



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

**Funcionamiento del Servicio de Transporte Público y la Calidad de Vida de los
Beneficiarios de la “Línea de Conductores Tataracual”. Cumaná Estado-Sucre.
Año 2017-2018.**

Tutora:

Dra. Carmen Guevara

Realizado por:

Yasmari Campos

Trabajo de grado, modalidad Curso Especial de Grado, presentado como requisito
para optar al título de Licenciado en Trabajo Social.

Cumaná, Marzo de 2018



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

**Funcionamiento del Servicio de Transporte Público y la Calidad de Vida de los
Beneficiarios de la “Línea de Conductores Tataracual”. Cumaná Estado-Sucre. Año**

2017-2018

Trabajo de Grado, Modalidad Curso Especial de Grado

Presentado por:

Campos R. Yasmari C.

Aprobado por:

Profa.: Carmen A. Guevara V.

Asesora Académica

Cumaná, Marzo de 2018

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
LISTA DE CUADROS	iii
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I NATURALEZA DEL PROBLEMA	4
1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.2. Objetivos de la Investigación	10
1.2.1Objetivo general:.....	10
1.2.2 Objetivos Específicos:	10
1.3 Justificación.....	11
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	13
2.1 Antecedentes de la Investigación	13
2.2 Referentes Teóricos.....	17
2.2.1 El Servicio de Transporte Público como Medio Vital.....	17
2.2.1.2. Servicio Público	17
2.2.1.3 Servicio de Transporte Público	18
2.2.1.4 Transporte Público	18
2.2.1.5 Tipos del Transporte Público	19
2.2.2 Modelos de Asociaciones encargadas de Regular el Servicio de Transporte Público	21

2.2.3 La Economía del Servicio de Transporte Público	23
2.2.4 Las Políticas Públicas como herramientas claves para el logro de un Servicio de Transporte Público de Calidad.....	24
2.2.4.1 Políticas Públicas	24
2.2.5 Calidad de Vida	25
2.3 Bases Legales	26
2.4 Operacionalización de Variables	31
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	40
3.1 Nivel de la Investigación	40
3.2 Diseño de la Investigación	40
3.3 Área de Estudio	41
3.4 Universo, Población y Muestra	41
3.4.1 Universo	41
3.4.2 Población.....	41
3.4.3 Muestra.....	42
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	42
3.6 Confiabilidad y Validez de los Instrumentos	43
3.7 Fuentes de Información	44
3.7.1 Fuentes Primarias.....	44
3.7.2 Fuentes Secundarias.....	44
3.8 Tratamiento de los Datos	44
3.9 Análisis e Interpretación de la Información	44
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	45

4.1. Caracterización del funcionamiento actual del Servicio de Transporte Público brindado por la Línea de Conductores Tataracual.....	45
4.2. Opinión de los beneficiarios sobre el servicio de transporte público brindado por la línea de conductores tataracual.	52
4.3. Descripción de la calidad de vida de los beneficiarios en función al servicio que presta la línea de conductores tataracual.	59
4.6 Identificación de los Entes y las Políticas Públicas de Transporte que apoyan el Funcionamiento Actual del Servicio de Transporte Prestado por la Línea de Conductores Tataracual.	72
4.6.1.- Desde la visión de los directivos de línea y personal de la coordinación de transporte del Municipio Sucre.....	72
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES.....	77
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	82
HOJAS DE METADATOS	88

DEDICATORIA

Quiero dedicar este nuevo logro primeramente a Dios todopoderoso, quien supo guiarme por el buen camino y darme fuerzas y fortaleza para no desmayar y a todos mis seres queridos.

A mis hijos Arquimedes Romero y Jeremy Romero por darme fuerzas y motivación para seguir adelante. Los Quiero Mucho.

A mis padres Cruz Rodríguez y Cesar Campos por darme la vida y la educación adecuada para ser la persona quien soy. Este triunfo es de ustedes.

A mi esposo Arquimedes Romero por su apoyo, confianza y comprensión. Quiero que sepas que este triunfo también es tuyo.

A mis hermanos y compañeros de estudio quienes en todo momento me apoyaron.

Yasmari Campos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Oriente por darme la oportunidad de ingresar a sus aulas y a todos los profesores quienes con sus enseñanzas me ayudaron en mi formación personal y profesional.

A mi cuñada Rosimar Romero, por ayudarme y motivarme en la realización de ésta investigación. Mil Gracias.

A el señor Oscar Carvajal, por orientarme y brindarme información valiosa que me sirvieron para complementar la investigación. Gracias.

Quiero agradecer de todo corazón a mi tutora Dra. Carmen Guevara por siempre estar dispuesta a ayudarme y orientarme en la culminación de ésta investigación.

A mis padres, esposo e hijos por su apoyo, cariño y comprensión. Gracias.

A la Licda. Hilda Otero por haber validado mi instrumento. Muchas Gracias.

A todas aquellas personas que contribuyeron al logro de esta meta.

A todos ustedes muchas Gracias

Yasmari Campos.

LISTA DE CUADROS

CUADRO N° 1	46
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la cantidad de unidades que prestan servicio actualmente en la línea. Municipio Sucre. 2018	46
CUADRO N°2	47
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a las condiciones físicas de las unidades que prestan servicio. Municipio Sucre. 2018.....	47
CUADRO N°3	48
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a los recursos que posee la línea. Municipio Sucre. 2018 ...	48
CUADRO N°4	49
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la infraestructura para la carga y descarga de pasajeros. Municipio Sucre. 2018.....	49
CUADRO N°5	50
Distribución absoluta de los usuarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la ruta establecida. Municipio Sucre. 2018	50
CUADRO N°6	51
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la tarifa establecida por la línea. Municipio Sucre. 2018..	51
CUADRO N°7	52
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación al funcionamiento actual del servicio de transporte. Municipio Sucre. 2018.....	52
CUADRO N°8	53

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la calidad del servicio. Municipio Sucre. 2018.....	53
CUADRO N°9	55
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación al cumplimiento de sus funciones. Municipio Sucre. 2018..	55
CUADRO N°10	56
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a respuesta a la demanda de sus usuarios. Municipio Sucre. 2018.....	56
CUADRO N°11	57
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la atención brindada por los prestadores del servicio. Municipio Sucre. 2018.....	57
CUADRO N°12	58
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la eficiencia del servicio. Municipio Sucre. 2018.....	58
CUADRO N°13	59
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la puntualidad del transporte. Municipio Sucre. 2018	59
CUADRO N°14	60
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la contribución del bienestar de sus usuarios. Municipio Sucre. 2018.....	60
CUADRO N°15	61
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual según el servicio que presta la línea en cuanto al traslado y calidad de vida de los usuarios. Municipio Sucre. 2018	61
CUADRO N°16	62

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la confortabilidad de las unidades. Municipio Sucre. 2018	62
CUADRO N°17	63
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual en relación a la seguridad brindada en las unidades. Municipio Sucre. 2018.....	63
CUADRO N°18	64
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual según la confianza en el servicio prestado por la línea. Municipio Sucre. 2018.....	64
CUADRO N°19	65
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual en relación a la existencia de problemas actuales con el servicio de transporte. Municipio Sucre. 2018.....	65
CUADRO N°20	66
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual según como se organizan para resolver los problemas del transporte. Municipio Sucre. 2018.....	66
CUADRO N°21	68
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual en relación a los trámites que realiza la comunidad en cuanto a los inconvenientes en materia de transporte. Municipio Sucre. 2018	68
CUADRO N°22	69
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a si la comunidad se ha planteado proyectos para mejorar la situación del transporte. Municipio Sucre. 2018.....	69
Esta es una debilidad donde se denota la falta de organización por parte de los usuarios del transporte de la comunidad en general, por tal motivo debe plantearse a la brevedad una alternativa viable frente a la falta de proyectos y planes siempre	

pasando por la organización como punta de lanza en la resolución de los conflictos y problemas existentes.	70
CUADRO N°23	70
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a como se asumen los problemas que presenta la línea. Municipio Sucre. 2018.....	70
CUADRO N°24	71
Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a que características asume la participación de los habitantes frente a los problemas de transporte que presenta su comunidad. Municipio Sucre. 2018.....	71



Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre
Escuela de Ciencias Sociales
Departamento de Trabajo Social

TITULO: Funcionamiento del Servicio de Transporte Público y la Calidad de Vida de los Beneficiarios de la “Línea de Conductores Tataracual”. Cumaná Estado-Sucre. Año 2017-2018.

Autora:
Br. Yasmari Campos.
Tutora
Dra. Carmen Guevara
Año: 2017-2018.

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación se enfoca en Analizar el Funcionamiento del Servicio de Transporte Público y la Calidad de Vida de los Beneficiarios. De la “Línea de Conductores Tataracual”. Cumaná Estado-Sucre. Año 2017. La metodología estuvo basada en un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, su diseño de campo, con una población constituida por 1200 beneficiarios del transporte de la cual fue escogida una muestra de treinta usuarios y diez representantes de línea incluidos los actores institucionales que accedieron a la realización de la investigación. Se hizo uso del cuestionario, la entrevista y la observación participante, los cuales facilitaron conocer cada una de las variables de este estudio. La información recabada se presenta en cuadros con sus respectivos análisis. Entre los resultados más relevantes se puede mencionar que la Línea de Conductores Tataracual no cuenta con las unidades necesarias que satisfagan las necesidades de traslado de los habitantes, puesto que estas deben estar en función a la demanda del servicio. Además se une la falta de coordinación y cooperación de las comunidades y los entes gubernamentales.

Palabras claves: Transporte Público, Calidad de vida.

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad es uno de los valores fundamentales tanto en la vida personal como pública, resulta esencial en la prestación de cualquier servicio público; a través de ésta se asume el desafío de cumplir a cabalidad las tareas asignadas.

El proceso de modernización que ha vivido el mundo con el paso de los años ha generado la necesidad de crear diversos sistemas de transporte público para movilizar a la población de un lugar a otro y llevar a cabo actividades diarias como: ir al trabajo, instituciones educativas, a lugares de recreación entre otras actividades. De allí, que este servicio se ha transformado en un importante derecho humano e indiscutiblemente tiene que ser garantizado por el estado.

El servicio de transporte público incide en el crecimiento, extensión y funcionamiento de las ciudades, ya que éste 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 rural, para cubrir la necesidad de movilización de amplios sectores de la población que así lo requiera.

En Venezuela, se han realizado proyectos para mejorar la operatividad de los servicios públicos, con el fin de que estos lleguen a toda la población de forma eficaz y eficiente, pero se hace evidente que estos proyectos no se han logrado a cabalidad, ya que en diversos sectores del país se presentan muchas fallas y deficiencias en cuanto a suministro de agua potable, energía eléctrica entre otros servicios. Lo mismo ocurre en el área del transporte público, ya que este importante servicio presenta numerosas debilidades a nivel nacional en cuanto a la prestación del mismo, costo elevado del pasaje, malas condiciones físicas y mecánicas de las unidades.

En el Municipio Sucre, del estado Sucre, la población ha aumentado con el pasar de los años y la necesidad de movilización a sitios de trabajo, instituciones

educativas, lugares de recreación entre otros, requieren de un servicio constante, por ello se necesita de un servicio de transporte masivo para satisfacer demandas de movilización de la población urgida de este importante servicio.

De allí, que la importancia de esta investigación es que va a permitir diagnosticar cuales son los aspectos positivos y negativos de dicha actividad, ya que existen problemas en el transporte público que dificultan el buen funcionamiento del mismo. Es decir, falta de unidades para el traslado de pasajeros, tarifas elevadas, escasez de repuestos e insumos para las unidades vehiculares, entre otros. El propósito de esta investigación se basa en realizar diagnósticos oportunos para corregir y llevar a cabo los objetivos trazados analizando todos y cada uno de ellos permitiéndole al investigador retroalimentarse del trabajo que realiza, enfrentar la problemática encontrada y plantear líneas de acción mediante la aplicación de técnicas aprendidas en las aulas y en la práctica lo que degenerara en la solución a los problemas.

El presente estudio está distribuido de la siguiente manera:

CAPITULO I: En este capítulo se hace referencia al problema de investigación que se estudió en el presente trabajo, también se develan los objetivos que se pretenden cumplir y por último se hace referencia a la justificación.

CAPITULO II: Corresponde a la presentación del marco teórico, el cual comienza con la descripción de los antecedentes de la investigación, en los niveles internacional, nacional y local, luego se describe todo lo relacionado con las bases teóricas que definen y sustentan el estudio, por último se realiza un análisis de las bases legales que sustentaron la investigación.

CAPITULO III: Trata los aspectos metodológicos de la investigación el cual está representado por el nivel y diseño de la investigación, el universo, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las fuentes de

información consultadas, tratamiento de los datos y el análisis e interpretación de la información.

CAPITULO IV: En este capítulo se hace la presentación y análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos a los beneficiarios del servicio de transporte público, a los directivos de la línea y al director de la coordinación de transporte público y de la vialidad municipal del estado Sucre. Finalmente, enuncia la bibliografía consultada.

CAPÍTULO I NATURALEZA DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El transporte público es un sistema integral de medios de transferencia con uso generalizado, considerado capaz de dar solución a las necesidades de desplazamientos y traslado de las personas a un lugar de destino. Entonces, considerando que la humanidad vive en un mundo globalizado se concibe al servicio de transporte público como un factor vital y clave a la hora de las personas movilizarse entre distintos territorios. Al respecto, Mares (2008), señala que “por lo general los lugares de producción se encuentran localizados en lugares muy distantes de los puntos de consumo. De hecho, los individuos habitualmente residen en una localidad, pero trabajan o estudian en otra y los lugares de disfrute, ocio y recreación del tiempo libre pueden estar en otro lugar distinto o muy apartado”. De allí, que el servicio de transporte público hoy por hoy se ha transformado en el eje que mueve y guía a las sociedades en su quehacer diario.

Entonces con la necesidad de movilización de personas de un sitio a otro nace la idea de crear sistemas de transporte público de calidad y que cubran la necesidad de los individuos a la hora de trasladarse. Es así que, Ocaña y Urdaneta (2009), exponen que “un sistema de transporte público debe incluir tres subsistemas: transporte público, tránsito e infraestructura que se vinculen en cualquier ámbito urbano”. En esta área se desarrolla lo relativo a la prestación del servicio (vehículos, infraestructuras, instituciones u organizaciones operadoras y responsables Institutos, Ministerios y Alcaldías), los usuarios y por ende las relaciones que se establezcan entre ellos y el marco legal.

Cuando se habla de transporte público se involucran las vías, sus sentidos de circulación, los equipos que regulan el tránsito, el cuerpo de vigilancia, las leyes de tránsito vigentes que hacen que este servicio funcione a cabalidad y que cubra las necesidades de los usuarios, entre otros. Por ello, para que se puedan cubrir estas demandas el sistema de transporte debe estar bien construido y su infraestructura debe ser de calidad, es decir, las vías (pavimento), las paradas de transporte colectivo y la señalización.

