrollo ha demostrado que el crecimiento económico por sí solo no se tradujo en progreso social. De ahí surge el debate en los foros internacionales de cómo convertir el

crecimiento económico en un mejoramiento de las condiciones de vida de la población (Arteaga y Solís, 2005).

En el primer informe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (1990) sobre desarrollo humano se define el desarrollo humano como un proceso en el cual se amplían las oportunidades del ser humano. Y se expresa que “El objetivo básico del desarrollo humano es crear un ambiente propicio para que los seres humanos disfruten de una vida prolongada, saludable y creativa” (1990:31).

Para el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (ONU: 1996) el propósito del crecimiento económico debe ser enriquecer la vida de la gente, pero con demasiada frecuencia no se hace; los vínculos entre el crecimiento económico y el desarrollo humano fracasan para los habitantes de muchos países cuyo desarrollo es desequilibrado, ya sea porque tienen un buen crecimiento económico con escaso desarrollo humano o porque tienen un buen desarrollo humano con escaso o ningún crecimiento económico.

Ranis G, Stewart F y Ramírez A (2000), explican que entre el desarrollo humano y el crecimiento económico existe una firme relación recíproca. Por una parte, el crecimiento económico proporciona los recursos que permiten mejorar ininterrumpidamente el desarrollo humano; por la otra, el mejoramiento de la calidad de la mano de obra contribuye de manera importante al crecimiento económico.

Al igual que para el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (ONU: 1996), Ranis G, Stewart F y Ramírez A (2000), establecen que el desarrollo humano es el objetivo central de la actividad humana y el

crecimiento económico un medio que podría llegar a ser muy importante para promoverlo.

Al mismo tiempo, los logros en materia de desarrollo humano pueden contribuir de manera decisiva al crecimiento económico. El desarrollo humano va mucho más allá del ingreso y el crecimiento para abarcar el pleno florecimiento de la capacidad humana.

Para Solís (2005), el paradigma de desarrollo humano que apareció a finales de los años ochenta representó un cambio radical en la forma de comprender el progreso humano ya que este cuestionaba la premisa utilitaria que servía de base a gran parte de la economía del desarrollo, incluyendo así la concepción de desarrollo como un proceso de ampliación de las capacidades y las libertades de las personas de manera colectiva, introduciendo la dimensión humana como el centro de las preocupaciones del desarrollo.

Con respecto a lo anterior, Dubois (2001) agrega que el paradigma del desarrollo humano incluye, además de los aspectos económicos, aspectos decisivos del progreso humano como: el conocimiento, la equidad, la libertad, la participación, la dimensión de género, la relación con la naturaleza, la identidad cultural y otros que hasta ahora habían quedado progresivamente fuera del desarrollo social.

Solís (2005:77) establece que las dimensiones del desarrollo humano se plantean en los siguientes paradigmas:

- Fomentar la democracia como vía para lograr una participación equilibrada.

- Que las personas participen con el Estado en la corresponsabilidad de lograr sus niveles de bienestar.
- Que exista la tendencia a generar equidad en la participación del hombre y la mujer.
- Que se potencialicen las capacidades de los seres humanos en el mejoramiento de sus vidas.
- Que se cree un nuevo concepto de Estado que persiga como meta final el desarrollo humano, que fortalezca y profundice la democracia, que trabaje en equipo con la iniciativa privada y la sociedad civil hacia un proyecto nacional.
- Vincular los servicios públicos con los privados para que el Estado, la sociedad civil y el sector privado vinculen esfuerzos para crear estabilidad económica, mantener mercados competitivos, combatir la pobreza, generar oportunidades de empleo, atraer inversiones, conocimientos y tecnologías para combatir la pobreza y en general proporcionar los incentivos al desarrollo de los humanos.

A las dimensiones expuestas por Solís (2005) podemos adicionarle los principios fundamentales delimitados en el informe de la ONU (1996):

- *Potenciación*: la potenciación básica depende del aumento de la capacidad de la gente, aumento que entraña una ampliación de las opciones y, con ello, una mayor libertad.

- *Cooperación*: los seres humanos sobreviven en una compleja red de estructuras sociales, que va de la familia al Estado, de los grupos locales de autoayuda a las empresas multinacionales. Son seres sociales que valoran la participación en la vida de su comunidad. Este sentido de pertenencia es una fuente importante de bienestar; proporciona placer y sentido, una percepción

de tener propósito y significado. De esta manera, el desarrollo humano se preocupa no sólo por la gente como individuos sino además por la forma en que estos interactúan y cooperan en las comunidades.

- *Equidad*: se suele pensar en la equidad en relación con la riqueza o los ingresos. Pero en el enfoque de desarrollo humano se adopta una posición mucho más amplia, procurando la equidad en la capacidad básica y las oportunidades. Según este criterio, todos deben tener la oportunidad de educarse, por ejemplo, o de vivir una vida larga y saludable. Esto se aplica en particular a las mujeres, que han de hacer frente a una profunda discriminación.

- *Seguridad*: millones de habitantes de países en desarrollo viven al borde del desastre. Incluso en los países industrializados.

La gente está expuesta constantemente a riesgos debido a la delincuencia, la violencia o el desempleo. La falta de empleo es una fuente importante de inseguridad, que socava el derecho de la gente a tener ingresos y otras prestaciones. En el enfoque de desarrollo humano se insiste en que todos deben disfrutar de un nivel mínimo de seguridad.

Finalmente, podemos decir siguiendo a Griffing e Ickowitz (2000), que el desarrollo humano simpatiza con las políticas redistributivas y favorece muy especialmente una distribución equitativa de los recursos productivos. Los beneficios de una distribución igualitaria del capital humano para la potenciación de las capacidades son evidentes, pero hay razones para pensar que una distribución más igualitaria del capital natural (es decir, la tierra) y del capital físico (por ejemplo, las ayudas a las pequeñas y medianas empresas) también podrían favorecer el desarrollo humano.

Bases legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en relación con principios fundamentales, en su Artículo 2, impone valores éticos como la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad, social y, en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político que deben ser cumplidos por todos y cada uno de los venezolanos.

Aunado a esto, en el Artículo 3 se prevén las condiciones necesarias a través de un sistema de justicia imparcial y equitativa que permita un máximo de seguridad al ciudadano común ante cualquier hecho de injusticia o maltrato social. Según el Artículo 20 los prestadores del servicio de transporte público colectivo al igual que cualquier otro ciudadano, tiene derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad, sin más limitaciones que las que derivan del derecho de las demás y del orden público y social.

En el Capítulo III de los derechos civiles, el Artículo 50 establece el derecho al libre tránsito y por cualquier medio en el territorio nacional a toda persona, al igual que representar o dirigir peticiones ante cualquier autoridad o funcionario público sobre los asuntos que sean competencia de estos, y quienes violen este derecho pueden llegar a ser sancionados conforme a la ley, pudiendo ser destituidos del cargo respectivo. Por su parte, el Artículo 52 apoya la asociación con fines lícitos, de conformidad con la ley y el Estado está obligado a facilitar este derecho.

Esta ley en el Capítulo V De los Derechos Sociales y de las Familias establece la potestad de determinar la responsabilidad que corresponda a la persona natural o jurídica en cuyo provecho se presta el servicio mediante intermediario o contratista, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria de estos, tal como lo establece el Artículo 94. De tal manera que esta Ley tiene potencialidad plena para ejercer responsabilidades hacia los prestadores del servicio público más allá del conductor de la unidad colectiva.

El prestador de servicio de transporte público está obligado a poner a la disposición de los usuarios bienes y servicios de calidad en correspondencia con lo establecido en el Artículo 117, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen.

Ley de Transporte Terrestre (2008)

Esta Ley establece competencias en materia de servicios de transporte, en su Artículo 96, enuncia que las autoridades de los municipios son competentes para autorizar, regular, supervisar y controlar el transporte terrestre público de pasajeros y pasajeras en el perímetro urbano, suburbano e interurbano dentro de sus respectivas jurisdicciones, por tanto, el servicio de transporte en el municipio Sucre del estado Sucre queda en manos de las autoridades municipales.

En relación a la clasificación del servicio de transporte terrestre, estipulado en el Capítulo II de esta Ley, en su Artículo 99, establece que el transporte terrestre público de personas puede ser de 2 formas: colectivo e individual.

El servicio de transporte público de personas, modalidad colectivo, constituye el entorno social delimitado para el sujeto de investigación de este trabajo, es prestado por personas jurídicas con unidades de alta, mediana y baja capacidad según el artículo 115. Este servicio podrá ser prestado directamente por la autoridad administrativa competente, por intermedio de personas jurídicas debidamente autorizadas por la autoridad administrativa competente.

Según el artículo 106, los prestadores del servicio deben contar con el uso de terminales de transporte terrestre público o privado y estar inscritos en el registro de terminales de transporte terrestre.

Las rutas interurbanas deben tener punto de origen, toques intermedios y destino, tal es el caso de las líneas de autobuses, carros o camionetas que se dirigen a sectores como Santa Fe, Cumanacoa o Marigüitar. Para las rutas urbanas y sub-urbanas las características de la demanda se establecerán según la necesidad del uso de transporte público o privado.

Los usuarios del servicio de transporte público colectivo según el Artículo 108 del capítulo IV, tienen derecho a un servicio de calidad, higiénico, seguro, confortable e interrumpido, recibir información oportuna sobre el servicio y recibir atención especial en caso de discapacidad, niños con edad hasta máxima de 6 años, adultos mayores de 60 años y mujeres en estado de gravidez o personas con niños en etapa de lactancia.

En dado caso que los prestadores del servicio no cumplan con lo estipulado en este Artículo se le puede aplicar sanciones de reparación por incumplimientos según el Artículo 109.

El Artículo 110 establece que los usuarios deben pagar los cargos por servicios recibidos de la persona autorizada o concesionada para prestarlo, informar al prestador del servicio y a la autoridad competente sobre las deficiencias o daños ocurridos en las instalaciones y unidades del servicio; y respetar así las normas de comportamiento moral y buenas costumbres, establecidas, así como cuidar y mantener en buen estado las instalaciones y unidades del servicio.

En el capítulo V, el Artículo 111 establece la clasificación de las rutas del transporte terrestre público las cuales pueden ser: urbanas, suburbanas e interurbanas.

En cuanto a las rutas urbanas éstas pueden ser municipales e intermunicipales; estas son definidas en el Artículo 112 de la siguiente manera: las municipales son aquellas cuyo origen y destino se encuentran dentro de la poligonal urbana del municipio de que se trate; por su parte, las intermunicipales son aquellas que se desarrollan dentro de una poligonal metropolitana perteneciente a dos o más municipios.

Las rutas suburbanas son según el Artículo 113, aquellas que tienen su origen dentro de la poligonal urbana y se extienden fuera de esta hasta poblaciones próximas o contiguas a dicha poligonal. Por último, las rutas interurbanas son aquellas que tienen su origen en una ciudad o centro poblado y su destino en otra, independientemente que se encuentre en jurisdicción de uno o más municipios o en una o más entidades federales, tal como lo establece el Artículo 114.

El capítulo VI establece 2 modalidades del servicio de transporte terrestre público: colectivo e individual; el colectivo, que es el que se aborda

en esta investigación, es definido en el Artículo 115 como el prestado por personas jurídicas con unidades de alta, mediana y baja capacidad o por puesto el cual está sujeto a rutas, horarios y frecuencias según el Artículo 116.

Este capítulo, en su artículo 118 hace referencia a las condiciones de la suspensión, revocación o extinción de la certificación de prestación del servicio. Las suspensiones duran hasta subsanar las malas condiciones, las cuales se determinan mediante inspección. Entre tales fallas se cuentan la de neumáticos, de los sistemas de luces interna y externas, de los parabrisas, vidrios y espejos retrovisores, sistema de frenos, del sistema de dirección o de los asientos.

Las suspensiones por 3 meses se ejercen cuando el prestador del transporte opere en zonas o rutas distintas a las autorizadas, cuando el prestador aumente las tarifas establecidas por el órgano competente, cuando el prestador incumpla con cualquiera de las obligaciones y condiciones previstas en la certificación de prestación del servicio.

Ordenanza Reguladora del Transporte Público de Pasajeros, Tránsito y Circulación del Municipio Sucre del Estado Sucre (2005)

En los Artículos 1 y 2, correspondientes a las disposiciones generales de esta ordenanza, se establece que esta tiene por objeto la regulación del servicio de transporte público de pasajeros, tránsito y circulación urbana en todo el territorio del municipio Sucre del estado Sucre. Por tanto, todos los conductores y propietarios de vehículos, personas jurídicas o naturales concesionarias de esos servicios, los usuarios y la comunidad general que circulen en su jurisdicción en calidad de prestatarios o pasajeros del servicio

quedan sometidos a las disposiciones de esta Ordenanza y a su reglamento.

Los conductores de vehículos destinados al servicio de transporte de pasajeros, según el Artículo 34 están en la obligación de utilizar uniforme y mantener su aseo y aspecto personal conforme a la decencia y las buenas costumbres, guardar el debido respeto y consideración al usuario, recorrer estrictamente la ruta concedida por la autoridad municipal competente cumplir a cabalidad el horario de entrada y salida establecidos, tomar y bajar pasajeros en las paradas debidamente demarcadas, mantener la unidad de transporte aseada y en buenas condiciones físicas y mecánicas, cobrar las tarifas establecidas en el Contrato Administrativo de Concesión o Decreto por el servicio de transporte según la ruta.

Asimismo, deben publicar las tarifas en las unidades con carácter de obligatoriedad, cumplir las disposiciones nacionales vigentes sobre la materia y otras regulaciones o reglamentaciones aprobadas por las autoridades municipales competentes, aprobar los cursos de inducción o capacitación para conductores que permita mejorar la relación conductor-usuario en función de optimizar el servicio de transporte y obtener la cédula del servicio como operadores de transporte público.

La prestación del servicio de transporte público de pasajeros puede ser efectuado según el Artículo 17 por la Dirección Municipal de Transporte y Tránsito o mediante un contrato administrativo de servicio a nombre del Municipio, por organismos y empresas constituidas en el municipio Sucre, organismos y empresas de carácter estatal o nacional mediante contrato, por el Instituto Autónomo Municipal creado en el municipio Sucre o por una mancomunidad de la cual este forme parte y por personas naturales o jurídicas de derecho privado, mediante concesión.

Las personas interesadas en obtener una concesión para cumplir la prestación del servicio de transporte colectivo deberán someterse a licitación y cumplir con lo establecido en el Pliego de Licitación Pública. Aunado a esto, el Artículo 19 establece en su tercera norma general que todo concesionario del servicio de transporte de pasajeros está obligado a garantizar una eficaz atención a los usuarios del servicio en su respectiva ruta y deberán mantener en circulación el número de vehículos necesarios conforme lo disponga la Alcaldía en el respectivo contrato.

La cuarta norma establece que los itinerarios de cada ruta no podrán ser modificados sin motivos debidamente justificados ante la Alcaldía y la quinta norma establece que las tarifas o precios a cobrar a los usuarios deberán establecerse en el contrato y se modificaran en el primer trimestre de cada año; en el párrafo segundo de esta norma quedan exentos del pago del pasaje los ciudadanos mayores de 70 años y los menores de 5 años de edad, así mismo se mantendrá respeto al pasaje estudiantil.

