



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO
ECONOMIA SOCIAL**

**SERVICIO DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO QUE PRESTA LA
COOPERATIVA CONDUCTORES 22 DE AGOSTO EN LA COMUNIDAD
22 DE AGOSTO DEL MUNICIPIO BERMÚDEZ, CARÚPANO
ESTADO SUCRE 2016**

Elaborado por:

Lucena Zoraimar C.I. 21.054.451

Salazar Carmen C.I. 20.373.216

**Proyecto de Grado presentado como Requisito Parcial para Optar por el
Título de Licenciado en Trabajo Social**

Carúpano, Julio 2017



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO
ECONOMIA SOCIAL**

**SERVICIO DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO QUE PRESTA LA
COOPERATIVA CONDUCTORES 22 DE AGOSTO EN LA COMUNIDAD
22 DE AGOSTO DEL MUNICIPIO BERMÚDEZ, CARÚPANO
ESTADO SUCRE 2016**

APROBADO POR:

Msc. Marisol Marcano

ESTE TRABAJO FUE EVALUADO EN LA CATEGORIA DE

APROBADO

Carúpano, Julio de 2017.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	ix
ÍNDICE DE GRAFICOS	x
RESUMEN	xi
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.2. Objetivos de la Investigación	6
1.2.1. Objetivo General.....	6
1.2.2. Objetivos Específicos	6
1.3. Justificación de la Investigación	6
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	8
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	9
2.1.3. Antecedentes Regionales.....	9
2.2. Bases Teóricas.....	11
2.2.1. Definición de Servicio	11
2.2.2. Características de los servicios	12
2.2.3. Servicio.....	13
2.2.4. Definición de Transporte	13
2.2.5. Tipos de Transporte	14
2.2.6. Dimensiones para evaluar el servicio.....	15

2.2.6.1. Confiabilidad	15
2.2.6.2. Comodidad.....	15
2.2.6.3. Rapidez	16
2.2.7. Ventajas y Desventajas del Transporte Público Urbano.....	17
2.2.7.1. Ventajas	17
2.2.7.2. Desventajas	18
2.2.8. Elementos de un Sistema de Transporte:	18
2.3. Normativa	20
2.4. Bases Legales	20
2.4.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	21
2.4.2. Ley de Tránsito Terrestre.	21
2.4.3. Ley Especial de Cooperativas. Decreto con fuerza de la ley Especial de Asociaciones Cooperativas y su reglamento 2001.	23
2.5. Definición de Términos Básicos	24
CAPITULO III.....	28
MARCO METODOLÓGICO.....	28
3.1 Tipo de investigación	28
3.2 Nivel de la investigación	29
3.3 Población.....	29
3.4 Muestra.....	29
3.5 Validación	30
3.6 Confiabilidad	30
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	31
3.8 Presentación de Resultados	32
CAPÍTULO IV	33
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	33

CAPÍTULO V	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
BIBLIOGRAFÍA.....	48
ANEXOS.....	51
HOJAS DE METADATOS.....	59

DEDICATORIA

Después de haber cumplido mi sueño dedico mi éxito a quien realmente lo merece.

A Dios por ser mi guía sobre todo en aquellos momentos que creí perder el rumbo, por ti pude internalizar que tu tiempo es divino y perfecto y alcanza para todo, gracias por proporcionarme las cosas necesarias para triunfar en todo lo que me propongo.

A mi madre Edith Rojas Carrera, por darme la vida, llenarme de bendiciones y apoyo constante, por su gran sacrificio y constancia para que hoy yo alcanzara esta meta. Es a ella a quien debo todo; horas de consejos, regaños, tristezas y alegrías de los cuales estoy muy segura que lo hizo con todo el amor del mundo y me siento orgullosa. Por creer en mí y brindarme la oportunidad de lograr mi META. Este triunfo es tuyo madre amada.

A mi esposo Ronnys Quijada y a mi hijo Manuel Alejandro Quijada Salazar, por su paciencia en este largo camino. Motores de vida que enriquecen cada segundo vital con su presencia y amor incondicional. Este logro lo motivaron ustedes gracias por su apoyo.

A mis amigas, comadres y compañeras de estudios con quien compartí ratos agradables y otros no tan agradables, les digo que sí se pueden lograr nuestros sueños y que no se rindan. Gracias por sus regaños, consejos y momentos vividos. Las quiero.

A Zoraimar gracias por ser mi compañera y amiga, por ayudarme a perseverar en la búsqueda de este logro. Fue un placer trabajar a tu lado, Dios te bendiga y te colme de éxitos ¡lo logramos Zora!

Carmen Salazar.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo primeramente a Dios por mis logros y alcances, por permitirme alcanzar mis metas y la oportunidad de vivir cada día.

A mi querida casa de estudio “Universidad de Oriente”, por acobijarme dentro de sus espacios donde fui formada como profesional de la república.

A mi madre, por darme la vida y por apoyarme incondicionalmente en todo momento, por su amor, cariño y comprensión.

A mis hermanas, por estar cuando más las necesitaba en momentos de tristeza y alegría.

A mis amigos y compañeros por su solidaridad, compañía y palabras de ánimo en momentos difíciles.

A la licenciada Marisol Marcano, quien es un ejemplo de una combinación de saberes y disposiciones, de un modo singular de transmisión de conocimiento, que parecía ser posible solamente por fuera de la modernidad occidental. Profesora, gracias por el rigor, la inspiración y el ejemplo intelectual, la guía espiritual y la comprensión en todas las esferas de la vida.

Zoraimar Lucena

AGRADECIMIENTO

A mi asesora de tesis Lcda. Marisol Marcano, por la orientación y ayuda que nos brindó para la realización de este trabajo de investigación, por su apoyo y amistad que nos permitieron aprender mucho más que lo estudiado en el proyecto.

A todos los profesores que nos enseñaron tanto de la profesión como de la vida, impulsándonos siempre a seguir adelante.

A nuestros padres por su apoyo en los momentos difíciles y por motivarnos a la continuidad de nuestros estudios.

A todas aquellas personas que de una u otra forma participaron en la culminación de nuestro trabajo de investigación.

Lucena y Salazar

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico 1. En cuanto al servicio de seguridad visual (cámara de seguridad)	34
Gráfico 2. En cuanto al cumplimiento de las rutas y horarios establecidos. .	35
Gráfico 3. En cuanto al servicio de audio video.	36
Gráfico 4. En cuanto al ambiente fresco proporcionado a los usuarios.	37
Gráfico 5. En cuanto a la comodidad de los asientos de la unidad.....	38
Gráfico 6. En cuanto a la iluminación de las unidades.....	39
Gráfico 7. En cuanto al espacio de las unidades.	40
Gráfico 8. En cuanto a los equipos instalados en las unidades.	41
Gráfico 9. En cuanto a la frecuencia del servicio que ofrecen las unidades.	42
Gráfico 10. En cuanto a la accesibilidad del servicio que ofrecen las unidades.	43
Gráfico 11. En cuanto a la prontitud del servicio.....	44



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**

**SERVICIO DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO QUE PRESTA LA
COOPERATIVA CONDUCTORES 22 DE AGOSTO EN LA COMUNIDAD
22 DE AGOSTO DEL MUNICIPIO BERMÚDEZ, CARÚPANO
ESTADO SUCRE 2017**

Autoras: Br.Lucena Zoraimar
Br.Salazar Carmen
Tutora: Lcda. Marisol Marcano
Fecha: julio 2017

RESUMEN

El Transporte es una de las primeras necesidades que el hombre ha tenido para poder trasladarse de un lugar a otro, debido a trabajo, viajes, educación, entre otras, es por eso que este depende de un conjunto de factores que decidirán su correcto funcionamiento y prestar así una excelente condiciones de servicio. El propósito de esta investigación se basa en evaluar el servicio de transporte colectivo urbano que presta la Cooperativa Conductores “22 de Agosto” en la comunidad 22 de Agosto del municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre. El presente estudio se encuentra enmarcado en el tipo de investigación de campo y descriptivo. La población de la cual se extrae la muestra son los habitantes de la comunidad 22 de agosto, la cual quedó conformada por 90 usuarios del servicio de transporte colectivo, a quienes se les aplicó un cuestionario policotómicas, enfocadas en 5 alternativas: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca. Luego de analizados los datos recopilados, se presenta un análisis sobre la situación actual, permitiendo llegar a una serie de conclusiones, tales como: las condiciones que experimentan los usuarios en cuanto a la confiabilidad del servicio prometido se realiza de forma inadecuada y la rapidez del servicio no cumple con la frecuencia ni con la prontitud requerida por el usuario. Se recomienda replicar el estudio una vez tomadas las acciones correctivas para conocer el comportamiento de los conductores hacia el cambio.

Palabras claves: Servicio, Transporte, Colectivo, Urbano, Cooperativa.

INTRODUCCIÓN

La historia del hombre está ligada al transporte. Desde la antigüedad éste ha diseñado medios y modos para mejorar su movilidad personal y la de sus bienes. Uno de los modos de transporte predominantes para la movilidad urbana ha sido el autobús. Es por ello, que se encuentra en el centro de la atención de la comunidad y de la administración pública y por esta razón es apoyado en muchos países en áreas de objetivos sociales como la equidad social y el cuidado de la ecología, entre otros.

El transporte público urbano de pasajeros es un servicio primordial, importante para la comunidad ya que es un servicio del cual millones de personas en el mundo entero hacen uso de él hoy en día; y este servicio es tan básico e importante que puede definirse como el enlace entre las personas y el lugar en el que estos sujetos quieren y necesitan estas.

El objetivo principal de este trabajo es evaluar el servicio de transporte colectivo urbano que presta la Cooperativa Conductores “22 de Agosto” en la comunidad 22 de Agosto del municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre. Metodológicamente, es un estudio de campo y descriptivo, cuya población estuvo conformada por 300 habitantes de la comunidad 22 de agosto, de la cual se extrae la muestra 90 usuarios del servicio de transporte colectivo, a quienes se les aplicó un cuestionario policotómicos, enfocadas en 5 alternativas: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca, para contar con la visión del problema por los distintos elementos que se relacionan con el transporte.

Este trabajo se encuentra estructurado en cinco capítulos: Capítulo I. El problema; el cual contiene: Planteamiento del Problema, los Objetivos de la Investigación y la Justificación. Capítulo II. Marco Teórico: hace referencia a los Antecedentes de la Investigación, Bases Teóricas, Sistemas de Variables. Operacionalización de las Variables y Definición de Términos Básicos. El Capítulo III. Diseño Metodológico, describe: el Tipo de Investigación, Población, Muestra, Métodos e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez, Confiabilidad, Procedimiento para la Recolección de Información, Técnica de Análisis de los Datos. Capítulo IV. Presentación de Resultados: donde se presentan los resultados en gráficos estadísticos y se realiza un análisis de los mismos. Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones, éstas partirán de los resultados obtenidos del cuestionario llevado a cabo en la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

El servicio según Lovelock, Teynoso y Huetes (2008):

...es un acto de desempeño que ofrece una parte u otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia tangible y, por lo general, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción. Por lo tanto, los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado en el receptor del mismo (p.28).