Entonces, el transporte público es concebido como uno de los principales servicios debido a que éste es fundamental en el desarrollo de los entornos regionales, ya que el mismo contribuye al crecimiento de las actividades productivas y de provecho e igualmente sirve de medio en la conexión vial entre las regiones rurales con las urbanas o viceversa, en la cual se observa la movilidad de los usuarios a sus lugares de destino (trabajo, estudio, recreación, salud, alimentación, deporte...). Según Rodríguez (2016), 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 contaminación generada por el sistema automotor.

De allí que, el transporte de pasajeros asegura y garantiza principalmente la movilización de los trabajadores desde su lugar de residencia a los sitios de empleo, lo cual es masivo y condiciona gran parte de la actividad y la economía urbana. De allí, que para Mares (2008:48), “el transporte es catalogado no como un fin en sí mismo, sino como el medio que garantiza el mejoramiento en las condiciones de vida de los usuarios y su espacio geográfico”. Así pues, el transporte público se plantea como objetivo básico movilizar a los usuarios de un lugar a otro; y en ese sentido incrementar, de manera generalizada, el bienestar de los habitantes y la productividad urbana.

De lo expresado anteriormente, se puede decir que en Venezuela el servicio de transporte público remonta sus inicios a comienzos del siglo XX. Según Rodríguez (2016), 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 ese entonces el transporte colectivo operaba en vías con graves problemas de congestión. De allí, que son notorios los problemas existentes en cuanto a infraestructura vial, la baja accesibilidad del servicio de transporte en los sectores alejados de la ciudad y donde se encuentran las personas de más bajos recursos, generando que los usuarios pierdan mucho tiempo en los viajes.

En Venezuela el transporte público 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 que se desarrollan en los municipios. La política nacional de transporte vigente en Venezuela es la del año 2001, esta se fundamentó en cuatro 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. Dicho esto se puede decir que en la actualidad estas políticas no mantienen su funcionamiento en el tiempo, ya que el gobierno dejó de invertir en el sector transporte.

Sin embargo, hoy por hoy el servicio de transporte público en el país es prestado, por personas jurídicas o naturales, ambas estén o no registradas en el Instituto

Nacional de Transporte Terrestre, éste organismo está encargado de regular, supervisar y controlar todo lo referente a transporte de pasajeros. 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. Del mismo modo, se puede decir, que en la actualidad no se han planteado política en materia de transporte de pasajeros que den solución a la problemática, ya que en su mayoría este servicio es prestado por terceros: ya sean asociaciones civiles, cooperativas o personas naturales y no por las alcaldías a las cuales realmente le compete esta actividad.

En el estado Sucre específicamente en la Parroquia Santa Inés, son notorios los sistemas de transporte público con proliferación de unidades precarias que vislumbra la ineficiencia de los entes públicos como los responsables de garantizar y controlar la calidad y efectividad del servicio prestado a las comunidades que se benefician o demanda el servicio. En este estado el servicio es prestado por: autobuses, minibuses, camionetas, camiones, jeeps, carros por puestos y para el año 2013 se ha incorporado al servicio el sistema Bus Cumaná, que está supeditado por la Coordinación del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre, el cual en la actualidad y bajo la responsabilidad de los gobiernos locales y de las alcaldías de Sucre, Bermúdez y Cruz Salmerón Acosta, quienes por su parte han dado respuesta al problema de movilidad de pasajeros. Sin embargo, son los particulares quienes mayoritariamente asumen la responsabilidad de transportar a las personas a los diferentes destinos de la geografía nacional. De allí, que se considera oportuno que se implementen políticas donde se le dé prioridad a la inversión y fortalecimiento del transporte público con medios masivos como: trenes, buses, tranvías y otros. La creación de paradas especiales que establezcan horarios de carga y descarga, tarjeta o ticket para este servicio.

En la actualidad se aprecia que en el Municipio Sucre, parroquia Santa Inés, la demanda de pasajeros que utilizan el transporte público es muy alta, utilizado en su

mayoría por trabajadores y estudiantes provenientes de las zonas rurales y urbanas; estos sistemas lo constituyen: autobuses, camionetas rancheras, carros por puesto camiones y Bus Cumaná. En la zona Troncal 9 ramal Cumanacoa este servicio es prestado por la Línea de Conductores Tataracual que funciona hasta la comunidad de Cedeño, mismas que ha arrojado muchas deficiencias en los últimos años, por cuanto se observa el deterioro en cuanto a la calidad física de las unidades, las tarifas del pasaje son muy elevadas y sus usuarios gastan mucho dinero y tiempo diario, el trato brindado por los conductores y presidentes de la línea no es cordial y la mayoría de las veces las personas tienen que devolverse a sus hogares debido a que las unidades no cubren la ruta o están dañadas. Entonces se puede inferir que, estas deficiencias generan relaciones incómodas entre beneficiarios y prestadores del servicio, que en los últimos tiempos se ha venido agravando y deteriorando cada vez más.

Con respecto, al servicio que presta la Línea de Conductores Tataracual se ha venido desmejorando a paso veloz, debido a que tiempo atrás el servicio lo prestaban cinco (5) busetas de veinticinco (25) puestos y sesenta (60) camionetas rancheras de siete (7) puestos y quince carros de cinco (5) puestos. Actualmente existen 6 busetas de veinticinco (25) puestos y siete (7) camionetas rancheras de siete (7) puestos. Lo que quiere decir, que la demanda hoy por hoy es más alta en la troncal 9 ramal de Cumaná- Cumanacoa ya que son cada vez menos unidades las que benefician al colectivo. Por ello, se puede afirmar que la Línea de Conductores Tataracual está prestando el servicio a medias por falta de unidades, cauchos, baterías y otros repuestos y además porque no cumplen la ruta establecida (Cumana-Cedeño), es decir, dejan prácticamente sin servicio a las comunidades de Cedeño, el Castaño, Salsipuedes, los Robles, Clavellino y Ranchería con toda la carga que esto implica: pérdida del día de trabajo, clases, citas médicas y cualquier otra diligencia que el usuario tenga que realizar.

Para finalizar se puede afirmar, que esta situación se debe: a la falta de repuestos e insumos para las unidades vehiculares, por la inflación creciente e incontrolada, los prestadores del servicio trasladan los costos al usuario, no se aplica la normativa que regula el transporte público en el Municipio, los usuarios son muy permisivos y no existe fiscalización de los órganos reguladores, por la anarquía reinante, la falta de educación y la pérdida de la ética profesional y ciudadana y por la falta de mantenimiento de las unidades por muchos años.

Entonces es elemental mencionar, que de continuar la situación planteada: se paralizará totalmente el servicio, los usuarios no podrán viajar en estas unidades porque el costo del pasaje será impagable con respecto al salario, los transportistas continuaran haciendo lo que se les parezca y los usuarios no tendrán donde acudir, muchas comunidades se quedarán sin la prestación del servicio, entre ellas: Cedeño, el Castaño, Salsipuedes, los Robles, Clavellino y Ranchería, se agravara el conflicto usuario- transportista, y por ultimo; la carretera Cumaná- Cumanacoa troncal 9 ramal se hará intransitable.

A modo de reflexión, se puede inferir que, las posibles soluciones a la problemática serían las siguientes: crear a la brevedad un banco de repuestos e insumos para las unidades, hacer respetar las ordenanzas y resoluciones sobre el costo del pasaje, que los órganos y las personas encargadas de hacer cumplir las leyes lo hagan para el beneficio del conglomerado, colocar fiscales dotados con radios o teléfonos que monitoreen el cumplimiento de la ruta, crear campañas de educación y concientización entre los usuarios y transportistas de cara a humanizar el servicio y la reparación y bacheo de la carretera troncal 9 ramal Cumaná- Cumanacoa.

De lo expresado anteriormente surgen las siguientes interrogantes:

¿Cómo es el funcionamiento actual del Servicio de Transporte Público brindado por la Línea de Conductores Tataracual”?.

¿Cuál es la opinión de los beneficiarios sobre el servicio transporte público brindado por la Línea de Conductores Tataracual?

¿Cómo es la calidad de vida de los beneficiarios en función al Servicio que presta la Línea de Conductores Tataracual?

¿Cómo es la participación y gestión ciudadana en pro del servicio de transporte prestado por la línea Tataracual?

¿Cuáles son los entes y las políticas públicas de transporte que apoyan el funcionamiento actual del servicio de transporte prestado por la Línea de conductores Tataracual?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo general:

Analizar el Funcionamiento del Servicio de Transporte Público y la Calidad de Vida de los Beneficiarios de la “Línea de Conductores Tataracual”. Cumaná Estado-Sucre. Año 2017.

1.2.2 Objetivos Específicos:

Caracterizar el funcionamiento actual del Servicio de Transporte Público brindado por la Línea de Conductores Tataracual”.

Determinar la opinión de los beneficiarios sobre el servicio de transporte público brindado por la Línea de Conductores Tataracual.

Describir la calidad de vida de los beneficiarios en función al Servicio que presta la Línea de Conductores Tataracual.

Caracterizar la participación y gestión ciudadana en pro del servicio de transporte prestado por la línea Tataracual.

Identificar los entes y las políticas públicas de transporte que apoyan el funcionamiento actual del servicio de transporte prestado por la Línea de conductores Tataracual.

1.3 Justificación

Lo que motivó la realización de esta investigación se centra en conocer a profundidad como es el funcionamiento del servicio de transporte público de la “Línea de Conductores Tataracual” y como éste influye en la calidad de vida de los beneficiarios. Al realizar esta investigación, también se observó que el servicio prestado por esta línea no es el idóneo o es el esperado por los beneficiarios, ya que en los últimos años ha venido presentando muchas irregularidades y descontento por parte de los usuarios.

Considerando que el servicio de transporte público es vital en la realización de las actividades productivas de los colectivos y que gracias a él las poblaciones han aumentado su desarrollo económico, es elemental realizar dicho estudio ya que este permitió conocer como es el funcionamiento del servicio de transporte público de la “Línea de conductores Tataracual”.

Con respecto a lo sustentado anteriormente, se concibió prioritaria la realización de esta investigación; y por ello surgen las siguientes razones:

- Con esta investigación se pudo conocer y abordar la problemática que presenta la Línea de Conductores Tataracual en cuanto a: prestación del servicio, poca cantidad de unidades de transporte, deterioro de algunas unidades, costos elevados del pasaje, retraso de los usuarios a la hora de realizar sus diligencias o de ir a sus lugares de trabajo.

Los aportes o beneficios que se obtuvieron con la realización de esta investigación fueron los siguientes:

- Ofrecerá estrategias y mecanismos necesarios que los beneficiarios pondrán en práctica a la hora de resolver sus problemas de transporte público, logrando así convertirlos en sujetos proactivos capaces de dar soluciones optimas a los problemas que puedan presentarse.
- Aportará apoyo técnico y orientación a todas aquellas instituciones que puedan interesarse sobre el tema del transporte público para que de ese modo establezcan políticas y mecanismos en beneficio de las mismas y puedan actuar como entes mediadores para el mejoramiento de la Línea de conductores Tataracual, esto con la finalidad de lograr que sean ellas mismas las que se interesen en transformar su calidad de vida propiciando así su propio bienestar.
- Servirá de apoyo a los profesores, estudiantes y responsables de las líneas de conductores que deseen tener información sobre este tema. Igualmente será de mucho beneficio a la Universidad de Oriente ya que la misma podrá realizar estudios relacionados con este tema de investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

El transporte público juega un papel fundamental en el día a día de los entes sociales debido a que es uno de los ejes dinámicos que mantienen en movimiento constante el actuar de los usuarios; ya que cubre la necesidad de traslado de las personas de un lugar a otro. De allí, que el mismo es clave y básico en el desarrollo de las actividades personales, comerciales e industriales; esto sea a escala local, regional, nacional o internacional.

Con relación al trabajo de investigación a llevarse cabo se han elaborado estudios a nivel internacional, nacional y local que poseen estrecha relación con el tema de investigación, de igual modo se encontraron otros estudios que aunque no tienen relación directa con el tema concuerdan en algunos aspectos relevantes para el sustento de la investigación.

Nivel Internacional

Se encontró el estudio de García-Schilardi, M. (2009), quien realizó un estudio sobre “Transporte Público Colectivo: su Rol en los Procesos de Inclusión Social”. Mendoza-Argentina, cuyo objetivo general fue explicar la incidencia que tiene el transporte colectivo de pasajeros en los procesos de inclusión-exclusión social, particularmente en la zona metropolitana del Gran Mendoza. En dicho estudio la autora concluyo que para poder analizar la accesibilidad de los grupos de más bajos ingresos a los medios masivos de transporte, se analizaron tres variables: el tiempo de viaje, la tarifa y la cobertura. En la cual se detectó que el tiempo de viaje en transporte público colectivo es muy superior al del automóvil particular, principalmente por el tiempo de espera en la parada. La tarifa se visualizó como

condicionante para la elección de este modo de transporte en los niveles socioeconómicos más bajos y la cobertura del sistema de recorridos es adecuada.

Del mismo modo, Aceves, C. (2014) realizó un estudio sobre “Calidad y Rentabilidad en el Transporte Público de Guadalajara. México”. Cuyo objetivo principal fue determinar y cuantificar la relación existente entre calidad y rentabilidad en el sistema de camiones de Guadalajara, utilizando para esto una definición completa de calidad que logre integrar varios aspectos de la misma. En la cual, la autora concluyó en el estudio que el servicio de camiones de pasajeros es rentable en el corto plazo, independientemente de que el nivel de calidad ofrecido sea alto o bajo. Esto es debido a que el transporte público es un bien de primera necesidad y existe un mercado cautivo que no cuenta con alternativas de bienes sustitutos en el corto plazo.

Por su parte, Arellano, B. (2016), realizó una investigación titulada: “Transporte Público Sostenible una Aproximación al Análisis Coste-Beneficio entre los Sistemas BRT y IRT. Barcelona- España”, en la cual su objetivo fue determinar mediante un análisis coste-beneficio entre el sistema BRT y el sistema LRT, si el modelo propuesto es un sistema más conveniente en lo social, ambiental y económico para la ciudad en el largo plazo. Donde la autora llegó a la siguiente conclusión que al crear este sistema de transporte público en ciudades que cuentan con muchos habitantes y con problemas de desarrollo urbano que generen una fuerte dependencia por el centro, y por ende, incentive la creación de sistemas de transporte que conecten la periferia con las zonas económicamente más activas del centro. Por ello, la creación de nuevos sub centros en diversos puntos de la ciudad es otra labor pendiente del gobierno, la cual generará una menor dependencia por el centro y en los tiempos de desplazamiento.

Nivel Nacional

Gómez, S. (2009), investigó sobre el “Desarrollo de una Propuesta para un Terminal de Pasajeros en la Ciudad de Maracaibo Estado Zulia”. El cual tuvo como objetivo diseñar un terminal de pasajeros que preste servicio a toda la población de Maracaibo y a la vez proporcione excelentes estructuras y resuelva los principales problemas vehiculares y peatonales existentes en la zona. La autora concluyó que realizó el estudio para así resolver la problemática que posee el sector en cuanto al servicio de transporte público y al consumo masivo de usuarios, al igual que facilita el acceso a las personas que vienen de Colombia; mismo que aumenta el turismo y genera nuevas fuentes de trabajo.

