



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
TRABAJO ESPECIAL DE GRADO



**LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SISTEMA FERROVIARIO
“EZEQUIEL ZAMORA I” DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS.
LOS VALLES DEL TUY-ESTADO MIRANDA.**

Autor: Ney Briceño
Tutor: Prof. Xiomara García

Caracas, junio de 2019



Universidad Central de Venezuela
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Trabajo Social
 Comisión de Trabajo Especial de Grado



Veredicto de Trabajo Especial de Grado

Reunidos en:

Salón de Usos múltiples. ETS. UCV.

en fecha:

28/05/2019.

los profesores:

- 1.- Gustavo Maiz. (JP)
- 2.- Jennifer García (JP)
- 3.- Xiomara García. (Tutor)

designados por el consejo de escuela de fecha:

para evaluar el trabajo especial de grado, modalidad investigación, titulado:

La calidad del Servicio en el Sistema Ferroviario.
 "Ejequis Tamara I" desde la perspectiva del Usuario
 Los valles del Topy. Estado Miranda

presentados por los bachilleres:

Nombre y apellido	C.I
1.- Ney Prieto	25430.596.
2.-	
3.-	

Hemos decidido evaluarlo con la calificación de:

APROBADO. Mención Publicación

Jurado evaluador

Tutor

Xiomara García

Firma

[Firma]

Jurado

Jennifer García

Firma

[Firma]

Jurado

GUSTAVO MAIZ

Firma

[Firma]



Índice de contenido

Resumen	vi
Introducción	1
CAPÍTULO I	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Objetivos de investigación	13
1.1.1 Objetivo General	13
1.1.2 Objetivos específicos	13
1.2 Justificación	14
CAPÍTULO II	15
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.1 Antecedentes de la investigación	15
2.2 Políticas y servicios públicos en materia de transporte en Venezuela	21
2.2.1 Políticas públicas de transporte	21
2.2.1.1 Las nuevas políticas de transporte	28
2.3 Servicios públicos de transporte	31
2.4 Incidencia de la calidad de servicio en la calidad de vida de la población.	34
2.4.1 Bienestar Social como fin último del servicio público de transporte	42
2.5 El sistema Ferroviario en Venezuela: Gestión y calidad.	45
CAPÍTULO III	62
MARCO METODOLÓGICO	62
3.1 Enfoque de la investigación	62
3.2 Enfoque de investigación	64
3.3 Diseño de investigación	65
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
3.5 Sujetos de investigación	69
3.6 Dimensiones de la investigación	70
3.7 Aplicación de los instrumentos.	76
a) Instrumento dirigido a los usuarios.	76
b) Instrumento dirigido al personal operativo	77

c) Instrumento dirigido a usuarios de las redes sociales.	78
3.8 Tabulación y análisis de datos.	80
CAPÍTULO IV	83
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	83
4.1 Presentación de resultados	83
4.1.1 Resultados por la aplicación del instrumento a los usuarios	84
a) Dimensión: Contexto socio- económico (usuarios)	84
b) Dimensión: Sistema Ferroviario (usuarios)	89
c) Dimensión: Calidad de servicio – percepción (usuarios)	91
d) Dimensión: Calidad de servicio – expectativas (usuarios)	103
e) Dimensión: Calidad de vida (usuarios)	105
f) Dimensión: valoración final (usuarios)	107
4.1.2 Resultados por la aplicación del instrumento al personal operativo	109
a) Dimensión: Contexto socio-económico (personal operativo)	109
b) Dimensión: Sistema ferroviario (personal operativo)	110
b) Dimensión: Eficiencia (instrumento personal)	111
e) Dimensión: Valoración final (personal operativo)	115
4.1.3 Resultados de los usuarios de las redes sociales	117
a) Dimensión: Percepción (prueba piloto)	117
b) Dimensión: Calidad de vida	118
4.2 Análisis de la gestión del Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I” en pro de la calidad de vida de la población venezolana	120
Conclusión	130
Recomendaciones	132
Referencias Bibliográficas	134
Anexos	140

Índice de Cuadros

Cuadro n° 1. Resumen de las políticas públicas de transporte en Venezuela (1989 – 2006)	27
Cuadro n° 2. Costo de servicio en comparación al salario mínimo.....	57
Cuadro n° 3. Grupos de sujetos de investigación	69
Cuadro n° 4. Distribución para prueba piloto de los usuarios	69
Cuadro n° 5. Dimensión: Contexto socio- económico (instrumento usuarios).....	71
Cuadro n° 6. Dimensión: Contexto socio- económico (instrumento personal).....	71
Cuadro n° 7. Dimensión: Sistema Ferroviario (instrumento usuarios)	71
Cuadro n° 8. Dimensión: Sistema Ferroviario (instrumento personal)	72
Cuadro n° 9. Dimensión: Percepción (instrumento usuarios)	72
Cuadro n° 10. Pregunta por redes sociales (percepción).....	73
Cuadro n° 11. Dimensión: Expectativas (instrumento usuarios).....	73
Cuadro n° 12. Dimensión: Eficiencia (instrumento personal).....	74
Cuadro n° 13. Dimensión: Eficacia (instrumento personal).....	74
Cuadro n° 14. Dimensión: Calidad de vida (instrumento usuarios del servicio y redes sociales).....	75
Cuadro n° 15. Dimensión: Valoración final (instrumento usuarios).....	75
Cuadro n° 16. Dimensión: Valoración final (instrumento personal).....	76
Cuadro n° 17.. Cantidad de personas según sexo y turno de entrevista	86
Cuadro n° 18. Personal operativo entrevistado n° 1	109
Cuadro n° 19. Personal operativo entrevistado n° 2.....	109
Cuadro n° 20. Personal operativo entrevistado n° 3.....	110
Cuadro n° 21. Dimensión: Sistema Ferroviario (personal operativo)	110
Cuadro n° 22. Dimensión: Calidad de servicio “Eficiencia” (personal operativo) ...	111
Cuadro n° 3. Dimensión: Calidad de servicio “Eficacia” (personal operativo)	113