Fundamentado en los derechos del usuario como lo exige la Ley de Transporte Terrestre (2008: 43) en su Artículo 108, el Artículo 21 de esta ordenanza prohíbe la circulación de vehículos destinados al servicio de transporte colectivo que no reúnan las condiciones de seguridad, higiene y comodidad.

De igual manera se establece en el Artículo 28 el uso de terminales o paradas establecidas por la Alcaldía del municipio Sucre, lo que guarda relación con lo planteado en el Artículo 106 de la Ley de Transporte Terrestre (2008).

Para garantizar el buen servicio de transporte colectivo de pasajeros en el municipio Sucre, esta ley prohíbe en su Artículo 29, transportar exceso de pasajeros, incumpliendo la capacidad de la unidad de transporte respectiva y prestar el servicio con unidades no aptas para tal fin que no estén autorizadas por el municipio.

La unidad de transporte puede ser paralizada por tener cauchos lisos, falta de luces, desajustes de frenos, ausencia de limpia parabrisas, escape roto o en estado de deterioro que origine la emisión incontrolada de humo; la invasión de parte del conductor a otras rutas de transporte no asignadas, utilizar aparatos de sonido que produzcan contaminación sónica, subir o bajar pasajeros en áreas prohibidas o no determinadas y por incumplir los horarios de inicio o finalización del servicio y turnos asignados.

En cuanto al usuario del transporte público, se define según el Artículo 35 como la persona que utiliza el servicio para desplazarse en el perímetro urbano desde un sitio de origen a otro de llegada con el fin de satisfacer sus necesidades ya sean laborales, recreativas o personales y mediante el pago de una tarifa previamente fijada por las autoridades pertinentes.

En relación con los deberes de los usuarios, estos al igual que en lo establecido en la Ley de Transporte Terrestre (2008), están obligados a pagar una tarifa por utilizar el servicio, así como cumplir con las reglas de buena conducta y respeto ciudadano durante su permanencia en las unidades de transporte público, utilizar las paradas previamente establecidas y demarcadas, brindar un buen trato a la unidad de transporte y a sus accesorios y resarcir cualquier daño que ocasionen a la unidad colectiva.

Los usuarios tendrán derecho a cancelar una tarifa acorde con la calidad del servicio, exigir el cumplimiento de las rutas y horario establecido, presentar ante las autoridades competentes, sugerencias y recomendaciones para mejorar el servicio y colaborar en la implantación de mecanismos que permitan establecer controles de calidad en el servicio de transporte.

CAPÍTULO III

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Diseño de investigación

Se aplicó un estudio de campo, que según Tamayo (2004) se aplica “cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios; permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos”. Esto nos compromete a sostener que los datos obtenidos por la investigadora fueron tomados directamente del sitio y el lugar donde se desarrolló el problema analizado que permitió alcanzar los objetivos mediante la debida presentación de resultados obtenidos, mediante la articulación de una relación directa y participativa entre los actores y la investigadora.

Nivel de investigación

El estudio tuvo un propósito correspondiente con un nivel de investigación descriptivo, que no consistió más que en caracterizar o presentar una fiel representación de lo que se observó o se sistematizó como datos relevantes para el logro de nuestros objetivos. Por lo cual, abordamos la unidad de análisis sin alterar la realidad en el transcurso de la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2004) establecen que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. De allí que, en esta oportunidad nos hayamos restringido a tal propósito, el cual fue descrito de manera precisa en nuestros objetivos.

Universo

Estuvo representado por un total de 1150 prestadores del servicio de transporte público registrados en la Coordinación de Transporte Público y Vialidad Municipal de la Alcaldía del Municipio Sucre, Estado Sucre.

Tipo de muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó el muestreo al azar simple definido por Arias (2006: 83) como un “procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados”. Por tanto, para obtener la muestra aleatoria indispensable para efectuar la presente investigación se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot k^2 \cdot P \cdot Q}{E^2 \cdot N - 1 + k^2 \cdot P \cdot Q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

$K = 1,65$, corresponde a un coeficiente $P \cdot K = 90\%$

$P = 50\%$ de probabilidad de éxito.

$Q = 50\%$ de probabilidad contraria.

E = Error máximo admisible $10\% = 0,10$

$$n = \frac{1150 \cdot 1,65^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,10^2 \cdot 1150 - 1 + 1,65^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = \frac{782,71}{12,17}$$

$$n = 64,31 \approx \mathbf{64}$$

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó un cuestionario estructurado a 64 prestadores del servicio de transporte público colectivo, utilizando una adaptación de la metodología de indicadores y orientadores del desarrollo humano sostenido por Bastidas (2013). Este modelo fue sistematizado por la autora al estilo de la propuesta de Bossel (1999) para indicadores del desarrollo sostenible. Pero, en nuestro caso permite estimar actitudes y valores en individuos o sistemas sociales seleccionados para la investigación. Dichos indicadores básicos fueron estandarizados en una tabla matricial digitalizada en el programa Excel bajo ambiente Windows. Asimismo, se aplicó una entrevista semi-estructurada para recoger datos y experiencias que enriquecieron los resultados del estudio.

En esta investigación se aplicó un modelo de entrevista semi-estructurada adaptada especialmente para obtener información proveniente de directivos, entre otros informantes claves, entre los que se cuentan: el señor Emilio Brito, Director de la Coordinación de Transporte Público y Vialidad Municipal del Estado Sucre, y al señor Eistin Ortiz quien es el Coordinador del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTTT). Finalmente, para complementar la interpretación de los datos se aplicó otro modelo de entrevista semi-estructurada a una muestra intencional de 20 usuarios del sistema de transporte público colectivo del municipio Sucre del estado Sucre.

Técnicas de procesamiento, análisis y presentación de los datos

La información fue procesada y analizada según la metodología de indicadores y orientadores del desarrollo humano de Bastidas (2013)

mediante la modalidad estadística del programa Excel, bajo ambiente Windows adaptada al formato de la entrevista y el cuestionario aplicado. Los datos fueron presentados en tablas matriciales que recogen los índices y porcentajes obtenidos.

Fuentes de información

Se utilizaron fuentes de información primarias que nos suministraron importantes datos porque fueron los principales actores de la investigación, tales como prestadores, usuarios y representantes del servicio de transporte público, Coordinación de Transporte Público y Vialidad Municipal del Estado Sucre y el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTTT).

En cuanto a las fuentes secundarias se realizó una revisión documental en libros, revistas científicas y publicaciones seriadas, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas pertinentes al tema investigado.

CAPÍTULO IV

CONTEXTUALIZACIÓN EMPÍRICA

Municipio Sucre del estado Sucre

El municipio Sucre fue fundado en 1991. Está ubicado en el estado Sucre, el cual tiene como capital y mayor ciudad a Cumaná la cual se ubica en el noroeste, frente al Mar Caribe, en ella nació Antonio José de Sucre, mejor amigo del libertador venezolano Simón Bolívar, también es conocido por su título "Gran Mariscal de Ayacucho". El área del municipio es de 1570 Km² y tiene una población de 358.919 habitantes con una densidad de 234,1 habitantes por Km² según datos del XIV Censo Nacional de Población y Vivienda 2011.

Este municipio posee una superficie de 598 km² que condensa 7 parroquias, de las 54 que están dispersas en cada 1 de los 15 municipios que componen el estado Sucre ubicado en la zona nororiental del país las parroquias urbanas del municipio que forman parte de este estudio son: Altagracia, Santa Inés, Valentín Valiente y Ayacucho, mientras que las extraurbanas son: San Juan capital San Juan, Raúl Leoni, capital Puerto de Santa Fe y Santa Fe, capital Los Altos de Sucre. El municipio Sucre delimita por el este y sureste con el municipio Montes, por el noreste con el municipio Bolívar, por el sur con los municipios Pedro María Freites, por el suroeste con los municipios Guanta, Juan Antonio Sotillo y Simón Bolívar, todos estos del estado Anzoátegui, finalmente, del oeste hasta el norte, el municipio delimita con el Mar Caribe.

El municipio tiene como economía principal la pesca y el turismo, por sus playas atractivas y la densidad de peces en la zona, además cuenta con el Parque Nacional Mochima, uno de los parques más bellos de Venezuela, actualmente es una zona protegida que cuenta con una gran cantidad de islotes y cayos, además, en toda su extensión cuenta con una flora y fauna característica de las zonas costeras.

En cuanto a la cultura ofrece una gran variedad de artesanía y expresiones musicales como cantos y ritmos eminentemente folklóricos, tales como: el Joropo y Estribillo, Galerones y Merengues con sabor Oriental, comparsas, comidas típicas, fiestas que narran una historia y representan el quehacer histórico de sus comunidades que reproducen de manera simbólica su realidad social y cultural.

Entre las celebraciones más importantes se cuenta la del aniversario de la fundación de la Capital, como ciudad primogénita del continente, el velorio de la cruz de mayo y el Carnaval de Cumaná. La religión preponderante es la de la Fe Católica, de allí que el municipio cuenta con una patrona: Santa Inés, a la que todos los 21 de enero de cada año, se hace una celebración en su honor. Aunque, también se celebra el nacimiento de la Virgen María el 8 de septiembre de cada año, pero en la advocación propia del pueblo nororiental, quien la denomina es la Virgen del Valle, especialmente nombrada así por los pescadores margariteños.

En cuanto al ámbito político del municipio Sucre hay 374.706 personas habilitadas para sufragar según datos de INE (2013). Actualmente el Gobernador del Estado es Luis Acuña (2012-2016) del PSUV (Partido Socialista Unido de Venezuela) y el Alcalde (2014-2018) es David Velásquez igualmente del PSUV (Partido Socialista Unido de Venezuela).

Situación actual del servicio de transporte público en Venezuela

En Venezuela el transporte público urbano es responsabilidad del gobierno nacional y de los gobiernos locales, por lo tanto existe una política nacional y a su vez, políticas locales de transporte público urbano que se desarrollan en los municipios, siempre bajo los lineamientos de la política nacional, específicamente cuando los municipios van a recibir financiamiento de las instituciones nacionales creadas para este fin como lo es el caso del Fondo Nacional de Transporte Urbano (FONTUR).

La política nacional de transporte urbano vigente en Venezuela es la del año 2001, la cual es una reformulación a la del año 1991, bajo la asesoría de los organismos multilaterales. La política se fundamentó en 4 lineamientos: a) municipalización del transporte urbano, b) asistencia financiera del Estado, c) creación de la infraestructura de apoyo al transporte público, y, d) la modernización organizacional del transporte urbano. Y se diseñaron tres programas: Programa Nacional de Transporte Urbano, Plan Nacional de Modernización del Transporte Terrestre y Programa Nacional de Compensaciones al Transporte Terrestre. Pero a partir del año 2003, la política real en Venezuela se ha orientado a darle prioridad a la inversión para la construcción y puesta en marcha de sistemas urbanos de transporte masivo, repavimentación y mantenimiento de vías y subsidio estudiantil.

A pesar de lo anteriormente expuesto, el gobierno nacional ha implementado otras acciones que han consistido en darle impulso a proyectos de transporte masivo en las principales ciudades del país, tales como Valencia, Barquisimeto, Maracaibo, Mérida, los Teques, y Caracas.

Estos proyectos de transporte masivo se caracterizan por mejorar la eficiencia del sistema de transporte en las ciudades, ya que transportan a más cantidad de gente en menor tiempo, permitiendo el acceso a más personas lo cual también incide en la reducción del costo para la ciudad y los usuarios, y por otro lado, contribuye a incrementar la calidad de vida de los ciudadanos, entre otras cosas porque tal como lo señalan Lloyd (2002), Hidalgo (2005) y Pardo (2009), los sistemas de transporte masivos concentran a la ciudad en los nódulos y líneas de transporte público, limitando el crecimiento descontrolado de las ciudades, cuentan con altos niveles de servicio, confiabilidad y seguridad; reducen las emisiones contaminantes atmosféricas; y se convierten en sistemas más equitativos ya que genera mayor facilidad de acceso a los sectores de escasos recursos en comparación del transporte privado; y genera mayor accesibilidad a bienes y servicios.

En el año 2006 se realiza otro cambio, también de forma, sustituyendo a los programas establecidos por proyectos, con la finalidad de realizar mejor la evaluación de la misma. Esto dio paso a que en el año 2012 se inaugurara, luego de varios retrasos la primera etapa del sistema de autobús de tránsito masivo BusCaracas, compuesta por 12,7 kilómetros y 11 estaciones, con algunos detalles por finalizar en los siguientes días.

Este servicio de transporte masivo funciona con vías o canales exclusivos para el transporte público con buses articulados que transitan constantemente a una velocidad promedio de 30 km/h a través de una red de estaciones habilitadas para tal fin y siendo el único sistema de transporte público en los sectores por donde circule, teniendo que reorganizar las tradicionales rutas de autobuses establecidas. Se espera que este sistema sea extendido en los próximos años a otras ciudades del país ya que para

activar este Programa se concretó la adquisición de una flota de dos mil (2.000) autobuses Yutong provenientes de los convenios bilaterales suscritos entre la República Bolivariana de Venezuela y la República Popular China, que será incorporada a los sistemas masivos de transporte superficial, y administrada por operadoras de transporte público promovidas por el Estado venezolano, con un modelo de gestión autosustentable que garantice la calidad del servicio y el mantenimiento de los sistemas de transporte.

En el año 2013 se puso en marcha el Plan Nacional de Mantenimiento y Recuperación de Flota de Transporte Público diseñado en el seno del Fondo Nacional de Transporte Urbano (Fontur), en coordinación con otros organismos gubernamentales, y se enmarca en el décimo objetivo del Plan Rector de Transporte Terrestre 2013-2019 del Ministerio del Poder Popular para Transporte Terrestre, que se refiere a la "Gestión de un modelo viable de actualización y mejora de la flota". Esto con el fin de mejorar de forma continua el parque automotor público de las rutas urbanas, suburbanas e interurbanas del país, a través de un financiamiento directo a los transportistas para la compra de nuevas unidades de transporte, las cuales mejorarán el servicio prestado a los ciudadanos y ciudadanas, y contribuirán con el reordenamiento de las rutas en los principales centros poblados del país ya que el servicio de transporte público ha ido decayendo con el pasar de los años ya que no se cuenta con unidades colectivas que brinden confort y seguridad a la población. Aunado al crecimiento de la población que demanda más unidades colectivas para su traslado diario.

En la actualidad el municipio Sucre del estado Sucre ya cuenta con un sistema de transporte masivo similar, porque el Bus Cumaná aún no cuenta con la exclusividad de vías dada en las ciudades nombradas anteriormente.

En nuestro caso de estudio, las Asociaciones Civiles como sindicatos, cooperativas obreras y uniones similares son los encargados de prestar el servicio y son organizaciones legalmente constituidas ante las autoridades competentes y son las únicas reconocidas para representar a los conductores, empleados y obreros del servicio público de transporte colectivo ante el Concejo Municipal o las autoridades designadas por tal órgano. Es decir, las Asociaciones Civiles tienen el deber de representar a los conductores de las unidades -que a efectos de esta investigación son los prestadores directos del servicio de transporte público urbano- lo cual conlleva a la inferencia de que son la primera instancia de organización y acuerdos para brindar el servicio.