Igualmente Bermúdez, F. (2012), realizó un estudio titulado “Evaluación Ergonómica para los Puestos de Trabajo Presentes en la Dirección de Transporte Público del Instituto Municipal de Transporte, Tránsito y Vialidad de Caroní (IMTTV Caroní). Guayana”. Su objetivo general estuvo basado en evaluar ergonómicamente los Puestos de Trabajo Presentes en la Dirección de Transporte Público del Instituto Municipal de Transporte, Tránsito y Vialidad de Caroní (IMTTV Caroní). Por último, el autor concluyó que con la realización de esta investigación en el IMTTV Caroní en el área de dirección de transporte se despertó un interés al personal en relación a las herramientas correctas con respecto al tipo de tarea que realizan para así aumentar la eficiencia y la comodidad en su área laboral.

Asimismo, Arrayago, N. (2013), en su estudio “Propuesta para Diseñar la Distribución Vial de Puente Bárbula en Naguanagua Estado Carabobo”. Cuyo objetivo general fue proponer el diseño de la distribución vial de puente Bárbula en Naguanagua, Estado Carabobo. De allí, que el autor concluyó lo siguiente que al diseñar esta propuesta se diseñará un canal que servirá como punto de acceso al transporte público sobre la Autopista Valencia- Puerto Cabello permitiendo un benéfico optimo a sus usuarios

Nivel Local

En el estado sucre se encontró el estudio de Fermín, S y Solano, J. (2011), titulado “Nivel de Satisfacción de los Usuarios sobre la Calidad de los Servicios Públicos del Municipio Sucre, Estado Sucre Venezuela. Esta investigación tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos que presta el municipio Sucre del estado Sucre-Venezuela, en la parroquia Valentín Valiente durante el primer trimestre del 2011. Por último, las autoras concluyeron 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.

Además se encontró el estudio de Rodríguez, L. (2016), sobre “la Ética en Prestadores del Servicio de Transporte Público en el Municipio Sucre del Estado Sucre, durante el Periodo 2013-2015. El objetivo general de la investigación fue establecer la Ética en Prestadores del Servicio de Transporte Público en el Municipio Sucre del Estado Sucre. La autora llegó a la siguiente conclusión que los prestadores del servicio de transporte público son personas que no han obtenido el curso de inducción y capacitación que establece la ordenanza Municipal de Transporte Público y puede influir en que estas personas realicen su trabajo diario ignorando las normas y las reglas establecidas en las leyes municipales generando inconveniencias para el servicio prestado. En fin la autora afirma que por la falta de fiscalización de las instituciones gubernamentales de manera permanente genera que no se refuercen los valores éticos indispensables para la prestación idónea del servicio público.

Entonces, se puede inferir, que los estudios mencionados con anterioridad poseen gran relación con el tema de investigación a desarrollar, debido a que los autores hacen mucho énfasis en el sistema de transporte público y de cómo estos funcionan en las diversas ciudades donde prestan sus servicios con el fin de analizar su funcionamiento para de ese modo poder dar respuestas oportunas y satisfactorias a los colectivos que se benefician de este servicio. Por ello, todos estos estudios

encontrados se relacionan con el estudio del funcionamiento del servicio de transporte público y la calidad de vida de los beneficiarios de la “Línea de Conductores Tataracual” localizada en la ciudad de Cumaná del estado Sucre municipio Sucre.

2.2 Referentes Teóricos

2.2.1 El Servicio de Transporte Público como Medio Vital

2.2.1.2. Servicio Público

Sustentando el presente estudio se puede afirmar que el servicio público hace referencia a todas aquellas actividades que los entes públicos elaboran con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de los colectivos de manera continua, pertinente y oportuna.

Para Serra (1981), citado por Rodríguez (2016), los servicios públicos “deben tener un carácter 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 tienen derecho a usar el servicio público, sin más límite que el proveniente de la capacidad instalada para la prestación del servicio”.

De allí, que al hablar de servicios públicos es elemental tener presente que para que éste pueda ser cumplido debe ser dirigido a un grupo de personas o usuarios, debe poseer una administración y responsables de prestar dichos servicios y poseer una infraestructura donde se puedan localizar y a donde los beneficiarios deban dirigirse. De hecho, no puede concebirse ningún servicio público sino poseen estos elementos: recursos económicos y humanos, materiales, mobiliarios, equipos de oficina, maquinarias, herramientas.

2.2.1.3 Servicio de Transporte Público

Con relación al servicio de transporte público se conceptualizara en las ideas de Urdaneta (2009) citado por Rodríguez (2016), el cual enfatiza que “su concepción se 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.

Según Rodríguez (2016), el servicio de transporte público subsiste bajo diferentes modalidades, tales como cooperativas de transporte, asociaciones civiles, entre otros. Pero también suelen darse 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.

Entonces el servicio de transporte público es aquel que posee como propósito brindar un traslado cómodo, seguro, eficiente, rápido y económico a las personas por los sitios donde desarrollan sus actividades diarias.

2.2.1.4 Transporte Público

El transporte público permite satisfacer las necesidades básicas de las sociedades; como lo es la movilización o el traslado de un lugar a otro, con el fin de que estos puedan realizar sus diligencias propias como lo son: el trabajo, la educación, la recreación, la cultura el deporte, entre otros. También se puede decir, que es el servicio de transporte urbano y suburbano de pasajeros al que se 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.

Por tanto, el transporte público, según Urdaneta (2012), “es un instrumento de promoción de inclusión social ya que mejora la accesibilidad y la movilidad urbana permitiéndole el acceso a los sectores de escasos recursos a las oportunidades y a los servicios sociales reduciendo la pobreza y promoviendo la inclusión social” (p.18).

El transporte público, es uno de los medios más usados por los individuos de una sociedad debido a que facilitan el trasbordo de un lugar a otro, y en la cual éste posee un costo inferior al del transporte privado beneficiando económicamente a sus usuarios. En los sistemas de transporte público la demanda está dada por los pasajeros y la oferta supeditada por los vehículos, la infraestructura, los servicios y los conductores.

2.2.1.5 Tipos del Transporte Público

El transporte público posee una gran variedad en relación a aspectos físicos de las unidades, entre ellos se hace mención a:

***Transporte por carretera:**

- **Autobús:** los sistemas de transporte por autobús utilizan vehículos de neumáticos autopropulsados que no están limitados a itinerarios fijos. Éstos operan en rutas determinadas y con un horario regular, pero pueden circular en carriles de autobús de uso exclusivo, autopistas sin peaje, carreteras arteriales o calles locales. El tipo de vehículo mide entre 11 y 12 m de largo y, dependiendo de la disposición de los asientos, puede llevar desde 25 hasta cincuenta pasajeros sentados. Este tipo de transporte comparte sus vías con otros vehículos. Recuperado de Microsoft Encarta 2007.
- **Trolebús:** Los trolebuses son también vehículos de neumáticos, pero de tracción eléctrica. Toman la energía de una línea aérea a través de dos pértigas de hierro llamadas troles. Su flexibilidad de movimiento es mayor que la de

los tranvías, ya que no utilizan raíles, pero menor que la de los autobuses. Recuperado de Microsoft Encarta 2007.

- **Minibús:** para Rodríguez (2016), 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 de los pasajeros oscila entre los 20 y los 35 pasajeros. Este tipo de vehículo es considerado idóneo en zonas de baja densidad en ciudades donde el mismo trazo urbano o topográfico dificulta el uso de vehículos de mayores dimensiones.
- **Autobús Regular:** según Rodríguez (2016), este tipo de unidades poseen una carrocería y su capacidad puede variar entre 40 y 120 pasajeros.
- **Autobús Articulado:** para Molinero y Sánchez (1998), son unidades que poseen 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- kilómetro. Cuenta 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:** al respecto Molinero y Sánchez (1998), expresan que este tipo de unidad posee dos pisos conectados por una escalera y tienen una capacidad de 100 espacios aproximadamente. En algunas ciudades su introducción se dificulta debido a la altura que presentan y por la cual pueden contraponerse con la ubicación de cables, semáforos, árboles y con algunos puentes.

* Transporte por Ferrocarril

Según Molinero y Sánchez (1998), exponen que son una serie de vagones, cabinas o coches conectados a una locomotora o autopropulsados que por lo general

circulan sobre carriles permanentes para el transporte de pasajeros y carga de un lugar a otro. De hecho se puede hacer mención a:

- **Tren Ligero:** es parecido al tranvía el 50% de los pasajeros pueden ir sentados. Los operadores pueden comunicarse con los pasajeros por sistemas de comunicación, poseen controles sofisticados de los motores para evitar derrapamiento de las ruedas metálicas así como de sistemas regenerativos de energía.
- **Metro:** es el medio óptimo de transporte para un corredor de gran capacidad, en el cual su derecho de vía está completamente separado y no presenta interferencia externa. Su gran tamaño le permite tener capacidades máximas de 60.000 hasta 80.000 pasajeros por hora.
- **Tranvía:** por lo general opera con un solo carro, pero se le puede acoplar una o dos unidades más. Opera en calles de tránsito mixto. Puede llevar de 100 a 180 pasajeros, pero solo 20 o 40 van sentados.
- **Tren Regional:** son los servicios de trenes interurbanos, los cuales presentan normas técnicas y operacionales muy altas. Son operados por las compañías férreas en sus propios derechos de vía, con vehículos de tracción eléctrica o diesel. Estos transportes son caracterizados por llevar altas velocidades y gran confiabilidad en el servicio.

2.2.2 Modelos de Asociaciones encargadas de Regular el Servicio de Transporte Público

Para Rodríguez (2016) citado en Molinero y Sánchez (1998), explican que las asociaciones encargadas de regular el servicio de transporte son las 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 mutualidad que 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.

- **Sociedad en Comandita Simple:** es la que existe bajo una razón social y se compone de uno o varios socios que responden, de manera subsidiaria, ilimitada y solidariamente, de las obligaciones sociales, y de uno o varios comanditados que únicamente están obligados al pago de sus aportaciones.
- **Sociedad en Comandita por Acciones:** es una forma social de asociación que combina la responsabilidad ilimitada y solidaria de los socios colectivos con la limitación de la responsabilidad de los comanditarios al modo de sus respectivos aportes. Su tipicidad la asemeja a la anónima.
- **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.
- **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:** son una forma de organización social creada por personas físicas que tienen un interés en común. Por ello, 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 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.

En consecuencia, Rodríguez (2016) cita a Mundo (2002), que 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.

2.2.3 La Economía del Servicio de Transporte Público

El tema de la económica del transporte genera un impacto clave en la calidad del transporte público. Al respecto, Aceves, C. como se citó en (Campos y Nombela. (2003), mencionan que la economía del transporte público se cataloga por los siguientes motivos:

- La industria del transporte se compone por actividades de prestación de servicios que requieren de una infraestructura grande y de una considerable inversión a largo plazo. En el caso de los autobuses de pasajeros cabe recordar que se utiliza la infraestructura de las calles de la ciudad, que es provista por parte del gobierno para el uso compartido de diferentes medios de transporte.
- El transporte no es un bien de consumo final, sino un bien intermedio. Por lo tanto, generalmente el usuario desea invertir en el trayecto la menor cantidad de tiempo posible. El tiempo invertido por el usuario le representa un costo adicional, que en ocasiones llega a ser más importante que el costo monetario.

- La demanda de transporte no es constante: hay horas pico y horas normales. Esto implica que una línea de transporte debe tener flexibilidad para ajustar su flota de vehículos a los horarios de alta y baja demanda y en ocasiones absorber el costo fijo de tener unidades fuera de circulación.
- En el caso del transporte público, el criterio de eficiencia económica es compartido con el criterio de eficiencia social. Es importante para los gobiernos garantizar medios de transporte público para la población, especialmente para los sectores de menores ingresos, no sólo por el valor que representa implementar un programa social de apoyo a los más necesitados, sino por el reconocimiento de que el transporte, al acercar a los trabajadores a sus lugares de trabajo, tiene el potencial de mejorar la productividad de una región y detonar su crecimiento económico.

2.2.4 Las Políticas Públicas como herramientas claves para el logro de un Servicio de Transporte Público de Calidad.

2.2.4.1 Políticas Públicas

Según Franco, C. (2014), las políticas públicas “son acciones de gobierno con objetivos de interés público que surgen de decisiones sustentadas en un proceso de diagnóstico y análisis de factibilidad, para la atención efectiva de problemas públicos específicos, en donde participa la ciudadanía en la definición de problemas y soluciones” (p.8).

Entonces, se puede afirmar, que las políticas públicas son acciones creadas y financiadas por los gobiernos con objetivos de interés público, que surgen de decisiones sustentadas en un proceso de diagnóstico y análisis de factibilidad. De allí, que es elemental conocer cuáles son las políticas públicas implementadas por los

gobiernos locales que dan respuesta oportuna y satisfactoria en materia de transporte público y que logran hacer más amena la calidad de vida de los beneficiarios.

, se puso en marcha en el año 2013 el Plan Nacional de mantenimiento y recuperación de la 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 Plan rector de Transporte Terrestre 2013-2019 del Ministerio del Poder Popular del Transporte Terrestre, que hace referencia a “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.

2.2.5 Calidad de Vida

El término calidad de vida hoy por hoy está presente en todos los espacios de la vida cotidiana de los individuos, ya que este factor tan determinante posee como principios la satisfacción material de las necesidades y los aspectos relacionados con el desarrollo personal. De hecho, son las personas las que deciden como vivir, donde hacerlo y como debe ser el confort de dicho ambiente, es decir, la calidad de vida va a depender del nivel de superación de cada persona.

Para Sánchez y González (2006), la calidad de vida involucra la reflexión y la actuación, de acuerdo a una forma de vida conforme con el medio natural y el ambiente socio-cultural del entorno; de manera que la actuación individual y colectiva se dirige al incremento permanente de la mejora de los componentes objetivos (materiales) y subjetivos (gratificantes) de la vida humana.

Asimismo, la calidad de vida es la apreciación que posee un individuo en relación a cómo vive, como es el contexto donde desarrolla su día a día, que metas u objetivos éste se plantea para alcanzar la superación y de cómo se preocupa para

hacerlo. Este elemento tan clave no solo busca el mejoramiento en las condiciones de vida de un individuo y de su alrededor sino que busca también un equilibrio y desarrollo físico y mental.

2.3 Bases Legales

Las bases legales que dan sustento jurídico al estudio sobre el funcionamiento y la calidad del transporte público en Venezuela son las siguientes: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5.453 y Ley de Tránsito y Transporte Terrestre. Gaceta Oficial N° 37.332.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela año 2000 en el Título I referido a los Principios Fundamentales en su **artículo 3** plantea lo siguiente:

El Estado tienen como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes consagrados en esta Constitución.

De allí, que es autonomía del Estado velar por el cumplimiento de los principios, deberes y derechos que la constitución establece en su ordenanza y que son elementales para el desarrollo pleno de las personas y que de ese modo, les garantizaran su mejoramiento en la calidad de vida.