Índice de Gráficos

Gráfico n° 1-. Aspecto edad.....	85
Gráfico n° 2-. Distribución de los usuarios por turnos	85
Gráfico n° 3-. Aspecto sexo	86
Gráfico n° 4-. Aspecto ocupación.....	87
Gráfico n° 5-.Aspecto ingresos mensuales	88
Gráfico n° 6-.Aspecto distancia.....	89
Gráfico n° 7-Aspecto accesibilidad.....	90
Gráfico n° 8-. Aspecto los trenes en servicio.....	90
Gráfico n° 9-. Aspecto Frecuencia y tiempo.....	92
Gráfico n° 10-. Horarios de los trenes.....	93
Gráfico n° 11-Aspecto Seguridad	94
Gráfico n° 12-Presencia de personal de seguridad.....	94
Gráfico n° 13-. Acontecimientos en las instalaciones del SF	95
Gráfico n° 14-Tipo de Acontecimiento en el SF.....	96
Gráfico n° 15-Aspecto limpieza.....	97
Gráfico n° 16-. Limpieza de las estaciones.....	98
Gráfico n° 17-. Aspecto costo.....	99
Gráfico n° 18-. Disposición a elevar el costo del SF	99
Gráfico n° 19-. Propuesta del costo del SF.....	100
Gráfico n° 20-. Aspecto equipamiento.....	101
Gráfico n° 21-. Funcionamiento de algunos servicios I.....	102
Gráfico n° 22-. Funcionamientos de algunos servicios II.....	102
Gráfico n° 23-. Aspecto trato del personal hacia los usuarios.....	103
Gráfico n° 24-. Aspecto comodidad.....	104
Gráfico n° 25-. Comodidad II.....	105
Gráfico n° 26-. Aspecto satisfacción por el servicio.....	106
Gráfico n° 27-. Aspecto condiciones de vida.....	106
Gráfico n° 28-. Aspecto calificación del servicio.....	107
Gráfico n° 29-. Aspecto problemas del servicio	108
Gráfico n° 30-Aspecto problemas que afectan al servicio.....	115
Gráfico n° 31-. Aspecto calificación del servicio.....	116
Gráfico n° 32-. Percepción del usuario de la redes del servicio del SF	118
Gráfico n° 33-. Aspecto Condiciones de vida.....	119

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
TRABAJO ESPECIAL DE GRADO
LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SISTEMA FERROVIARIO “EZEQUIEL
ZAMORA I” DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS. LOS VALLES
DEL TUY- ESTADO MIRANDA.

Tutor (a): Prof. Xiomara García

Autor: Ney Briceño

CI. V-25.430596

Fecha: junio de 2019

Resumen

La Calidad del Servicio en el Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I” desde la perspectiva de los usuarios. Los Valles del Tuy- Estado Miranda. Es el título del estudio que se presenta a continuación, el cual aborda la problemática que presenta el ferrocarril del Tuy en su servicio, entre ellos: inseguridad, instalaciones deterioradas, sucias, con falta de iluminación, fallas de mantenimiento, eléctricas y otros aspectos, resaltados por los usuarios del servicio y de las redes sociales, y el personal operativo entrevistados. Asimismo se vislumbra la desarticulación de políticas públicas y la desinversión por parte del Estado, principal actor responsable de garantizar la disponibilidad y accesibilidad a los servicios públicos.

Al no contar con calidad en el servicio de transporte, la rutina de las personas se vuelve compleja y débilmente satisfactoria, causando problema en su salud mental y no permitiendo satisfacer en su totalidad las necesidades humanas. La investigación combina el diseño de campo con lo documental; se enmarca en el enfoque cualitativo con lo cuantitativo, y se considera un estudio exploratorio-descriptivo. Las técnicas aplicadas fueron: el fichaje, la entrevista y el análisis.

El nivel de importancia de la investigación radica principalmente, en brindar insumo a la población, bien sea para mejorar el servicio o para visibilizar la problemática, con dirección a la concientización de la población. El fin último, exigir un servicio de calidad, con lo cual se garantizará el derecho a la movilidad, el cual tiene incidencia en la productividad laboral, la seguridad ciudadana, el descongestionamiento vial, los grados de contaminación, y en términos generales, la calidad de vida de la población.

Palabras claves: Política Pública de Transporte, Calidad de Servicio, Sistema Ferroviario, Percepción, Usuarios, Calidad de Vida.

Introducción

Los seres humanos avanzan con la misma rapidez que tardan en trasladarse de un lugar a otro, en este sentido, la evolución está condicionada por la forma, el modo y el medio de movilización. Los servicios públicos constituyen estos medios, lo que significa que el acceso a ellos marca la diferencia entre el progreso y el retroceso de las sociedades.