En este sentido, los servicios de transporte público pueden ser proporcionado por una o varias empresas privadas o por consorcios de transporte público, en donde a diferencia del transporte privado, los viajeros de transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador. Este es un servicio primordial, importante para la comunidad, ya que millones de personas en el mundo entero hacen uso de él hoy en días. Al respecto se puede expresar “como el enlace entre las personas y el lugar en el que éstas quieren o necesitan estar” (Molinero y Sánchez, 1998; p. 90).

En Venezuela, el transporte urbano ha sido competencia nacional y municipal, a partir del año 1989, en la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre aprobada en agosto de 2008, señala en su artículo 96 que las autoridades del Municipio son las competentes para autorizar, regular, supervisar y controlar todo el servicio de transporte público urbano. Sin embargo, al

mismo tiempo señala en el artículo 17 que es el Gobierno Nacional el responsable de formular las políticas de transporte en consulta con los sectores involucrados (Asamblea Nacional, 2008).

En todo el país, el servicio de transporte público urbano es prestado por empresas privadas, de diferentes modalidades, cooperativas de transporte, asociaciones civiles, entre otros; pero una de las características principales, al igual que en muchos países latinoamericanos, es que en el servicio siguen existiendo deficiencias, ciudades con sistemas de transporte conformados por vehículos de baja capacidad, en pésimas condiciones físicas, poca accesibilidad a la población, incumplimiento de horarios y rutas, inseguridad, crecimiento del transporte particular, incidiendo en la contaminación ambiental, entre otros. Todos estos aspectos son los que mayor parte de la población detecta y requiere se reviertan en una mejora del servicio integral del sistema de transporte colectivo.

En el estado Sucre, el sistema de transporte público que existe en el área está conformado por el transporte colectivo de pasajeros de rutas extra-urbanas, sub-urbanas y urbanas. También dentro de este sector se destaca la presencia de transporte no registrado formalmente como líneas de transporte, las cuales coadyuvan en las horas de colapso ofreciendo el servicio.

Es por eso que, en la mayoría de las comunidades de la ciudad de Carúpano el servicio de transporte colectivo urbano, es a través de unión de conductores que se presta, en este caso en la comunidad 22 de agosto prestado por la cooperativa conductores “22 de agosto” empresa local que se dedica a ofrecer servicio de transporte público urbano a los usuarios del municipio Bermúdez sobre todo a esta comunidad.

La problemática del sistema de transporte pasa por el incumplimiento de las rutas y horarios, es posible que esto conlleve a que las personas tengan que esperar largos períodos de tiempo para poder trasladarse en las mismas; los días festivos las unidades trabajan hasta la 6.00 pm, lo que ocasiona que no haya suficiente unidades para cubrir la demanda de pasajeros, provocando un significado impacto negativo en la colectividad. Todos estos aspectos son los que la mayor parte de la población detecta y requiere que se reviertan en una mejora al servicio integral del sistema de transporte colectivo.

Este sistema posee una gran cantidad de factores que convierten dicha actividad en un mal necesario para la población, es decir, la población necesita moverse en el transporte colectivo pero esta a su vez brinda un servicio no adecuado e incurre en otras situaciones que afectan directa o indirectamente a la ciudadanía.

Por lo que concretamente, con la realización de esta investigación se pretenden responder las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la prestación del servicio de transporte colectivo urbano de la cooperativa conductores 22 de agosto?

¿Cómo funciona el servicio que presta la cooperativa conductores “22 de agosto” en la prestación de servicio colectivo urbano en la comunidad 22 de agosto?

¿Cuáles serían las ventajas y desventajas del transporte colectivo urbano?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Evaluar el servicio de transporte colectivo urbano que presta la Cooperativa Conductores “22 de Agosto” en la comunidad 22 de Agosto del municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre. Año 2017

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los elementos del servicio de transporte colectivo urbano.

- Describir los elementos del servicio que presta la cooperativa conductores “22 de agosto” en la prestación de servicio colectivo urbano en la comunidad 22 de agosto.

- Analizar las ventajas y desventajas del transporte colectivo urbano.

- .

1.3. Justificación de la Investigación

El presente proyecto se sostiene en los propósitos que, a través de éste, contribuya a mejorar el servicio de transporte colectivo urbano en la comunidad 22 de Agosto. A fin de lograr un beneficio a la comunidad con la ejecución de esta investigación.

Desde el punto de vista investigativo, este trabajo contribuirá al desarrollo y a la mejora de estudios futuros realizados en la Escuela de Ciencias Sociales porque permitirá establecer contacto con la realidad, a fin

de que sirva de apoyo y constituya un estímulo para la actividad intelectual creadora de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre Carúpano.

Otra consideración importante de los resultados es la conducción metodológica lo cual puede tomarse como base para continuar profundizando en la investigación de la variable estudiada. Por último, por ser un tema de gran amplitud en relación a los aspectos que abarca, servirá de aporte teórico para otros estudios que tengan relación con la temática planteada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Este aspecto se refiere al conjunto de aportes teóricos, existentes sobre el problema objeto de estudio; estos se encuentran contenidos en fuentes documentales. Al respecto, Rojas, citado por Hernández y Baptista (204), plantea que: "el marco teórico implica analizar y exponer aquellas teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes en general, que se consideran válidos, para el coneccto encuadre del estudio". (p.22)

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En los antecedentes se trata de plasmar un resumen conceptual de las investigaciones realizadas y que guardan similitud con el problema formulado. En este sentido, Pérez y Contreras (2015), realizaron un estudio titulado "Estudio del Sistema de Transporte de la Universidad del Valle, Cali, Colombia, con el fin de caracterizar el sistema de transporte colectivo utilizado en dicha universidad y crear un curso de acción para mejorar el servicio de manera integrar. El estudio está orientado a la formulación de diferentes propuestas para mejorar el servicio entre las que se encuentran la reestructuración de rutas, paradas, sistemas de información, horario y frecuencia de salida de las unidades de transporte, fijando términos de ejecución a corto y mediano plazo. Este trabajo de investigación se considera un importante aporte, del cual se podrán obtener bases teóricas que servirán de gran ayuda para dar cumplimiento a los fines de este estudio.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Martínez y Quintero (2013), en su trabajo titulado “Propuesta para optimizar el servicio de transporte público urbano en el municipio Caroní” para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, presentado a la Universidad Nacional Experimental de Guayana, y cuyo objetivo general fue proponer mejoras para optimizar el servicio de transporte público urbano en Ciudad Guayana. La investigación estuvo enmarcada bajo un diseño descriptivo y de campo, aplicándose una encuesta a 60 conductores de las Asociaciones Civiles de Transporte Público del Municipio Caroní, que constó de 14 ítems, donde se llegó a la conclusión de que a través de la aplicación de un conjunto de acciones orientadas al mejoramiento progresivo de la formación del personal, tomando en cuenta su capacitación, incentivos financieros y no financieros, motivación al logro y comunicación, para bríndale a los conductores herramientas que permitan ofrecer un mejor servicio y seguridad a los usuarios del transporte urbano.

Este estudio revela información sobre los instrumentos y técnicas aplicadas para lograr obtener datos sobre el servicio de transporte que serán tomadas en consideración en la presente investigación por lo cual representa un importante aporte para la misma.

2.1.3. Antecedentes Regionales

Rincón, A. (2013) desarrolló un estudio sobre “Análisis del servicio de transporte de la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui. Trabajo Especial de Grado presentado para optar al título de licenciado en administración. Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, El cual tuvo como objetivo general analizar el servicio de transporte en la universidad de

Oriente Núcleo de Anzoátegui. Se trató de una investigación de campo apoyada en un estudio descriptivo. La población estuvo conformada por 100 estudiantes de dicha universidad, a los cuales se le aplicó un cuestionario contentivo de 10 preguntas sobre el servicio de Transporte estudiantil en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui.

Los resultados a los que se llegó permitió concluir que el servicio de transporte de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui es deficiente, debido al estado en que se encuentran las unidades de transporte, incumplimiento de horarios, su falta de coordinación y a la ausencia de choferes disponibles para cubrir el servicio con eficacia, lo cual crea inconformidad en el estudiantado. Por otra parte está la necesidad de crearse más rutas, ya que las existentes no son suficientes para cubrir la demanda del servicio, provocando el congestionamiento de las unidades de transporte.

La consulta de esta investigación aportó información valiosa para conocer las condiciones del servicio de transporte, así como también proporcionó una base de datos con cifras donde luego del tratamiento estadístico respectivo presentó la realidad del mismo expresado en cantidades, además sirvió de referencia para conocer la estructura o modelo de los instrumentos de recolección de datos, ya que en la misma se encuentran encuestas que sirven de referencia para diseñar las que se aplicaran en nuestra investigación.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas están constituidas por un conjunto de proposiciones lógicamente interrelacionadas que se utilizan para explicar los procesos y fenómenos de estudios. Para Méndez, A. (2011, p.64) “las bases teóricas tratan de la descripción de los elementos teóricos planteados por uno y/o diferentes autores y que permiten al investigador fundamentar su proceso de conocimiento”.

2.2.1. Definición de Servicio

Para Kotler & Armstrong (2007):

Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes. (p.77)

Es así como un servicio se puede considerar una actividad con cierta intangibilidad asociada, lo cual implica alguna interacción con usuarios o con propiedad de su posición, y que no resulta de una transferencia de propiedad. Puede ocurrir un cambio en las condiciones; la producción de un servicio puede estar o no íntimamente asociado con un producto físico.

Filipo (2007, p.45) define el servicio como “el resultado de un acto o sucesión de actos, de duración y localización definida, conseguido gracias a

medios humanos y materiales puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos codificados”.

Esto nos permite deducir que el servicio es una acción o proceso que busca satisfacer necesidades, sin ser un elemento tangible o de lo cual se pueda tener propiedad, cuya finalidad es la plena satisfacción del usuario la cual será medida de inicio a fin, independientemente de los aspectos meramente materiales, la gestión de compra, operaciones y el funcionamiento de los factores que interactúan en el proceso.

2.2.2. Características de los servicios

Según Zeithmal y Bitner (2006),

Los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Éstas provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes. (p.7)

En este sentido, Cobra (2005), plantea que existen cuatro características que distinguen a los servicios de los productos que son:

- Intangibilidad: Es la diferencia que se establece universalmente entre los productos y los servicios, debido a que éstos son ejecuciones o acciones en lugar de objetos, no es posible verlos, palparlos con los cinco sentidos, de la misma forma que puede hacerse con los bienes tangibles.

- Heterogeneidad: debido a que los servicios son acciones con frecuencia realizada por seres humanos, dos servicios similares nunca serán precisamente semejantes. De igual forma, la heterogeneidad también deriva

del hecho de que ningún cliente es exactamente igual que el otro, cada uno tiene demandas singulares o experimenta el servicio de manera única.

- Producción y consumo simultáneo: En el caso de los servicios no se puede separar el proceso productivo de la entrega. Esto implica que el consumidor participa en el proceso: por eso, un consumidor puede afectar no solo su transacción sino la de otros.

- Perecederos: Un servicio no puede ser almacenado, revendido o devuelto. Como no se pueden inventariar, es difícil manejar las variaciones de la demanda y por lo tanto, optimizar su rentabilidad con base en una capacidad fija.