Del mismo modo, la **CRBV** en su Capítulo II de la Competencia del Poder Público Nacional en su **artículo 156** expone que:

Estado protegerá a la familia como asociación natural de la sociedad y como el espacio fundamental para el desarrollo integral de las personas. Las relaciones familiares se basan en la igualdad de derechos y es de la competencia del Poder Público Nacional: el régimen del transporte nacional, de la navegación y del transporte aéreo terrestre, marítimo, fluvial y lacustre, de carácter nacional; de los puertos, de aeropuertos y su infraestructura. Del sistema de vialidad y Ferrocarriles nacionales.

En dicho artículo se explica que es responsabilidad del Poder Público Nacional todo lo referido en materia de transporte de pasajeros y de carga; así como de crear los sistemas de vialidad acordes para el traslado de los transportes.

De igual forma, esta ley en el capítulo IV referente al Poder Público Municipal en su **artículo 178** expone lo siguiente:

Es de la competencia del Municipio, el gobierno y administración de sus intereses y de la gestión de las materias que le asigne esta Constitución y las leyes nacionales, en cuanto concierne a la vida local, en especial la ordenación y promoción del desarrollo económico y social, la dotación y promoción de los servicios públicos domiciliarios....la promoción de la participación, y el mejoramiento, en general, de las condiciones de vida de la comunidad, en las siguiente área: Vialidad urbana; circulación y ordenación del tránsito de vehículos y personas en la vías municipales; servicios de transporte público urbano de pasajeros y pasajeras.

Con relación al artículo, este enfatiza que es obligación de cada municipio, gobierno y su administración garantizar políticas públicas en relación al desarrollo económico y social, así como de dotar a las comunidades de servicios públicos de calidad que garanticen el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes. De igual modo, la municipalidad debe crear sistemas de vialidad accesibles que permitan el tránsito de vehículos y pasajeros.

Por su parte, la **Ley de Tránsito y Transporte Terrestre** año 2008 plasma varios artículos que guardan relación acorde con el tema a abordar como lo son los siguientes: el **Artículo 13** que explica:

El Sistema Nacional de Transporte Terrestre debe responder a los principios de actividad sustentable, a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y las ciudadanas, a la disminución de la contaminación ambiental, a garantizar el buen trato a los usuarios y las usuarias, la seguridad y comodidad en los servicios de transporte terrestre público y la participación ciudadana, orientada a satisfacer las necesidades y requerimientos de la movilidad y accesibilidad en todos los ámbitos de la vida ciudadana.

El mencionado artículo en relación al Sistema Nacional de Transporte Terrestre designa que este ente debe contribuir de manera directa al mejoramiento de la calidad de vida de los individuos, teniendo en consideración que los transportes deben: lo menos posible contaminar el medio ambiente, las unidades deben ser cómodas y seguras y los transportistas tener un buen trato con los usuarios. Al igual, expresa que la sociedad organizada debe involucrarse para que este sistema funcione a cabalidad y así puedan cumplir con los requerimientos que establece esta Ley.

Asimismo, en el Capítulo I referido a las Competencia de los Municipios en su **Artículo 96**, se expone que:

Las autoridades de los municipios son competentes para autorizar, regular, supervisar y controlar el transporte terrestre público de pasajeros y pasajeras urbano, suburbano e interurbano dentro de sus respectivas jurisdicciones, aun cuando los municipios se encuentren integrados a distritos metropolitanos, salvo que las rutas suburbanas sean declaradas por la autoridad competente con carácter metropolitano o que la ley de la materia disponga situación diferente.

Es decir, que son los entes municipales los encargados de facultar, normalizar, controlar y asegurar todo lo referente en materia de transporte público, garantizando así que este cumpla con lo establecido en la Ley y que satisfaga los requerimientos de los usuarios.

Asimismo en el Capítulo II De la Clasificación del Servicio en el **Artículo 99** plasma que para efectos de esta Ley, el servicio de transporte terrestre se clasifica en: “Transporte terrestre de personas y este a su vez se divide en: Público (Colectivo, individual y privado); 2) transporte Terrestre de Carga (General, a granel, perecedera, frágil y de alto riesgo) y 3) Servicios conexos”.

En este artículo se explica detalladamente de cómo está estructurado el servicio de transporte público, en el cual se explica que hay unidades destinadas a la carga solo de pasajeros ya sea de modo público o privado, otros trasportes se dedican a la carga pesada de materiales, que en algunos casos pueden llegar a ser de alto riesgo.

Por su parte, en el capítulo IV en su **Artículo 106** de los Uso de Terminales, se dice que:

Las personas jurídicas autorizadas para prestar el servicio de transporte terrestre público de personas, en rutas interurbanas deben tener como punto de origen, toques intermedios y destino, un terminal de transporte terrestre público o privado, inscrito en el registro de terminales de transporte terrestre. Cuando se trate de la prestación del servicio en rutas urbanas o suburbanas, las características de la demanda, del uso del suelo y del tránsito, determinaran sus operaciones a través de terminales públicos o privados.

Es decir, que para que las personas jurídicas puedan prestar servicios de transporte público deben obligatoriamente estar inscritos en el registro de terminales para así poder tener un lugar en los terminales para poder tener horarios de entradas y salidas bien establecidos en las asociaciones.

En cambio en el **Artículo 108** referente a los Derechos de los Pasajeros y Pasajeras, se enfoca en que:

Los usuarios y las usuarias tienen derecho a: Un servicio de buena calidad. Que se le fije una tarifa acorde con el servicio que reciben. Exigir un servicio higiénico, seguro, confortable e ininterrumpido. Recibir información oportuna sobre las condiciones de prestación del servicio de transporte público. Recibir atención especial en caso de discapacidad, de niños o niñas con edad hasta seis (6) años, personas mayores de sesenta (60) años de edad, y mujeres en estado de gravidez o personas con niños o niñas en etapa de lactancia. Las normas de atención especial se establecerán en el Reglamento de esta Ley. El pasajero o la pasajera podrán hacer valer sus derechos conforme a los procedimientos establecidos en el Título VIII de esta Ley.

En este apartado se enfatiza en los derechos que poseen los usuarios en relación al servicio de transporte público, es decir, que este sea de calidad, con tarifas accesibles al nivel de vida de los beneficiarios, que las unidades sean cómodas, higiénicas y seguras. Que cuando ocurran cambios en los servicios los usuarios sean informados de manera oportuna. Esta Ley igual plantea que las personas con discapacidad, la tercera edad y las embarazadas deben recibir una atención especial por parte de los transportistas.

2.4 Operacionalización de Variables

Objetivos	Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel de Medición
Caracterizar el funcionamiento actual del Servicio de Transporte Público brindado por la Línea de Conductores Tataracual”.	Funcionamiento del servicio de transporte público. *Funcionamiento. (Pérez, J y Merino, M 2014) exponen que el funcionamiento o hace referencia a “la realización de la función propia, que despliega una persona o una máquina, en la ejecución de una tarea, actividad o trabajo, de manera satisfactoria”.	Organización	Número de unidades	¿Cuántas unidades de transporte público están adscritas actualmente a la Línea de Conductores Tataracual?	5-10 unidades____ 11-15 unidades____ 16-20 unidades____ 21-25 unidades____ 25 ó más unidades
		Recursos	Condiciones físicas	¿Cómo considera usted están las condiciones físicas de las unidades que prestan servicio en la Línea de Conductores Tataracual?	Nuevas ____ Viejas____ Deterioradas____
		Normativa	Calidad del servicio	¿Posee la Línea de Conductores Tataracual los recursos requeridos para prestar un servicio de calidad?	Si ____ No____
			Parada de carga y descarga	¿Cuenta la Línea de Conductores Tataracual con una infraestructura para el uso de carga y descarga de pasajeros?	Si____ No____ —

	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.		Ruta Tarifa	¿Cuál es la ruta que cubre la Línea de Conductores Tataracual? _____ _____ _____ 2500 o menos Bs.F 3000 a 4000 Bs.F _____ 4000 a 5000 Bs.F_____ 5000 o más Bs.F _____	
Determinar la opinión de los beneficiarios sobre el servicio de transporte público brindado por la Línea de Conductores Tataracual.	Opinión de los usuarios sobre el servicio de transporte público.	Calidad Funciones	Calidad del servicio Funcionamiento del servicio	¿Cómo considera usted que es el funcionamiento actual del servicio de transporte público prestado por la Línea de Conductores Tataracual? ¿Cómo es la calidad del servicio de transporte público brindado por la Línea de Conductores Tataracual?	Excelente_____ Bueno_____ Regular_____ Deficiente_____ Malo_____ Excelente_____ Bueno_____ Regular_____ Malo_____

		Solución a la demanda	Respuesta de la demanda	¿Considera usted que el personal que presta el servicio de transporte público está cumpliendo sus funciones adecuadamente?	Siempre____ Casi siempre____ Nunca____
		Atención	Trato brindado	¿Considera usted que la Línea de Conductores Tataracual da respuesta oportuna a la demanda de sus usuarios?	Siempre____ Casi siempre____ Nunca____
		Satisfacción de necesidades	Eficiencia	¿Cómo considera usted es la atención brindada por los prestadores del servicio de la Línea de Conductores Tataracual?	Excelente____ Bueno____ Regular____
				¿Considera usted que el transporte público es eficiente a la hora de trasladarlo a su lugar de trabajo?	Si_____ No_____

Describir la calidad de vida de los beneficiarios en función al Servicio que presta la Línea de Conductores Tataracual.	*La calidad de vida. Es un concepto referido al bienestar en todas las áreas del ser humano, respondiendo a la satisfacción de las necesidades físicas (de salud, seguridad), materiales (de vivienda, ingresos, transporte, alimento), sociales (de trabajo, familia, relaciones personales, comunidad), psicológicas o emocionales (de afecto,	Calidad de vida de los beneficiarios	Puntualidad	¿Cuándo usted realiza sus actividades diarias el transporte público es puntual?	Si_____
			Contribución al bienestar	¿Considera usted que el servicio prestado por la Línea de Conductores Tataracual contribuye con su bienestar?	No_____
		Satisfacción de necesidades	Necesidad de traslado	¿Cómo considera el servicio de transporte prestado por la Línea de Conductores Tataracual, en relación a sus necesidades de traslado y su calidad de vida?	Siempre_____
		Confortabilidad	Comodidad	¿Cómo considera usted la confortabilidad de las unidades que prestan el servicio de transporte?	Casi siempre_____
			Seguridad del transporte	¿Cómo considera usted la seguridad brindada en las unidades que prestan el servicio de transporte?	Nunca_____
					Excelente_____
					Bueno_____
					Regular_____
					Deficiente_____
					Excelente_____
					Bueno_____
					Regular_____
					Deficiente_____

	autoestima, inteligencia emocional, espiritualidad, religión), de desarrollo (educación, productividad) y ecológicas (calidad del agua, del aire, etc). *Servicio de transporte público. Mundo (2002:290) destaca que el servicio de transporte público tiene como finalidad “el traslado eficiente, cómodo y seguro de personas entre los distintos lugares donde se emplazan y	Confianza	Credibilidad	¿Tiene usted confianza en el servicio prestado por la Línea de conductores Tataracual?	Siempre____ Casi siempre____ Nunca____
--	--	-----------	--------------	--	---

	desarrollan las actividades urbanas, facilitando la integración entre ellos”.				
Caracterizar la participación y gestión ciudadana en pro del servicio de transporte prestado por la línea Tataracual.	*Participación ciudadana. La participación ciudadana es una pieza fundamental del sistema democrático que promueve la construcción de una sociedad activa que ayuda a impulsar cualquier aspecto de la	Participación	Participación ciudadana.	¿Considera usted que actualmente existen problemas relacionados con el servicio de transporte prestado por la Línea de Conductores Tataracual? ¿De qué manera se organizan para resolver los problemas derivados del servicio de Transporte público? ¿De qué manera la comunidad tramita los inconvenientes en	Si____ No____ -Por medio de asambleas____ -Cierran la vía____ -Asisten a las instituciones competentes____ -Otros____ Asisten a las reuniones convocadas por los

	vida social, económica, cultural o política. *Gestión Ciudadana. Es la participación que permite la integración coordinada de un grupo de individuos con el fin de estimular y establecer acciones que promueven su propio desarrollo.		Gestión ciudadana	materia de transporte? ¿Se ha planteado la comunidad algún proyecto para mejorar la situación del transporte en la localidad? ¿Cómo se asumen los problemas que presenta la Línea de Conductores Tataracual? ¿Frente a los problemas de transporte que presenta su comunidad qué características asume la participación de sus habitantes?	presidentes de las líneas____ -Se dirigen directamente a las instituciones de transporte (Alcaldía o FONTUR)____ Otros____ Si____ No____ Colectivamente__ Individualmente_ A través del Consejo Comunal____ Otras____ Pasiva____ Activa____ Autogestionaria____ — Organizada____ Otros____
--	--	--	--------------------------	--	---

Identificar los entes y las políticas públicas de transporte que apoyan el funcionamiento actual del servicio de transporte prestado por la Línea de conductores Tataracual.	*Entes responsables del transporte público. *Entidades responsables de velar por el funcionamiento o del servicio de transporte público de la Línea de conductores Tataracual son: El Instituto Nacional de Transporte Terrestre(INT T) y el Fondo Nacional de Transporte Urbano (FONTUR) *Políticas públicas de transporte.	Institución	Instituciones responsables del servicio de transporte Políticas públicas de transporte	¿Cuáles son las instituciones o entes responsables de apoyar el funcionamiento de la Línea de Conductores Tataracual? ¿Qué políticas está implementando esta institución para dar respuesta a los beneficiarios o usuarios del transporte público? Cuándo los representantes de la línea han buscado apoyo ante los entes responsables del sistema de transporte público han tenido respuesta oportuna? ¿Han recibido por parte de la comunidad proyectos para el mejoramiento del funcionamiento del servicio prestado por la Línea de Conductores	INTT____ FONTUR____ Alcaldía del Estado____ Otros ____ _____ _____ _____ _____ _____ Siempre____ Casi siempre____ Nunca____ Si____ No____
--	--	-------------	--	---	---

	Según Gomá y Subirats (1998:13) las políticas públicas son propuestas de regulación pública de los múltiples problemas y contradicciones que afrontan las sociedades actuales”.			Tataracual? ¿Se han realizado proyectos conjunto comunidad_Línea de Conductores Tataracual en pro de mejorar los servicios prestados? ¿Qué tipo de apoyo han recibido la Línea de Conductores Tataracual, por parte de los entes responsables del sistema de transporte?	Si____ No____ .-Económicos- Financieros____ .-Infraestructura_ .-Unidades____ .-Repuestos____ .-Adquisición de unidades nuevas____ .-Reparación de unidades viejas .-Formación____ .-Asesoría legal____ .-Fortalecimiento de la organización____
--	---	--	--	---	--

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Nivel de la Investigación

El nivel de investigación del presente estudio fue de tipo descriptivo, debido a que se realizó una caracterización detallada de la temática planteada. De acuerdo a lo planteado Tamayo. M (2000), explica que la investigación descriptiva permite revelar e interpretar la naturaleza actual del fenómeno objeto de estudio, a fin de establecer su estructura o composición.