Diversos autores, manifiestan que contar con servicios públicos de calidad multiplica las oportunidades de crecimiento y desarrollo (personal, familiar, profesional y colectivo); por su grado de importancia en la mayoría de los países, el Estado asume la responsabilidad de promoverlo, administrarlo y garantizarlo, y los ciudadanos tienen el deber y el derecho de cuidarlo, mantenerlo y exigirlo.

En cuanto al servicio público de transporte, no solo es un medio que te traslada al trabajo, los estudios, te integra con la sociedad, te acerca a las unidades productivas, sino que además, es un medio que permite el desarrollo y crecimiento (económico, social, cultural, político) de la nación, por ende, significativamente contribuye en la mejora de la calidad de vida.

El sistema de transporte ha generado cambios y transformaciones en las sociedades tanto en su estructura como en su infraestructura; los beneficios y contribuciones del sistema son innumerables. No obstante, hoy en día el servicio de transporte venezolano presenta una serie de deficiencias que aquejan a la población. Situaciones que se presentan en cualquier momento y sin distinción del medio de transporte que utilice, al igual que no distingue ubicación geográfica, ni hora en que desee trasladarse. Al parecer es una problemática que no depende de los usuarios, como en muchos casos se ha visto, sino por cuestiones administrativas: políticas y normativas.

Expresiones de la problemática son experimentadas por las personas en su cotidianidad, las perciben al momento de utilizar el transporte público: cuando tienen que esperar largo tiempo para subir a un autobús; hacer inmensas colas para esperarlo; trasladarse colgado de las puertas del transporte; para llegar a su casa o lugar

de trabajo deben subir a camiones de carga, asimismo, se observa en: instalaciones sucias y descuidadas, escalera, ascensores, taquillas de pago sin funcionamiento, entre otros indicadores.

En la primera parte del trabajo. Capítulo I: se introduce a la problemática, describiendo y contextualizando el problema, contiene además, estadísticas e investigaciones que dan validez y fundamento a la situación que se presenta con el transporte en Venezuela, generando así, las preguntas de investigación para el respectivo análisis.

En el capítulo II, se expone la fundamentación teórica; este apartado abarca los antecedentes de investigación, con el fin de presentar la situación en la que se encuentra la problemática actualmente, su contexto, reflexiones y debates que se generan en torno a los objetivos.

En el tercer capítulo III, se incluye el marco metodológico de la investigación, donde se describe la forma en que es abordada la problemática. La sección circunscribe: método a utilizar; diseño de la investigación, enfoque; sujeto de investigación; las técnicas e instrumentos de recolección de los datos y las estrategias de abordaje, así como un apartado dedicado a describir la forma de elaborar la tabulación y análisis de datos.

En el cuarto capítulo IV, se detalla la tabulación de los resultados obtenidos, a través de la aplicación de instrumentos a los usuarios del servicio, el personal operativo y los usuarios de las redes sociales, se presenta además, un apartado dirigido al análisis de los resultados dando respuesta al objetivo número tres sobre la gestión del Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I” en pro de la calidad de vida de la población venezolana.

Para finalizar se presenta la conclusión del estudio, sucesivamente las recomendación, anexos y referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Servicio público, según lo referido por Ander-Egg, Ezequiel (2013) es el “conjunto de actividades y servicios considerados indispensables para la vida social...desarrollados por la administración pública o controlados por ella” (p.343). Asimismo expresa Janet, Kelly (1996) los servicios públicos se han posicionado como mecanismos de inclusión y exclusión; acceder a ellos multiplica las oportunidades de la población, permite mejorar sus condiciones de vida, además, su expansión, facilita el desarrollo y el crecimiento económico y social de la nación (p.3). Por el contrario, la inaccesibilidad a los servicios públicos no permite que la población satisfaga necesidades tales como: la comunicación, el traslado, seguridad, salud, etc.

En cuanto al servicio que compete en el estudio, transporte público, tiene como misión mejorar la calidad de vida de la población, a través de la movilidad oportuna, la cual según Salas Rodríguez, Luis (2017) “repercute positivamente en otras áreas como la productividad laboral, la seguridad ciudadana, el descongestionamiento vial, los grados de contaminación”.

En este mismo orden de idea, el objetivo del servicio de transporte público es mejorar la calidad de vida, entendida esta, según Levi y Anderson citados por Zapata (1987) como “medida del bienestar físico, mental, de felicidad, satisfacción y recompensa social, tal y como la percibe cada individuo y cada grupo” (p.11). En palabra de Ander-Egg, Ezequiel (2013) los servicios públicos tienen por finalidad “satisfacer necesidades públicas o colectivas, con garantías de regularidad,

continuidad, eficacia e igualdad mediante prestaciones concretas sujetas a un régimen jurídico” (p.343).