2.2.3. Servicio

“Servicio es en primer lugar un proceso, es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor”. (Berry, Bennet y Brown, 1989, p. 287) por lo tanto, el servicio no es más que el conjunto de prestaciones de accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal.

2.2.4. Definición de Transporte

Se denomina transporte del latín trans, "al otro lado", y portare, "llevar" al traslado de personas o bienes de un lugar a otro. (Freites, 2006, p.15). Es evidente entonces, que dentro de esta acepción se incluyen numerosos conceptos, de los que los más importantes son infraestructuras, vehículos y operaciones. Significa entonces que, el transporte está al servicio del interés

público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes.

En efecto, el transporte es el servicio de traslado urbano y suburbano de pasajeros al que accede mediante el pago de una tarifa fijada y que se lleva a cabo con servicios regulares establecidos en rutas señaladas, horarios establecidos y paradas específicas.

2.2.5. Tipos de Transporte

Según Yocoteca (2008) Los medios de transporte pueden dividirse según su financiación en:

- Privados: el pasajero es el propietario del vehículo en el que viaja.
- Públicos: el usuario no es el propietario del medio en el que viaja, sino que está gestionado por terceras personas. Estos servicios pueden ofrecerlos empresas públicas o privadas. A su vez se diferencian en:
 - Urbanos: tienen lugar a lo largo de una ciudad.
 - Interurbanos: servicios de comunicación entre ciudades.
 - Turísticos: medios que recorren las zonas turísticas de una determinada ciudad. También pueden clasificarse dependiendo del medio en el que se desplacen en: a) Aéreos: se desplazan por el aire; b) Terrestres: la tierra es el medio por el que circulan, c) Acuáticos: son medios que transitan vía marítima.

2.2.6. Dimensiones para evaluar el servicio

El usuario utiliza el transporte por una necesidad de desplazamiento, para cumplir un objetivo específico, por algún motivo y utilizando el medio de transporte que más le convenga. La atención que el transporte público proporciona a los usuarios se caracteriza como un indicador de las cualidades de servicios ofrecidos, para lo cual el usuario califica y pondera los diferentes atributos del sistema de transporte. Por lo tanto, a continuación, se describen los atributos que caracterizan la operación de un sistema de transporte y que permiten en determinado momento evaluar un sistema, igualmente se incluyen los parámetros generales a tener en cuenta para el cálculo de la capacidad y nivel de servicio de acuerdo con el atributo que se esté evaluando.

2.2.6.1. Confiabilidad

Este atributo está relacionado con la exactitud en el cumplimiento de la programación establecida para un servicio, el mantenimiento de itinerarios prefijados y la información de usuarios y la regularidad que está relacionada con la cantidad de vehículos por hora. Para el usuario, es importante el desfase entre el tiempo total programado y el tiempo total verificado en el desplazamiento de un punto a otro, este tiempo incluye el tiempo de espera en el punto de ascenso, tiempo al interior del vehículo, siendo los atrasos una espera más importante cuanto menor sea la frecuencia del servicio.

2.2.6.2. Comodidad

Dentro del atributo de comodidad se deben tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) posibilidad de viajar sentado, (b) temperatura

interna, (c) ventilación, (d) ruido, (e) aceleración/desaceleración, (f) altura libre, (g) ancho puertas, (h) disposición y material de los asientos.

El grado de satisfacción se relaciona con la longitud del viaje, ya que para viajes cortos no interesa si se va de pie y la comodidad está relacionada con el tiempo de desplazamiento. Adicionalmente, se presentan algunos aspectos fisiológicos que afectan la comodidad dentro del vehículo como son el ruido, ventilación y temperatura entre otros, en cuanto a la dinámica del vehículo se tienen la vibración, aceleración y desaceleración tanto longitudinal como transversal. Finalmente se deben tener en cuenta algunos aspectos psicológicos como la claustrofobia, vértigo, angustia y mareo entre otros.

2.2.6.3. Rapidez

La rapidez está relacionada con aspectos relativos a la operación del sistema como: necesidades de transbordo, periodos de operación, nivel de oferta de los servicios en periodo valle y la forma de cobro. En cuanto, a los aspectos físicos se tiene que se relacionan con las condiciones de los puntos de embarque y transbordo, información de los vehículos y la disponibilidad de estacionamientos en las terminales.

Otro ítem para tener en cuenta en el atributo de rapidez, es el tiempo de desplazamiento el cual considera el tiempo total utilizado de puerta a puerta, es decir, el acceso desde el origen al punto de embarque, la espera en el vehículo, el desplazamiento efectivo dentro del vehículo y el acceso del punto de desembarque al de destino.

Cada usuario tiene una percepción diferente de cada uno de los anteriores parámetros, a mayor ingreso de usuarios es mayor el valor del tiempo de desplazamiento, a desplazamientos con horario rígido implican mayor valor para el tiempo de espera. En cuanto, al tiempo de acceso al paradero depende de la cobertura y la accesibilidad de la red de transporte.

2.2.7. Ventajas y Desventajas del Transporte Público Urbano

El transporte público es un sistema integral de medios de transporte de uso generalizado, capaz de dar solución a las necesidades de desplazamientos de las personas. A continuación, se presentan algunas ventajas y desventajas que proporciona viajar en autobús:

2.2.7.1. Ventajas

- Facilitan la circulación, un autobús, por ejemplo, puede transportar a más de a 60 personas utilizando la misma superficie que dos carros que por término medio están ocupadas por 1,08 personas.
- Precio: el precio del autobús es mucho menor que el de otros tipos de transporte como por ejemplo el tren o el avión.
- Reduce el estrés: al no ser el conductor del vehículo el autobús mejora la ansiedad y estrés que puede llegar a generar el tráfico de la ciudad.
- Aparcamiento: al viajar en autobús no es necesario utilizar una plaza de aparcamiento ahorrando además el tiempo utilizado para encontrar una plaza.

- Descongestión de tráfico: el uso de los autobuses mejora la fluidez de tráfico en las ciudades puesto que reduce el uso de los coches.
- El uso del transporte público es la decisión más económica y solidaria en el caso de los desplazamientos dentro del casco urbano.

2.2.7.2. Desventajas

Entre las principales desventajas que existen al viajar en autobús se encuentran:

- Horario: no es posible elegir la hora deseada para viajar, sino que el pasajero debe de ceñirse a los horarios fijados por la línea de autobús correspondiente.
- Descanso: no es posible elegir el momento para descansar durante el viaje. Existen puntos o lugares estratégicos en los que la compañía de autobuses realiza siempre sus paradas para descansar.
- Cansancio: muchas personas prefieren viajar en otros medios de transporte en los que pueda levantarse del asiento y evitar dolencias corporales.
- Falta de higiene en muchas ocasiones.

2.2.8. Elementos de un Sistema de Transporte:

Para prestar un servicio de transporte, los elementos principales para un sistema de transporte de pasajeros pueden operar en forma eficiente son los siguientes:

- Vehículo de transporte: son las diferentes unidades que se utilizan para el transporte de los pasajeros en el sistema.

- Rutas: son las vías por las que transitan los vehículos que forman parte del sistema.

- Estaciones: son los puntos de cargas y descargas de pasajeros.

- Autobús: automotor de transporte público y trayecto fijo que se utiliza en el servicio urbano e interurbano. Su capacidad puede variar entre 20 y 50 pasajeros.

- Infraestructura: parte física de las condiciones que se requieren para dar aplicación al transporte, es decir se necesitan de vías y carreteras para el transporte terrestre urbano, provincial y regional. Otra parte de la infraestructura son las paradas y los semáforos.

- Las normas y leyes: es la parte principal del sistema de transportes, es la que dictamina la manera de trasladarse de un lugar a otro, asimismo es la que regula y norma la operación de todos los demandantes y ofertantes del servicio de transporte.

Es importante conocer todos los factores relacionados, con el servicio de transporte, ya que esto permitirá conocer los problemas que existen, así como las posibles soluciones para mejorarlo.

2.3. Normativa

Se conoce por normativa todo consenso establecido de manera social, que toma fuerza sujetando al individuo a la obligatoriedad. Esta normativa puede ser autónoma o heterónoma. Al igual que la ley, ésta posee eficacia o ineficacia/ validez o invalidez, diferenciando que la ley tiene mayor poder y está un escalafón más arriba (partiendo de que el 1ro sería la base, o sea, la "constitución"). Toda persona, empresas u organización determinada, está en la obligación de cumplir las normas establecidas de mutuo acuerdo.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) define las normas como: ... acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas y otros criterios precisos para su uso consecuente como reglas, directrices o definiciones, con el objetivo de asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios sean apropiados a su fin (ISO, 1996).

2.4. Bases Legales

Esta investigación tiene su basamento legal en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial No 36.860 del 30 de Diciembre de 1999. Ley de Tránsito Terrestre Publicada en Gaceta Oficial N° 38.985 del 1° de Agosto de 2008. y Ley Especial de Cooperativas, Gaceta Oficial N° 37285 del 18 de septiembre de 2001.

2.4.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Artículo 117:

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Una relación directa es la que se encuentra entre las personas, tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, es por ello que la Cooperativa 22 de Agosto se encuentra obligada a revelar la condición actual del servicio de transporte urbano sin ocultar o modificar información que se considere relevante para iniciar un proceso de mejora para ofrecer evidentemente un mejor servicio.

2.4.2. Ley de Tránsito Terrestre.

Esta ley estipula los aspectos que rigen el transporte público de pasajeros en sus siguientes artículos:

Artículo 3. El transporte terrestre, así como la ejecución, conservación, administración y aprovechamiento de la infraestructura vial, constituye una

actividad económica de interés general, a cuya realización concurren el Estado y los particulares de conformidad con la Ley.

Artículo 13. La prestación del servicio de transporte terrestre se ajustará a los principios de garantizar el buen trato, la seguridad y comodidad para el usuario.

Artículo 14.

Los vehículos destinados al transporte público y privado de personas y mercancías en rutas extraurbanas, deberán tener instalado y en perfecto estado de funcionamiento un dispositivo que permita obtener un registro gráfico de la velocidad y distancia recorrida en función del tiempo, de conformidad con el reglamento. Las empresas y propietarios de unidades de transporte público y privado de personas y mercancías que incumplan esta disposición serán sancionados de conformidad con esta ley y su reglamento.

Artículo 43. El Reglamento de esta ley establecerá lo conducente a las señales y dispositivos de tránsito a ser utilizado en las vías públicas a nivel nacional. Queda prohibida la colocación de señales, dispositivos de tránsito u obstáculo fijos en la vía, sin la previa autorización de las autoridades competentes.

Artículo 44. Las autoridades administrativas competentes deberán conservar el buen estado de funcionamiento, preservación y mantenimiento de las señales y dispositivos de tránsito en las vías públicas.

La Ley establece la regulación del tránsito y del transporte terrestre, a los fines de garantizar el derecho al libre tránsito de personas y de bienes por

todo el territorio nacional; la realización de la actividad económica del transporte y de sus servicios conexos, por vías públicas y privadas, así como lo relacionado con la planificación, ejecución, gestión, control y coordinación de la conservación, aprovechamiento y administración de la infraestructura vial, todo lo cual conforma el sistema integral y coordinado de transporte terrestre nacional. (Ley Tránsito Terrestre art 1°).