Las Asociaciones Civiles que rigen el servicio en el municipio Sucre del estado Sucre cuentan con el financiamiento del Estado cuando este crea programas para financiar unidades colectivas. Pero la mayor fuente de ingresos económicos viene de sus propios integrantes. Los dueños de las unidades colectivas que son los que están inscritos en el registro que lleva la Coordinación de Transporte Público y Vialidad Municipal alquilan sus unidades colectivas, por tanto, los choferes de las unidades pagan un alquiler al dueño y han de participar al dueño de la unidad cuando la misma presenta desperfectos.

Según la distribución de organizaciones por parroquia del servicio de transporte público colectivo en el municipio Sucre hecha por la Coordinación de Vialidad Urbana y Servicio de Transporte Público de la Alcaldía del Estado Sucre en el año 2012, las Asociaciones Civiles que rigen el servicio de transporte público colectivo existentes son las que se recogen en el Cuadro 1 que se presenta a continuación:

Cuadro N° 1: Distribución de Asociaciones Civiles que Rigen el Servicio de Transporte Público Colectivo en el Municipio Sucre del Estado Sucre para el Año 2012

| ASOCIACIONES CIVILES | NUMERO DE UNIDADES |
|---|--------------------|
| Asociación Civil Gran Mariscal | 21 |
| Asociación Civil Unión de Conductores Los Cocos | 95 |
| Asociación Civil Miranda | 58 |
| Asociación Civil Línea La Llanada (Hospital) | 65 |
| Asociación Civil Línea Unión La Fuerza | 46 |
| Asociación Civil Golfo de Santa Fe | 11 |
| Asociación Civil de Conductores Turimiquire | |
| Asociación Civil Unión de conductores Nuevo Mundo | 5 |
| Asociación Civil de conductores San Juan | 31 |
| Asociación Civil Las Mercedes | 8 |
| Asociación Línea "Sol de Oriente 72" S.C | 23 |

| | |
|---|----|
| Asociación Cooperativa de Transporte Cumaná | 38 |
| Asociación Cooperativa de Transporte El Sol. R.L | 4 |
| Asociación Cooperativa "Los Rústicos del Pueblo" R.L | 7 |
| Asociación Cooperativa de Transporte Cochaima | |
| Asociación Cooperativa De Pasajeros Costa Azul | 7 |
| Asociación Cooperativa Transporte Revolucionarios Unidos | 9 |
| Asociación Cooperativa de Transporte de Pasajeros Costa Firme, R.L. | 14 |
| Cooperativa de Transporte Ayacucho | 13 |
| Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Sucre I" | 33 |
| Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Santa Inés" | 9 |
| Cooperativa de Transporte de Pasajeros La Maravilla | |

| | |
|---|----|
| Cooperativa de Transporte de Pasajeros Unidos El Polígono | 7 |
| Cooperativa "Lomas de Ayacucho III" R.L. | 2 |
| Cooperativa de Transporte Jesús de Nazaret, R.L. | 14 |
| Cooperativa de Transporte Los Piratas. | 43 |
| Cooperativa de Transporte Manzanares | 11 |
| Cooperativa de Transporte San Francisco | 9 |
| Cooperativa Bolivariano de Transporte Arco Iris 00, R.L. | 10 |
| Cooperativa El Árbol. | 35 |
| Cooperativa Hurachafri | 12 |
| Cooperativa Guaranache Santa Marta | 12 |
| Sociedad Civil La Trinidad | |
| Sociedad Civil Unión Andrés Eloy Blanco | 73 |
| Sociedad Civil de Conductores "Nueva Cádiz" | 23 |
| Sociedad Civil Línea Cumanagoto | 86 |
| Línea de Conductores El Brasil | 13 |

| | |
|--|----|
| (ASOCIBRA) | |
| Línea Unión Las Palomas | 21 |
| Unión de Conductores Rómulo Gallegos | 67 |
| Unión de Conductores Tataracual S.C. | 34 |
| Unión de Conductores Universitaria | 23 |
| Unión de Conductores Las Charas | 31 |
| Unión de Conductores Boca de Sabana. S.C. | 65 |
| Unión de Conductores Valentín Valiente | 40 |
| La Unión de Cumaná Santa Fe, A.C. | 22 |

Fuente: Coordinación de Transporte Público y Vialidad del Estado Sucre.

Hay que resaltar que la Asociación Civil de Conductores Turimiquire, la Cooperativa de Transporte de Pasajeros La Maravilla, la Asociación Cooperativa de Transporte Cochaima y la Sociedad Civil La Trinidad no cuentan con un número registrado de prestadores del servicio en la Coordinación de Transporte Público y Vialidad Urbana del Municipio Sucre del Estado Sucre lo que sugiere una falta de seguimiento y control por parte del ente encargado del transporte público urbano.

CAPÍTULO V
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

*Perfil demográfico de Prestadores del Servicio de Transporte
Público Colectivo en el municipio Sucre del estado Sucre.*

Cuadro N° 2: Distribución Absoluta y Relativa de los PSTPC por Sexo

| Opciones | Cantidad | Porcentaje (%) |
|------------------|-----------------|-----------------------|
| Femenino | 3 | 4,68 |
| Masculino | 61 | 95,31 |
| Total | 64 | 100 |

Fuente: datos recogidos por la autora

El presente ítem declara información perteneciente a la variable sexual de los PSTPC. De allí que en el cuadro N°2, es posible apreciar que 3 personas, es decir, 4,68 % de los entrevistados pertenecientes a la muestra de 64 personas encuestadas, resultaron ser mujeres; mientras que 61 personas, es decir, 95,31% de las personas encuestadas resultaron ser hombres.

Por muchos años se ha mantenido la idea de que el servicio de transporte público es dominado por hombres, lo cual resulta ser cierto si se constata con los resultados del presente ítem. Pero llama la atención que podemos constatar que existe presencia femenina en la prestación del servicio, lo cual sugiere que las mujeres han logrado hacerse espacios en puestos de trabajo que eran históricamente masculinos.

Cuadro N°3: Distribución Absoluta y Relativa de los PSTPC por Edad

| | Opciones | |
|--------------|-----------------|-----------------------|
| Edad | Cantidad | Porcentaje (%) |
| <25 | 5 | 7,81 |
| 26-35 | 28 | 43,75 |
| 36-55 | 11 | 17,68 |
| >56 | 4 | 6,25 |
| Total | 64 | 100,00 |

Fuente: datos recogidos por la autora

El cuadro N°3 declara información sobre la edad de los PSTPC. De allí que, se aprecie que el 7,81% de los encuestados, resulten ser personas con edades inferiores a 25 años. Mientras que un 43,75% tienen edades comprendidas entre 26 y 35 años; un 17,68% resultaron tener edades comprendidas entre los 36 y 55 años. Y por último un 6,25% de los encuestados resultaron tener edades de hasta más de 56 años.

Dado los resultados expresados en este ítem, es relevante que solo el 6,25% de los PSTPC entrevistados tengan edades superiores a los 56 años, mientras que la mayoría de los entrevistados resultaron ser personas adultas con edades favorables para llevar a cabo un oficio que les genere experiencia laboral y los retribuya económicamente para cumplir con sus deberes. Además, estos al ser personas relativamente jóvenes, pueden tener más vitalidad para generar acciones positivas para el STPC. De igual manera, al ser personas adultas estos tienen un grado de madurez que los

ayuda a ser más conscientes de la responsabilidad que implica la prestación de un servicio público.

Cuadro N° 4: Distribución Absoluta y Relativa de los PSTPC por Escolaridad

| Categorías | Cantidad | Porcentaje % |
|-------------------|-----------------|---------------------|
| Básica | 15 | 23,4 |
| Media | 25 | 39,1 |
| Diversificada | 16 | 25,0 |
| Técnica | 6 | 9,4 |
| Licenciatura | 2 | 3,1 |
| Ingeniería | 0 | 0,0 |
| Total | 64 | 100,0 |

Fuente: datos recogidos por la autora

En el cuadro N°4 se declara información sobre la escolaridad alcanzada por los PSTPC. De allí que, se aprecie que el 23,4% de los encuestados, tienen un nivel básico de estudio. Mientras que un 39,1% tienen un nivel medio de estudio; Un 25,0% tienen un nivel diversificado de estudio. Un 9,4% tienen un nivel técnico; un 3,1% obtuvieron un nivel de licenciatura. Y por último, un 0% de los encuestados han obtenido un nivel de ingeniería.

En este ítem resulta pertinente resaltar que aunque la mayoría de los entrevistados tienen un nivel medio de estudio, un 9,4% de ellos tienen un nivel técnico y un 3,1% un nivel de licenciatura, ya que esto contrarresta la creencia popular de que por lo general los choferes de las unidades

colectivas son personas sin un nivel de estudio avanzado. Pero este resultado también nos hace inferir en que estas personas con niveles académicos avanzados pueden llegar a ejercer este oficio por carencias de oportunidades laborales en sus áreas de estudio.

Cuadro N° 5: Distribución Absoluta y Relativa de los PSTPC por Satisfacción Laboral

| Opciones | | | |
|--------------|-----------------------|-----------|-----------------------|
| <i>Sí</i> | <i>Porcentaje (%)</i> | <i>No</i> | <i>Porcentaje (%)</i> |
| 58 | 90,63 | 6 | 9,38 |
| Total | | 64 | |

Fuente: datos recogidos por la autora

El presente ítem declara información sobre la satisfacción laboral de los PSTPC. De allí que, en el cuadro N°5, se aprecie que un 90,63% de los encuestados expresan que si sienten satisfacción laboral. Mientras que un 9,38% de los encuestados expresan que no sienten satisfacción laboral.

Estos resultados permiten apreciar que la mayoría de los PSTPC se siente a gusto con el trabajo desempeñado, a pesar de las limitaciones de confort en las unidades, la inseguridad y las deficiencias que rodean la prestación del servicio. Este resultado es relevantemente positivo para la prestación del servicio, ya que al sentir los PSTPC satisfacción por la labor que desempeñan estos pueden imprimir al servicio una actitud positiva donde prevelezcan los valores éticos indispensables para la prestación del mismo. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición

psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores físicos, ambientales y sociales. Por su parte, los encuestados que no están satisfechos expresaron que quisieran superarse, obteniendo un empleo que llene sus expectativas de vida.

Cuadro N° 6: Distribución Absoluta y Relativa Referente a Otras Fuentes de Ingresos por parte de los PSTPC

| | <i>Opciones</i> | |
|---|-----------------|---------------------|
| <i>Categorías</i> | <i>Cantidad</i> | <i>Porcentaje %</i> |
| Prestación del servicio de transporte público | 56 | 87,5 |
| Otras fuentes de ingresos | 8 | 12,5 |
| Total | 64 | 100,0 |

Fuente: datos recogidos por la autora

En el cuadro N°6 se declara información sobre otras fuentes de ingresos económicos obtenidos por los PSTPC. De allí que, se aprecie que un 87,5% de los encuestados expresen que su única principal fuente de ingresos es la prestación del servicio de transporte público; mientras que un 12,5% expresan que aparte de percibir ingresos como PSTPC, también perciben de otras actividades económicas que llevan a cabo de manera independiente.

Las fuentes de ingresos hacen referencia a lo netamente económico, y en este caso podemos afirmar que los PSTPC obtienen la mayoría de sus ingresos de su actividad ordinaria, es decir, los obtienen de forma habitual y consuetudinaria; mientras que un minoritario grupo de 12,5% no tienen solo ingresos ordinarios, sino que también obtienen ingresos extraordinarios, ya que provienen de acontecimientos especiales; por ejemplo un negocio inesperado por parte de una persona o la realización de un trabajo eventual.

Cuadro N° 7: Distribución Absoluta y Relativa de Otras Actividades Realizadas por los PSTPC

| Categorías | Cantidad | Porcentaje % |
|----------------------------|-----------------|---------------------|
| Deportes | 15 | 23,44 |
| Albañilería | 6 | 9,38 |
| Pesca | 3 | 4,69 |
| Pastelería | 1 | 1,56 |
| Agricultura | 3 | 4,69 |
| Mecánica | 1 | 1,56 |
| Llevar mensajes cristianos | 1 | 1,56 |
| Manualidades | 1 | 1,56 |
| Música | 1 | 1,56 |
| Carpintería | 1 | 1,56 |
| Ninguna | 31 | 48,44 |
| Total | 64 | 100,00 |

Fuente: datos recogidos por la autora

El presente ítem declara información sobre las actividades que le gusta realizar a los PSTPC. De allí que, en el cuadro N°7 se aprecie que un

23,44% de los encuestados expresen que les gusta realizar deportes; mientras que un 9,38% expresan que les gusta la albañilería. A un 4,69% les gusta la pesca y a un porcentaje igual de encuestados les gusta la agricultura. Por su parte, actividades como la mecánica, la pastelería, las manualidades, la música, la carpintería y la religión tuvieron cada una un 1,46%. Finalmente, un 48,44% expresan que no les gusta realizar ninguna otra actividad.

Este último dato resulta preocupante, ya que podríamos afirmar que la mayoría de los PSTPC carecen de habilidades para desarrollar sus capacidades de manera satisfactoria ya que la realización de diversas actividades beneficia al ser humano en su desarrollo interior, logrando el equilibrio mental y espiritual. Esto podría sugerir que los PSTPC presenten algún tipo de desmotivación o inseguridad en su persona que afecte el desarrollo general de sus habilidades.

Cuadro N° 8: Distribución Absoluta y Relativa sobre la Aprobación del Curso de Inducción y Capacitación Contemplado en la Ordenanza Municipal de Transporte Público

| Opciones | | | |
|-----------------|---------------------|-----------|---------------------|
| Sí | Porcentaje % | No | Porcentaje % |
| 9 | 14,06 | 55 | 85,94 |
| Total | | 64 | |

Fuente: datos recogidos por la autora

En el cuadro N°8 se declara información sobre la aprobación del Curso de Inducción y Capacitación que contempla la Ordenanza municipal

de transporte público para la prestación del servicio. Se aprecia que un 14,06% si ha aprobado el curso, mientras que un amplio grupo constituido por el 85,94% no lo ha aprobado.

Las opiniones recogidas de los encuestados permiten constatar que no han realizado el curso porque en los últimos 3 años las instancias responsables no lo han planificado ni ejecutado con la regularidad y suficiencia que el caso amerita. Estas opiniones han sido constatadas en la aplicación de las entrevistas al señor Emilio Brito, Director de la Coordinación de Transporte Público y Vialidad Municipal del Estado Sucre, y al señor Eistin Ortiz quien es el Coordinador del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTTT).

Cuadro N° 9: Distribución Absoluta y Relativa sobre la Escogencia del Oficio

| Categorías | Cantidad | Porcentaje % |
|--|-----------------|---------------------|
| Carencia de otras oportunidades laborales | 46 | 71,88 |
| Gusto por el trabajo | 12 | 18,75 |
| Obtención de beneficios económicos rápidos y diarios | 6 | 9,38 |
| Total | 64 | 100,00 |

Fuente: datos recogidos por la autora

El presente ítem declara información sobre la causa por la cual los PSTPC realizan este oficio. En el cuadro N°9 se expresa que el 71,88% de los encuestados lo hacen por carencia de oportunidades laborales, mientras

que un 18,75% lo hace por gusto al trabajo. Finalmente, un 9,38% sostiene que lo lleva a cabo porque este empleo permite la obtención inmediata de beneficios económicos.