El sistema de transporte desde sus orígenes ha contribuido en la movilización de un lugar a otro, el traslado a las unidades productivas y los centros de consumo, favoreciendo la cohesión económica y social, y la integración entre la sociedad, las regiones y el Estado, considerando de este modo, al transporte, como un medio que permite el crecimiento social y económico, y la satisfacción de necesidades en la población. Esto se puede evidenciar en lo expresado por Silva, Luis (2016):

La movilidad ocupa un papel central en la sociedad, en tanto que permite la comunicación, integra los espacios y las actividades; es una necesidad esencial e insoslayable para todas las personas para que puedan acceder a los bienes y servicios básicos indispensables para tener una vida digna, y constituye un factor que influye en la realización de múltiples derechos humanos. Resulta indispensable para la convivencia armónica de cualquier sociedad, y se vuelve imprescindible en las grandes urbes en un contexto de crecimiento acelerado. (p.16)

No obstante, el transporte como servicio de gran alcance sufre cambios y/o transformaciones que lo hace ser y funcionar de manera particular e imprescindible, al mismo tiempo de vincularse con progreso, crecimiento y desarrollo, también se relaciona con (Barbero y Bertranou 2015)... la congestión, los accidentes, las emisiones contaminantes y de gases de efecto invernadero, y diversos efectos sobre el medio ambiente”. (p.6).

A nivel internacional (Latinoamérica) Silva, Luis (2016) elaboró un estudio en el que comenta que el transporte colectivo en las ciudades de América Latina “es de baja calidad y el costo mensual de sus tarifas supera el valor deseable del 6% del salario mínimo” (p.13). Asimismo destaca que “los usuarios gastan entre 50% y 100% más tiempo que los usuarios de automóviles y motocicletas, y sus niveles de seguridad y de confort son bajos” (ibíd.).

Aunque, es beneficioso que el consumo de energía por viaje, del transporte público, es 4 veces menor al consumo producido con el uso del transporte individual,

y la emisión por viaje es 9 veces menos alta en contaminantes locales que afectan la salud de las personas, y 4 veces menos para contaminantes de efecto invernadero. El transporte público es sin embargo, la segunda actividad que genera mayor cantidad de emisiones de Dióxido de carbono (CO₂), según el informe elaborado por el Panel Intergubernamental de Expertos sobre Cambio Climático (2010).

A nivel nacional (Venezuela) de acuerdo a varios autores, el servicio público de transporte (SPT) presenta una infraestructura vial y de unidades insuficientes, desarticulada, no jerarquizada y en mal estado, así como altos niveles de congestión, contaminación ambiental y largos tiempos de traslado y de espera.

Según el informe presentado por Silva, Luis (2016) “En la mayoría de las ciudades venezolanas los desplazamientos se realizan siguiendo una distribución de 60% en vehículos públicos y 40% en vehículos privados, ocupando este último la mayor parte de las vías de circulación” (p.7). Lo que significa, que éste origina mayoritariamente el congestionamiento en la red vial pública, dificultando la movilización fluida del transporte público, de la misma forma interviene en “los costos sociales vinculados a las pérdidas de tiempo y de acceso a oportunidades... de la población, además de la afectación de condiciones ambientales tales como: uso inadecuado del espacio urbano, contaminación atmosférica y sonora, y excesivo consumo energético” (ibíd.).

Los inconvenientes que hoy en día se presentan en el sistema de transporte son diversos y multifactoriales, ellos pueden ir desde consecuencias directas con el usuario, tales como: accidentes, tratos no cordiales entre transportistas y usuarios, retrasos en el servicio, transporte en condiciones deteriorada... hasta un impacto menos directo como: problemas respiratorios producto de los gases o humo de los automóviles.

Asimismo el papel institucional del Estado, cada día funciona con mayores limitaciones y restricciones en cuanto al presupuesto para invertir, fortalecer y recuperar el sistema, ausentándose de sus funciones y violentando los derechos de las personas. La anterior afirmación se puede fundamentar en lo expresado por

Matamoros Zuleika (2018)) en una investigación para El Centro de Estudios de la Realidad Latinoamericana (CERLA), la cual relata lo siguiente:

El Metro de Caracas aunque cumple un rol central en lo que a la movilidad se refiere, es un servicio al punto del colapso y de pésima calidad. Caminar es la opción que han tomado los ciudadanos, pero hay que decir que se camina en medio de una ciudad llena de basura, de huecos y de mucha inseguridad. Caracas es la radiografía de un gobierno central y local al que los pobladores parecieran importarle muy poco. Muchas veces al reflexionar, es inevitable llegar a la conclusión que el gobierno es el responsable directo de la situación de transporte que atravesamos los venezolanos y que viola, incluso, en cierta medida, el derecho al libre tránsito que tenemos los ciudadanos y que está consagrada en la Constitución de la República. P.s/n

Las últimas estadísticas oficiales publicadas por el Instituto Nacional de Transporte Terrestre (INTT) y el Ministerio de Infraestructura (MINFRA) con el reporte del año 2011, se aprecia que el total del parque automotor en circulación para ese año fue de 5.016 entre 27.227.930 correspondiente a la población del país, según el último censo nacional realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2011). Lo que se traduce que: por cada 5428 personas estuvo disponible, para ese momento, un automotor.

El dato anterior puede significar lo siguiente: a. El poder adquisitivo de la población es baja, lo que imposibilita la adquisición de un vehículo particular. b. La mayoría de población prefiere utilizar el servicio de transporte público ya que es de calidad y es innecesario la adquisición de un vehículo privado. c. El poder adquisitivo de la población es bajo y el servicio de transporte público no es de calidad, pero es prácticamente la única alternativa de trasladarse y satisfacer sus necesidades. En el desarrollado del trabajo se aclara que la segunda alternativa no corresponde con la realidad venezolana, mientras que las otras dos opciones son parte de la realidad social, las cuales serán argumentadas en el presente.