2.4.3. Ley Especial de Cooperativas. Decreto con fuerza de la ley Especial de Asociaciones Cooperativas y su reglamento 2001.

Capítulo I, de las Disposiciones Generales

Artículo Nº 3: Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, esfuerzo propio, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Sus miembros promueven los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y compromisos por los demás.

Este artículo se refiere a los valores que debe de poseer el ser humano y que son muy importantes tenerlo en cuenta cuando se va a trabajar en equipo con el fin del bienestar de la comunidad.

Artículo 2: Ley Especial de Cooperativas

Las cooperativas son asociaciones abiertas y flexibles, de hecho y derecho cooperativo, de la Economía Social y Participativa, autónomas, de personas que se unen mediante un proceso y acuerdo voluntario, para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, para generar bienestar integral, colectivo y personal, por medio de procesos y empresas de propiedad colectiva, gestionadas y controladas democráticamente.

Queda entendido que las cooperativas podrán actuar de forma abierta y flexible y las personas que se asocien a ella lo harán por voluntad propia con el fin de solventar sus necesidades y aspiraciones socioeconómicas y culturales, para generar bienestar colectivo y personal.

Capítulo VII, de los Derechos Económicos (CBRV)

Artículo 118:

Se reconoce el derecho de los trabajadores y trabajadoras, así como de la comunidad para desarrollar asociaciones de carácter social y participativo, como las cooperativas, cajas de ahorro, mutuales y otras formas asociativas. Estas asociaciones podrán desarrollar cualquier tipo de actividad económica, de conformidad con la ley reconocerá las especificidades de estas organizaciones, en especial, las relativas al acto cooperativo, al trabajo asociado y su carácter generador de beneficios colectivos. El estado promoverá y protegerá estas asociaciones destinadas a mejorar la economía popular y alternativa. (P.106)

Cabe destacar que con esta ley se le otorga una participación directa a la comunidad para que puedan trabajar en unión para el desarrollo de la sociedad. Y que ellos mismos puedan formar sus cooperativas con el fin de mejorar la calidad de vida de cada uno de los habitantes.

2.5. Definición de Términos Básicos

Consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema formulado. Según Tamayo (2010, p.78), la definición de términos básicos "es

la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema." En el desarrollo del estudio se tomaron en cuenta las siguientes definiciones:

Autobús: Vehículo con motor de combustión interna destinado al transporte de pasajeros.

Conductor: Se refiere a la persona que maneja el vehículo. Es él que, estando provisto del correspondiente permiso de conducción tiene como actividad laboral principal la conducción de vehículos a motor dedicados al transporte de mercancía o de personas.

Cooperativa: Asociación de producción, obtención, consumo o crédito de participación libre y democrática, conformada por personas que persiguen un objetivo en común económico y social en donde la participación de cada socio, en el beneficio, es determinado por el trabajo incorporado al objetivo común y no por la cantidad de dinero que haya aportado.

Cooperativismo: Modalidad básica de organización para el trabajo basada en la conformación de asociaciones económicas cooperativistas en la que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la actividad de la cooperativa.

Parada de Autobuses: Lugar designado en la vía pública donde los autobuses urbanos pueden efectuar paradas cortas para recoger y dejar pasajeros.

Ruta de Autobuses: Sistema compuesto por infraestructura vial y por determinado número de autobuses que siguen el mismo itinerario y prestan igual servicio. Generalmente se designa por un número, letra, o bien por su origen y destino.

Señalización: Conjunto de señales destinado a regular el tránsito

Servicio: Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es básicamente intangible y no tiene como resultado la propiedad de algo.

Transportista: Conjunto de empresas, asociaciones o cooperativas que se encargan de administrar y hacer funcionar las unidades de transporte. Están regulados por disposiciones legales a nivel municipal, Regional y nacional.

Transporte: Medio de traslado de personas o bienes desde un lugar a otro.

Transporte Público: Servicio de transporte urbano y suburbano de pasajeros al que se accede mediante el pago de una tarifa fija y que se lleva a cabo con servicios regulares establecidos en rutas señaladas, horarios establecidos y paradas específicas.

Usuario: Conjunto de personas que requieren del servicio de transporte para satisfacer sus necesidades de movilización, a fin de cumplir con el objetivo mayor como trabajar, estudiar, recrearse, entre otros. Los usuarios consideran elementos como la regularidad, el tiempo de desplazamiento, confort, costo, entre otros. Al decidir qué medio de transporte utilizar. Estos representan la demandan en el área de transporte.

CUADRO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Objetivo General: Evaluar el servicio de transporte colectivo urbano que presta la Cooperativa Conductores “22 de Agosto” en la comunidad 22 de Agosto del municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre. Año 2017

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems
Servicio de transporte	Se refiere al acto y consecuencia de trasladar una persona con confiabilidad, comodidad y rapidez de un lugar a otro.	Confiabilidad Comodidad Rapidez.	- Rutas urbanas - Unidades de transporte - Ruido - Temperatura - Condiciones del vehículo - Paradas	

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se hace referencia al momento técnico y operacional presente en todo proceso de investigación. En esa dirección, en función de las características del problema investigado y de los objetivos propuestos, se expone la naturaleza, el tipo y diseño de la investigación y el universo de estudio. Arias, F. (2006), establece que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación del cómo se realiza el estudio para responder al problema planteado” (p.74).

3.1 Tipo de investigación

Para conocer la realidad de la situación estudiada, se considera que se deben utilizar los postulados de una investigación de campo, la cual permite estudiar las condiciones naturales, en las cuales se realizan los procesos, basada en una estrategia de recopilación de la información pertinente, obtenida directamente del lugar donde se presenta la problemática. En este sentido, Palella y Martins (2006 expresan: “la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables” (p.97). por lo que, esta investigación se adapta a una investigación de campo por cuanto la información se recogerá directamente de los habitantes de la comunidad 22 de Agosto del municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre.

3.2 Nivel de la investigación

La investigación realizada es de nivel descriptivo, ya que se obtuvo la información necesaria acerca del objeto de estudio, (Arias, F. 2012): “nos indica que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.29); los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere, por lo que, en esta se permite describir las características presente en el servicio que se presta por parte de la Cooperativa.

3.3 Población

Todo estudio debe contar con una población específica, ya que los resultados arrojados por ésta, se considera que se aplican a toda la investigación, la misma de acuerdo con Ramírez, T. (2009), se define como “un conjunto que reúne a individuos, objetos, entre otros, que pertenecen a una misma clase por poseer características similares, pero con la particularidad de estar referidas a un conjunto limitado por el ámbito del estudio a realizar” (p.63). La población de la cual se extrae la muestra son los habitantes de la comunidad 22 de agosto, la cual está conformada por 300 sujetos.

3.4 Muestra

Se recomienda una muestra aleatoria simple, la cual según Tamayo y Tamayo (2010) “...es el elemento más común para obtener una muestra representativa, en el mismo cada uno de los individuos tiene la misma

posibilidad de ser elegidos” (p.11). En esta investigación la muestra estuvo conformada por 90 usuarios del servicio de transporte colectivo, lo que representa el 30% de la población en estudio.

3.5 Validación

Según Pineda, E. y otros (2011) expresan que la validez es una “característica importante que deben poseer los instrumentos de medición, entendida como el grado de que un instrumento logra medir lo que pretender medir”.

En relación a lo antes expuesto, el instrumento de medición diseñado para la recopilación de la información se sometió a consideración y análisis de una (1) persona con conocimiento en el área de estudio y metodología de la investigación, a fin de comprobar criterios como: Pertinencia de las preguntas con los objetivos, con la variable, sus dimensiones e indicadores; así como la redacción adecuada de las mismas (ver Anexo A). Todas las observaciones emitidas por los expertos a través del instrumento de validación de contenido del cuestionario fueron analizadas y tomadas en consideración para su debida corrección (ver Anexo B).

3.6 Confiabilidad

Para el cálculo de la confiabilidad, es importante referirse al Coeficiente Alfa de Cronbach, de acuerdo a Pérez (2006):

La confiabilidad del instrumento se puede determinar a través de un sondeo preliminar, aplicándolo de manera informal, para verificar la comprensión de las preguntas y aceptabilidad por parte de los encuestados, así como,

la idoneidad en la secuencia y del procedimiento en su aplicación (p. 81).

Para estimar la confiabilidad del cuestionario se utilizó el método de Confiabilidad de Alfa de Cronbach que arrojó como resultado un índice de confiabilidad moderado de 0,62. (Ver cuadro N° 2). Posteriormente, se procedió a la codificación de las respuestas, es decir a la transcripción de las respuestas en una matriz de tabulación de doble entrada. Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad.

Cuadro N° 2 **Rango Coeficiente Alfa Cronbach**

<u>Rangos</u>	<u>Coeficiente Alfa</u>
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Fuente: Lucena y Salazar, 2017

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Es importante referir que cuando se elabora un proyecto de investigación, es necesario seleccionar las técnicas e instrumentos necesarios y apropiados para lograr la recopilación de la información pertinente. Estas técnicas e instrumentos son muy variados, por lo que se debe escoger exactamente aquellos que van a permitir al investigador la clase de datos requeridos en el trabajo investigativo.

En este sentido Sierra (2007) señala que “las técnicas son las que permiten obtener información de fuentes primarias y secundarias”. (p.50). Entre las técnicas más utilizadas por los investigadores se pueden mencionar la encuesta, la entrevista, la observación, el análisis de contenidos y el análisis de documentos.

Los instrumentos y las técnicas utilizados para recoger la información necesaria en esta investigación serán: la observación directa y la encuesta. Asimismo, el instrumento que se empleará es un cuestionario. Al respecto, López (2008), define el cuestionario como: "el método para obtener información de manera clara y precisa donde existe un formato estandarizado de preguntas y donde el informante reporte su respuesta. Del mismo modo Hernández (2006) señala, que cada cuestionario obedece a diferentes necesidades y problemas de investigación, lo cual origina que en cada caso el tipo de pregunta sea diferente. Este instrumento se aplica a 90 usuarios del servicio de transporte que presta la Cooperativa Conductores “22 de Agosto”.