Los resultados que se presentan en este ítem corroboran lo que pudimos inferir en cuanto a los resultados expresados anteriormente por los niveles de escolaridad en los PSTPC, pero además podemos constatar que no solo las personas que han logrado un nivel académico con especialización técnica o de licenciatura pueden verse afectados por la carencia de oportunidades laborales en sus ámbitos de estudio, sino que, muchos de los PSTPC con otros niveles de escolaridad también se ven afectados por la falta de empleos. Hay que resaltar también lo positivo de que en este ítem pudimos constatar que hay PSTPC que realizan su oficio por gusto al trabajo a pesar de las deficiencias presentes en el mismo, lo que podría afectar de manera positiva su comportamiento en la prestación del servicio.

Cuadro N° 10: Distribución Absoluta y Relativa de la Percepción de los PSTPC sobre Garantías de las Condiciones de Higiene y Seguridad Indispensables para el Control y Manejo de la Calidad

| Opciones | | | |
|-----------------|---------------------|-----------|---------------------|
| Sí | Porcentaje % | No | Porcentaje % |
| 23 | 35,94 | 41 | 64,06 |
| Total | | 64 | |

El presente ítem declara información sobre la percepción de los Choferes sobre Garantías de las Condiciones de Higiene y Seguridad

Indispensables para el Control y Manejo de la Calidad. En el cuadro N°10 se puede observar que el 64,06% considera que las asociaciones que brindan el STPC no garantizan a sus trabajadores las condiciones de higiene y seguridad indispensables para el control y manejo de la calidad exigida para la prestación del servicio. Del lado de los usuarios, también se pudo constatar mediante las entrevistas que el 85% no está conforme con el STPC dada las deficiencias del mismo.

Es un hecho notorio que en las unidades colectivas no siempre se respetan las condiciones de higiene y seguridad ya que es frecuente el transporte de pasajeros de pie; que la mayoría de las unidades colectivas tienen un alto grado de deterioro, no tienen pasamanos, los asientos no están limpios, que muchos están tan deteriorados que su uso resulta imposible y que, incluso, no existe un respeto unánime por los asientos preferenciales.

Algunos choferes frenan de manera inapropiada las unidades amenazando la seguridad de los pasajeros, máxime la de quienes viajan de pie, de igual manera cuando no respetan las señales de tránsito ponen en riesgo no solamente la higiene y seguridad de los pasajeros sino la de ellos mismos.

Sumado a estos datos, cuando entrevistamos de manera particular a cada uno de los choferes encargados de dispensar el servicio y en nuestro deambular urbano y extraurbano en pro de alcanzar los resultados de la investigación pudimos corroborar que:

- 1) Durante la semana el STPC dispensado por los choferes es puntual y masivo.
- 2) Diariamente, los Choferes salen de manera solidaria a brindar el servicio de TPC permitiendo que un gran número de trabajadores lleguen de manera puntual a sus espacios laborales.
- 3) La mayoría de los choferes realiza, mínimo, una doble jornada de Trabajo.
- 4) La mayoría de los choferes inicia su jornada laboral antes de las 6 a.m. y no la culmina antes de las 7 p.m.
- 5) La gran mayoría de las unidades no tiene sistema de aire acondicionado, lo cual obliga a los choferes a realizar sus jornadas laborales en medio de la inmensa oleada de calor propia del clima costero nororiental.
- 6) La mayoría de los choferes, al igual que a quienes transporta, han sido víctimas de la inseguridad ciudadana, mediante frecuentes atracos en el interior de las unidades y en pleno desempeño de la prestación de tan importante servicio público.

Orientadores e Indicadores del Comportamiento Ético en PSTPC

Para alcanzar el objetivo correspondiente privilegiamos las descripciones propiciadas por Camps (1999) y Bastidas (2013), puesto que estas autoras, han dispensado escalas de valores para calificarlos como orientadores e indicadores del comportamiento ético. Proponiendo su uso tanto en términos cualitativos como cuantitativos. En nuestro caso particular de estudio, consideramos pertinente la autocalificación mediante la determinación en grados de ausencia o presencia de cuatro (4) valores que

tomamos como indicadores asumidos como básicos, a saber: profesionalidad, prudencia, honestidad y puntualidad. Aspectos que pudieron ser corroborados por el juicio científico de la autora, aunado a su transitar ciudadano, sumados a la percepción de usuarios seleccionados al azar. La estrategia usada nos permitió elaborar el anterior listado y darle sistematicidad a las inferencias destacadas por la autora, tanto en el redondeo de resultado como en las conclusiones del presente trabajo.

Indicador de Profesionalidad

Este conjunto está consolidado mediante niveles de escolaridad, años de experiencia, calidad en el desempeño de la prestación del servicio, el cual funge como oficio-empleo de los sujetos analizados. En su mayoría, los PSTPC son personas con un grado de escolaridad medio, lo que nos permite sugerir que su profesionalidad deviene por los años de experiencia acumulada y la calidad del desempeño en la prestación del servicio. De allí que, el apego, gusto o disfrute de su labor influye de manera notable en el desempeño de su profesión. En el siguiente cuadro se presenta la autopercepción de la profesionalidad sostenida por los entrevistados.

Cuadro N°11: Percepción sobre la Profesionalidad

| CALIFICACIÓN (x) | FRECUENCIA (f) | (x.f) |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|
| 4 | 1 | 4 |
| 9 | 1 | 9 |
| 10 | 2 | 20 |
| 11 | 1 | 11 |
| 15 | 4 | 60 |
| 16 | 3 | 48 |
| 17 | 2 | 34 |
| 18 | 7 | 126 |
| 19 | 12 | 228 |
| 20 | 31 | 620 |
| | TOTAL= 64 | TOTAL= 1160 |

Los resultados que se observan en el cuadro N° 11 reflejan que los PSTPC entrevistados autocalifican su nivel de profesionalidad, según una media aritmética, con un 18.125. Situación que tiene que interpretarse como una calificación favorable, sin embargo, analicémoslo a la luz de lo sostenido por expertos. La profesionalidad es descrita por Camps (1999) como una “virtud pública en la medida en que sirva a los intereses comunes de la

sociedad. No en la medida en que sirva sólo al mantenimiento y conservación de los roles, funciones y corporaciones existentes”.

Esta referencia resulta pertinente para hacer comprender a nuestros lectores la indubitable dualidad de la profesionalidad en el marco de la prestación de un servicio público o en el ejercicio de una función pública, pues ambas están centradas en intereses comunes, en nuestro caso de estudio, puesto de relieve por la necesidad de transporte urbano interno y por la circunvalación rural y perimetral del municipio Sucre. Precisamente, el PSTP en el municipio Sucre, habida cuenta del listado de circunstancias adversas arriba descritas, resulta ser un virtuoso porque la labor realizada sirve a la satisfacción de una necesidad común a la vez que trasciende el hecho socioeconómico comportado por la obtención de un salario implicado por su adscripción a una corporación de carácter privado, público o mixto.

De allí que, la responsabilidad pública no solamente pesa en las espaldas de las autoridades ejecutivas de la nación y del municipio en especial sino en las de todo empleado o empleador, en cualquiera de las áreas de prestación de un servicio público, que pretenda brindar satisfacción de una necesidad social prioritaria. Aunque, el poder ejecutivo sea el encargado de timonear la política económica, resulta evidente que otros son los representantes de esta configuración política de la autoridad para encargarse de generar, velar o controlar el desenvolvimiento acorde con la estabilidad, seguridad y dispensa de espacios de trabajo saludables. Cuestión indispensable e imbricada de manera absoluta con la ética, justamente entendida desde tiempos inmemoriales como la capacidad de albergar y dispensar hábitos siempre buenos y positivos.

Aspecto central que se sintoniza en el ámbito público estatal mediante planes especiales que logren armonizar la calificación académica con las escalas de sueldos o salarios para generar una auténtica profesionalidad acorde con una respectiva ética pública sea del trabajador o de la autoridad civil del Estado.

Entre las respuestas obtenidas se ha encontrado que en el caso analizado, que es el municipio Sucre, encontramos que en el plano público del ejecutivo local no se han puesto en marcha planes sistemáticos para la acreditación de la profesionalidad de los choferes que operan como PSTPC mediante su oficio o empleo como conductores de unidades colectivas.

Debemos tomar en cuenta que los PSTPC se autocalifican positivamente a pesar de que ni las autoridades ni las Asociaciones civiles contribuyen con el mejoramiento de las condiciones ambientales necesarias para la dispensa de un buen SPTC. Ni tampoco abonan esfuerzos en pro de las actitudes adecuadas para un mejor desempeño de su labor, la cual se corresponde con la prestación de un servicio público de prioridad social indiscutible. Ni la corporación privada ni la institucionalidad pública contribuyen con el mejoramiento del desempeño de su labor, ni siquiera con cuestiones tan elementales como la simple utilización de un uniforme de trabajo o de una vestimenta adecuada. Este es un aspecto que no se toma en cuenta en la mayoría de las asociaciones civiles de transporte colectivo que hacen vida en el municipio sucre, porque si bien tienen camisas que identifican la asociación, muchos de los PSTPC no la usan a diario.

Aunado a la situación descrita, con conocimiento de causa gracias a la profundidad de nuestra investigación, la mayoría no cumple con las normas

de seguridad e higiene porque, los responsables inmediatos ya aludidos, no se han encargado de proporcionarles las condiciones exigidas en la ordenanza de ley, la cual incluye el debido entrenamiento por parte de los entes que representan a las autoridades municipales sobre la prestación del STPC, todas establecidas de manera pertinente en la Ordenanza Reguladora del Transporte Público de Pasajeros, Tránsito y Circulación del Municipio Sucre del Estado Sucre (2005).

Al no cumplir con la aplicación de las normas internacionales que rigen para la prestación del SPTC, la mayoría de los prestadores del servicio terminan siendo personas agobiadas por el cansancio, como consecuencia de la larga jornada laboral en pro de recursos suficientes para encarar la realidad económica del país, aunada al perturbador clima tropical.

De allí que, en estas condiciones adversas bajo las cuales realiza su labor frente al volante de las destartaladas unidades, termina siendo un virtuoso en su trabajo al lograr la prestación del servicio. Máxime, como hemos podido constatar nosotros, que lo logra hacer a diario con precisa puntualidad. Aunque, hayamos encontrado casos en los que se desconocen otros valores y situaciones tangibles imprescindibles que a diario mejorarían la calidad del servicio al ponerlos en práctica en su actividad laboral.

Por otra parte, el 50% de los usuarios entrevistados, caracterizaron a los PSTPC como profesionales pero tienden también a no reconocer su laboriosidad, puntualidad y solidaridad, la cual revelan a diario, estos a causa de la situación descrita, subestiman el servicio recibido negándoles incluso el beneficio de la estimación por la satisfacción de la necesidad satisfecha por el logro del servicio recibido, aún un tanto maltrecho. Es así que, por efecto

de la adversidad de las condiciones climáticas y socioculturales, le niegan la confianza o el agradecimiento por la encomiable labor, tildándolos de manera ligera de abusivos o carentes de educación.

Hemos de acotar que resulta imprescindible tomar como cierto lo que explica el Instituto Nacional de Administración Pública de Madrid (1997) cuando sostiene que la ética no consiste simplemente en el control y reconducción de los comportamientos, sino también en la promoción de la integridad y la buena conducta, la búsqueda de algún tipo de consenso sobre lo que constituye un buen comportamiento, la direccionalidad de las pautas indispensables para la interacción entre funcionarios y usuarios, la buena toma de decisiones y la formulación de juicios sobre las acciones prácticas de la vida cotidiana correlacionadas con el desempeño laboral realizado a diario. Estas palabras orientan nuestros resultados en pro del logro de nuestro objetivo fundamental, cual lo es el de establecer la ética en prestadores del servicio de transporte público en el municipio Sucre, estado Sucre, durante el período 2013-2015.

Indicador de Prudencia

La prudencia, refiere la dosis de cautela o atención anticipada que amerita el tipo de desempeño implicado por la labor del conductor, lo cual nos llevó a indagar en qué medida, ellos están conscientes de la importancia de este indicador para su labor y cuantas veces les permite evitar situaciones de peligro para su propia vida y la de los pasajeros. Este indicador, está vinculado también con su destreza para manejar determinadas situaciones durante el ejercicio de su labor pues es un hecho notable y públicamente compartido, que este valor es requerido a cada instante de las horas

laborables. Puesto que, sobre el buen ejercicio de este indicador reposa la integridad de la vida o la seguridad del colectivo de personas que ellos transportan de un destino a otro en cada uno de sus recorridos. A continuación presentaremos los niveles con los que se autocalifican los PSTPC respecto a este indicador.

Cuadro N° 12: Percepción sobre la Prudencia

| CALIFICACION (x) | FRECUENCIA (f) | (x.f) |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|
| 12 | 2 | 24 |
| 13 | 1 | 13 |
| 15 | 5 | 75 |
| 16 | 3 | 48 |
| 17 | 4 | 68 |
| 18 | 9 | 162 |
| 19 | 9 | 171 |
| 20 | 31 | 620 |
| | TOTAL= 64 | TOTAL= 1181 |

Los resultados que se observan en el cuadro N° 12 reflejan que los PSTPC entrevistados se autocalifican según una media aritmética en 18.453 como prudente, lo cual se corrobora en la baja tasa de accidentes reportada en el municipio. A diario y de manera incesante a lo largo del horario oficial

de trabajo, realizan su labor en condiciones prohibidas como lo son las altas cifras de pasajeros que son transportados de pie, alta incidencia de asaltos en las unidades, inclemencia e irrespeto de pasajeros caprichosos que entorpecen su labor sin la más mínima expresión de cortesía, usuarios que se desplazan sobrecargados con objetos de mano amenazando la seguridad propia y la de otros pasajeros que se trasladan en las unidades.

También hay que evidenciar la algarabía o el tedio de conversaciones entre pasajeros que no colaboran con la paz de los conductores mientras se encuentran al volante. Pero del lado de los pasajeros también hay quejas sobre este indicador, lo que puede evidenciarse según los datos recogidos por la autora, ya que solo el 40% de los usuarios entrevistados califican a los PSTPC como personas prudentes en el ejercicio de su labor.

El alto volumen de los equipos musicales que ensordecen o perturban a los usuarios, la ausencia de mecanismos de timbres luminosos para la previa solicitud de paradas, alarmas de alerta ante escenas de vulneración de la seguridad, entre otra serie de opciones tecnológicas posibles en el presente de esta época analizada, hacen crecer la ya larga lista de situaciones adversas vividas en el municipio Sucre a la hora de la dispensa del STPC. En este sistema social complejo, caótico y con un desarrollo humano borroso o insuficiente acrecienta el drama perceptible por efecto de carencias en la ética de quien brinda el STPC en el municipio Sucre.

Es de hacer notar que muchas veces presenciamos como algunos operadores manejan sobre los límites de velocidad establecida por las señales de tránsito y se estacionan en lugares no previstos como zona de parada para el descenso de pasajeros. Incluso, hay quienes tienden a quitar

la derecha a los vehículos privados que transitan por el perímetro de la ciudad. Hecho que provoca disputas entre choferes.