Asimismo está claro que existe, en la información aportada sobre la cantidad de vehículos disponibles para la población, una insuficiencia de automóviles que cubran la demanda de los ciudadanos, por ende, se dificultando satisfacer sus necesidades y

causar además, este elementos, una mayor demanda del servicio público de transporte.

Con respecto, a la conformidad de la población sobre el servicio de transporte público, es conveniente citar al Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS) (2016) el cual reseña que el motivo principal de las protestas en el año 2013 y sucesivamente en el 2016, es la solicitud de vivienda y demanda de servicios básicos (cabe mencionar que este motivo incluye lo referente al servicio de transporte).

Las protestas por el servicio de transporte se ubican, en el primer semestre del año 2013 en 23,1%, luego calculado solo con base al mes de febrero del 2016, la cifra de protestas se sitúa en 28%. En las cifras se evidencia un aumento, que da muestra de una necesidad sentida y manifestada por la población. Asimismo, el OVCS reseña que para febrero de 2018, se contabilizó 1 protesta diaria en cuanto al servicio, y para el mes de abril del mismo año, las protestas registradas se incrementan a 11 diarias, en el motivo que incluye al servicio de transporte público.

El indicador descrito sólo manifiesta una cosa: el servicio público de transporte no se está prestado de manera eficiente, por lo que debería de ser este, una alarma que active en las entidades rectoras con competencia en transporte público, medidas oportunas que atienda la situación manifestada.

Como se ha podido apreciar, el sistema de transporte envuelve una innumerable cantidad de actores, entes y factores, lo que complejiza la problemática y hace que su abordaje deba de hacerse de manera integral, tomando en cuenta cada uno de los actores y elementos involucrados.

Venezuela como en otros países del mundo, cuenta con una red de sistema de transportes masivos, uno de ellos es el Sistema Ferroviario Ezequiel Zamora I, el cual está inserto al *Plan Ferroviario Nacional*, que comprende una red de 4.000 Km, con un período de desarrollo hasta el año 2030, estructurada en sistemas locales y regionales.

Específicamente el tramo Caracas-Tuy medio perteneciente al Eje Ferroviario Ezequiel Zamora I inaugurado el 15 de octubre del 2006, posee una longitud de 41

Kilómetros y comprende 4 estaciones: estación Libertador Simón Bolívar en Caracas; Generalísimo Francisco de Miranda en Charallave Norte; Don Simón Rodríguez en Charallave Sur; y General Ezequiel Zamora en Cúa.

Desde su inauguración en el 2006, el Sistema de Ferrocarril (Valles del Tuy medio-Caracas) comenzó a funcionar con 13 trenes, los cuales tenían una capacidad de 922 personas (400 sentados y 522 de pie). Según lo expresado por el Ex Presidente Chávez Frías (2006) en un portal de noticias, el ferrocarril como objetivo tenía la tarea de beneficiar a 290.000 habitantes residenciados en Los Valles del Tuy; asimismo, éste contaba con la capacidad de movilizar a 87.000 mil usuarios diarios. La duración del traslado será, expresado por el fallecido por mandatario “llegar a la capital en 31 minutos desde la población de Cúa, 22 minutos desde la estación Charallave Sur y 17 minutos desde Charallave Norte”. De acuerdo a lo manifestado por Chávez en una entrevista en la inauguración del Sistema, con respecto al intervalo entre cada tren, comenta que este tendrá “una frecuencia de 3 minutos con 20 segundos llegarán a los andenes los trenes que viajarán a una velocidad máxima de 120 kilómetros por hora, para satisfacer una demanda diaria”.

No obstante, el Sistema de Transporte Ferroviario “Ezequiel Zamora I” de Los Valles del Tuy, es caracterizado por contar con una infraestructura e instalaciones deterioradas, aunado a ello, presenta fallas en su servicio evidenciadas en los constantes retrasos y largo tiempo de espera, desmejorando con ello la calidad de vida de los usuarios por su duración de traslado y la forma particular en el que debe hacerse¹.

Se observa una política pública deficiente y desarticulada: los costos del pasaje son excesivamente bajos en comparación con los gastos del funcionamiento del servicio. En una entrevista realizada el pasado mes de septiembre (2018) a un personal técnico en la estación de Charallave norte, se pudo conocer que el monto que se percibe por medio del pasaje solo cubre el 3% del gasto para su funcionamiento, lo que quiere decir que el 97% de los gastos para el funcionamiento del tren es por medio del

¹ Ramírez, Luigi (2019). “...He sido testigo desde buhoneros que se han entrado a puñaladas hasta el ahogo de una persona debido a la gran cantidad de pasajeros, que entran, unos encima de otros, sin importarles nada, ni nadie”.

subsidio del Estado, asimismo el entrevistado expresó que para que lo recibido del cobro del pasaje pueda cubrir los gastos de operación debe fijarse esté en una tarifa de 20 bs.S y no en 0,50 bs.S como se ajustó en el mes de septiembre.

Prevalece además, una ineficiencia operativa y una gestión irregular, según lo precisado en diferentes estudios y reseñas de los propios usuarios² y personal operativo, pero, desmentida y reservada por los directivos. Asimismo se presenta una incongruencia en cuanto a la información expuesta por el difunto Ex Presidente de la República Chávez Frías y un estudio realizado por Trias, Edgar (2012)³. Según lo hallado en la investigación, señala lo siguiente:

Solo están operativos 10 trenes que en las llamadas 'horas picos' movilizan cerca de 700 pasajeros sentados y más de mil usuarios de pie, en trenes con doble composición que circulan cada 20 minutos. Cuando la afluencia de pasajeros disminuye, a partir de las 9:00 de la mañana, se desplazan cerca de 500 pasajeros a través de este tramo...en dicho horario el ferrocarril sale cada hora. (p.20).