3.8 Presentación de Resultados

El registro y resumen de los resultados se realiza a través de gráficos de barras paralelas verticales; donde se reflejan, en porcentajes, los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

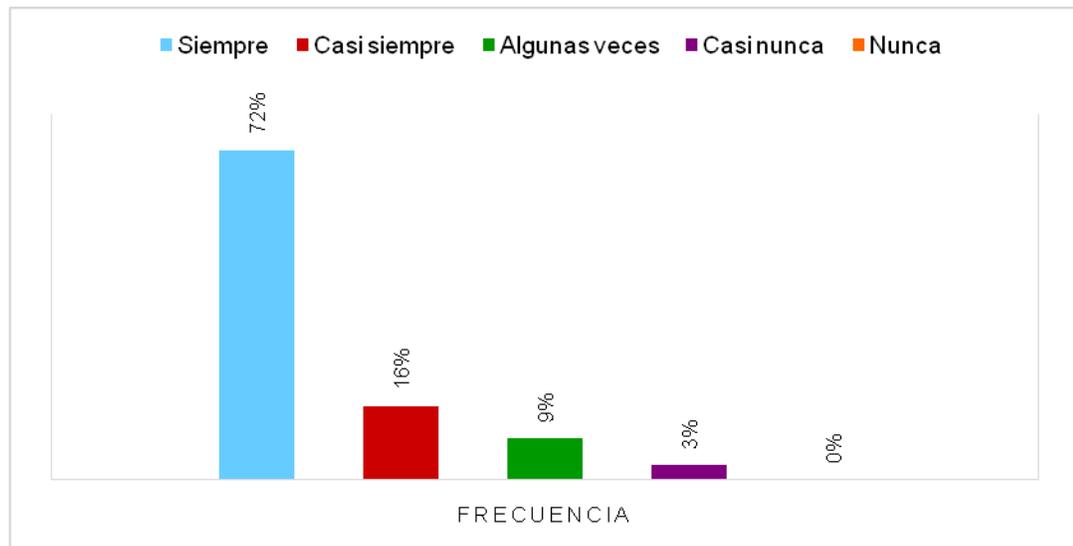
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se hace referencia al análisis e interpretación de los resultados de la investigación relacionada con la variable: Evaluación del servicio de transporte colectivo urbano que presta la Cooperativa Conductores “22 de Agosto” en la comunidad 22 de Agosto del municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre.

El procedimiento se inició al agrupar, ordenar y tabular la información y posteriormente se presenta a través de gráficos cuyo análisis se realizó mediante la representación de frecuencias y valores porcentuales de las respuestas obtenidas de los usuarios en estudio, ordenados de acuerdo a las dimensiones e indicadores. El análisis de los resultados se realizó con base a la estadística descriptiva, mediante la ordenación y tabulación de frecuencias y su relación porcentual (%), presentada en gráficos.

A continuación, se presenta el resultado y análisis de cada una de las preguntas formuladas, agrupadas en la dimensión; dimensión Interna y Externa, de acuerdo a la codificación.

Gráfico 1. En cuanto al servicio de seguridad visual (cámara de seguridad)



Fuente: Lucena y Salazar (2017)

Análisis

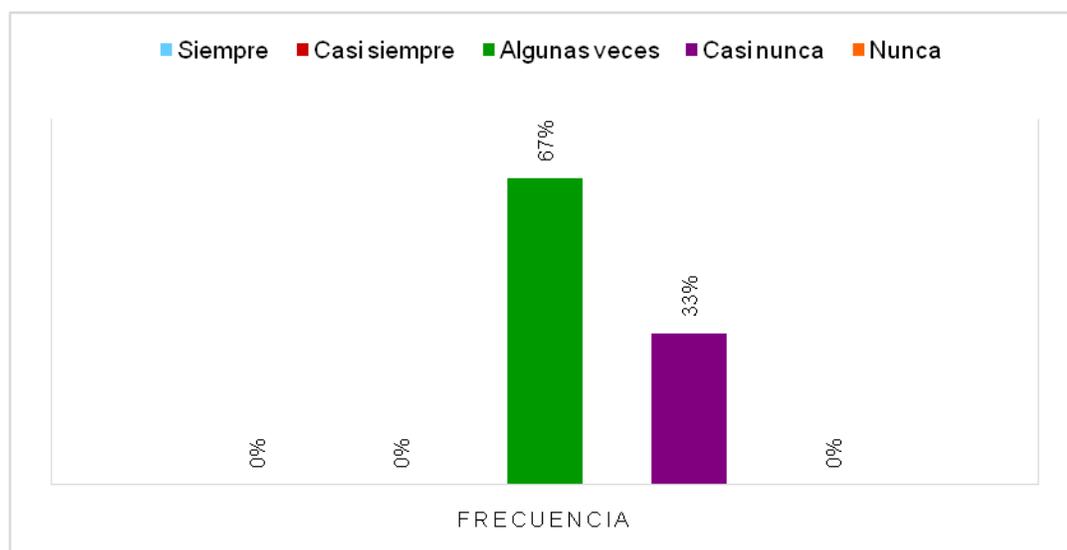
Según el estudio realizado y la aplicación de la encuesta se concluye que el 72% de las personas manifestaron que las unidades de transporte urbano siempre han contado con el servicio de seguridad visual, quedando las demás opciones con un rango de 16% casi siempre y algunas veces 9%.

Estos resultados evidencian que la Cooperativa 22 de Agosto emplea dentro de sus unidades los dispositivos de vigilancia que permiten mantener un enlace en video directo de los autobuses que prestan servicio de transporte público con la bondad de poder reflejar las incidencias diarias en la sede operativa de dicha Cooperativa, permitiendo con ésto dar una respuesta inmediata a los transportistas y usuarios en caso de presentarse

una situación que amerite la activación de los protocolos de seguridad y asistencia.

Las cámaras de vigilancia desempeñan un papel fundamental en la consecución de viajes más seguros tanto de día como de noche, ya que aportan la presencia discreta de una medida de vigilancia a bordo en todo momento. Tal como lo señala el artículo 13 de la Ley de Tránsito Terrestre “la prestación del servicio de transporte terrestre se ajustará a los principios de garantizar el buen trato, la seguridad y comodidad para el usuario”.

Gráfico 2. En cuanto al cumplimiento de las rutas y horarios establecidos.

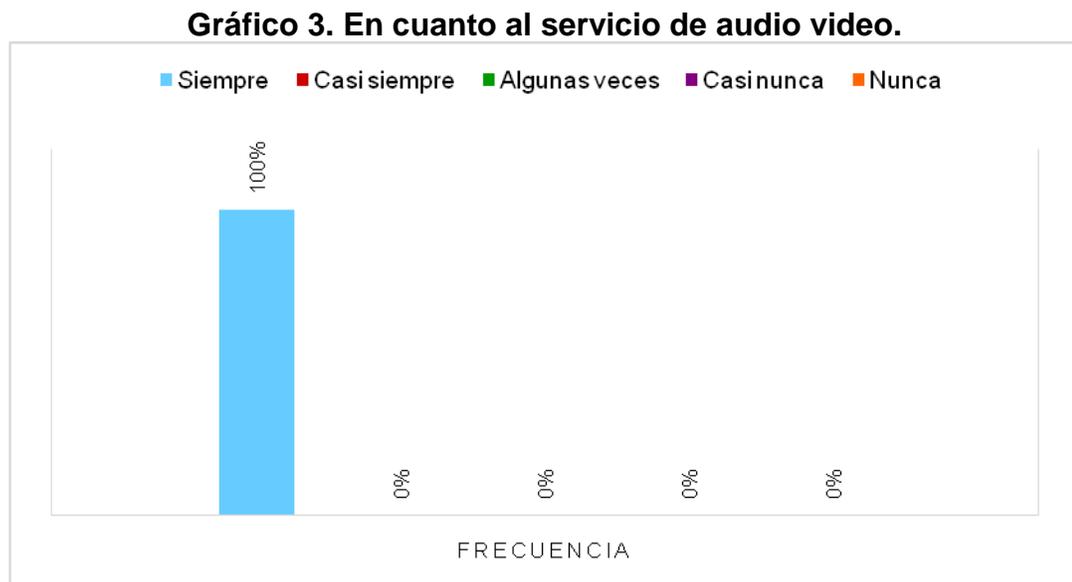


Fuente: Lucena y Salazar (2017)

Análisis

La opinión emitida por los usuarios refleja un 67% algunas veces, solo un 33% casi nunca cumple con las rutas y horarios establecidos. Esto nos

indica que a pesar de que existen rutas y horarios establecidos los conductores que prestan el servicio hacen caso omiso a esta normativa, lo que se traduce en el no cumplimiento de los requerimientos y las expectativas de los usuarios.



Fuente: Lucena y Salazar (2017)

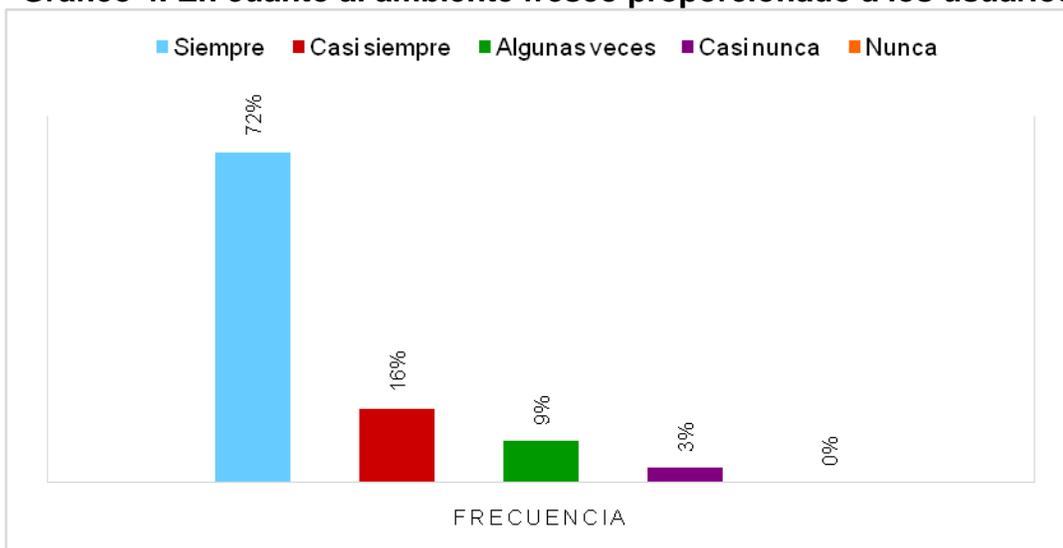
Análisis

La opinión emitida por los usuarios refleja que un 100% eligió la alternativa siempre, manifestaron que las unidades de transporte cuentan con el servicio de audiovideo lo que hace de su viaje más placentero.

Estos resultados evidencian la existencia del uso de estos equipos dentro de las unidades y sus posibilidades de transmitir video en tiempo real, lo que permite prevenir en caso de un comportamiento inadecuado o acto ilícito dentro del autobús. Los beneficios de esta modernización son numerosas,

tomando en cuenta que no sólo puede ser aprovechada como un sistema de seguridad, sino también como para el almacenamiento local de alguna señal de alarma, por lo cual puede ser consultada dicha grabación en caso de ser necesario.

Gráfico 4. En cuanto al ambiente fresco proporcionado a los usuarios.