Estas situaciones permiten cotejar que las autoridades municipales incumplen su obligación de hacer respetar las normativas establecidas en las leyes de transporte público. Además, se pudo evidenciar que hay casos de fallas de responsabilidad en los PSTPC que expresan una vulneración del comportamiento ético de los involucrados. Estos resultados resultan cotejables o contrastables si se cruzan con los bajos o altos índices de accidentes en los que se ven o no envueltas las unidades o sus choferes en cualquier diámetro del perímetro municipal.

Indicador de Puntualidad

Pudimos constatar en el registro de unidades colectivas por asociaciones civiles de la Ordenanza Reguladora del Transporte Público de pasajeros, Tránsito y Circulación del Municipio Sucre del Estado Sucre (2005) que muchas de las asociaciones civiles registradas en el municipio Sucre no tienen suficientes unidades disponibles para la prestación del servicio, factor que genera retraso en la prestación del STPC, haciendo inevitable la queja de los usuarios. En el siguiente cuadro vemos como autocalifican los PSTPC su labor en cuanto a la puntualidad.

Cuadro N° 13: Percepción sobre la Puntualidad

| CALIFICACIÓN (x) | FRECUENCIA (f) | FRECUENCIA (f) |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 9 | 1 | 9 |
| 10 | 1 | 10 |
| 12 | 1 | 12 |
| 13 | 2 | 26 |
| 14 | 1 | 14 |
| 15 | 2 | 30 |
| 16 | 2 | 32 |
| 17 | 4 | 68 |
| 18 | 9 | 162 |
| 19 | 9 | 171 |
| 20 | 32 | 640 |
| | TOTAL= 64 | TOTAL= 1174 |

Los resultados que se observan en el cuadro N° 13 reflejan que los PSTPC se autocalifican según la media aritmética con 18.343 lo que refleja que se definen como personas capaces de coordinarse cronológicamente para cumplir sus tareas diarias, lo que beneficia el servicio de transporte público en el municipio Sucre.

Al contrastar estos datos con la realidad se muestran resultados positivos y, podemos afirmar, que en general existe una coordinación cronológica en el servicio de transporte público colectivo. Inclusive el 65% de los usuarios entrevistados expresaron que los PSTPC si son personas puntuales. Por ende, los PSTPC tienen la capacidad de cumplir con su horario de trabajo ya que se observan desde aproximadamente las 5 de la madrugada hasta después de las siete horas de la noche una frecuencia concurrida de transporte público colectivo. Aunado, al hecho que las principales asociaciones civiles que cubren las rutas con más usuarios gozan de unidades casi suficientes para cubrir la demanda de la ruta pero no con los pasajeros sentados como establece la ley, por eso existe sobre carga de las unidades colectivas como se ha dicho en el indicador de prudencia.

Indicador de Honestidad

La honestidad constituye uno de los fundamentos básicos de la ética que se encarga de establecer como hemos visto lo bueno y lo justo de las acciones emprendidas. A continuación exponemos cómo se autocalifican los PSTPC en cuanto a la honestidad.

Cuadro N° 14: Percepción sobre la Honestidad

| CALIFICACION (x) | FRECUENCIA (f) | FRECUENCIA (f) |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 0 | 1 | 0 |
| 15 | 4 | 60 |
| 16 | 2 | 32 |
| 17 | 3 | 51 |
| 18 | 1 | 18 |
| 19 | 8 | 152 |
| 20 | 45 | 900 |
| | TOTAL= 64 | TOTAL= 1213 |

Los resultados que se observan en el cuadro N° 14 reflejan que los PSTPC entrevistados se autocalifican según una media aritmética como honestos en un 18.953. Sin embargo, estos datos no expresan en su totalidad la realidad, ya que el 65% de los usuarios entrevistados develan que algunos choferes tienden a tener actitudes que revelan signos de indecencia cuando irrespetan el derecho consagrado al costo del pasaje estudiantil, limitan la subida de estudiantes a la unidad o se quedan con vuelto de pasajeros incautos.

Estas situaciones pueden mostrar que hay algunos PSTPC que no obran como personas justas, rectas e íntegras.

Estándares de Comportamiento Ético en Prestadores del Servicio de Transporte Público Colectivo

Para lograr este objetivo específico orientado a la medición de dicho estándar privilegamos como orientador a la adaptabilidad pues consideramos que esta puede ser cuantificable mediante tres (3) indicadores que asumimos como básicos, los cuales son: proactividad, solidaridad y elasticidad.

Estándar para la Proactividad

La proactividad como estándar del comportamiento ético supone el control que tiene una persona de sí misma y de la capacidad poseída para generar acciones beneficiosas que hagan prevalecer su libertad de elección. Por tanto, este estándar puede guiarnos para entender en qué medida los PSTPC son capaces de sobrepasar las adversidades tanto personales como laborales en el ejercicio de su labor.

Sin duda los PSTPC pueden influir con sus actitudes en el servicio llevándolo a ser bueno o malo, en tanto pueden elegir cumplir o no lo establecido en las normativas o regulaciones específicas de transporte público ya que muchas de estas pueden cumplirse con solo una dosis adecuada de sentido común que ha de ser exteriorizada por sí mismos.

En el siguiente cuadro se expresa la percepción de proactividad que tienen los PSTPC de sí mismos.

Cuadro N° 15: Autopercepción sobre la Proactividad

| CALIFICACION (x) | FRECUENCIA (f) | PERSONAS |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|
| 9 | 2 | 18 |
| 10 | 1 | 10 |
| 12 | 2 | 24 |
| 13 | 2 | 26 |
| 14 | 1 | 14 |
| 15 | 6 | 90 |
| 16 | 7 | 112 |
| 17 | 15 | 255 |
| 18 | 8 | 144 |
| 19 | 10 | 190 |
| 20 | 10 | 200 |
| TOTAL= 64 | | TOTAL= 1083 |

Los resultados que se observan en el cuadro N° 15 reflejan que los PSTPC se autocalifican con un 16.921 en cuanto a la proactividad según la media aritmética, uno de los niveles más bajos si los comparamos con otros valores. Hay que tener claro que la proactividad no significa sólo tomar la

iniciativa, sino asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer.

Al entrevistar a los usuarios del servicio podemos corroborar que en algunos casos los PSTPC siguen el patrón de desorden que impera en la dinámica urbana y no generan acciones positivas que beneficien al servicio y a ellos mismos como servidores públicos ya que el 40% de los usuarios entrevistados califican el STPC como regular dada las deficiencias del mismo. Es de hacer notar que no todas las deficiencias presentes en la dispensa der STPTC se generan por la responsabilidad exclusiva de los operadores, también entran en liza las actitudes de usuario y autoridades municipales encargadas de controles efectivos de una buena prestación del servicio.

Pero también es evidente que los PSTPC tienen iniciativa para debilitar de manera progresiva la opacidad del desarrollo humano de los habitantes del municipio Sucre. Por tanto, lo que buscamos es acrecentar las oportunidades para generar el cambio positivo en la prestación del servicio público que nos ocupa en esta investigación. De allí, nuestro interés de resaltar sus acciones en pro de este logro.

La prestación de este servicio, al igual que el resto de los servicios públicos, no está exenta de los riesgos que vulneran las oportunidades de un desarrollo humano pleno. Este último, constituye el problema social fundamental, del cual no se excluye a los mismos choferes, quienes también pierden oportunidades para un ejercicio de vida buena, la cual solamente cobra sentido con la posibilidad de vivirla con calidad y, no, bordeada por enormes deficiencias superables con esfuerzo y circunstancias pertinentes.

Estándar para la Solidaridad

Entre los PSTPC existe una especie de fraternidad que evidencia muchas veces el valor de la solidaridad, ya que son capaces muchas veces de establecer compromisos y lazos afectivos entre ellos. Es común que este grupo cree lealtades más allá del volante, las cuales manifiestan con sus compañeros de trabajo, cuando se da el caso que se accidentan en las vías, pues su solidaridad no se deja esperar y hacen suya la situación del compañero que enfrenta la avería de la unidad que conduce. La necesidad presente motiva las acciones de los otros choferes, quienes de manera inmediata aportan soluciones para el compañero de la unidad accidentada. La solidaridad la reflejan en su compromiso con el otro, con la dignidad, la libertad y el bienestar de su compañero, especialmente afectado por el desperfecto de su unidad.

Aunque, no dudamos que por parte de algunos PSTPC, se puedan evidenciar situaciones en contrario a las indicadas, no podemos dejar de resaltar la conducta buena, correcta y positiva manifiesta en el caso aludido. Pues, lo urgente, en el clima de borrosidad del desarrollo humano vivenciado en nuestro municipio, nos obliga a resaltar la posibilidad de acrecentar su capacidad de indignación ante las injusticias para que el mayor número de ciudadanos que hacen vida en el municipio Sucre puedan estar listos para combatirlas.

Otra situación, en la que se muestra el estándar de la solidaridad en el transporte público colectivo de usuarios, queda evidenciada en el gran número de personas que se ven obligados a transportar de pie. Esta situación demuestra el compromiso solidario de los choferes con los usuarios que

están obligados a deambular a lo largo y ancho del municipio sin posesión, momentánea o de larga data, de un vehículo de uso particular.

En el caso del municipio Sucre, la última condición es la más frecuente, la gran masa de ciudadanos que usan el STPC son de escasos recursos y no tienen vehículo propio. Aunque, la primera situación ahora también se ha vuelto frecuente por causa del clima de precariedad económica manifiesta en la carencia de suplementos de todo tipo, y en especial, de los que nos ocupan como lo son los repuestos automotrices.

Por ende, no queda duda que transportar pasajeros de pie y sin las condiciones mínimas idóneas exigidas en la normativa, local y mundial, en el municipio Sucre, constituye una oportunidad para que los PSTPC evidencien el respeto del derecho de los demás al libre tránsito a pesar de la precariedad presente en la calidad del servicio público prestado.

Sea oportuno comentar, que las situaciones expresadas nos conducen a la reflexión de la necesidad de socializar la noción científica de la acción social como relación bidireccional. En la práctica diaria esta relación se manifiesta en la conducta de la corresponsabilidad entre quien presta y quien recibe el servicio social o público.

Por ende, toda relación social involucra la conducta de cuantos participen como actores principales en la relación en cuestión. Es así que, si el chofer devuelve el cambio incompleto, es obligación del usuario demandarle de manera inmediata, la parte del cambio faltante. También es indispensable que cuando el PSTPC limite la subida de estudiantes, sean ellos quienes manifiesten su queja y demanden la solución. Si la unidad no posee pasamanos, sujetadores suficientes para los peatones, espacio para los usuarios con discapacidad funcional, entre otras condiciones mínimas

para una adecuada dispensa de este tipo de servicio público colectivo, demuestra profusas fallas que han escapado del debido control social.

El respeto por el cumplimiento de deberes y derechos ciudadanos es responsabilidad del oficio de la autoridad del Estado, esta se configura en instancias públicas especiales para honrar el compromiso de brindar la atención de ciudadanos(as). La autoridad pública municipal no puede alejarse de tal responsabilidad y desatender el asunto del servicio público que lo obliga a ser el partícipe principal, a quien jamás puede serle ajeno el proceso de dispensa de atención de necesidades, dificultades o padecimientos de quienes hacen vida en este pequeño entorno territorial.

En el siguiente cuadro se muestra como se autocalifican los PSTPC en cuanto a la solidaridad.

Cuadro N° 16: Autopercepción sobre la Solidaridad

| CALIFICACION (x) | FRECUENCIA (f) | (x.f) |
|------------------|------------------|--------------------|
| 8 | 2 | 16 |
| 10 | 1 | 10 |
| 11 | 1 | 11 |
| 12 | 2 | 24 |
| 14 | 1 | 14 |
| 15 | 5 | 75 |
| 16 | 2 | 32 |
| 17 | 5 | 85 |
| 18 | 9 | 162 |
| 19 | 14 | 266 |
| 20 | 22 | 440 |
| | TOTAL= 64 | TOTAL= 1135 |

Los resultados que se observan en el cuadro N° 16 reflejan el nivel de solidaridad auto-percibida por los PSTPC entrevistados, quienes se califican en este renglón, según la aplicación de la media aritmética, con un 17.734. Como se ha expresado con anterioridad, existen situaciones en las que los PSTPC demuestran múltiples escenarios de ayuda mutua entre compañeros

de labor y de igual manera proceden con los usuarios ya que transportan a muchos de pie para no dejarlos esperando ante la inclemente intemperie hasta el paso incierto de otra unidad colectiva, también cumplen largas jornadas laborales que se convierten en expresiones de solidaridad para con la población transeúnte del municipio Sucre.

Aunque, existen algunos PSTPC que expresan acciones contrarias al valor de la solidaridad cuando no tienen sensibilidad hacia ciertas situaciones padecidas por usuarios o compañeros de labor. Entre los últimos existen casos de disputas en sus ansias de incrementar la cantidad de pasajeros que suben a sus unidades, siendo así que la mayoría de los choferes involucrados en tal situación responde desde las sombras o borrosidad, que en su caso personal encubre o aleja los niveles de solidaridad requeridos.

Estos individuos ejercen su labor, en el perímetro de la ciudad y son quienes incurren en comportamientos inapropiados tales como: actitud y esfuerzos para tratar de adelantar de manera imprudente e irresponsable a las otras unidades, algunas veces dicen palabras ofensivas a usuarios y compañeros, o son quienes obnubilan la relevancia de la cooperación para ser menos éticos pero con mayores ganancias. Actitud, que siempre será éticamente reprochable y sancionable por las instancias pertinentes, solo así podrá minimizarse esta mala acción para dar paso a la optimización de la capacidad de solidarizarse con sus pares y usuarios. Tenemos que dejar claro y enfatizar, tal como se ha expuesto con anterioridad que en este estándar de la solidaridad, la mayoría de las expresiones resultaron positivas en los PSTPC entrevistados y analizados.

Quien es solidario sabe que su propia satisfacción no puede construirse sobre el bienestar de los demás; en la prestación del STPC tiene que existir la voluntad general para brindar bienestar a usuarios y

funcionarios del STPC, de allí que no nos cabe duda que las deficiencias éticas vislumbradas en este ejercicio han de ser tratadas por las autoridades competentes.

Estándar para la Elasticidad

La elasticidad aunque es tratada con base en los estudios económicos, aplica también para la sociedad como un valor social ya que sin perder su función de origen, imprime a las personas la capacidad de ser flexibles hasta cierto punto en situaciones determinadas; asimismo se tiene en cuenta la capacidad de poder volver a su estado original luego de haber pasado tal situación, o si por el contrario se amolda a nuevas situaciones. Los PSTPC son un grupo social con muchas características en común, su actitud frente a su trabajo y aspiraciones laborales llegan a presentar grandes similitudes dadas principalmente por la homogeneidad sociocultural que bordea al conjunto de individuos que tienen como ejercicio laboral la prestación del servicio público estudiado en esta investigación.