Con relación a este nivel, Fontaines, T. (2012), señala que los estudios descriptivos buscan establecer mediante un análisis detallado de la realidad estudiada, las características, frecuencias, composición, funcionamiento del objeto estudiado, sin realizar ningún tipo de modificación de la realidad inicial. El producto de esta investigación es una descripción detallada y fundamentada de las evidencias encontradas.

3.2 Diseño de la Investigación

El estudio realizado fue de campo, ya que se buscó la información directamente de la realidad objeto de estudio y se entrevistaran tanto a los beneficiarios, conductores e instituciones pertenecientes o adscritas a la Línea de Conductores Tataracual. Al respecto, Arias (2006) expresa que la investigación de campo “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes” (p.31).

Para Fontaines (2012:130) la modalidad de campo se aplica a investigaciones que necesariamente requieren de salir al contexto (campo) donde se genera el dato. Este contexto puede ser físico (instituciones, organizaciones, empresas, escuelas, comunidades, sectores). Pero también, el campo puede ser virtual ya que en él se genera interacción a todo nivel (laboral, personal, académico).

3.3 Área de Estudio

Este estudio se llevó a cabo en la vía Cumaná- Cumanacoa, ya que esta es la ruta que cubre la Línea de Conductores Tataracual.

3.4 Universo, Población y Muestra

3.4.1 Universo

Según Fontaines T. (2012:136), el universo representa el total de elementos no clasificados a la espera de los criterios de selección del investigador para poder pertenecer o no a la población del estudio.

El universo que conforma el total de la población a estudiar corresponde a un aproximado de mil doscientos (1200) usuarios que utilizan el servicio de transporte de la Línea de Conductores Tataracual y diez miembros de la línea incluidos los actores institucionales para un total de mil doscientos diez (1210).

3.4.2 Población

La población objeto de estudio estuvo constituida por un aproximado de 1210 personas de las comunidades que son beneficiadas por el servicio prestado por la Línea de Conductores Tataracual.

Al respecto Bravo (2011) citado por Fontaines (2012), señala que la población se asume como el total de unidades que pudieran ser observadas en la investigación y que se encuentran insertas en un universo hipotético prácticamente infinito. Desde la

perspectiva, los elementos que la componen presentan características comunes, a saber: condición geográfica, social, adscripción a una determinada organización, género, religión, etc.

3.4.3 Muestra

Como la población número uno (1) es mayor a cien (100) personas se consideró tomar una muestra de treinta usuarios y diez actores institucionales y miembros de la línea, se asumirá el **muestreo no probabilístico** que según Fidias A. (2006:85), es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra. Específicamente se utilizó un **muestreo casual o accidental** que según Fidias A. (2006:85), es un procedimiento que permite elegir arbitrariamente los elementos sin un juicio o criterio preestablecido. Es decir, que la investigadora abordó a las personas que viajan diariamente hacia la población de Cumaná- Cedeño, obviando aquellos que no circulan por la zona.

La muestra para Arias (2006), es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible y que estén dispuestas a colaborar en la investigación. En vista de que la población es muy numerosa con relación a la cantidad de comunidades y beneficiarios que cubre la Línea de Conductores Tataracual, se realizará un muestreo casual o accidental debido a que se entrevistarán en las paradas o terminales a los beneficiarios que se encuentren allí en ese momento.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en la elaboración de esta investigación fueron las siguientes: **la observación participante**; ya que se buscó la

información de manera directa con los beneficiarios pertenecientes a la Línea de Conductores Tataracual, logrando de esta manera conocer la realidad e involucrase en la misma. Para Arias (2006:70) en la observación participante el investigador pasa a formar parte de la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio. Del mismo modo se utilizó **la encuesta**, y mediante ella se recabó la información que suministraron los sujeto objeto de estudio. Entonces se puede decir, que esta técnica permitió recabar la información de manera directa y oportuna a los usuarios que forman parte o se benefician con el funcionamiento de la Línea de Conductores Tataracual y que van a formar parte de la muestra.

Con respecto a los instrumentos se utilizó el diario de campo o notas de campo, el cuestionario estructurado y de selección múltiple. Según Fontaines (2012), las notas de campo son considerados como registros que el investigador realiza antes, durante y después de entrar en contacto con los informantes y el contexto, a fin de recoger las reflexiones que el contacto con la realidad deja.

Para Arias (2006), el cuestionario es una entrevista que se realiza de forma escrita en un formato en papel donde se realizan una serie de preguntas para obtener una información.

3.6 Confiabilidad y Validez de los Instrumentos

Se obtuvo a través de la validez del contenido que según Fontaines (2012), “representa la certeza de que el instrumento está midiendo la variable o el constructo teórico que decimos que mide. En tal sentido, el instrumento debe ser sometido a varios procesos para llegar a establecerla, de modo inicial, se investiga la validación de contenido, a través de una técnica conocida como panel de expertos o juicio de expertos”.

3.7 Fuentes de Información

Las fuentes de recolección de información que se utilizaron fueron las siguientes:

3.7.1 Fuentes Primarias

La información se obtuvo de manera directa al momento de realizar las entrevistas a los beneficiarios e involucrados en la Línea de Conductores Tataracual con la aplicación del cuestionario estructurado y la observación participante.

3.7.2 Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias se fundamentó en la revisión de libros, periódicos, revistas, tesis, publicaciones, trabajos de ascenso, fundamentados en una lectura profunda y minuciosa de textos que poseen gran relación con el tema de investigación.

3.8 Tratamiento de los Datos

Los datos fueron presentados en cuadros que recogen los índices y porcentajes obtenidos, mediante la tabulación manual.

3.9 Análisis e Interpretación de la Información

Se utilizó el análisis descriptivo-interpretativo el cual permitió la descripción detallada de todos los sucesos que se observaron durante la investigación.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Presentación y tabulación de la información

Es el producto de la aplicación de un cuestionario de treinta (30) preguntas a un total de treinta (30) personas entre beneficiarios de la Línea de Conductores Tataracual y Actores Institucionales Cumaná Estado Sucre, que se encuentran involucrados directamente con la investigación sobre el funcionamiento del Servicio de Transporte Público y la calidad de vida de los beneficiarios, dicho instrumento estuvo conformado por preguntas cerradas y de selección múltiple.

La información obtenida, se presentó por medio de cuadros con su respectivo análisis, en función de los Ítems considerados, el cuestionario incluye características y elementos sobre el funcionamiento del servicio de transporte público, lo cual permitió lograr el objetivo general.

4.1. Caracterización del funcionamiento actual del Servicio de Transporte Público brindado por la Línea de Conductores Tataracual.

CUADRO N° 1

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la cantidad de unidades que prestan servicio actualmente en la línea. Municipio Sucre. 2018

Cantidad de unidades.	Fx	%
5-10 unidades	6	20%
11-15 unidades	19	63.3%
16-20 unidades	5	17%
21-25 unidades	0	0%
25 o más unidades	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

De acuerdo con los datos recopilados en el cuadro N°1 se puede observar que la mayor parte de los entrevistados, representados por el 63 % respondió que en la línea de Tataracual prestan su servicio actualmente de 11 a 15 unidades. Asimismo un 20% manifestó que de 5 a 10, y el 17% consideró que prestan servicio de 16 a 20 unidades.

Es importante señalar que la cantidad de unidades deben estar en función a la demanda del servicio. Actualmente, un aproximado de 1000 personas movilizan por razones de trabajo, estudio, diligencias personales y de salud hacia la ciudad de Cumaná, y el requerimiento mínimo de unidades deben ser de al menos 100 unidades, para satisfacer las necesidades de traslado de los habitantes de estas comunidades.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que la cantidad de unidades que actualmente prestan servicio en la línea de Tataracual son muy pocas y no cubren la demanda de sus usuarios. Esto se debe a la falta de insumos como: baterías, cauchos, aceite y otros repuestos creando deficiencias en el servicio,

considerándose este aspecto una debilidad que afecta la calidad de vida y el desarrollo humano de los habitantes.

CUADRO N°2

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a las condiciones físicas de las unidades que prestan servicio. Municipio Sucre. 2018

Condiciones físicas de las unidades.	FX	%
Nuevas	7	23%
Viejas	21	70%
Deterioradas	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

El cuadro N°2 muestra que del total de los encuestados el 70% respondió que las unidades que prestan el servicio en la Línea Conductores Tataracual son viejas, el 23% respondió que son nuevas y el 7% manifestó que se encuentran deterioradas.

Lo señalado es una realidad que se repite en todo el territorio nacional. Coincide con lo planteado por Urdaneta (2009), que cada vez son menos las unidades de transportes, las cuales en muchos casos no poseen las condiciones mínimas de funcionamiento, que garanticen la seguridad y una prestación de servicio eficiente y de calidad.

De acuerdo a estos resultados de campo se puede deducir que el servicio se presta en muy precarias condiciones para los usuarios y es un riesgo constante para los choferes, ya que no se tiene previsto en qué momento se presentara una contingencia, que por lo expresado está latente a cada instante, que pudieran acarrear

daños irreparables tanto materiales como humanos, lo planteado es una debilidad que atenta contra el ser humano el cual se moviliza para buscar solucionar problemas vitales.

CUADRO N°3

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a los recursos que posee la línea. Municipio Sucre. 2018

Recursos que posee la línea.	Fx	%
Si	0	0%
No	30	100%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

De acuerdo a los datos recopilados en el cuadro N° 3, el 100% respondió que la Línea de Conductores Tataracual no posee recursos materiales (vehículos) para la prestación del servicio.

Según Ocando, F. (2009), señala que los recursos siempre son medios que le permiten a las personas lograr, obtener aquello que se quiere conseguir, y ayudan a que nuestras existencias sean más placenteras, confortables y sencillas, gracias a estos se facilita el logro de las cosas.

Dicho lo anterior, las líneas de transporte requieren de organización y recursos para un funcionamiento adecuado. En la medida que estas cuenten con presupuestos tanto propios y estén apoyados por los entes gubernamentales, podrán cubrir las distintas contingencias que se les presente para poder cumplir adecuadamente el importante servicio a la colectividad, actualmente se observa que las unidades no pertenecen finalmente a líneas sino que son financiadas por sus propios dueños.

Actualmente estos resultados son una debilidad que va en contra del desarrollo de los ciudadanos, fomenta la improvisación en el servicio de transporte y pone en riesgo tanto al usuario como al conductor.

CUADRO N°4

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la infraestructura para la carga y descarga de pasajeros.
Municipio Sucre. 2018

Infraestructura para la carga y descarga de pasajeros.	Fx	%
Si	16	53%
No	14	47%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

En este cuadro el 53% respondió que la Línea de Conductores Tataracual si cuenta con una infraestructura de carga y descarga de pasajeros, mientras que el 47% respondió lo contrario.

Según Aceves, C. (2003), señala que la industria del transporte se compone por actividades de prestación de servicios que requieren de una infraestructura grande y de una considerable inversión a largo plazo.

Con respecto a lo anterior es visible que existe un espacio para cargar y descargar pasajeros en la ciudad de Cumaná, sin embargo en el resto de la vía (Cumaná y Cedeño) no hay paradas determinadas y la carga y descarga se realiza en cualquier lugar, trayendo como consecuencia que la vida de los usuarios y conductores estén en riesgo permanente, no solo las personas que utilizan esta línea

están en riesgo permanente sino también otros conductores particulares y transeúntes que utilizan esta arteria vial.

Esta situación se repite constantemente y significa una gran debilidad la cual debe corregirse en el corto plazo de forma sencilla y organizada, demarcando paradas en sitios seguros y determinados lo cual vendría a dar seguridad tanto a peatones, conductores y usuarios.

CUADRO N°5

Distribución absoluta de los usuarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la ruta establecida. Municipio Sucre. 2018

Ruta establecida por la línea	F(x)
Cumaná-Cedeño	10
Cumaná-Tataracual	17
No cubre la ruta establecida	20

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

Nota: pregunta de respuestas múltiples.

De acuerdo a la información obtenida por los usuarios del servicio, se puede observar que dentro de la ruta que cumple la Línea de conductores Tataracual se tiene establecida el trayecto desde Cumaná hasta Cedeño, mientras que un grupo de los entrevistados expresó que estos cubren solo la ruta hasta Tataracual, y por ultimo otros expresó que los prestadores del servicio no cubren la ruta establecida.

A través de los resultados obtenidos se puede inferir que los prestadores del servicio no están cubriendo la ruta establecida Cumaná Cedeño, ocasionando que se empeore aún más la situación del transporte, impidiendo con esto que los usuarios

lleguen temprano a sus lugares de trabajo, estudio o diligencias personales afectando de esta manera su calidad de vida y repercutiendo en su bienestar social.

CUADRO N°6

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores

Tataracual con relación a la tarifa establecida por la línea. Municipio Sucre. 2018

Tarifa establecida.	Fx	%
2500 o menos Bs.f	0	0%
3000 a 4000Bs.f	8	27%
4000 a 5000Bs.f	16	53%
5000 o más Bs.f	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

Dicho cuadro muestra que el 53% de los encuestados respondió que el pasaje oscila entre 4 y 5 mil Bs. por persona, el 27% respondió que entre 3 y 4 mil Bs. y un 20% dijo que más de 5mil Bs. Por persona.

Del análisis de estos resultados se puede determinar que no existe una tarifa única, la cual varía de acuerdo al tipo de unidad que presta el servicio (busetas, camionetas), al trayecto recorrido entre Cumaná y Cedeño, o simplemente los transportistas toman su propia decisión de cobro. De allí que se puede decir que existe una gran debilidad por parte de los organismos encargados de fiscalizar que se cumpla a cabalidad dicho decreto afectando aún más el servicio y la calidad de vida de los usuarios, trayendo consigo malestar e incertidumbre en los usuarios al no saber a cabalidad el costo del pasaje, afectando así su presupuesto.

En relación, el diario el nacional (2017), expone que la tarifa del pasaje establecido en bus es de bs 1.000 en el área urbana, y las áreas extra urbanas el costo del pasaje varía, aunque se está trabajando en el ajuste de los precios del pasaje, por lo cual se exhorta a los alcaldes a nivel nacional, transportistas y a las autoridades competentes a respetar y mantener las tarifas en sus áreas de competencia por debajo del costo establecido.

Para corregir estas variaciones, la línea de conductores Tataracual debería fijar una tarifa única a estudiantes y personas de la tercera edad, y una tarifa por escala al resto de los usuarios.

4.2. Opinión de los beneficiarios sobre el servicio de transporte público brindado por la línea de conductores tataracual.

CUADRO N°7

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación al funcionamiento actual del servicio de transporte.

Municipio Sucre. 2018.

Funcionamiento actual del servicio.	Fx	%
Excelente	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	13	43%
Deficiente	8	27%
Malo	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

En el cuadro N° 7 se observa que el 43% de los entrevistados manifestó que el servicio prestado por la Línea de Conductores Tataracual es regular, el 30% manifestó que es malo y el 27% deficiente.

En este sentido, Ucha, F. (2017), define el funcionamiento como la función propia que despliega una persona o en su defecto una máquina, en orden a la concreción de una tarea, actividad o trabajo, de manera satisfactoria.