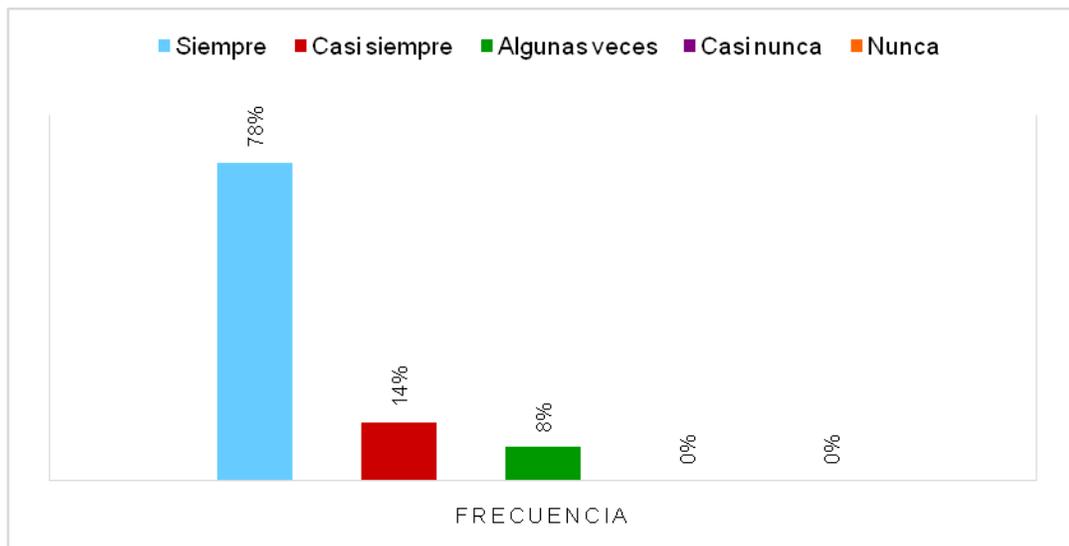
Fuente: Lucena y Salazar (2017)

Análisis

La opinión emitida por los usuarios de un 72% siempre, un 16% casi siempre, algunas veces 9% y un 3% casi nunca gozan de un ambiente fresco. En ese sentido, prevalece que el servicio se presta en un ambiente confortable a los pasajeros y conductores de las unidades, esto dado que las temperaturas están acordes con los niveles inherentes a la parte de climatización. Esto se entiende dadas las categorías calientes del clima que prevalen durante gran parte del año; de manera que el ambiente fresco

presente en las unidades de este sistema es acogido muy favorablemente por sus usuarios.

Gráfico 5. En cuanto a la comodidad de los asientos de la unidad.



Fuente: Lucena y Salazar (2017)

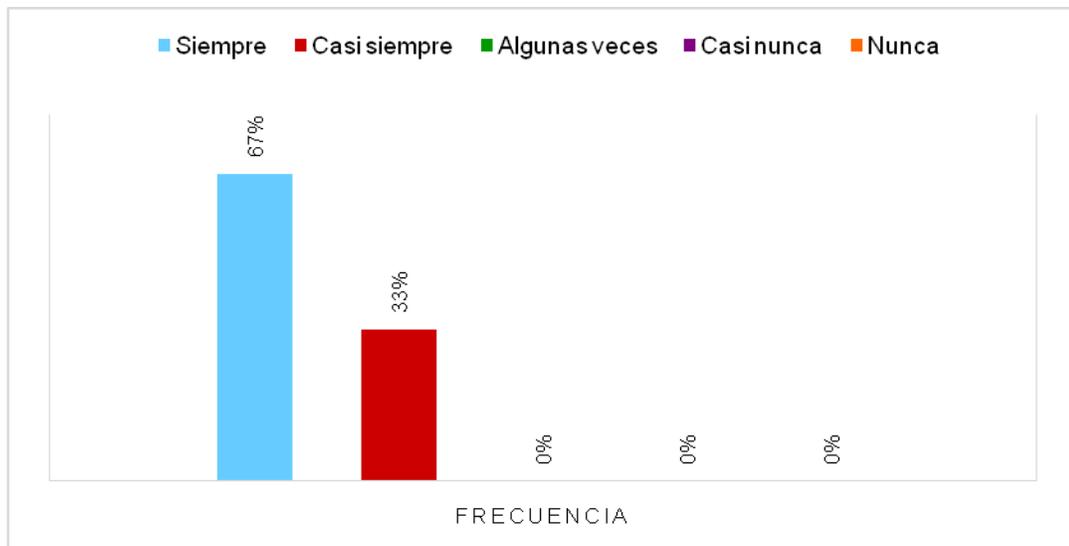
Análisis

En el gráfico se refleja que del 100% de los usuarios encuestados, el 78% se inclinó por la opción siempre, lo que evidencia que los autobuses cuentan con cómodos asientos lo que hace que el pasajero se sienta a gusto mientras viaja en la unidad. Un 14% eligió la alternativa casi siempre y un 8% algunas veces.

Estos resultados indican que las unidades de transporte pertenecientes a la Cooperativa 22 de Agosto ofrece a los usuarios un servicio de transporte

que reúne las condiciones para que éstos se sientan satisfecho con el servicio brindado. Cabe señalar, que las condicione ergonómicas en las cuales se desenvuelve las personas son elementos importantes para su integridad física y salud.

Grafico 6. En cuanto a la iluminación de las unidades.



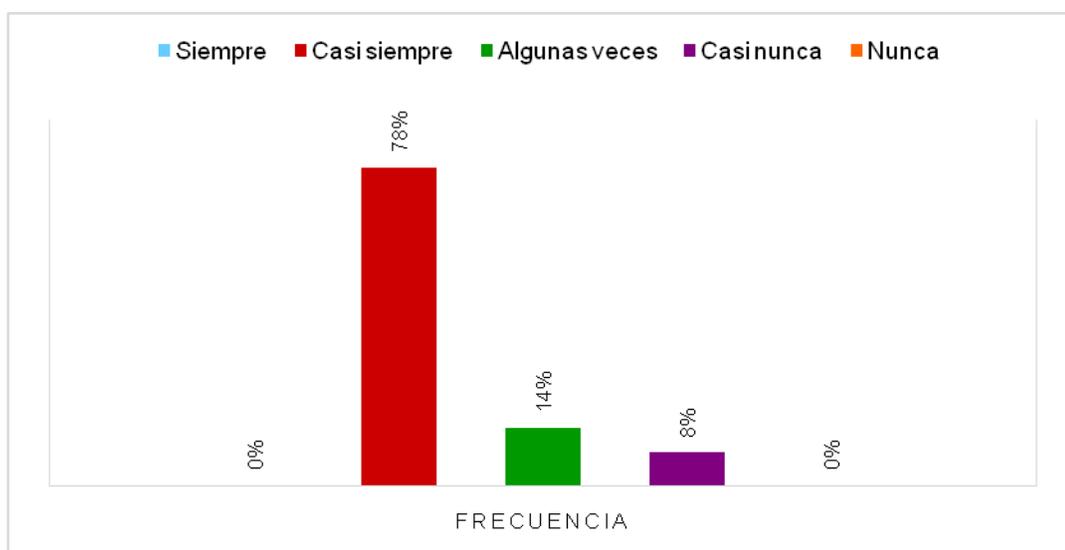
Fuente: Lucena y Salazar (2017)

Análisis

Como se indica en el gráfico 6, la mayoría de las respuestas dadas por los sujetos se encontraron en la alternativa siempre con una frecuencia 60, que representa el 67% del total de las mismas y un 33% casi siempre, lo que significa que las unidades de transporte cuentan con un sistema de iluminación adecuado que incrementa la seguridad en la vía y amplía la visibilidad en condiciones extremas. Por tanto este elemento constituye una

fortaleza importante en los hallazgos de la investigación. Las amplias ventanas de las unidades permiten la entrada de la luz natural, incidiendo favorablemente en la iluminación, así como en la visual panorámica disponible durante los traslados.

Gráfico 7. En cuanto al espacio de las unidades.



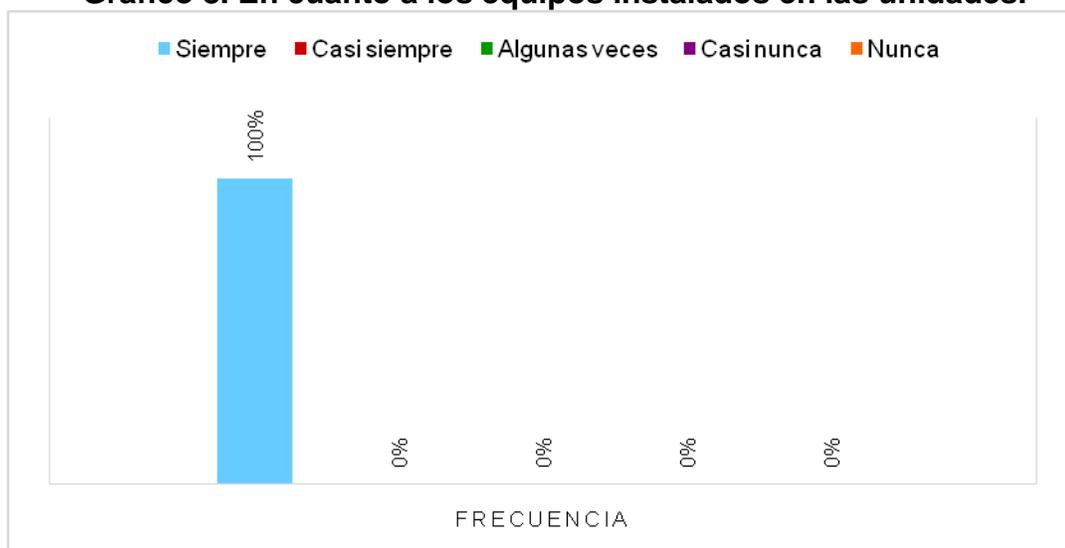
Fuente: Lucena y Salazar (2017)

Análisis

La opinión emitida por los usuarios en un 78% que casi siempre, el 14% algunas veces y un 8% casi nunca el espacio de las unidades es el adecuado, lo que implica que las unidades cuentan con el espacio suficiente para viajar cómodamente; sin embargo, existen momentos en donde se hace el traslado en otras condiciones sobre todo a las horas picos cuando hay mayor afluencia de pasajeros que deben hacerlos parados dado que la

demanda de usuarios es mayor a la capacidad de asientos. Se puede acotar, que con esto se viola muchas veces la normativa establecida.

Gráfico 8. En cuanto a los equipos instalados en las unidades.



Fuente: Lucena y Salazar (2017)

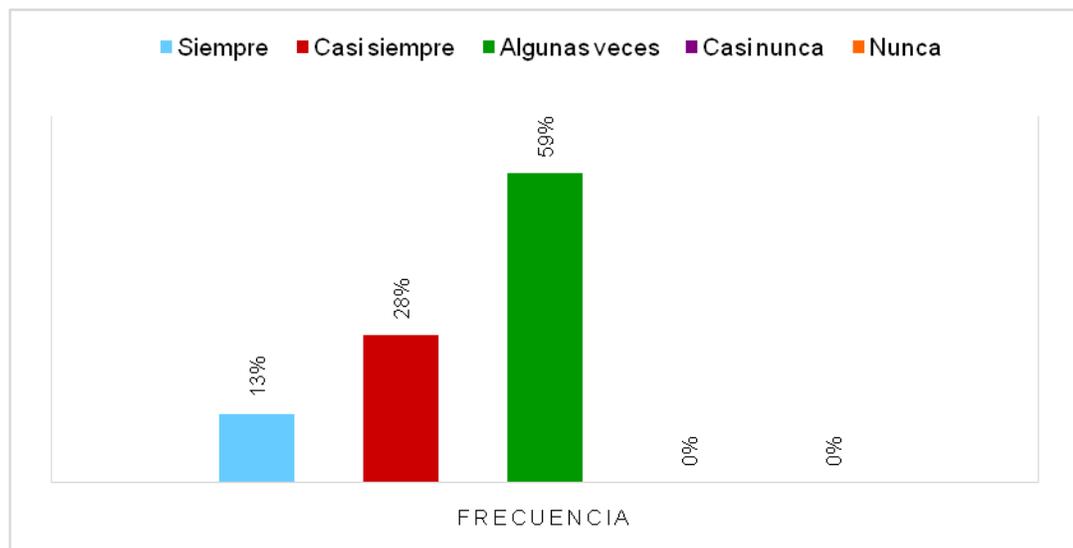
Análisis

En el gráfico presentado se puede observar que los usuarios en su totalidad manifiestan que los autobuses siempre tienen equipos instalados en las unidades de transporte público con el propósito de mitigar los riesgos de delincuencia, los hurtos y el vandalismo.