La principal incongruencia se debe al intervalo entre tren y tren, el cual en la inauguración 2006 se expresa que este será de 3 minutos con 20 segundos, y en el campo, según la investigación citada en el 2012, se corrobora que realmente este período se extiende entre 20 minutos a 1 hora. Asimismo en un artículo de prensa publicado por Gomez, Hirsaid (2018), se valida la información, la reseña denota lo siguiente “En la estación terminal de Cua, los ciudadanos tuvieron que esperar en el andén por más de una hora para que el tren que estaba ya repleto de pasajeros avanzara hasta Caracas”.

Desde que inició su funcionamiento en el año 2006, el Sistema Ferroviario marcha bajo una política, según la cual el servicio debe estar al alcance de todo usuario, por lo cual las tarifas oscilan entre un bolívar (Bs.1,00) para viajes entre estaciones de los Valles del Tuy, y dos con sesenta céntimos (Bs.2,60) para la ruta completa desde Caracas hasta Cúa, con condiciones preferenciales para el adulto mayor y estudiantes.

² Ramírez, Luigi (2019). “Para Martín Campos, quien diariamente se traslada desde Cúa hasta Caracas comentó la situación que se vive es totalmente deplorable, la falta de seguridad, los retrasos de más de una hora, la ausencia de alumbrado del mismo, y el comercio informal han convertido esto en un verdadero infierno”.

Así mismo, a partir del 27 de diciembre del 2014 el Ministerio para el Poder Popular para el Transporte Terrestre y Obras Públicas fija una tarifa única para el servicio de transporte masivo, en el que incluye el servicio del Sistema Ferroviario Ezequiel Zamora I, con un costo de pasaje de cuatro bolívares (Bs.4,00). Este elemento da cabida a lo que según la ley de la oferta y de la demanda explica: a menor precio, mayor demanda. Ahora bien ¿Qué consecuencia genera esto? Si la demanda de un servicio crece y el precio se mantiene, el mismo servicio comienza a sobresaturarse, ya que más personas comienzan a migrar hacia él, se desmejora además, por la ausencia de una política pública que permita atender debidamente al usuario, ofreciendo alternativas de traslado. Consecuencia de dicha sobrecarga: desgaste y deterioro de la vida del servicio, lo cual se agrava debido a la desinversión por parte de los organismos competentes. Sumado a lo anterior, se debe mencionar el papel del Estado y de la Gerencia del Sistema, el cual por su falta y ausencia ha hecho que el Sistema Ferroviario desmejore su servicio.

Lo antepuesto tiene las siguientes implicaciones:

- Primero, sí existe una disminución de trenes, pero continua un aumento en la demanda, el servicio extralimita sus capacidades lo que genera que las condiciones del servicio disminuyan, por ende, aumenta la insatisfacción de los usuarios;
- Segundo, la tarifa del Sistema subterráneo en comparación con la del transporte superficial, tiene una brecha bastante significativa, en el último son 250% más de lo que se paga en el servicio subterráneo⁴ (2018), esto causa, que más personas prefieran utilizar el servicio, sobresaturando y congestionando el Sistema;
- Tercero, mantener una tarifa estática, en una realidad en donde inflación supera los 9.000%⁵ para el primer trimestres del 2018, entrado en una etapa de

⁴ Datos obtenidos en un cuadro comparativo entre el pasaje subterráneo y el de transporte terrestre, el mismo es analizado con mayor profundidad en Capítulo II, Fundamento teórico.

⁵ Información extraída del foro *Llegó la hiperinflación a Venezuela* realizado el día 20 de marzo, 2018. Dicho ponencia estuvo a cargo del profesor Luis Crespo.

hiperinflación, impide que los ingresos por concepto de pasaje no alcancen para costear en su totalidad el funcionamiento del Sistema.

Con base en lo expresado por una operadora del Sistema Ferroviario Los Valles del Tuy medio-Caracas⁶ en la actualidad (último trimestre del año 2017) se encuentra en funcionamiento 18 trenes, los cuales trabajan en doble composición, multiplicando sus capacidades de movilización, es decir, son 9 trenes múltiples con una duración entre 10 a 15 minutos de intervalo, en el cual se trasladan 816 personas sentadas y aproximadamente 1594 usuarios de pie.

Asimismo, la entrevistada informó que actualmente se trasladan por ese servicio 150.000 personas diarias, el doble de la población que al inicio del funcionamiento del Sistema se atendía. Desde el 2006 hasta el 2017 solo se han incorporado 5 trenes nuevos, que en este sentido, atiende aproximadamente a 63.000 usuarios nuevos⁷.

Con respecto al crecimiento demográfico, *El Plan Nacional de Desarrollo Ferroviario 2006-2030*, régimen que norma el funcionamiento del IFE, ente adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Transporte Terrestre y Obras Públicas, señala dentro de sus propósitos lo siguiente: “La red de ferrocarril cumplirá funciones de transporte y carga, permitiendo con esto la desconcentración de las ciudades, eficiencia en la movilización urbana y un sistema de transporte alternativo que ayude en el criterio económico de la nación”.