La elasticidad en este grupo social está condicionada por los sentimientos y acciones particulares de cada PSTP influenciados por su entorno familiar y el de su propia cotidianidad. Cada situación personal, está imbuida por el estrés urbano enfrentado durante el ejercicio de su prestación del STPC. Generalmente, suelen enfrentar adversidades que le generan frustraciones que no son solventadas por las autoridades municipales encargadas para velar y controlar el servicio de transporte público colectivo, aunado al estrés personal que pueden acumular como consecuencia del bloqueo al acceso a la satisfacción de sus necesidades de autorrealización al

carecer de un ambiente laboral acorde con la plena satisfacción de sus necesidades elementales o constreñidas con la vocación.

En el siguiente cuadro presentamos los resultados obtenidos al indagar sobre la percepción individualmente poseída sobre la elasticidad.

Cuadro N° 17: Autopercepción sobre la Elasticidad

| CALIFICACION (x) | FRECUENCIA (f) | (x.f) |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|
| 7 | 1 | 7 |
| 10 | 1 | 10 |
| 12 | 1 | 12 |
| 13 | 7 | 91 |
| 14 | 1 | 14 |
| 15 | 5 | 75 |
| 16 | 3 | 48 |
| 17 | 3 | 51 |
| 18 | 9 | 162 |
| 19 | 14 | 266 |
| 20 | 19 | 380 |
| | TOTAL= 64 | TOTAL= 1116 |

Los resultados que se observan en el cuadro N° 17 reflejan que los PSTPC entrevistados se autocalifican con un 17.437 según la media aritmética. Expresan ser personas flexibles y capaces de adaptarse a diferentes situaciones cotidianas, aunque no pueden escapar a los padecimientos de estrés ante situaciones como las que genera el largo tiempo de espera por el bajo flujo del tráfico vehicular, o bien sea por trancas o cierres de vías improvisadas o inesperadas; perturbaciones atmosféricas como exceso de calor, quebrantos en la respiración por excesiva polución ocasionada por mala combustión a causa de daños no atendidos en el sistema de embrague de las unidades. A pesar de estas situaciones adversas, el 85% de los usuarios entrevistados expresan no haber tenido ninguna experiencia negativa con algún PSTPC lo que refleja que las situaciones de zozobra o conflictos entre ambos actores suelen ser situaciones aisladas.

A diario, las situaciones descritas ponen a prueba su elasticidad, manifiesta en el cotidiano desafío lanzado a su tolerancia frente a tamañas dificultades, en muchos casos no resulta una tarea fácil. Por tal razón, necesitan que sus capacidades sociales sean reforzadas para incrementar sus niveles de inteligencia emocional mediante el fomento de un ambiente socio-laboral propicio para mantener el autocontrol que les permita disfrutar y dimanar bienestar en el espacio social abarcado por el municipio Sucre.

El ambiente en el que se desarrolla el STPC no constituye un espacio de tranquilidad, seguridad, confort y confianza tanto para usuarios como para prestadores del STPC. El calor, la polución y la desorganización que existe en la dinámica urbana influyen en las actitudes sociales de los PSTPC. No obstante, la mayoría suelen adaptarse y trascender las situaciones descritas, pero algunos expresaron que carecen de una dosis ponderable de

satisfacción personal en cuanto padecen condiciones sociales que los hacen sentir como personas que enfrentan niveles de insatisfacción de necesidades fisiológicas, sociales y de auto-realización que los hacen sentir inconformes con su entorno socio-laboral.

CONCLUSIONES

El STPC en el municipio Sucre del estado Sucre es prestado en un 95% por hombres con edades comprendidas entre los 26 a los 55 años. Estas personas han alcanzado en su mayoría un nivel medio de educación y un 90% expresa sentirse satisfecho con su fuente de ingresos.

La prestación del STPC es la principal fuente de ingresos económicos de la mayoría de los PSTPC, pero la mayoría realiza este oficio por la carencia de oportunidades laborales que suele acontecer en el municipio Sucre, lo que se agrava con el bajo nivel académico de la población que se constituye en limitante a la hora de postularse para puestos laborales que requieran de una preparación académica especializada.

Podemos inferir que la falta de oportunidades laborales también se ve influida por la falta de motivación de este grupo de personas para realizar otras actividades ya que un 48,44% expresaron que no les gusta realizar ninguna otra actividad. Mientras que un poco más de la otra mitad expresaron gusto por los deportes, la albañilería, la pesca y la agricultura y en menor medida por la mecánica, la pastelería, las manualidades, la música, la carpintería y la religión.

En términos generales podemos afirmar que los PSTPC son personas que no han obtenido el curso de Inducción y Capacitación que establece la Ordenanza Municipal de Transporte público y no creen que esta institución cumple con las normas de seguridad e higiene necesarias para la prestación del servicio. Lo que puede influir en que estas personas realicen su trabajo

diario ignorando las normas y reglas establecidas en las Leyes municipales generando deficiencias para el servicio prestado.

Esto pone de manifiesto, la ausencia de fiscalización por parte de las instituciones gubernamentales para cotejar el cumplimiento de las normativas que rigen el servicio. Ya que no se realizan de manera constante los cursos o talleres previstos para reforzar los valores éticos indispensables para la activación idónea del servicio público y sobre otros asuntos de alta relevancia para el control, manejo y calidad del servicio.

La profesionalidad es un orientador pertinente y eficaz para interpretar el compromiso ético en prestadores del Servicio de Transporte Público porque está constreñida con el buen ejercicio del oficio desempeñado de manera correcta y eficaz, más allá de las limitaciones respectivas en los niveles de escolaridad. Puesto que, el desempeño de esta prestación de servicio público está más reñida con el campo informal de los oficios que con la profesionalidad académica dependiente de los subsistemas de educación técnica o universitaria. La mayoría aduce como positivo de la labor realizada, la alta remuneración, la cual supera la ofrecida en otros sectores económicos, dejando entrever que su nivel académico es irrelevante respecto a la obtención de una buena remuneración en este oficio.

Las normas internacionales que rigen para la prestación del SPTC no son aplicadas a cabalidad, la mayoría de los prestadores del servicio terminan con problemas de salud física y emocional como consecuencia de un ejercicio laboral en condiciones inadecuadas. Tales como: larga jornada laboral en pro de recursos suficientes para encarar la inflación típica del país,

ausencia de climatización pertinente al mejoramiento de la temperatura agobiante propia del clima de la región.

La prudencia en los PSTPC se corrobora en la baja tasa de accidentes reportada en el municipio. A pesar de que, a diario y de manera incesante a lo largo del horario oficial de trabajo, realizan su labor en condiciones prohibidas como lo son las altas cifras de pasajeros parados, sin que se registren siniestros por mala maniobra de parte del chofer. Cada día se incrementa la cifra de asaltos en las unidades, de usuarios que se desplazan sobrecargados con objetos de mano que entorpecen la seguridad de sí mismos y de otros pasajeros que se trasladan en las unidades.

Ausencia de timbres luminosos en el momento de solicitar las paradas es otra de las inclemencias vividas en el STPC en sistemas sociales complejos, caóticos y con un desarrollo humano borroso o insuficiente es parte del drama de la ausencia de la ética pública en el STPC del municipio Sucre.

Existen conductores de las unidades colectivas que manejan sobre los límites de velocidades establecidas por las señales de tránsito, se estacionan en lugares no establecidos como aptos para el descenso de usuarios y tienden a quitar la derecha a los vehículos privados que transitan por el perímetro de la ciudad. Hecho que provoca disputas con otros choferes. El caso permite cotejar la ausencia e indiferencia de las autoridades para hacer respetar las normativas establecidas en las leyes de transporte público.

La mayoría de los PSTP entrevistados sobre la puntualidad se autocalifican como personas capaces de coordinar de manera eficaz su tiempo destinado al cumplimiento de su labor. Se evidencia que desde tempranas horas de la

mañana el STPC empieza a funcionar en todo el perímetro de la ciudad hasta pasadas las 7 horas de la noche, incluso los días feriados o festivos también salen a laborar, aunque en menor cantidad.

La gran mayoría de los servidores sociales analizados resultaron ser personas que dispensan de manera diaria, decente y puntual su jornada laboral, aunque no dejan de existir casos de individuos que no regresan el vuelto del pasaje bajo la excusa de falta de sencillo, equivalente a monedas de menores denominaciones, lo cual de manera lógica genera disputas entre usuarios y conductores.

Los estándares de comportamiento ético son descritos según la proactividad, solidaridad y elasticidad de los mismos. La mayoría de los PSTPC entrevistados manifestaron ser personas proactivas al desarrollo de su entorno al asumir las consecuencias de sus actos para trascender el patrón de desorden que impera en la dinámica urbana del municipio sucrense.

En cuanto al estándar de la solidaridad los PSTPC lo reflejan en su compromiso con el otro, con la dignidad, la libertad y el bienestar de sus compañeros cuando se presenta alguna avería en la unidad colectiva tripulada por otros. También queda evidenciado en el gran número de personas que se ven obligados a transportar de pie, para no vulnerar el derecho de los demás al libre tránsito a pesar de la precariedad presente en la calidad del servicio público prestado.

La elasticidad como estándar ético en los PSTPC, arroja que este grupo social se percibe así mismo como personas flexibles y capaces de adaptarse a las situaciones cotidianas. Aunque, estas capacidades son agobiantemente

desafiadas por situaciones de estrés ocasionadas por diversos factores que amenazan la salud física y emocional. Siendo frecuente el largo tiempo de espera como consecuencia de la densidad vehicular en las zonas de concentración urbana adscritas al municipio. La polución que se genera en el perímetro de la ciudad o la emisión de residuos en el interior de las unidades como efecto de los desperfectos de combustión no atendidos por los dueños de las unidades.

Las situaciones de zozobra o conflictos experimentadas con usuarios desconfiados o ingratos y con delincuentes prestos a quedarse con bienes propios o de los usuarios y con el dinero recolectado por los choferes. Por tal razón, resulta indispensable que sus relaciones sociales se refuercen para recrear su inteligencia social y emocional mediante el fomento de un ambiente social y laboral propicio para mantener el autocontrol que les genere un pleno bienestar.

RECOMENDACIONES

Generar desde las instituciones gubernamentales, un mayor interés por el control, manejo y seguimiento del servicio de transporte público colectivo para hacer cumplir las leyes, normativas y ordenanzas existentes.

Reconstruir la relación entre las instituciones gubernamentales, los prestadores del servicio de transporte público colectivo y la población de usuarios para que contribuyan de manera conjunta con el mejoramiento del servicio.

Postular desde la academia debates interdisciplinarios que promuevan la mejora de la prestación de servicios públicos basados en productos científicos y tecnológicos para añadir la luminosidad requerida por la ética como guía de la acción en prestadores y usuarios del SPTC.

Ofrecer a los PSTPC una mayor preparación profesional que los impulse a cumplir sus metas como personas, cultivando valores éticos que beneficien a la prestación del servicio de transporte público.

Demandar a la academia universitaria local servicios de extensión científico-cultural que promueva, fomente y logre la formación moral, jurídica y cívica de los prestadores del servicio público para socializar la satisfacción de necesidades, valores y derechos públicos impostergables para la paz y la convivencia política y social.

EPILOGO

Al comenzar el presente estudio sobre la ética en prestadores del servicio de transporte público en el municipio Sucre, 2013-2015 mi primera inquietud fue estudiar el clima de incomodidades imperantes que a diario me tocaba enfrentar, las cuales me resultaban tan insoportables como incomprensibles. Como usuaria tenía mi propia perspectiva, mas no conocía la del prestador del servicio. Me cuestionaba seguidamente porque el servicio era tan deficiente, no solo por la infraestructura del servicio, sino por la relación entre usuarios-prestador. Me preguntaba, ¿Qué hay detrás de esa persona que pasa el día manejando una unidad de transporte?, ¿Por qué no cumplen con las leyes mínimas para la prestación del servicio? Por citar algunos: el pasamanos en las unidades colectivas, el trato cordial al pasajero, la utilización de la identificación que los acredita como prestador del servicio, y así cada una de las cosas que me parecían obvias para que el servicio a mi juicio fuera más cómodo y humano.

Mi primera respuesta siempre iba en contra del prestador: “es que no se preocupan por darle buen trato al pasajero ni por cuidar las unidades”. Con esa premisa, comenzaba a indagar sobre el problema y así me planteé dos variables de estudio, por un lado la ética y por el otro el servicio de transporte público. De esta manera me importaba indagar en la cotidianidad de la persona, en este caso, en el prestador del servicio de transporte público, como unidad de análisis. De esta manera me planteé dar respuesta a la pregunta guía de este estudio: ¿Cuál es el nivel ético de los prestadores del servicio de transporte público? Ya que la prestación del mismo influye directamente en la calidad del servicio prestado y debemos considerar este servicio como fundamental para la población ya que gracias a este, las personas pueden trasladarse por el perímetro de la ciudad mejorando la

calidad de vida de sus habitantes, consagrando el derecho fundamental al disfrute de los servicios básicos establecidos en los lineamientos del desarrollo humano, favoreciendo la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social.

A pesar de las deficiencias que como investigadora evidenciaba en el servicio de transporte público, todavía se contaba en el municipio Sucre del estado Sucre con unidades colectivas que suplían en buena medida la demanda de usuarios. Su transitar por el perímetro de la ciudad era constante. Pero en la actualidad la realidad ha cambiado, los problemas que imperaban en el servicio de transporte público se empezaron a agudizar desde el primer trimestre del año 2015 con la devaluación de la moneda venezolana, el desabastecimiento y la alta inflación que hoy sufre nuestro país. Los prestadores del servicio de transporte público son también partícipes de la vida social del país y se han visto afectados de manera directa por la situación descrita. El alto costo de los repuestos no solamente ha afectado el mantenimiento de las viejas unidades sino que también ha afectado la adquisición de nuevas unidades colectivas hasta llegar, en algunos casos, al extremo de hacer obligante la salida de circulación de las unidades con mayor desgaste. Esta situación ha llevado al servicio a su mínima expresión, ahora se ha hecho común observar las paradas del servicio con un voluminoso número de usuarios esperando por más tiempo de los acostumbrados. De esta manera se evidencia que para el año 2016 se cuentan con menos camionetas, autobuses o carros por puestos que brinden el servicio dada las dificultades para su operatividad.

Cada prestador u operador del servicio de transporte público constituye una unidad humana digna y fundamental y al ser el transporte público un derecho humano fundamental, el Estado tiene que garantizar el

correcto funcionamiento debe ser este el primer actor que vele por su calidad pero es evidente que la situación actual del país ha vulnerado por un lado, el derecho fundamental al trabajo de los prestadores del mismo, afectando su ingreso económico, el cual constituye el cuarto indicador variante del desarrollo humano (educación, salud, vivienda, ingresos y servicios) y por otro lado, también ha vulnerado la quinta variable, el derecho a uno de los servicios fundamentales de la población como lo es el transporte público.

En los resultados del estudio se evidencia un divorcio entre las instituciones públicas encargadas del control y fiscalización del servicio de transporte público y los prestadores del mismo, llevando la situación a un punto crítico. Si antes el servicio era prestado con muchas carencias, en la actualidad, el servicio es prestado de manera deplorable, al punto que parece desaparecer poco a poco su operatividad. La ética es un compromiso compartido entre lo público estatal y no estatal, y en esta relación reposa la calidad del servicio prestado. Bresser y Cunill expresan que existen cuatro esferas relevantes en la vida social: la pública estatal, la pública no-estatal, la corporativa y la privada. La pública estatal detenta el poder del Estado; la pública no-estatal está volcada para el interés público y no tiene fines de lucro aunque se rige por el Derecho privado; la corporativa no tiene fines de lucro y está orientada para defender los intereses de un grupo o corporación y la privada está volcada al lucro ó al consumo privado. Cf. p. 2 *“Entre el Estado y el mercado: lo público no estatal”*.