Los datos anteriores evidencian que estos equipos están diseñados para aislar los sistemas de transporte de las amenazas de seguridad y convertirse en un entorno más seguro para los pasajeros. En efecto las unidades disponen de un sistema de audio visual de naturaleza palpable,

visible el cual fue percibido y valorado por los encuestados, de manera favorable.

Gráfico 9. En cuanto a la frecuencia del servicio que ofrecen las unidades.

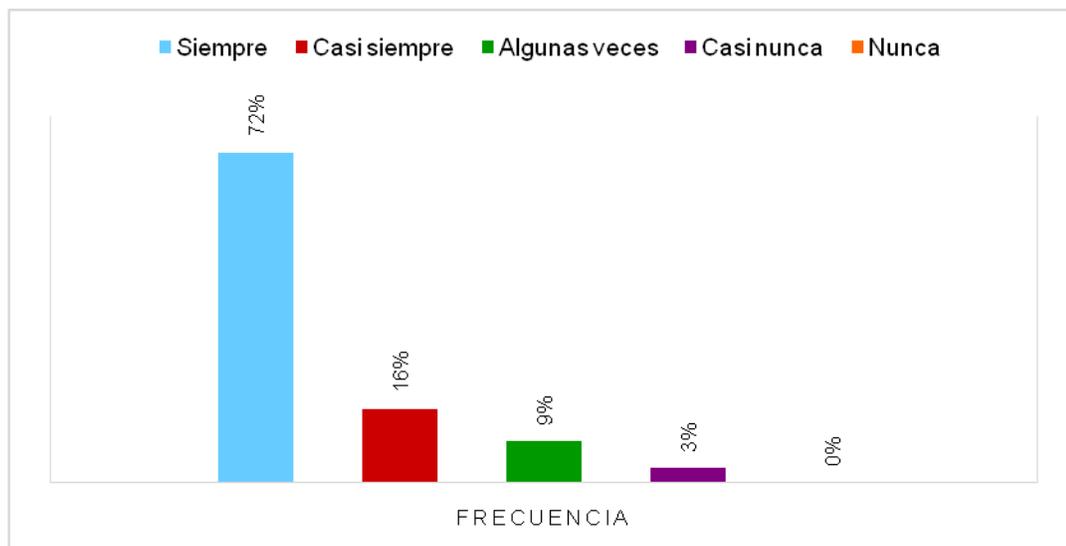


Fuente: Lucena y Salazar (2017)

Análisis

Con respecto a la presente pregunta se puede inferir que existe un balance en las opiniones de los usuarios con relación a la frecuencia del servicio de transporte público que ofrecen las unidades. Se observa claramente que un 59% de las personas encuestadas manifestaron que a veces los conductores de las unidades no cumplen con la frecuencia del servicio, mientras un 13% dijo que siempre cumple y un 28% casi siempre, este retardo ocasiona que las personas permanezcan largas horas en las paradas.

Gráfico 10. En cuanto a la accesibilidad del servicio que ofrecen las unidades.



Fuente: Lucena y Salazar (2017)

Análisis

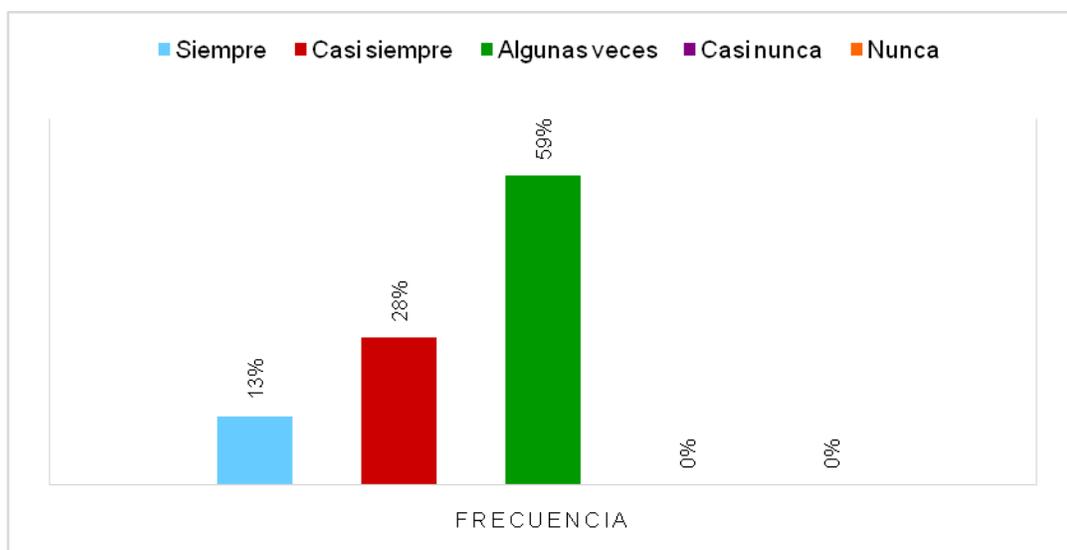
En cuanto a la accesibilidad del servicio que ofrecen las unidades, la opinión emitida por los usuarios refleja un 72% siempre, 16% casi siempre, 9% a veces y 3% casi nunca. Al analizar estos porcentajes se puede señalar que este indicador se encuentra ligeramente bien posicionado en la percepción de los usuarios pasando a formar parte de las fortalezas que exhibe este sistema de transporte estudiado, el cual ofrece un servicio accesible que redunde en su calidad.

La movilidad es un derecho fundamental para toda la ciudadanía y una configuración del servicio accesible a cualquier persona en un entorno amigable, seguro y confortable que incide en la calidad de vida de toda la

sociedad. El diseño universal beneficia a todas las personas de todas las edades y todas las capacidades.

La empresa operadora de transportes estará obligada al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad universal en los transportes públicos recogida en las leyes vigentes que sea de aplicación y, en todo caso, en el correspondiente título concesional o documento en virtud del cual le haya sido confiada la explotación del servicio.

Gráfico 11. En cuanto a la prontitud del servicio.



Fuente: Lucena y Salazar (2017)

Análisis

A través del análisis del gráfico presentado como resultado de la pregunta, se puede determinar que el 59% de las personas manifiestan que a veces la prontitud del servicio no es la más adecuada; mientras un 28% opina que casi siempre lo es y 13% siempre. El resultado significativo de esta

pregunta indica que desde el punto de vista de los usuarios lo importante es que el viaje sea rápido, el tiempo de espera sea breve y que los servicios sean regulares.

La percepción de los usuarios en relación a la rapidez del servicio no es del todo satisfactoria, considerándose que deben trasladarse de un lugar a otro para cumplir con sus obligaciones u ocupaciones. Por tal razón estos hallazgos constituyen un motor potenciador de futuras investigaciones a fin de determinar las causas que originan la situación y acometer los correctivos necesarios buscando satisfacer las exigencias de los usuarios.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez recogidos y analizados los datos derivados de la aplicación del instrumento utilizado para la recolección de la información, se procede a emitir las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Desde el punto de vista de los resultados de la investigación, una primera conclusión es que las condiciones que experimentan los usuarios en cuanto a la confiabilidad del servicio prometido se realiza de forma inadecuada, ya que no se cumple con las rutas y horarios establecidos, lo que provoca largos períodos de tiempo para poder trasladarse en las mismas.

En lo que respecta a la comodidad de los usuarios al viajar en las unidades de transporte colectivo urbano, el confort registra valores elevados en cuanto a temperatura adecuada en el interior del autobús, asientos cómodos para viajar, iluminación adecuada, espacio y seguridad, que le brindan al usuario viajar con cierto confort.

Por otra parte, la rapidez del servicio no cumple con la frecuencia ni con la prontitud requerida por el usuario, lo que ocasiona pérdida de tiempo y retraso en el traslado.

Finalmente, es importante señalar que el transporte público orienta su actuación al servicio de la ciudadanía logrando ofrecer un servicio regular,

frecuente, puntual, rápido, cómodo y seguro, siguiendo las normas establecidas y adecuadas a las circunstancias concretas del servicio.

Recomendaciones

Una vez formuladas las conclusiones derivadas del análisis de los resultados se emiten las siguientes recomendaciones.

Presentar los resultados obtenidos por el estudio a la Cooperativa 22 de Agosto para su consideración, de manera que puedan aplicarse las acciones correctivas pertinentes.

Convocar a todos los conductores de las unidades, a fin de discutir los resultados alcanzados y proponer soluciones al respecto.

Replicar el estudio una vez tomadas las acciones correctivas para conocer el comportamiento de los conductores hacia el cambio.

BIBLIOGRAFÍA

- Alberich N. T. (2006) **IAP, redes y mapas sociales: desde la investigación a la intervención social** en Portularia, Revista de Trabajo Social, Universidad de Huelva.
- Arias, F. (2006) **El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica**. Edt. Episteme, C.A. 5ª edición. Caracas – Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999. Caracas, Venezuela.
- Cobra, M. (2005) **Marketing de servicios**. (2da. Ed). Colombia: McGraw-Hill
- Fidias A. (2012) **El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica**. Edición: 6ta Editorial: Episteme
- Flipo, P. (2007) **La gestión del marketing de servicios**. Argentina: Ediciones Granica.
- Freites, M. (2006) **Definiciones Básicas de Transporte Urbano**. (1° ed.). México: Editorial Aguilar León y Cal, Editores.
- Hernández F. y Baptista, J. (2006). **Síntesis de la Investigación: Metodología de la investigación**. (4ta. Ed) México. McGraw Hill.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2007). **Paradigma y método de Investigación en tiempos de cambio**. Clemente Editores. Carabobo (Venezuela).
- Kotler y Armstrong (2007) **Fundamentos del marketing** (8va ed.).

- Krishna Rao, S. Muralidhar, y S. L. Dhingra. Public transport routing and scheduling using Genetic Algorithms. **En 8th International Conference on Computer Aided Scheduling of Public Transport**, Berlin, Alemania, 2000.
- Ley de Tránsito Terrestre Publicada en Gaceta Oficial N° 38.985 del 1° de Agosto de 2008.
- Ley Especial de Cooperativas, Gaceta Oficial N° 37285 del 18 de septiembre de 2001.
- López J. (2008). **Los cuestionarios: Metodología y Teoría de la Psicología**. UNED. Madrid.
- Lovelock C., Reynoso, J., Huete, L. (2008) **Administración de servicios: estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos**. (3era. Ed). México: Prentice Hall.
- Martínez J. y Quintero M. (2013). **Propuesta para optimizar el servicio de transporte público urbano en el municipio Caroní**. Trabajo Especial de Grado presentado para optar al título de licenciado en administración de Empresas. Universidad Experimental de Guayana.
- Parella, S. y Martins, F. (2008) **Metodología de la investigación cualitativa**. (2a. ed.). España: Editorial Interamericana.
- Payme A. (2006). **La esencia de la mercadotecnia**. Edición en español. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Ramírez, T. (2007). **Como hacer un Proyecto de Investigación**. Caracas Editorial Panapo.
- Rincón, A (2013) **Estudio del nivel de calidad en el servicio de transporte de la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui**. Trabajo Especial de Grado presentado para optar al título de licenciado en administración. Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui.