De acuerdo a los resultados arrojados se puede observar que existe un gran problema en cuanto a la prestación del servicio de transporte por parte de la Línea de Conductores Tataracual, situación que viene dada por falta de unidades suficientes para cubrir la demanda, incumplimiento de la ruta acordada, cambios súbitos e inconsultos en la tarifa de precios, mal estado de las unidades. Todo ello suma la exposición de los encuestados. Por tal motivo la línea debe aunar esfuerzos para garantizar un buen funcionamiento. A través de proyectos que garanticen la reposición de las unidades ya deterioradas y repuestos e insumos para que el servicio no se paralice. Esto traería beneplácito en los usuarios al notar que la Línea de Conductores Tataracual realiza los esfuerzos necesarios para mantener operativas las unidades y garantizarles el servicio.

CUADRO N°8

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la calidad del servicio. Municipio Sucre. 2018

Calidad del servicio.	Fx	%
Excelente	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	20	67%
Malo	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

En el cuadro N° 8 el 67% de las personas encuestadas respondió que la calidad del servicio es regular y un 33% expresó que es mala.

La Ley de Tránsito y Transporte Terrestre (2008), en su artículo 108 plantea que los usuarios y las usuarias tienen derecho a: Un servicio de buena calidad. Que se le fije una tarifa acorde con el servicio que reciben. Exigir un servicio higiénico, seguro, confortable e ininterrumpido.

A través de los resultados obtenidos se puede deducir que existe una debilidad en cuanto a la calidad del servicio, ya que están un gran número de unidades no operativas, no se encuentran en buen estado, no cumplen con la ruta establecida, así como otras debilidades que se han venido mencionando en cuadros anteriores y que repercuten de manera negativa en la manera de brindar un servicio de calidad. Estas debilidades deben ser corregidas a la brevedad posible de la siguiente manera:

- a) demarcación de paradas
- b) tarifas por escalas y preferenciales
- c) cumplimiento de la ruta acordada
- d) un proyecto de sustitución y repotencialización de unidades y un banco de insumos y repuestos.

CUADRO N°9

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores

Tataracual con relación al cumplimiento de sus funciones. Municipio Sucre. 2018

Cumplimiento de sus funciones.	Fx	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	18	60%
Nunca	12	40%
Total	30	100%

Total: Datos recopilados por Campos. 2018

En el cuadro N° 9 se puede observar que el 60% de los encuestados respondió que los transportistas cumplen sus funciones casi siempre, y un 40% dijo que nunca cumplen sus funciones.

Córdova, L. (2011), señala que la prestación de un buen servicio, el cumplimiento de rutas, horarios y la atención directa de los pasajeros son las tareas más importantes que cubre el conductor.

De los resultados arrojados se puede interpretar que los transportistas cumplen a medias el compromiso de sus funciones, ya que una de estas es cubrir la ruta establecida, pues las personas que viven más cerca de Cumaná, respondieron que casi siempre cumplen con la ruta, mientras que los que viven más alejados respondieron que nunca cumplen con esta función, esto se debe a las distancias, y que la organización (línea) no obliga a sus agremiados a honrar el compromiso adquirido, situación que repercute de manera negativa en la calidad de vida de los usuarios, por lo cual estos no gozan de un servicio que garantice su confortabilidad, seguridad, y confianza.

CUADRO N°10

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores
Tataracual con relación a respuesta a la demanda de sus usuarios. Municipio
Sucre. 2018

Respuesta a la demanda.	Fx	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	16	53%
Nunca	14	47%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

La distribución del cuadro N° 10 fue la siguiente: 53% respondió que casi siempre dan respuesta a las demandas de los usuarios, mientras que un 47% alega que nunca dan respuesta.

Según Aceves, C. (2003), los gobiernos deben garantizar medios de transporte público para la población, especialmente para los sectores de menores ingresos, ya que el transporte al acercar a los trabajadores a sus lugares de trabajo, tiene el potencial de mejorar la productividad de una región y detonar su crecimiento económico.

Al analizar los porcentajes arrojados es notable que esta línea presta y da respuestas a medias, dejando prácticamente a gran parte de los usuarios a su suerte, trayendo como consecuencia la perdida por parte de los usuarios a las jornadas de trabajo, estudios, citas médicas y cualquier otras diligencias a realizar, generando enojo en contra de los transportistas de la Línea de Conductores Tataracual.

Lo que representa una debilidad en cuanto a las respuestas que la línea debe dar a los usuarios de su servicio, quienes día a día deben lidiar con el inconveniente

de no saber si contarán con los medios de transporte para trasladarse hacia la ciudad de Cumaná.

CUADRO N°11

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la atención brindada por los prestadores del servicio.
Municipio Sucre. 2018

Atención brindada.	Fx	%
Excelente	0	0%
Bueno	7	23.%
Regular	23	77%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos.2018

En el cuadro anterior se observa que un 77% de los entrevistados manifestó que la atención brindada por los prestadores del servicio es regular y un 23% expresó que la atención es buena.

Del análisis se desprende que los usuarios ven y sienten a la línea como no buena prestadora de un servicio para atender al público, pues sus respuestas frente a los diferentes planteamientos ha sido bastante contraria con relación al trato recibido por parte de los choferes, por lo cual se hace necesario brindarle cursos de relaciones interpersonales que les permitan interactuar con los usuarios y los beneficiarios del servicio, esto mejorara significativamente el trato de unos a otros y creara relaciones sólidas para optimizar el servicio.

Es evidente que existe una debilidad en los datos arrojados, en vista de que si no se brinda una atención adecuada a los usuarios, estos no se sentirán en agrado y limitará las relaciones con los choferes, ocasionando que exista una brecha en el trato que estos puedan ofrecer.

CUADRO N°12

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la eficiencia del servicio. Municipio Sucre. 2018

Eficiencia del servicio.	Fx	%
Si	0	0%
No	30	100%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados pos Campos. 2018

En el cuadro N° 12 se observa que el 100% de los entrevistados manifestó que el servicio no es eficiente.

Con relación a esta situación Córdova, L. (2011), expone que la eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, comprende un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el servicio.

Al analizar los resultados, se observa que los entrevistados evalúan negativamente la eficiencia de la Línea de Conductores Tataracual con respecto a la prestación del servicio, lo que obliga a estos a utilizar otras fuentes para su traslado. Esta situación es observada no solo en esta línea, más es un problema de carácter nacional que obliga a realizar planes de mejoramiento en las unidades de transporte que garanticen la continuidad del servicio en las diferentes rutas. En el caso específico de la Línea de Conductores Tataracual se deben incorporar a la brevedad nuevas unidades para cubrir la demanda ya existente y planificar para el futuro, de esta manera contarán con las unidades necesarias para satisfacer su demanda.

4.3. Descripción de la calidad de vida de los beneficiarios en función al servicio que presta la línea de conductores tataracual.

CUADRO N°13

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la puntualidad del transporte. Municipio Sucre. 2018

Puntualidad del transporte.	Fx	%
Si	0	0%
No	30	100%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

En el cuadro N° 13 el 100% de las personas encuestadas respondió que no existe puntualidad en la prestación del servicio.

Al respecto, Pizarro, M. (2008), plantea que la puntualidad es una actitud humana considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente comprometido o hecho a otra persona.

Se puede deducir que no existe un horario pre-establecido para prestar el servicio tanto en las mañanas, tardes, noches, horas pico, domingos o feriados, generando incertidumbre en los usuarios. Por lo reflejado existe una gran debilidad que perjudica a los usuarios ya que si el transporte es impuntual los beneficiarios del servicio no podrán realizar sus actividades diarias a tiempo, resultando esta situación negativa a la hora de trasladarse de un lugar a otro.

Esta debilidad se corrige creando un cronograma de fiel cumplimiento por parte de los transportistas que implique un horario, de ruta larga, unos fiscales en la ciudad de Cumaná y la población de Cedeño, los cuales serán garantes del cumplimiento de la ruta, sin duda esto mejorara de manera significativa la prestación del servicio y dará garantías al usuario de la buena disposición de la línea.

CUADRO N°14

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la contribución del bienestar de sus usuarios. Municipio Sucre. 2018

Contribución al bienestar.	Fx	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	20	67%
Nunca	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

En el cuadro N° 14 los porcentajes arrojados fueron los siguientes: 67% dijo que el servicio prestado por la Línea de Conductores Tataracual casi siempre contribuye con su bienestar, mientras que un 33% expresó que nunca contribuye.

Pérez y Gardey. (2009), señalan que el bienestar hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien, para satisfacer las necesidades materiales, salud, tiempo para el ocio y relaciones afectivas sanas son algunas de las cuestiones que hacen al bienestar de una persona.

Al analizar los porcentajes se observó que los encuestados a pesar de todos los problemas existentes en la línea estos manifestaron que ésta casi siempre contribuye con el bienestar de los usuarios. En cuadros anteriores frente a interrogantes parecidas

su evaluación ha sido negativa, lo que genera contradicción, pues se visualiza a diario largas colas en la parada principal (Cumaná), pues no hay unidades disponibles o los que prestan el servicio no cumplen la ruta Cumaná -Cedeño dejando a muchas personas varadas, esto demuestra que no se contribuye con el bienestar de los individuos, esta es una debilidad que se debe subsanar perentoriamente ya que afectaría la calidad de vida y el desarrollo armónico de los individuos.

CUADRO N°15

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual según el servicio que presta la línea en cuanto al traslado y calidad de vida de los usuarios. Municipio Sucre. 2018

Traslado y calidad de vida de los usuarios.	Fx	%
Excelente	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	9	30%
Deficiente	21	70%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

El cuadro N° 15 arrojó los siguientes porcentajes, el 70% consideró que el traslado y la calidad de vida de los usuarios es deficiente con esta línea y un 30% la consideró regular.

La respuesta de los encuestados fue coherente a lo largo de la entrevista y muy pocas veces se notó contradicción en sus respuestas, en este caso continúa la molestia

con respecto a la prestación del servicio por parte de la línea conductores Tataracual, la cual no da respuesta efectiva y eficiente al problema de transporte, pues el traslado deja mucho que desear sobre todo en la ruta larga (Ranchería, Salsipuedes, El castaño y Cedeño) la cual en un 80%no es cubierta eficientemente, los motivos: falta de unidades, incumplimiento de ruta, falta de fiscales, lo que afecta considerablemente la calidad de vida de los beneficiarios que ven menguadas sus oportunidades de trabajo. Estudio, citas médicas y cualquier otra diligencia a realizar.

CUADRO N°16

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a la confortabilidad de las unidades. Municipio Sucre.

2018

Confortabilidad de las unidades.	Fx	%
Excelente	0	0%
Bueno	3	10%
Regular	13	43%
Deficiente	14	47%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

En el cuadro N° 16 se observa que un 47% de los entrevistados respondió que las unidades en cuanto a confort son deficientes. Así mismo un 43% manifestó que el confort es regular y el 10% consideró que es bueno.

La Real Academia Española (2014), plantea que la confortabilidad se refiere a aquello que produce bienestar y comodidades.

Los porcentajes revelan la poca comodidad existente en las unidades de transporte de la L.C.T , los factores son variados: a) uso y abuso de las mismas unidades, b) tiempo de operatividad, c) escases de repuestos , d) falta absoluta de reposiciones, e) aglomeramiento de usuarios. Para subsanar esta debilidad la L.C.T. debe invertir tiempo y dinero en el acondicionamiento y cambio de las unidades automotoras, para de esta manera satisfacer las exigencias de los usuarios y estar al día con los estándares exigidos para el traslado de personas.

CUADRO N°17

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual en relación a la seguridad brindada en las unidades. Municipio Sucre.
2018

Seguridad en las unidades.	Fx	%
Excelente	0	0%
Bueno	3	10%
Regular	16	53%
Deficiente	11	37%
Total	30	100%

Fuentes: Datos recopilados por Campos. 2018

Se observa que el 53% manifestó que los márgenes de seguridad dentro de las unidades son regular, un 37% respondió que es deficiente, mientras que el 10% contestó que la seguridad es buena.

La Real Academia Española (2014), plantea que la seguridad se define como el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano.

El análisis desprendido indica que la mayoría de los encuestados sienten muy poca seguridad al viajar en las unidades de transporte de la línea conductores Tataracual, frente a un diez (10) por ciento que considera que si es seguro viajar en estas unidades. El reto de Línea Conductores Tataracual para superar este aspecto es que los usuarios confíen y crean que esta trabaja para superar esta contingencia y esto se logra mediante planes y acuerdos con los cuerpos de seguridad e instituciones encargadas del transporte público, que les permitan un mayor y mejor control de sitios específicos de la ruta, de esta forma el usuario no tendrá ningún temor o pendiente a la hora de utilizar el servicio que sin duda armonizará y mejorará sustancialmente la evaluación que se tiene de la línea.

CUADRO N°18

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual según la confianza en el servicio prestado por la línea. Municipio Sucre. 2018

Confianza en el servicio.	Fx	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	19	63%
Nunca	11	37%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados Campos. 2018

Se puede apreciar en el cuadro N° 18 que un 63% confía en el servicio prestado, mientras que el 37% manifestó que nunca confían en el servicio prestado por la línea de conductores Tataracual.

Andrade, F. (2013), señala que la confianza es la creencia, esperanza y fe persistente que alguien tiene, referente a otra persona, entidad o grupo en que será idóneo para actuar de forma apropiada en una situación o circunstancia determinada; la confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones.

Los números porcentuales permiten afirmar que pese a los planteamientos y resultados anteriores existe en los encuestados un número significativo de personas que tienen confianza en la prestación del servicio por parte de la línea. Esta es una fortaleza que debe potenciarse al máximo mediante el cumplimiento de la ruta establecida, fijando horarios de carga, identificando las unidades de guardia para la ruta larga, colocando puntos de control y cualquier otro mecanismo que contribuya a potenciar la confianza en esta línea de transporte, pues de no hacerse de esta manera esta fortaleza se convertirá en debilidad con las consabidas consecuencias que acarrea.

4.4. Características de la participación y gestión ciudadana

CUADRO N°19

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual en relación a la existencia de problemas actuales con el servicio de transporte. Municipio Sucre. 2018

Problemas actuales sobre el servicio de transporte.	Fx	%
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

Los porcentajes del cuadro N°19 arrojan que el 100% de los encuestados manifestó que actualmente existen problemas en cuanto a la prestación del servicio.

Este resultado es el reflejo de cuadros anteriores que plantean la falta de unidades y el deterioro de las mismas, el incumplimiento de las rutas, la disparidad en el cobro del pasaje y otros factores que acumulados generan este cuadro, dejando al descubierto esta gran debilidad la cual no es solo de la línea de conductores Tataracual mas es un problema que se repite a nivel nacional, sin embargo esta línea de transporte debe hacer esfuerzos para revertir al máximo esta problemática mediante la elaboración de planes y proyectos para la sustitución, repotenciación y reparación de unidades colectivas, deben crear una coordinación que se articule a nivel local y nacional con otras organizaciones de transporte y con entes encargados para acceder al financiamiento, repuestos y equipos necesarios para llevar a delante esta tarea que redundará en beneficio colectivo (choferes y usuarios de la línea de conductores Tataracual.)