El servicio de transporte público en el municipio Sucre del estado Sucre entra en el concepto de las Organizaciones Públicas No Estatales (OPNEs), las cuales pueden ser definidas según Franco (1997) como "formadas por grupos de ciudadanos en la sociedad civil, originalmente privadas, pero cuya actuación ocurre como una ampliación de una esfera

social-pública, y cuyo funcionamiento, en términos colectivos, se caracteriza por una racionalidad extra-mercantil, extra-corporativa y extra-partidaria". Lo que es estatal es, en principio, público. Lo que es público puede no ser estatal, si no forma parte del aparato del Estado. Entonces, el Estado necesita aumentar su capacidad de cooperación con la comunidad, el Tercer Sector, y el mercado, para mejorar la prestación de los servicios públicos.

A pesar de esta importante ventaja del espacio público no estatal, la regulación estatal sobre las políticas y el control sobre las organizaciones prestadoras de servicios, es fundamental, pues puede llegar a ser necesaria una intervención gubernamental si hubiere problemas en la prestación, o si estas entidades utilizaran sus fondos para fines alejados de su misión específica. Asimismo, la transformación de servicios sociales estatales en públicos no-estatales no significa que el Estado deja de financiarlos. Es el Estado, por medio de la tributación obligatoria, quien puede obtener recursos para financiar los bienes públicos.

Es por eso que debemos dejar puesta la necesidad de un cruce de encuentros entre el operador político y el operador público social ya que este último, debe cumplir estándares éticos que se rigen por los lineamientos y las leyes del Estado, deben verse como un grupo que comparte valores en la misma geografía.

Se ha corroborado a lo largo del estudio que, el servicio de transporte público en el municipio sucre del estado sucre desde sus inicios ha sido ignorado en gran medida por las políticas públicas del Estado, la falta de fiscalización y control por parte de los órganos encargados del servicio aunado a la actual situación económica y social del país ha llevado al colapso del servicio de transporte público poniendo en tela de juicio la

eficacia y eficiencia del Estado en esta materia. Y ya que el presente estudio se encarga de la ética para estudiar lo bueno y lo justo del comportamiento humano, podemos concluir que el Estado ha faltado en términos éticos no solo al usuario del servicio, sino también a los prestadores del mismo que a pesar de las condiciones adversas en las que deben llevar a cabo su labor, han mantenido diariamente su compromiso con el otro, ayudando a toda la población a movilizarse en el perímetro de la ciudad. Como usuario, he comprendido que los prestadores del servicio no constituyen el único responsable de las deficiencias del servicio, en esta trama también se debe involucrar directamente al Estado como garante de las necesidades básicas de la colectividad. Inclusive, nosotros los usuarios debemos demandar servicios de calidad y valorar lo que somos como grupo humano.

Con este estudio se buscó acrecentar la relevancia de esta forma especial de servicio público en su carácter social fundamental, más allá de lo económico, el servicio público tiene que ser estudiado en el profuso ámbito de lo humano que permea y nutre de valores a la población urbana. Por ello, esperamos que el estudio pueda servir a otros investigadores comprometidos con la ética y con el desarrollo humano en todas las esferas de la vida social. Este estudio se limitó solamente al análisis de una cara de la ética en la persona humana constituida en los operadores del servicio público de transporte colectivo, y al ser un tema con muchas complejidades invita a estudiarlo más a fondo, lo que espero como investigadora, hacer en términos de una tesis de maestría e incluso para fines de una tesis doctoral.

Finalmente, termino con una cita de Amartya Sen, Profesora de Economía de la Universidad de Harvard y Premio Nóbel de Economía, 1998: “El desarrollo humano, como enfoque, se ocupa de lo que yo considero la idea básica de desarrollo: concretamente, el aumento de la riqueza de la vida

humana en lugar de la riqueza de la economía en la que los seres humanos viven, que es sólo una parte de la vida misma”.

LISTA DE REFERENCIAS

Aguilar, F. (2003). *Ética y servicio público*. Revista de Administración Pública: Transparencia en la función pública. Número 107 Enero – Abril Año 2003. México: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), Vol. 38; N°1.

Aguilar, J. (2000). Las culturas del volante en la ciudad de México: aproximación etnográfica a los choferes del transporte público. *Estudios sobre las culturas contemporáneas. Red de revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. (pp. 85-110). México: Universidad de Colima.

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (5ª ed.) Venezuela: Texto.

Ariño, G. y Cuétara, J. (1997). *El nuevo servicio público*. Madrid. Ed. Pons, 1997-277 pages.

Aristóteles. *Ética a Nicómaco*, trad. de María Araujo y Salvador Feliu Castelló (1993). Madrid: Servicios de Publicaciones de la Universidad de Valencia.

Arteaga, C. y Solís S. (2005). Necesidades Sociales Y Desarrollo Humano: Un Acercamiento Metodológico. Serie núm. 1. Ediciones: Plaza y Valdés, S.A de C.V.

BANCO MUNDIAL. (2002). *Ciudades en movimiento. Revisión de la estrategia de transporte urbano del Banco Mundial*. Banco Internacional para la Reconstrucción y el Desarrollo-Banco Mundial. Washington.

Barquero, A. (2003). *Ética profesional (3ª reimpresión.)* Costa Rica: EUNED.

Bastidas, C. (2013). *La Socialización de los Valores. Ética, Ciencia y Democracia para el Desarrollo Humano. Trabajo de Ascenso para la Categoría de Profesora Titular.* Universidad de Oriente. Departamento de Sociología. Núcleo de Sucre. Cumaná.

Bauman, Z. (2008). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres.* Barcelona: Gedisa

Bautista, O. (2007) *La ética en la gestión pública. Fundamentos. Estado de la cuestión y proceso para la implementación de un sistema ético integral en los gobiernos. Tesis doctoral.* Madrid, Universidad Complutense, 344 pp.

Bautista, O. (2009). *Ética pública y buen gobierno. Fundamentos, estado de la cuestión y valores para el servicio público,* Instituto de Administración Pública del Estado de México (IAPEM). México.

Bautista, O. (2001). *La ética en los servidores públicos.* Trabajo de grado de maestría. Universidad Pedagógica Nacional, México.

Bidet, Jacques 1995, *John Rawls y la teoría de la justicia,* Paris: Prensa Universitaria de Francia.

Bossel, H. (1999). *Indicadores del desarrollo sostenible: teoría, método, aplicaciones.* Canadá: Instituto Internacional para el Desarrollo Sostenible.

Camps, V. (1999). *Historia de la ética II.* Barcelona: Crítica.

Cerezo, P. (2005). Democracia y virtudes cívicas. España: Biblioteca Nueva.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5908 (Extraordinaria), 19-02-09.

Cortina, A. (2001). Ciudadanos del mundo. Alianza. Madrid.

Cortina, A. y Martínez, E. (2005). Ética (4ª Ed.) España: AKAL.

De Zan, J. (2009). La filosofía social y política de Hegel: trabajo y propiedad en la filosofía práctica. 1era Edición. Buenos Aires: Del Signo.

Díaz, G; Gómez, A; y Velasco, A. *Micros en Santiago: de enemigo público a servicio público*. Centro de Estudios Públicos (CEP), 2004.

Domínguez R. Sanseviero R. (2001). *Proyecto Agenda Uruguay. Servicios públicos: aporte hacia una política de estado*. Uruguay: Trilce.

Dubois, A. (2001). Ensayos sobre el desarrollo humano: La tensión entre medición y definición en el concepto alternativo de pobreza y bienestar del desarrollo humano, en IBARRA, Pedro y Koldo UNCETA (2001) (eds.) ensayos sobre el desarrollo humano, Icaria, Barcelona, pp. 43-68. Editorial Icaria.

El Nacional. Las ciudades con el mejor transporte público del mundo. El Universal digital [en línea]. 15 de septiembre del 2013. [Fecha de consulta: 29 septiembre 2013]. Disponible en: http://www.el-nacional.com/mundo/ciudades-mejor-transporte-publico-mundo_5_264623540.html

Fermín, S. y; Solano, J. (2011). *Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del Municipio Sucre, Estado Sucre-Venezuela. Enero-Marzo 2011. Caso: Parroquia Valentín Valiente*. Tesis de grado. Universidad de Oriente. Sucre. Fernández, J. (2002). *Servicios públicos municipales*. México: Instituto Nacional de Administración Pública.

Ferraz, A. C. P. (1998). *Escritos sobre transporte, tránsito y urbanismo*. 1. ed. Ribeirão Preto: São Francisco.

Fiorentino, E. (1961). *Las técnicas del trabajo de grupo*. Madrid: Centro de Estudios de Sociología Aplicada.

Flórez, E. (2005). *Elementos de ética, filosofía, política y derecho: los vínculos entre la filosofía, el derecho, la ética y la política examinados a la luz del pensamiento de los grandes filósofos*. El Nacional: Venezuela.

Griffin, K. (2001). *Ensayos sobre el desarrollo humano: origen, evolución e impacto*, en IBARRA, Pedro y Koldo UNCETA (2001) (eds.) *ensayos sobre el desarrollo humano*, Icaria, Barcelona, pp. 25-40.

Griffin, K. and Ickowitz, A. (2000). "La distribución de la riqueza y el ritmo de desarrollo," in Keith Griffin, *Estudios de la estrategia de desarrollo y transformación sistémica*, loc. cit., Ch. 5. Macmillan Press.

Gordillo, A. (2001). *Tratado de Derecho Administrativo*. Buenos Aires. Fundación de Derecho Administrativo.

Gutiérrez, A. (1997). *Neoliberalismo y servicio público: el caso del transporte urbano de pasajeros, con especial referencia al de la Región Metropolitana de Buenos Aires*. XI Congreso de Pesquisa e Ensino em Transportes, vol.2, ANPET, Rio de Janeiro, pp. 635-643.

Hankovits, M. Reflexiones sobre la ética del trabajo. Presentado a las IX jornadas de profesores universitarios de RR.HH. Santa Fe, 2004.

Hernández R.; Fernández C. y Baptista P. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Hidalgo, Darío (2005). Comparación de Alternativas de Transporte Público Masivo-Una Aproximación Conceptual. Revista de Ingeniería, núm. 21. Universidad de los Andes. Bogotá, Colombia. Pp. 94-105.

Instituto Nacional de Estadística (INE). Base de datos XIV Censo nacional de Población y Vivienda 2011.

Instituto Nacional de Administración Pública de Madrid. *La Ética en el Servicio Público: cuestiones y prácticas actuales*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas, Ministerio de la Presidencia, Boletín Oficial del Estado, 1997. Colección: ESTUDIOS, Núm. 14. España.

Kisnerman, N. (1970). *Ética para el Servicio Social*. Argentina: Hvmánitas.

Ley de Transporte Terrestre. (2008). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38985 (Extraordinaria), 01-08-08.

Lloyd, Wright (2002). Opciones de transporte público masivo. Institute for transportation and development Policy. Eschborn.

López, M. (s/f). El transporte de Pasajeros y el sistema vial en la Ciudad de México.

Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid.

Maturana, H. (2006). Desde la biología a la psicología. 4ta Edición. Editorial Universitaria.

Melé, D. (2000). Políticas de Ética empresarial: Posibilidades y limitaciones. Papeles de Ética, Economía y Dirección, n.5, p.1-17.

Molinero, M. A. y Sánchez A., I. (1998). *Transporte Público. Planeación, Diseño, Operación y Administración*. (3ra. Ed.) Fundación ICA, A.C. Ciudad de México, México.

Mundó Tejada Josefina. (2002). El Transporte Colectivo Urbano: Aplicación del Enfoque de Sistemas para un mejor Servicio. FERMENTUM Mérida - Venezuela - ISSN 0798-3069 - AÑO 12 - N° 34 - MAYO – AGOSTO. Pp. 285-302.

Pardo, Carlos (2009). Los cambios en los sistemas integrados de transporte masivo en las ciudades principales de América Latina. Cepal. Colección de documentos de proyectos. Publicación de las Naciones Unidas. Chile.

Naessens, H. (2010). Ética pública y transparencia. *Memorias del XIV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles: congreso internacional, Santiago de Compostela* (pp.2113-2130). México: Universidad Autónoma del Estado de México.

Ranis, G., Stewart, F y Ramírez, A. (2000): El crecimiento económico, el desarrollo humano y el desarrollo mundial, vol. 28, N° 2, Oxford, Reino Unido, Pergamon Press.

Ranis, G. y Stewart, F. (2002). Crecimiento económico y desarrollo humano en América Latina. Revista de la CEPAL N°78, Diciembre.

Ocaña, R. y Guardia, I. (2005). El transporte urbano en Venezuela: estudio de las políticas públicas y el nuevo rol del Estado (1991-2000). Provincia. *Red de revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. (pp. 159-182). Venezuela: Universidad de los Andes.

Ordenanza Reguladora del Transporte Público de Pasajeros, Transito y Circulación del Municipio Sucre del Estado Sucre. (2005). Gaceta Municipal del Municipio Sucre, 229 (Extraordinaria), 12-07-12.

Parsons, T. (1951) El sistema social. Londres: Routledge & Kegan Paul [1979].

Peroza, Sixmar. (2011). *Incidencia de los servicios públicos sobre la calidad de vida de los habitantes del Municipio Páez, Estado Portuguesa, en el periodo 2008-2011*. Tesis de grado. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales, Barinas.

PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo) (1990): *Desarrollo humano. Informe 1990*, Santa Fe de Bogotá, Tercer Mundo Editores.

PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo) (1996): *Desarrollo humano. Informe 1996*, Madrid, España, Ediciones Mundi-prensa.

Savater, F. (1997). El valor de educar. Editorial Ariel, Barcelona.

Sen, Amartya. (1999). Desarrollo y libertad. Alfred Knopf, New York.

Serra Rojas, Andrés. (1981). Derecho administrativo, México. Editorial: Porrúa.

Schopenhauer, A. (1991). Schopenhauer en sus páginas. México: Fondo de Cultura Económica.

Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación* (4ª Ed.). México: Limusa.

Urdaneta, J. (2009). *Políticas y calidad de servicio del transporte público urbano en el Municipio Maracaibo*. Ponencia presentada en el VIII Congreso Iberoamericano de Municipalistas. Universidad del Zulia, Maracaibo.

Vidal, Jaime. Mito y realidad del servicio público. *Revista Estudios Socio-Jurídicos* [en línea] 2000, 2 (septiembre).

Vuchic, V. R. (1981). *Transporte público urbano. Sistema y tecnología*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. Estados Unidos.

ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario aplicado a prestadores del servicio de transporte público.