Sabino, C. (2007). **Metodología de la Investigación**. Buenos Aires: El Cid Editor.

Sánchez F., O., Romero T., J. (2014). **Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajero: caso de estudio de la ciudad de Toluca, México**. Economía, Sociedad y Territorio, Vol. X, Núm. 32, enero-abril, 2014. México. El Colegio de Mexiquense, A.C.

Sierra B. (2007). **Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios**, Madrid: Editorial Paraninfo. (7ª ed.).

Tamayo, M. (2010). **Diccionario de la Investigación Científica**. Editorial Blanco, México.

Yocoteca, L. (2008). **El Transporte y sus implicaciones en la Actualidad México**: Editorial Mc Graw Hill.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). **Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales** (4ta. Ed). Caracas. Fedupel.

Zeithamn, B. (2006). **Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa**. (2da. Ed) México. McGraw-Hill Interamericana.

WEB-SITE

Reason and Bradbury (2008). Investigación de acción. Disponible en:
https://es.wikipedia.org/wiki/Investigación-Acción_participativa.
Consultado el 09/02/2017.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**

El siguiente cuestionario tiene como finalidad recoger información relacionada con el servicio de transporte colectivo urbano que presta la cooperativa conductores 22 de agosto en la comunidad 22 de agosto del municipio Bermúdez.

Esta investigación está siendo realizada por las bachilleres Carmen Salazar y Zoraimar Lucena, quienes con información recabada elaboran su Trabajo de Grado para optar por el título de Licenciadas en Trabajo Social en la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre – Carúpano el cual tiene por título **SERVICIO DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO QUE PRESTA LA COOPERATIVA CONDUCTORES 22 DE AGOSTO EN LA COMUNIDAD 22 DE AGOSTO DEL MUNICIPIO BERMÚDEZ, CARÚPANO - ESTADO SUCRE. Año 2017**

La información que se suministre será manejada con plena confidencialidad y responsabilidad.

INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente cada una de las preguntas antes de responder.
- Marque con un “X” la alternativa seleccionada.
- Si presenta alguna duda consulte con los investigadores.
- Utilice el tiempo que considere necesario para responder.
- Debe responder de forma individual.
- Es necesario que todas las preguntas sean respondidas, para que esta información contribuya al desarrollo de la investigación.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Servicio de transporte colectivo urbano que presta la cooperativa conductores 22 de agosto en la comunidad 22 de agosto del municipio Bermúdez, Carúpano estado Sucre. Año 2017

1. En cuanto al servicio de seguridad visual (cámara de seguridad)

Siempre__ Casi Siempre__ Algunas Veces __ Casi nunca __ Nunca__

2. En cuanto al cumplimiento de las rutas y horarios establecidos.

Siempre__ Casi Siempre__ Algunas Veces __ Casi nunca __ Nunca__

3. En cuanto al servicio de audio video.

Siempre__ Casi Siempre__ Algunas Veces __ Casi nunca __ Nunca__

4. En cuanto al ambiente fresco proporcionado a los usuarios.

Siempre __ Casi Siempre__ Algunas Veces __ Casi nunca __ Nunca__

5. En cuanto a la comodidad de los asientos de la unidad.

Siempre__ Casi Siempre__ Algunas Veces __ Nunca__ Casi nunca__

6. En cuanto a la iluminación de las unidades.

Siempre__ Casi Siempre__ Algunas Veces __ Casi nunca __ Nunca__

7. En cuanto al espacio de las unidades.

Siempre__ Casi Siempre__ Algunas Veces __ Casi nunca __ Nunca__

8. En cuanto a los equipos instalados en las unidades.

Siempre__ Casi Siempre__ Algunas Veces __ Casi nunca__ Nunca __

9. En cuanto a la frecuencia del servicio que ofrecen las unidades.

Siempre__ Casi Siempre_1__ Algunas Veces __ Casi nunca__ Nunca__

10. En cuanto a la accesibilidad del servicio que ofrecen las unidades.

Siempre__ Casi Siempre__ Algunas Veces __ Casi nunca__ Nunca__

11. En cuanto a la prontitud del servicio.

Siempre__ Casi Siempre__ Algunas Veces __ Casi nunca__ Nunca __



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE-CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO: TRABAJO SOCIAL**

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, _____ Cedula de identidad N°
_____;

Quien suscribe, _____, Titulo obtenido en

_____, actualmente profesor _____ en _____
_____.

Hago contar por medio de la presente que he revisado con detenimiento el instrumento elaborado por los bachilleres Zoraimar Lucena, Cedula de identidad N° 21.054.451 y Carmen Salazar, Cedula de identidad N° 20.373.216, que utilizaran para capturar los datos necesarios que permitan desarrollar su investigación "SERVICIO DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO QUE PRESTA LA COOPERATIVA CONDUCTORES 22 DE AGOSTO, UBICADA EN LA COMUNIDAD 22 DE AGOSTO DEL MUNICIPIO BERMÚDEZ ESTADO SUCRE. Año 2017". La cual será presentada como requisito para optar al título de Licenciados en Trabajo Social que otorga la Universidad de Oriente, y considero que el citado instrumento reúne las condiciones necesarias para los fines mencionados.

En fe de lo antes expuesto, suscribo esta constancia en Carúpano a los ____ días del mes de Junio del año presente _____.

Firma: _____

C.I. N° _____



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**

Carta para la Validación de instrumento

Ciudadano (a): _____

Reciba un cordial saludo a nombre de las bachilleres Zoraimar Lucena Carmen Salazar, estudiantes de la carrera de trabajo social, cursante de la asignatura de trabajo de grado, a la vez deseándole el mayor de los éxitos en sus funciones.

La presente comunicación tiene como finalidad solicitar ante usted la posibilidad de que valide el instrumento basado en un cuestionario contentivo de 11 preguntas, el cual será aplicado a 90 usuarios (población) de la comunidad 22 de agosto estado sucre. Su valiosa opinión permitirá a los investigadores verificar si las preguntas planteadas guardan relación con el título, objetivos y variables planteados en la investigación.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.

**SERVICIO DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO QUE PRESTA LA
COOPERATIVA CONDUCTORES 22 DE AGOSTO EN LA COMUNIDAD 22
DE AGOSTO DEL MUNICIPIO BERMÚDEZ, CARÚPANO - ESTADO
SUCRE Año 2017**

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Objetivo General.

Evaluar el servicio de transporte colectivo urbano que presta la Cooperativa Conductores “22 de Agosto” en la comunidad 22 de Agosto del municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre. Año 2017.

Objetivos Específicos

- Identificar los elementos del servicio de transporte colectivo urbano.

- Describir los elementos del servicio que presta la cooperativa conductores “22 de agosto” en la prestación de servicio colectivo urbano en la comunidad 22 de agosto.

- Analizar las ventajas y desventajas del transporte colectivo urbano.

NIVEL DE INVESTIGACION: Descriptivo.

Seguros de contar con su valioso apoyo nos suscribimos de usted.

Atentamente;

Br. Zoraimar Lucena

Br. Carmen Salazar



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE – CARÚPANO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO: TRABAJO SOCIAL**

PLANILLA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE CUESTIONARIO

Nombre y Apellido: _____

C.I.: _____

Profesión: _____

Años de experiencia profesional: _____

Cargo Actual: _____

PREGUNTAS	CONGRUENCIA		REDACCION		ADECUACIÓN		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. En cuanto al servicio de seguridad visual (cámara de seguridad)							
2. En cuanto al cumplimiento de las rutas y horarios establecidos.							
3. En cuanto al servicio de audio video.							
4. En cuanto al ambiente fresco proporcionado a los usuarios.							
5. En cuanto a la comodidad de los asientos de la unidad.							
6. En cuanto a la iluminación de las unidades							
7. En cuanto al espacio de las unidades							
8. En cuanto a los equipos instalados en							

las unidades.							
9. En cuanto a la frecuencia del servicio que ofrecen las unidades.							
10. En cuanto a la accesibilidad del servicio que ofrecen las unidades							
11. En cuanto a la prontitud del servicio.							

HOJAS DE METADATOS

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

Título	Servicio de Transporte Colectivo Urbano que Presta la Cooperativa Conductores 22 de Agosto en La Comunidad 22 de Agosto del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre 2016
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Br. Carmen Salazar	CVLAC	20.373.216
	e-mail	carmensalazar2021@hotmail.com
	e-mail	
Br. Zoraimar Lucena	CVLAC	21.054.451
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Servicio, Transporte, Colectivo, Urbano, Cooperativa.

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Trabajo Social

RESUMEN

El Transporte es una de las primeras necesidades que el hombre ha tenido para poder trasladarse de un lugar a otro, debido a trabajo, viajes, educación, entre otras, es por eso que este depende de un conjunto de factores que decidirán su correcto funcionamiento y prestar así una excelente condiciones de servicio. El propósito de esta investigación se basa en evaluar el servicio de transporte colectivo urbano que presta la Cooperativa Conductores “22 de Agosto” en la comunidad 22 de Agosto del municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre. El presente estudio se encuentra enmarcado en el tipo de investigación de campo y descriptivo. La población de la cual se extrae la muestra son los habitantes de la comunidad 22 de agosto, la cual quedó conformada por 90 usuarios del servicio de transporte colectivo, a quienes se les aplicó un cuestionario policotómicas, enfocadas en 5 alternativas: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca. Luego de analizados los datos recopilados, se presenta un análisis sobre la situación actual, permitiendo llegar a una serie de conclusiones, tales como: las condiciones que experimentan los usuarios en cuanto a la confiabilidad del servicio prometido se realiza de forma inadecuada y la rapidez del servicio no cumple con la frecuencia ni con la prontitud requerida por el usuario. Se recomienda replicar el estudio una vez tomadas las acciones correctivas para conocer el comportamiento de los conductores hacia el cambio.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail										
MsC. Marisol Marcano	ROL	CA		AS		TU		JU			
	CVLAC	12.739.125									
	e-mail	mvmarcano@udo.edu.ve									
	e-mail										
	ROL	CA		AS		TU	X	JU			
	CVLAC										
	e-mail										
	e-mail										
	ROL	CA		AS		TU		JU			
	CVLAC										
	e-mail										
	e-mail										

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2017	07	26
------	----	----

Lenguaje: Spa

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis: Salazar_Lucena_CD	Word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Trabajo Social

Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciatura

Área de Estudio:

Departamento de Trabajo Social

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre

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

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 la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización”

Br. Lucena Zoraimar
C.I. 21.054.451
AUTOR 1

Br. Salazar Carmen
C.I. 20.373.216
AUTOR 2

MsC. Marisol Marcano
C.I. 5.876.209
TUTORA