CUADRO N°20

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual según como se organizan para resolver los problemas del transporte.

Municipio Sucre. 2018

Organización para la solución del problema de transporte.	Fx	%
Por medio de asambleas	0	0%
Cierran la vía	22	73%
Asisten a las instituciones competentes	8	27%
Otras	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

Se puede apreciar que el 73% de los entrevistados alegan que los problemas del transporte de la línea de Tataracual se resuelven cerrando la vía, mientras que un 27% respondió que los problemas se resuelven acudiendo a las instancias competentes.

Munch, L. (2014), define la organización como el grupo de personas que se unen con un fin determinado, aunque también puede referirse a una entidad, empresa, institución pública, organización no gubernamental o corporación entre otros, que son creadas por personas para una función en particular, por ende se manifiesta que el concepto de organización puede aplicarse en diferentes ámbitos tales como el educativo, el empresarial, religioso, deportivo, entre muchos otros. Por ende esta también puede definirse como la asociación de personas reguladas por un conjunto de normas en función de fines determinados.

Al analizar las interrogantes y respuestas a las preguntas de este cuadro se observa que la gran mayoría dijo que cerrando la vía obtendrían respuestas al problema existente con la prestación del servicio por parte de la línea de conductores Tataracual, obviando las asambleas o reuniones para abordar la problemática, esta medida es efectista pero genera una carga de situaciones adversas que pueden generar problemas con otros usuarios de esta arteria vial (carretera Cumanacoa) por otro lado se planteó como vía de solución acudir a instancias reguladoras del servicio esto a la larga contribuye de mejor manera a la solución del problema más sin embargo cerrando la vía no se resolverá la problemática.

Todos estos factores representan una debilidad que las comunidades usuarias del servicio deben asumir, cambiando la manera de actuar y así encontrar los canales de entendimiento directo con la línea y los entes encargados de fomentar y regular el transporte público en la jurisdicción. Al alcanzar estos canales la debilidad se convertirá en una gran fortaleza que traerá: Organización, comisiones de dialogo e información oportuna de los avances y tropiezos que se presenten en la línea.

CUADRO N°21

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual en relación a los trámites que realiza la comunidad en cuanto a los inconvenientes en materia de transporte. Municipio Sucre. 2018

Inconvenientes del transporte.	Fx	%
Asisten a las reuniones convocadas por los presidentes de línea	4	13%
Se dirigen directamente a las instituciones de transporte	17	57%
Otros	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

En el cuadro N°21 el 57% respondió que para superar los inconvenientes presentados en la prestación del servicio por parte de la línea de Tataracual acuden a las instituciones encargadas de normar la prestación del servicio. Así mismo el 30% manifestó que utilizaban otras vías y un 13% dijo que participaban en reuniones con los transportistas.

El análisis de este cuadro declara una contradicción con el cuadro anterior sin embargo incluida la contradicción un alto porcentaje del 30% se plantea otra vía de solución que no son las reuniones, ni la participación con los entes reguladores. Pero se tiene como base que el 57% acuden a los organismos reguladores del servicio en la buena fe de que estos resolverán la problemática.

Este resultado se evidencia como una debilidad por parte de las comunidades que se benefician del servicio, ya que son muy pocos los que participan en las reuniones convocadas por la línea, pues no se dialoga directamente con la contraparte involucrada, es decir, la línea de Conductores Tataracual, puesto que, al dialogar se encontrara la vía para resolver los inconvenientes. Además al adicionar a los entes responsables del transporte se creara una gran fortaleza (organización) que redundara en beneficios no solo para los usuarios al contar con un equipo de canalización de problemas, también para la línea al saber que el problema tendrá solución conjunta y para las instituciones encargadas pues tendrán la satisfacción de haber contribuido con la solución.

CUADRO N°22

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a si la comunidad se ha planteado proyectos para mejorar la situación del transporte. Municipio Sucre. 2018

Mejorar la situación del transporte.	Fx	%
Si	0	0%
No	30	100%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

En el cuadro anterior se puede apreciar claramente que el 100% de los entrevistados no se han planteado proyectos para mejorar la situación del transporte.

Al respecto Parodi, C. (2001) señala que un proyecto es una planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas.

Al analizar este cuadro sorprende que la comunidad en general no se hallan planteado otra alternativa o proyecto de transporte frente al prestado por la línea Tataracual o un proyecto que incluya el mejoramiento de la flota vehicular de la misma.

Esta es una debilidad donde se denota la falta de organización por parte de los usuarios del transporte de la comunidad en general, por tal motivo debe plantearse a la brevedad una alternativa viable frente a la falta de proyectos y planes siempre pasando por la organización como punta de lanza en la resolución de los conflictos y problemas existentes.

CUADRO N°23

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a como se asumen los problemas que presenta la línea.

Municipio Sucre. 2018

Problemas que presenta la línea.	Fx	%
Colectivamente	17	57%
Individualmente	13	43%
A través del consejo comunal	0	0%
Otros	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

De acuerdo con los datos recopilados en el cuadro N°23 se observa que el 57% de los entrevistados respondió que los problemas que presenta la línea de Tataracual se asumen colectivamente, mientras que un 43% manifestó que los problemas lo asumen de manera individual.

Los resultados de este cuadro pone en evidencia que el problema con el servicio de transporte operado por la línea de Tataracual no solamente enfrenta a los usuarios con los transportistas por la calidad del servicio, sino que enfrenta a los propios usuarios en las formas y maneras de asumir el cómo resolver dichos problemas, aunque un porcentaje mayor respondió correctamente que es de forma colectiva que se resuelven los problemas de todos, muchos todavía piensan que con su propio esfuerzo resolverán el problema colectivo obviando la organización, las reuniones, el esfuerzo conjunto y otros mecanismos de participación ciudadana que sin duda alguna tendrían mejores efectos sobre la problemática planteada.

CUADRO N°24

Distribución absoluta y porcentual de los beneficiarios de la línea de conductores Tataracual con relación a que características asume la participación de los habitantes frente a los problemas de transporte que presenta su comunidad.

Municipio Sucre. 2018

Características que asumen los habitantes frente a los problemas de transporte.	Fx	%
Pasiva	21	70%
Activa	1	3%
Autogestionaria	8	27%
Organizada	0	0%
Otros	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Datos recopilados por Campos. 2018

Los porcentajes del cuadro N°24 arrojan los siguientes resultados 70% tiene actitud pasiva frente a los problemas de transporte, el 27% auto gestionan la solución al problema y el 3% asume una actitud activa.

Estos resultados permiten visualizar que la mayoría de los entrevistados asume una actitud pasiva frente a la falta de transporte público en su comunidad y son muy pocos los que asumen resolver el problema por sus propio medio y/o asumiendo la defensa de los usuarios buscando vías de protagonismo que permitan resolver el problema de forma colectiva.

Es pues reiterativo la falta de organización que se repite en cuadros anteriores, esto nos permite inferir que no existe voluntad en el colectivo de organizarse para solventar los problemas de transporte en su comunidad, para revertir esta situación se deben realizar cursos y talleres de manera que la comunidad se identifique con sus problemas y colectivamente busquen la solución a los mismos.

4.6 Identificación de los Entes y las Políticas Públicas de Transporte que apoyan el Funcionamiento Actual del Servicio de Transporte Prestado por la Línea de Conductores Tataracual.

4.6.1.- Desde la visión de los directivos de línea y personal de la coordinación de transporte del Municipio Sucre.

- **Instituciones responsables del funcionamiento de la Línea de conductores Tataracual:** a través del cuestionario aplicado a los directivos de la línea y personal administrativo de la alcaldía, con respecto a los entes responsables de apoyar el funcionamiento de la línea se pudo conocer que dentro de las instituciones encargadas de apoyar el transporte se encuentran: **Fontur** la cual tiene como función apoyar en financiamiento a las diferentes organizaciones de transporte público mediante el otorgamiento de créditos colectivos o individuales de unidades para el traslado de pasajeros, igualmente dicta cursos de capacitación para el trato con las personas, además se encarga de proveer

equipos y repuestos para las unidades colectivas y la **Alcaldía del Municipio Sucre**, es el ente fiscalizador y normador de políticas de funcionamiento y operatividad de las líneas de transporte, además otorga las concesiones de rutas, señala las paradas y en algunos casos otorga financiamiento. Cada una de estas instituciones con funciones diferentes pero con un objetivo en común “cumplir a cabalidad con cada una de sus funciones”.

A través de lo expresado se puede decir que existe una debilidad en cuanto al cumplimiento de sus funciones, ya que es notorio ver el deterioro de las unidades por la falta de financiamiento para comprar repuestos, así como también la falta de fiscalización por parte del personal encargado de hacer cumplir las normas establecidas.

- **Políticas implementadas por Fontur:** de acuerdo a la entrevista realizada se pudo conocer que actualmente esta institución están trabajando para brindar apoyo en la realización de proyectos para beneficios de las diferentes comunidades a través de transporte colectivo, así como también darle respuesta a los beneficiarios y usuarios del transporte público en brindar apoyo a la línea en otorgamiento de financiamiento para la modernización de las unidades.
- Al respecto, Franco, C. (2014), plantea que las políticas públicas “son acciones de gobierno con objetivos de interés público que surgen de decisiones sustentadas en un proceso de diagnóstico y análisis de factibilidad, para la atención efectiva de problemas públicos específicos, en donde participa la ciudadanía en la definición de problemas y soluciones” (p. 8).
- Por lo ante expresado se puede decir que actualmente éstas política no se están llevando a cabo, ya que es observable ver cada día las unidades deterioradas y paralizadas por la falta de insumos, lo que es concebido por parte de los

beneficiarios y usuarios como una gran falla o debilidad que influye en la calidad de vida de cada uno de ellos.

- **Respuestas oportunas por parte de los responsables del sistema de transporte:** a través de la entrevista realizada a los directivos y personal de la alcaldía, con relación a si los representantes de la línea han tenido apoyo por parte de los responsables del transporte público, se pudo detectar que existe una contradicción en sus respuestas, ya que en la institución los representantes manifestó que siempre dan respuestas oportunas ante las diversas situaciones que se le planteen, mediante la atención directa y a través de programas como: cursos, talleres, proyectos entre otros y fontur plantea que siempre apoya con financiamiento a través de la proveeduría con insumos y repuestos y cursos y talleres de superación, sin embargo los representantes de la línea expresaron que casi nunca obtienen información satisfactorias en cuanto a los diferentes proyectos en materias de financiamiento e insumos lo cual refleja una debilidad por parte de la institución encargada de satisfacer las demanda de los representantes y usuarios que usan este servicio ya que al no recibir respuestas oportunas los prestadores del servicio optan por paralizar sus unidades debido a que no poseen recursos financieros suficientes para mantener sus vehículos operativos y perjudicando de esta manera a los usuarios que usan este medio diariamente.
- **Proyectos para mejorar el funcionamiento del transporte:** a través de la entrevista realizada se pudo conocer que los representantes de la alcaldía manifestaron que las comunidades si han presentado proyectos para el mejoramiento de la flota vehicular de la línea de Conductores Tataracual y Fontur afirma que la línea ha presentado proyectos de financiamiento para la adquisición de nuevas unidades. Al analizar esta respuesta se puede deducir que es una fortaleza para las comunidades que se benefician del servicio, ya

que se considera que se involucran en participar en la solución de los problemas que los perjudican, como lo es la situación actual del transporte.

- **Proyectos en conjunto comunidad y línea de transporte:** a través de las respuestas ofrecidas se puede decir que si se han realizado proyectos en conjunto comunidad y línea de transporte, en pro de mejorar el servicio prestado, como lo es el mejoramiento de la flota vehicular, y la adquisición de nuevas unidades con el fin de cubrir la demanda actual de usuarios, es evidente que estos proyectos no se han alcanzado en su mayoría ya que es notorio ver la escasez de vehículos precisamente por la falta de insumos y los que en algunos casos han recibido respuestas oportunas como la dotación de vehículos y repuestos no cubren la demanda actual de pasajeros.
- **Apoyo de la línea por parte de los entes responsables del transporte:** se pudo conocer a través de la entrevista que los entes responsables del sistema de transporte han brindado a la línea de conductores Tataracual apoyo económico-financiero a través de créditos para nuevas unidades, dotación de equipos e insumos a precios justos, talleres de manejo de recursos financieros, asesorías en proyectos y otros.

Según la visión de la investigadora prevalecen aspectos negativos en relación a las políticas públicas de transporte que apoyan el funcionamiento actual del servicio de transporte prestado por la Línea de conductores Tataracual. Es importante acotar que si estas políticas implementadas hasta ahora fuesen lo suficientemente eficaces no existirían tantas debilidades en el sistema de transporte público, situación que repercute de manera negativa en la calidad de vida de los beneficiarios del servicio.

CONCLUSIONES

Con respecto a las características del funcionamiento de la línea de conductores tataracual se determinó que actualmente en la línea prestan servicios de 11 a 15 unidades, en su mayoría viejas, ya que la línea no posee los recursos requeridos para la adquisición de nuevas unidades y prestar un servicio de calidad. Así mismo se pudo conocer que los prestadores del servicio de la línea de conductores Tataracual no cumplen con las normas establecidas que regula el transporte en el municipio.

La mayoría de los beneficiarios manifestaron que el servicio prestado por la línea de conductores Tataracual es regular en cuanto a: Funcionamiento, calidad y atención brindada. Así mismo un 100% de los entrevistados evalúan negativamente la eficiencia del servicio.

Se pudo determinar que el 100% de los entrevistados respondieron que no existe puntualidad en la prestación del servicio, generando esto que los beneficiarios no realicen sus actividades diarias a tiempo. Lo que demuestra que no se contribuye con el bienestar de los individuos afectando considerablemente su calidad de vida.

En relación a la participación ciudadana se pudo detectar a través de la entrevista realizada que la comunidad no ha planteado proyectos para mejorar la situación del transporte en la localidad, ya que los habitantes asumen una actitud pasiva frente a los problemas de transporte y no son partícipes en la búsqueda de soluciones.

Con respecto a las políticas se pudo conocer a través de la entrevista realizada que Fontur actualmente está trabajando para brindar apoyo en la realización de proyectos sobre transporte colectivo para el beneficio de las comunidades. Además otorgamiento financiero para la modernización de las unidades.

RECOMENDACIONES

A la Línea de Conductores Tataracual:

- Fijar una tarifa única a estudiantes y personas de la tercera edad, y una tarifa por escala al resto de los usuarios.
- Garantizar un buen funcionamiento a través de proyectos que garanticen la reposición de las unidades ya deterioradas y repuestas e insumos para que el servicio no se paralice.
- Demarcación de paradas
- Cumplimiento de la ruta
- Crear un cronograma de fiel cumplimiento por parte de los transportistas que implique un horario, de ruta larga, unos fiscales en la ciudad de Cumaná y la población de Cedeño, los cuales serán garantes del cumplimiento de la ruta.
- Se debe plantear a la brevedad una alternativa viable frente a la falta de proyectos y planes a través de la organización como punta de lanza en la resolución de los conflictos y problemas existentes.