Si bien es cierto, el Sistema Ferroviario trae consigo beneficios que permite la desconcentración de las ciudades, fomentando una distribución proporcional en las regiones; no es menos cierto, que con la inauguración de Sistema Ferroviario Los Valles del Tuy medio, dio origen a un significativo aumento de su población. El Instituto Nacional de Estadística señala que el Estado de Miranda para el año 2006 contaba con aproximadamente 2.795.100 habitantes, en el 2011 pasó a 3.002.547 y las proyecciones para el 2017 se calculan entre 3.228.435 habitantes que residencia en este territorio, lo que da cuenta de una mayor demanda al Sistema, ya que potencialmente serían usuarios de ferrocarril.

⁶ Entrevista realizada el día 2 de octubre 2017.

⁷ Cálculo efectuado, sobre la base de la población del 2006, sin incluir el crecimiento demográfico para el 2017.

No cabe duda que el servicio del Sistema Ferroviario acorta la distancia entre los Valles del Tuy y la Ciudad Capital, tan solo son aproximadamente 30 minutos de un lugar a otro, esto hace que el espacio sea más atractivo para las personas; de igual manera mediante la ejecución de la descentralización y desconcentración de la ciudad, el gobierno ejecutó acciones como la construcción de urbanismo de la Gran Misión Vivienda Venezuela, dentro de lo que destacan: Ciudad Zamora, en el municipio Urdaneta (capital Cúa); Mejoremos el futuro, Lomas de Guadalupe, El Palmar I y III, en Independencia (capital Santa Teresa del Tuy); Salamanca, en Simón Bolívar (capital Yare); Santa Rosa y Pueblo Nuevo, en Tomás Lander (capital Ocumare del Tuy); y Altos de Dividivi, Terrazas de Río Tuy y Ciudad Miranda, en Cristóbal Rojas (capital Charallave). En ellos, habitan al menos 1.500 familias que antes no residían, según lo reseñado por la prensa del Tuy.⁸

Estas nuevas realidades generan por una parte que el Sistema de Transporte Ferroviario se congestione, debido principalmente a la falta de una planificación estratégica, comprobada al momento que el Sistema ofrece su servicio y este es proporcionado de forma deficiente, por no contar con: las unidades de trenes necesarios para atender a toda la población demandante del servicio, debido a esa restricción, el intervalo entre cada tren y la duración de espera es largo, lo cual causa una mayor aglomeración de personas para el momento de abordarlo⁹; además no cuenta con unas instalaciones óptimas para prestar un servicio de calidad (escaleras mecánicas en funcionamiento, ascensores y falta de una rampa en la estación terminal la Rinconada para las personas en silla de rueda)¹⁰, entre otros.

⁸ Disponible en: <http://contrapunto.com/noticia/ferrocarril-de-los-valles-del-tuy-abordo-de-los-rieles-del-caos-12106/> [consultado: 11 de febrero de 2017]

⁹ Materano; J (2013) El servicio de ferrocarril sigue sobreesaturado y los enfrentamientos entre usuarios son una constante (...) Un timbre agudo de voz que se cuela a través de los megáfonos advierte la llegada del tren a la estación de ferrocarril... Los usuarios pierden el control y en pocos segundos saltan las barandas que delimitan las colas, en un intento violento por abordar alguno de los cuatro coches del transporte (...) Pocos usuarios mantienen la calma. Dos niños caen como paquetes, mientras sus madres se disputan un asiento a golpes como si se tratara de un trofeo. La presencia de funcionarios es abrumadora, pero es poco lo que pueden hacer para controlar la furia de cientos de trabajadores, que se la ingenian entre empujones para tomar el transporte y llegar lo más pronto posible a sus casas (...) Quienes frecuentan el servicio aseguran que el Instituto de Ferrocarriles del Estado no se ha esforzado por atender la crisis de movilidad que afronta el sistema, constituido por 41,4 kilómetros de vía férrea...

¹⁰ Según lo publicado en el diario La Voz (2016) *A media máquina funciona sistema ferroviario de los Valles del Tuy* Asimismo, el corresponsal del Nacional, Castillo; M (2016), escribe el siguiente artículo: “Hay una mala

A esto se le suma, el incumplimiento parte de los usuarios las normas del sistema; retraso en su funcionamiento diario por fallas mecánicas, y por fallas que derivan de acciones vandálicas, ocasionando preocupación e incertidumbre, principalmente en los usuarios; falta de mantenimiento, mendicidad, buhonería, problemas de convivencia, violencia, delincuencia. De lo antes descrito, surgen las siguientes interrogantes

¿El Sistema Ferroviario Ezequiel Zamora I ofrece a los usuarios un servicio de calidad?

1. ¿Cuál ha sido el contexto socio-económico en donde se desarrolla el Sistema Ferroviario Ezequiel Zamora I?
2. ¿Qué percepción poseen los usuarios sobre la calidad de servicio del Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I”?
3. ¿Contribuye la gestión del Sistema Ferroviario Ezequiel Zamora I con la calidad de vida de la población venezolana?

1.1 Objetivos de investigación

1.1.1 Objetivo General

Determinar la calidad del servicio en el Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I” desde la perspectiva de los usuarios. Los Valles del Tuy-Estado Miranda.