CUESTIONARIO BÁSICO

La escala de valores se puede auto-aplicar para obtener un ICCE (Índice de Comportamiento-Compromiso Ético) correlacionado o éticamente apropiado del Prestador del Servicio, o ser aplicada por especialistas. Excelente (del 15 al 20), Buena (del 10 al 14), Insuficiente (del 6 al 9) y Precaria (del 0 al 5). Esta calificación puede ser más o menos profunda o más o menos subjetiva, dependiendo de la información disponible por el entrevistador y de la honestidad del entrevistado.

| ACTORES | ORIENTADORES | INDICADORES | CALIFICACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|------------------------|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | |
| PRESTADOR DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO | ADAPTABILIDAD | PROACTIVIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | SOLIDARIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | ELASTICIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ÉTICA | PROFESIONALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | PRUDENCIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | PUNTUALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | HONESTIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | CONVIVENCIA | AMABILIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | IDENTIDAD SENTIMENTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | COMPLEMENTARIEDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RESPECTO A LOS PARES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | VÍNCULOS | RESPECTO A LOS MAYORES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | LABORALES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | FAMILIARES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | AMISTADES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RELIGIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | POLÍTICA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | CALIDAD DE VIDA | NEGOCIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | ALIMENTACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | SALUD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | VESTIDO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | VIVIENDA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | SERVICIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | LIBERTAD DE ACCIÓN | SEGURIDAD CIUDADANA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RECREACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | LIBERTAD DE CREACIÓN | AUTONOMÍA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | INDEPENDENCIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | ARTESANÍA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | ARTES PLÁSTICAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | MÚSICA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | LITERATURA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | CIUDADANÍA | CIENCIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | TECNOLOGÍA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DEPORTES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DISFRUTE DE DERECHOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SATISFACCIÓN | CUMPLIMIENTO DE DEBERES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | FELICIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GOBERNABILIDAD EJECUTIVO MUNICIPAL | CONSENSO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | DISENSO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO 2

Entrevista aplicada a prestadores del servicio de transporte público.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA

Actor: PRESTADOR DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

Nombre y apellido: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Condición de uso de la unidad de transporte: _____

1. ¿Cómo calificaría usted la Prestación del STPM?

Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Deficiente ___ Malo ___ Pésimo ___

Explique por qué: _____

2. ¿Cómo calificaría usted el estado del parque automotor del STPM?

Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Deficiente ___ Malo ___ Pésimo ___

Explique por qué: _____

3. ¿Cuál es el nivel de Educación Obtenida por usted?

Básica ___ Media ___ Diversificada ___ Técnica ___ Licenciatura ___ Ingeniería ___

Explique: _____

4. ¿El ejercicio de PSTP es la única fuente de sus ingresos?

Si ___ No ___

En caso de ser negativo, diga cuál es esa fuente: _____

CONTINUACIÓN ANEXO 2

5. ¿Qué otras actividades le gusta realizar?

6. Considera que la Institución Municipal cuenta con los recursos requeridos para el logro de sus objetivos y metas?

Siempre___ Casi Siempre___ Nunca___

Explique por qué:_____

7. ¿Se siente a gusto con el trabajo que desempeña como PSTP?

Si___ No___

Explique:_____

8. ¿Cumple usted con las normas y reglas para el funcionamiento del STPM?

Higiene y seguridad___

Comportamiento ético___

Instalaciones en buen estado___

Uso de terminales___

Respeto al pasaje estudiantil___

Tarifas establecidas___

Identificación del recorrido___

Respeto a las personas con discapacidad, de tercera edad y en estado de gravítes___

Sí___ No___

Explique por qué:_____

CONTINUACIÓN ANEXO 2

9. **¿Considera que las Asociaciones que brindan el STPM garantizan a sus trabajadores las condiciones de higiene y seguridad indispensables para el control y manejo de la calidad exigida por el servicio?**

Sí___ No___

Explique por qué: _____

10. **¿Considera usted que los habitantes del Municipio Sucre están conforme con el STPM?**

Sí___ No___

Explique por qué: _____

11. **¿Cuáles de los valores enumerados pone en práctica en su ejercicio como PSTP?**

Honestidad___ Prudencia___ Profesionalidad___ Amabilidad___
Puntualidad___ Solidaridad___ Proactividad___ Respeto para con los
demás___ Tolerancia___

Otros: _____

gravit

12. **¿Conoce usted los modelos de Asociación Civil que rigen el STP?**

CONTINUACIÓN ANEXO 2

13. ¿De dónde provienen las fuentes financieras de la Asociación a la cual pertenece?

Explique: _____

14. ¿Aprobó el curso de Inducción o Capacitación para Conductores que establece la Ordenanza Reguladora del TP de Pasajeros, Tránsito y Circulación?

Sí__ No__

Explique por qué: _____

15. ¿Cuenta con la Identificación que lo acredita como PSTP?

Sí__ No__

Explique por qué: _____

16. ¿Qué lo motivo a ser PSTP?

17. ¿Cómo describiría usted una unidad y un STPM de óptima calidad?

ANEXO 3

Entrevista aplicada a usuarios del servicio de transporte público.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA

Actor: USUARIO

Nombre y apellido: _____

Edad: _____

Sexo: _____

1. ¿Qué opina sobre el funcionamiento del STPM?

Excelente__ Bueno__ Regular__ Deficiente__ Malo__ Pésimo__

Explique por qué: _____

2. ¿Cómo calificaría usted la Prestación del STPM?

Excelente__ Bueno__ Regular__ Deficiente__ Malo__ Pésimo__

Explique por qué: _____

3. ¿Cómo calificaría usted el estado del parque automotor del STPM?

Excelente__ Bueno__ Regular__ Deficiente__ Malo__ Pésimo__

Explique por qué: _____

4. ¿Considera que la institución municipal cuenta con los recursos requeridos para el logro de sus objetivos y metas?

Siempre__ Casi Siempre__ Nunca__

Explique por qué: _____

5. ¿Cómo considera usted el funcionamiento de las actividades diarias del STPM?

Excelente__ Bueno__ Regular__ Deficiente__ Malo__ Pésimo__

Explique por qué: _____

CONTINUACIÓN ANEXO 3

6. ¿Se cumplen las normas y reglas para el funcionamiento del STPM?

Higiene y seguridad____ Comportamiento ético____

Instalaciones en buen estado____ Uso de terminales____

Respeto al pasaje estudiantil____ Tarifas establecidas____

Identificación del recorrido____

Respeto a las personas con discapacidad, de tercera edad y en estado de gravítes____

Sí____ No____

Explique por qué:_____

7. ¿Con cuales recursos, los prestadores del STPM implementan las normas de seguridad e higiene establecidas?

Extintor de fuego____ Iluminación____ Señales de incendio____

Cinturón de seguridad____ Prudencia____ Salida de emergencia____

Señales de tránsito____ Pasamanos____ Orden y limpieza____

Caja de primeros auxilios____ Espacio amplio____ Comodidad____

Explique por qué:_____

8. ¿Considera que los prestadores del STPM se preocupan por mantener el parque automotor en buen estado físico?

Sí____ No____

Explique por qué:_____

9. ¿Considera que los prestadores del STPM ofrecen un buen trato?

Siempre____ Casi Siempre____ Nunca____

Nombre cuatro adjetivos con los que calificaría ese "Buen Trato":

CONTINUACIÓN ANEXO 3

10. ¿Considera usted que los habitantes del Municipio Sucre están conforme con el STPM?

Sí___ No___

Explique por qué: _____

11. ¿Tiene usted conocimiento sobre las fuentes financieras de las Empresas de STPM?

Sí___ No___

Explique por qué: _____

12. ¿Tiene usted conocimiento si las empresas de STPM ofrecen condiciones de pago justo a los prestadores del Servicio?

Sí___ No___

Explique por qué: _____

13. ¿Ha tenido alguna experiencia negativa con el conductor de algún transporte urbano en el Municipio Sucre del Estado Sucre?

Sí___ No___

Explique por qué: _____

14. ¿Cómo caracterizaría usted a los prestadores del STPM?

Educados___ Puntuales___ Responsables___ Profesionales___
Solidarios___ Honestos___ Amables___ Malhumorados___

Otros: _____

15. ¿Cómo describiría usted una unidad y un STPM de óptima calidad?

CONTINUACIÓN ANEXO 3

16. ¿Enumere cuatro valores indispensables, según su criterio, que tiene que practicar el prestador del servicio para beneficiar la calidad de éste?

Argumente por qué:

ANEXO 4

Entrevista aplicada a directivos del servicio de transporte público.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA

Actor: DIRECTIVO DEL STP

Nombre y apellido: _____

Edad: _____

Sexo: _____

1. ¿Qué opina sobre el funcionamiento del STPM?

Excelente___ Bueno___ Regular___ Deficiente___ Malo___ Pésimo___

Explique por qué: _____

2. ¿Cómo calificaría usted el estado del parque automotor del STPM?

Excelente___ Bueno___ Regular___ Deficiente___ Malo___ Pésimo___

Explique por qué: _____

3. ¿Cuáles recursos brinda la institución municipal a los PSTP para el logro de sus objetivos y metas?

Explique por qué: _____

4. ¿La Institución realiza el curso de Inducción o Capacitación para Conductores que establece la Ordenanza Reguladora del TP de Pasajeros, Transito y Circulación?

Sí___ No___

Explique por qué:

CONTINUACIÓN ANEXO 4

5. ¿La Institución municipal le proporciona de manera oportuna la Cédula de Servicio como Operador de TP?

Sí___ No___

Explique por qué: _____

6. ¿Se le proporciona ayuda financiera a los PSTP para mejorar la calidad de las unidades de transporte?

Sí___ No___

Explique por qué: _____

7. ¿Considera que las Asociaciones que brindan el STPM garantizan a sus trabajadores las condiciones de higiene y seguridad indispensables para el control y manejo de la calidad exigida por el servicio?

Sí___ No___

Explique por qué: _____

8. ¿Considera usted que los PSTP cumplen con las normas y reglas requeridas por la municipalidad para el funcionamiento del STPM?

Higiene y seguridad___

Comportamiento ético___

Instalaciones en buen estado___

Uso de terminales___

Respeto al pasaje estudiantil___

Tarifas establecidas___

Identificación del recorrido___

Respeto a las personas con discapacidad, de tercera edad y en estado de gravítes___

Sí___ No___

Explique por qué: _____

9. ¿Considera que los prestadores del STPM se preocupan por mantener el parque automotor en buen estado físico?

Sí___ No___

Explique por qué: _____

CONTINUACIÓN ANEXO 4

10. ¿Tiene usted conocimiento sobre las fuentes financieras de las Empresas de STPM?

Sí___ No___

Explique por qué: _____

11. ¿Tiene usted conocimiento si las empresas de STPM ofrecen condiciones de pago justo a los prestadores del Servicio?

Sí___ No___

Explique por qué: _____

12. ¿Cómo describiría usted una unidad y un STPM de óptima calidad?

13. ¿Enumere cuatro valores indispensables, según su criterio, que tiene que practicar el prestador del servicio para beneficiar la calidad de éste?

Argumente por qué:

HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

| | |
|-----------|---|
| Título | La ética en prestadores del servicio de transporte público en el municipio sucre del estado sucre, 2013-2015. |
| Subtitulo | |

Autor(es)

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail | |
|--------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| Bra. Rodriguez M. Lisbeikys Z. | CVLA | 20.376.222 |
| | e-mail | lisbeikysrodriguez@gmail.com |
| | e-mail | lisbeikysrm@hotmail.com |
| | | |
| | | |
| | | |

Palabras o frases claves:

| |
|---|
| ética, servicio público, transporte público |
|---|

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

| Área | Subárea |
|-------------------|------------|
| Ciencias sociales | Sociología |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Resumen (abstrac):

La ética como elemento fundamental para el desarrollo pleno del individuo busca establecer lo bueno y lo justo, por tal motivo, el objetivo de esta investigación es establecer el nivel de compromiso ético en prestadores del servicio de transporte público en el municipio Sucre, estado Sucre, durante el periodo 2013-2015. Se utilizó una estrategia metodológica de campo, la cual permitió plantear una ristra de indicadores del comportamiento colectivo en los prestadores de este servicio público, así como la aplicación de un cuestionario estructurado para el autoanálisis de 64 de ellos según una muestra aleatoria tomada del universo de la población. De igual manera, se aplicaron 3 modelos de entrevistas semi-estructuradas a actores relevantes, tales como: usuarios, de los cuales se tomó una muestra intencional de 20 personas, al Director de la Coordinación de Transporte Público y de Vialidad Municipal del Estado Sucre y al Coordinador del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre. Entre los resultados más relevantes se puede mencionar que los prestadores del servicio de transporte público colectivo se encuentran entre los niveles más altos y positivos de la ristra planteada pero esto choca con la realidad ya que no promueven -según testimonios recolectados- un servicio público que realce las virtudes éticas de sus prestadores, lo que se une a la falta de coordinación y cooperación entre los niveles comunitarios y gubernamentales.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

| Apellidos y Nombres | ROL / Código CVLAC / e-mail | | | | | | | | | | |
|---------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Bastidas Carmen | ROL | CA | <input type="checkbox"/> | AS | <input type="checkbox"/> | TU | <input checked="" type="checkbox"/> | JU | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CVLAC | | 8.473.633 | | | | | | | | | |
| e-mail | | cebasfiguera@gmail.com | | | | | | | | | |
| e-mail | | | | | | | | | | | |
| Cumaná Yamile | ROL | CA | <input type="checkbox"/> | AS | <input type="checkbox"/> | TU | <input type="checkbox"/> | JU | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | CVLAC | 4.912.025 | | | | | | | | | |
| | e-mail | yamilecumana@gmail.com | | | | | | | | | |
| | e-mail | | | | | | | | | | |
| Hernández Marcos | ROL | CA | <input type="checkbox"/> | AS | <input type="checkbox"/> | TU | <input type="checkbox"/> | JU | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | CVLAC | 6.933.598 | | | | | | | | | |
| | e-mail | marcoshernandezlopez@gmail.com | | | | | | | | | |
| | e-mail | | | | | | | | | | |

Fecha de discusión y aprobación:

| Año | Mes | Día |
|------|-----|-----|
| 2016 | 06 | 08 |

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

| Nombre de archivo | Tipo MIME |
|---------------------------------|-------------------|
| Tesis- Lisbeikys Rodriguez. doc | Aplication / Word |

Alcance:

Espacial: NACIONAL (Opcional)
Temporal: TEMPORAL (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Sociología

Nivel Asociado con el Trabajo:

LICENCIATURA

Área de Estudio:

Ciencias Sociales

Institución que garantiza el título o grado:

Universidad de Oriente

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU Nº 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC Nº 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUMBELO
Secretario

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA

RECIBIDO POR *[Firma]*

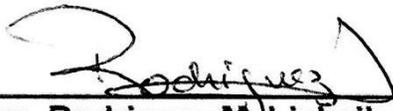
FECHA *5/8/09* HORA *5:30*

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

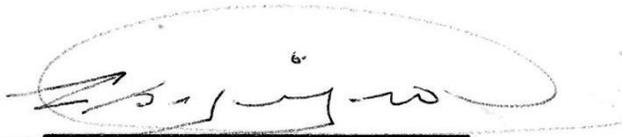
JABC/YGC/marija

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (Vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación (CU-034-2009): “Los trabajos de grados son de exclusiva propiedad de la Universidad De Oriente, y solo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”



Bra. Rodriguez M. Lisbeikys Z.
C.I V- 20.376.222
AUTORA



Dra. Bastidas Carmen
C.I V- 8.473.633
TUTORA