A los entes encargados del Transporte Público en el Municipio sucre (FONTUR y Alcaldía:

- Generar un mayor interés por el control, manejo y seguimiento del servicio de transporte público para que se cumplan las leyes, normativas y ordenanzas existentes.
- Vigilar que se cumplan a cabalidad con cada uno de los proyectos que se tienen destinados para el mejoramiento del sistema de transporte.

A la Comunidad

- Que sean partícipes de los problemas presentes en su comunidad, se identifiquen con ellos y colectivamente busquen la solución a los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS:

- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas- Venezuela.
- Fontaines Ruiz, T. (2012). Metodología de la investigación pasos para realizar el proyecto de investigación. (1º Ed) Júpiter editores C.A caracas Venezuela.
- Molinero, M y Sánchez, A. (1998). Transporte Público. Planeación, Diseño, Operación y Administración. (3ra Edición) Fundación ICA, A.C. Ciudad de México, México.
- Serra, R. (1981). Derecho Administrativo, México. Editorial Porrúa.
- Tamayo y Tamayo, M. (2000). Metodología Formal de la Investigación Científica. (2da ed). Limusa .México.

TRABAJOS O INVESTIGACIONES:

- Aceves, C. (2014). Calidad y Rentabilidad en el Transporte Público de Guadalajara. México.
- Arellano, B. (2016). Transporte Público Sostenible una Aproximación al Análisis Coste-Beneficio entre los Sistemas BRT y IRT. Barcelona- España.
- Arrayago, N. (2013). Propuesta para Diseñar la Distribución Vial de Puente Bárbula en Naguanagua Estado Carabobo.
- Bermúdez, F. (2012). Evaluación Ergonómica para los Puestos de Trabajo Presentes en la Dirección de Transporte Público del Instituto Municipal de Transporte, Tránsito y Vialidad de Caroní (IMTTV Caroní). Guayana.

- 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.
- Gómez, S. (2009). Desarrollo de una Propuesta para un Terminal de Pasajeros en la Ciudad de Maracaibo Estado Zulia.
- García-Schilardi, M. (2009). Transporte Público Colectivo: su Rol en los Procesos de Inclusión Social”. Mendoza-Argentina.
- Mares, J. (2008). Calidad en el Servicio de Transporte Urbano.
- Mundo, T. (2002). El Transporte Colectivo Urbano: Aplicación del Enfoque de Sistemas para un Mejor Servicio. FERMENTUN Mérida- Venezuela.
- Ocaña, O y Urdaneta, R. (2009). Políticas Públicas de Transporte Urbano de Venezuela.
- Rodríguez, L. (2016) la Ética en Prestadores del Servicio de Transporte Publico en el Municipio Sucre del Estado Sucre, durante el periodo 2013-2015.

DOCUMENTOS LEGALES:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). Gaceta Oficial, N°: 5.453.
- Ley de Tránsito y Transporte Terrestre (2008). Gaceta Oficial, N°: 37.332

Referencias Electrónicas:

- Andrade, F (2013). Confianza. p.4. Recuperado de <http://conceptodefinicion.de/confianza/>
- Córdova, L (2011). Eficiencia. p.1. Recuperado de <http://conceptodefinicion.de/eficiencia/>

- Munch, L. (2014). Fundamento de la administración, p.10. Recuperado de <http://conceptosdefinicion.de/organizacion/>
- Ocando, S. (2009). Recursos, p.4. Recuperado de <http://www.definicionabc.com/general/recursos/materiales>
- Pizarro, M. (2008). La puntualidad, p.6 recuperado de <http://es.wikipedia.org/wiki/puntualidad>
- Perez, J. y Gardey, A. (2009). Bienestar, p.8. Recuperado de <http://definiciones.de/bienertar>
- Parodi, C. (2001). Proyecto, p.5 Recuperado de <http://.es.wikipwdia.org/wiki/proyecto>
- Por el nacional web. (14 de octubre 2017). El nacional, p.15. Recuperado de gaceta- oficial- aumento- pasaje-280- bolívares261678. Recuperado de <http://www-el-nacional.com/noticias/sociedad/>
- Real Academia Española y Asociación de Academia de la Lengua Española. (2014). Seguridad, p.2. Recuperado de <http://es.wikipedia.org/wiki/seguridad/>
- Real Academia Española y Asociación de Academia de la Lengua Española. (2014). Confort, p.6. Recuperado de <http://es.wikipedia.org/wiki/confort/>
- Ucha, F. (2017). Funcionamiento, p.3. Recuperado de <http://www.definicionabc.com/tecnologia/funcionamiento.php>
- Zapata, L. (05 de enero de 2018). Diario región, p.4. Recuperado de www.diarioregión.com/2018/01/05/pasaje-establecido-en-bs-urbano-en-carupano-1000/

ANEXOS



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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Hilda R. Otero V. portador (a) de la cédula de identidad número 8.652.093 Profesora de Trabajo Social de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, valido el instrumento de la investigación titulada: Funcionamiento del Servicio de Transporte Público y la calidad de vida de los Beneficiarios. De la "Línea de Conductores Tataracual". Cumaná Estado Sucre. Año 2017-2018. Realizado por la Bachiller **Yasmari Campos** portadora de la cédula de identidad **15.933.647**.

Constancia que se expide a solicitud de la interesada en Cumaná a los 18 días del mes de enero del 2018.

Atentamente

Profa.

Hilda R. Otero V.



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

INSTRUCCIONES:

A continuación están presente una serie de preguntas, las cuales deberá leer cuidadosa y detenidamente y responder la opción que usted considere. Se les agradece no dejar preguntas sin responder y hacerlo con la mayor sinceridad. La información que usted suministre será totalmente confidencial y se utilizará para efectos de la investigación.

I.- Características de Funcionamiento

1.- ¿Cuántas unidades de transporte público están adscritas actualmente a la Línea de Conductores Tataracual?

5-10 unidades___ 11-15 unidades___ 16-20 unidades___ 21-25 unidades___

25 ó más unidades _____

2.- ¿Cómo considera usted están las condiciones físicas de las unidades que prestan servicio en la Línea de Conductores Tataracual?

Nuevas _____ Viejas_____ Deterioradas_____

3.- ¿Posee la Línea de Conductores Tataracual los recursos requeridos para prestar un servicio de calidad?

Sí _____ No_____

4.- ¿Cuenta la Línea de Conductores Tataracual con una infraestructura para el uso de carga y descarga de pasajeros? Sí___ No___

5.- ¿Cuál es la ruta que cubre la Línea de Conductores Tataracual?

6.- ¿Indique cuál es la tarifa establecida de la Línea de Conductores Tataracual?

2500 o menos Bs.F 3000 a 4000 Bs.F ___ 4000 a 5000 Bs.F___

5000 o más Bs.F _____

II.- Opinión sobre el Servicio de Transporte.

7.- ¿Cómo considera usted que es el funcionamiento actual del servicio de transporte público prestado por la Línea de Conductores Tataracual?

Excelente___ Bueno___ Regular___ Deficiente___ Malo___

8.- ¿Cómo es la calidad del servicio de transporte público brindado por la Línea de Conductores Tataracual? Excelente___ Bueno___ Regular___ Malo___

9.- ¿Considera usted que el personal que presta el servicio de transporte público está cumpliendo sus funciones adecuadamente? Siempre___ Casi siempre___ Nunca___

10.- ¿Considera usted que la Línea de Conductores Tataracual da respuesta oportuna a la demanda de sus usuarios? Siempre___ Casi siempre___ Nunca___

11.- ¿Cómo considera usted es la atención brindada por los prestadores del servicio de la Línea de Conductores Tataracual? Excelente___ Bueno___ Regular___

12.- ¿Considera usted que el transporte público es eficiente a la hora de trasladarlo a su lugar de trabajo? Sí___ No___

III.- Calidad de Vida y Funcionamiento del Servicio de Transporte

13 ¿Cuándo usted realiza sus actividades diarias el transporte público es puntual? Sí___ No___

14.- ¿Considera usted que el servicio prestado por la Línea de Conductores Tataracual contribuye con su bienestar? Siempre___ Casi siempre___ Nunca___

15.- ¿Cómo considera el servicio de transporte prestado por la Línea de Conductores Tataracual, en relación a sus necesidades de traslado y su calidad de vida? Excelente___ Bueno___ Regular___ Deficiente___

16.- ¿Cómo considera usted la confortabilidad de las unidades que prestan el servicio de transporte? Excelente___ Bueno___ Regular___ Deficiente___

17.- ¿Cómo considera usted la seguridad brindada en las unidades que prestan el servicio de transporte? Excelente___ Bueno___ Regular___ Deficiente___

18.- ¿Tiene usted confianza en el servicio prestado por la Línea de conductores Tataracual? Siempre___ Casi siempre___ Nunca___

IV.- Características de la Participación y Gestión Ciudadana

19.- ¿Considera usted que actualmente existen problemas relacionados con el servicio de transporte prestado por la Línea de Conductores Tataracual? Sí____ No____

20.- ¿De qué manera se organizan para resolver los problemas derivados del servicio de Transporte público? Por medio de asambleas____ Cierran la vía____ Asisten a las instituciones competentes____ Otros____

21.- ¿De qué manera la comunidad tramita los inconvenientes en materia de transporte? Asisten a las reuniones convocadas por los presidentes de las líneas____ Se dirigen directamente a las instituciones de transporte (INTT O FONTUR) ____ Otros____

22.- ¿Se ha planteado la comunidad algún proyecto para mejorar la situación del transporte en la localidad? Sí____ No____

23.- ¿Cómo se asumen los problemas que presenta la Línea de Conductores Tataracual? Colectivamente__ Individualmente_ A través del Consejo Comunal____ Otras____

24.- ¿Frente a los problemas de transporte que presenta su comunidad qué características asume la participación de sus habitantes? Pasiva____ Activa____ Autogestionaria____ Organizada____ Otros____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Br. Yasmari Campos



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

Este cuestionario se ha diseñado con la finalidad de recabar información relativa a la investigación sobre el Funcionamiento del Servicio de Transporte Público y la Calidad de Vida de los Beneficiarios de la “Línea de Conductores Tataracual”. Cumaná Estado-Sucre. Año 2017. Este trabajo será presentado como requisito para optar al título de Licenciada en Trabajo Social.

El instrumento de investigación ayudará a Analizar el Funcionamiento del Servicio de Transporte Público y la Calidad de Vida de los Beneficiarios. Caso: “Línea de Conductores Tataracual”.

INSTRUCCIONES:

A continuación están presente una serie de preguntas, las cuales deberá leer cuidadosa y detenidamente y responder la opción que usted considere.

Se les agradece no dejar preguntas sin responder y hacerlo con la mayor sinceridad. La información que usted suministre será totalmente confidencial y se utilizará para efectos de la investigación. Cuestionario dirigido a los Actores Institucionales del Servicio de Transporte Público.

1.- ¿Cuáles son las instituciones o entes responsables de apoyar el funcionamiento de la Línea de Conductores Tataracual? INTT_____ FONTUR____ Alcaldía del Estado____

Otros _____

2.- ¿Qué políticas está implementando esta institución para dar respuesta a los beneficiarios o usuarios del transporte público?

3.- ¿Cuándo los representantes de la línea han buscado apoyo ante los entes responsables del sistema de transporte público han tenido respuesta oportuna?
Siempre___ Casi siempre___ Nunca___

4.- ¿Han recibido por parte de la comunidad proyectos para el mejoramiento del funcionamiento del servicio prestado por la Línea de Conductores Tataracual? Sí___
No___

5.- ¿Se han realizado proyectos conjunto comunidad_ Línea de Conductores Tataracual en pro de mejorar los servicios prestados? Si___ No___

6.- ¿Qué tipo de apoyo han recibido la Línea de Conductores Tataracual, por parte de los entes responsables del sistema de transporte? Económicos-Financieros___
Infraestructura___ Unidades___ Repuestos___ Adquisición de unidades nuevas___
Reparación de unidades viejas___ Formación___ Asesoría legal___ Fortalecimiento de la organización

HOJAS DE METADATOS

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

Título	Funcionamiento del servicio de transporte público y la calidad de vida de los beneficiarios de la “Línea de Conductores Tataracual” Cumaná Estado Sucre. Año 2017-2018.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Campos Rodríguez Yasmari Coromoto	CVLAC	15933647
	e-mail	yasmery2019@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Transporte Público y Calidad de vida

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Trabajo Social

Resumen (abstract):

El objetivo general de esta investigación se enfoca en Analizar el Funcionamiento del Servicio de Transporte Público y la Calidad de Vida de los Beneficiarios. De la “Línea de Conductores Tataracual”. Cumaná Estado-Sucre. Año 2017-2018. La metodología estuvo basada en un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, su diseño de campo, con una población constituida por 1200 beneficiarios del transporte de la cual fue escogida una muestra de treinta usuarios y diez representantes de línea incluidos los actores institucionales que accedieron a la realización de la investigación. Se hizo uso del cuestionario, la entrevista y la observación participante, los cuales facilitaron conocer cada una de las variables de este estudio. La información recabada se presenta en cuadros con sus respectivos análisis. . Entre los resultados más relevantes se puede mencionar que la Línea de Conductores Tataracual no cuenta con las unidades necesarias que satisfagan las necesidades de traslado de los habitantes, puesto que estas deben estar en función a la demanda del servicio. Además se une la falta de coordinación y cooperación de las comunidades y los entes gubernamentales.

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

Contribuidores:

Nombres y Apellidos	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Carmen Guevara	ROL	CA ☐ AS ☒ TU ☐ JU ☐
	CVLAC	8639162
	e-mail	Guevara1@gmail.com
Rosiris Gómez	ROL	CA ☐ AS ☐ TU ☐ JU ☒
	CVLAC	8425620
	e-mail	jrinconesv@gmail.com
Nathalie Sotillet	ROL	CA ☐ AS ☐ TU ☐ JU ☒
	CVLAC	17214488
	e-mail	rodriguezcarmen83@gmail.com
Nombres y Apellidos	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Hilda Otero	ROL	CA ☐ AS ☐ TU ☐ JU ☒
	CVLAC	8652093
	e-mail	hildaotero@gmail.com
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2018	03	21
------	----	----

Lenguaje: SPA

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-camposy.doc	Aplication/word

Alcance:

Espacial:	Opcional	_____
Temporal:	Opcional	_____

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciada en Trabajo Social

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciada

Área de Estudio: Trabajo Social

Institución(es) que garantiza(n) 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 N° 0975

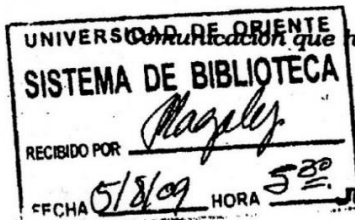
Cumaná, 04 AGO 2009

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 N° 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 CUNVELO
Secretario



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/maruja

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

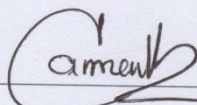
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización”.



Campos R., Yasmari C.

Autor



Carmen A. Guevara V.

Asesor