1.1.2 Objetivos específicos

1. Describir el contexto socioeconómico donde se desarrolla el Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I”.
2. Explorar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en el Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I”.

gestión, pues los andenes y vagones están sucios y la situación se ve en las cuatro estaciones, Cúa, Charallave Sur-Norte y la Rinconada, motivado a la proliferación de vendedores ambulantes y la falta de seguridad”.

3. Analizar la gestión del Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I” en pro de la calidad de vida de la población venezolana.

1.2 Justificación

Determinar la calidad del servicio en el Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I”, es primordial para conocer las impresiones de los usuarios “percepciones y expectativas, así como apreciar su grado de satisfacción y el impacto en su día, en otro punto permite conocer las apreciaciones del personal sobre el funcionamiento del sistema. La información obtenida pudiese ser aprovechada tanto por el Instituto Ferroviario del Estado, o en su defecto el Ministerio del Poder Popular para el Transporte, con el propósito de mejorar el servicio beneficiando a los 150.000 usuarios que a diario utiliza el ferrocarril.

En otro sentido, el estudio presentado funda sus raíces en la población venezolana, específicamente los miles de tuyeros¹¹ que hacen uso del servicio ferroviario, lo que significa que los datos recopilados son productos de la realidad social donde surgen, certificando así su validez.

El nivel de importancia del estudio radica principalmente en brindar insumo a la población, bien sea para mejorar el servicio o para visibilizar la problemática, con dirección a la concientización, con el fin último de exigir un servicio de calidad. Con lo cual se garantizará el derecho a la movilidad quien tiene incidencia en la productividad laboral, la seguridad ciudadana, el descongestionamiento vial, los grados de contaminación, y en términos generales, la calidad de vida de la población

La investigación proporciona un registro fundamentado de la problemática que afecta a miles de usuarios, y que pudiese estar afectando a otra cantidad de personas que son potencialmente usuarios.

¹¹ Los Valles del Tuy es una región ubicada en el estado Miranda. Las localidades más importantes son: Cúa, Charallave, San Francisco de Yare, Santa Teresa del Tuy, Ocumare del Tuy, Santa Lucía del Tuy. La prensa caraqueña suele denominar a los habitantes de estas zonas como tuyeros. Disponible en: F:\Descarga\Topónimos de Venezuela - Wikilengua.mhtml [consultado: 28 abril, 2019]. Comenta además Cheo Guzmán (2007) que el nombre se alude por el tono peculiar de los habitantes.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

Este apartado consta de las bases teóricas que sustenta el estudio, en él se induce al contexto donde se desarrolla la actividad del Sistema Ferroviario, así como discusiones teóricas y reflexiones que giran en torno a lo manifestado por investigadores y el autor del presente.

El capítulo está estructurado de la siguiente manera: en principio se reseña los antecedentes de investigación, los cuales se refieren a algunos estudios sobre el tema, con el fin de situar el alcance, las limitaciones y los resultados que se han obtenido. Sucesivamente se adentra a definir teóricamente cuáles fueron y son las políticas públicas en materia de transporte en Venezuela, así como definir qué son los servicios públicos y quien debe asumir las competencias sobre ellos.

Posteriormente se define la calidad de servicio y calidad de vida, además de se aportan elementos que demuestran como la calidad del servicio de transporte público incide en la calidad de vida de los usuarios. Por último, pero no menos importante, se menciona lo referente a la calidad de servicio del Sistema ferroviario; se debe agregar que este ítem en comparación a los otros es práctico, es decir, se agregan elementos descriptivos que permiten analizar el contexto social donde se desarrolla la problemática estudiada, y de esta manera, el autor encontró un método que permite constatar el deber ser con el ser.

2.1 Antecedentes de la investigación

- Trias, Edgar. (2012). *Impacto socioambiental del ferrocarril Caracas-Cúa*. Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (Unefa).

Resumen: El propósito del estudio es analizar el impacto socio ambiental del ferrocarril en la población de Cúa, Estado Miranda, debido a la trascendencia de los efectos directos e indirectos de cada propuesta de actuación sobre el ecosistema, los bienes materiales, el patrimonio cultural, las relaciones sociales, y las condiciones de sosiego público, (ruidos, vibraciones, olores, emisiones luminosas). La metodología se circunscribe a la investigación de campo de nivel descriptiva con base documental. Se concluye que: a) El ferrocarril de la zona de Cúa se encuentra asentado en terrenos sísmicos y una zona factible de ser impactada de manera negativa de acuerdo a sus condiciones edafológicas, y geomorfológicas; b) En líneas generales los pobladores ven el ferrocarril como un elemento dinamizador que ha permitido el acercamiento de polos económicos y grupos humanos que ha beneficiado positivamente la población de Cúa.

Palabras clave: Plan Ferroviario, impacto socio ambiental, Caracas Cúa. (p. 4)

El trabajo anteriormente mencionado guarda cierta relación con la presente investigación, primeramente debido a la delimitación espacial. Aunque en el mencionado solo contemple la zona de Cúa, ambos estudios centran su atención en el sistema ferroviario Los Valles del Tuy, asimismo, el estudio reseñado proporciona para la presente, elementos o aspectos sobre el Sistema, que nutren el diseño y el bagaje teórico; de igual manera, permite conocer los alcances y conclusiones obtenidas sobre el fenómeno investigado.

Es valioso comentar que para medir el bienestar, se debe tomar en cuenta las diferentes variables que lo integran, en este sentido el aspecto socio-ambiental es fundamental para determinarlo, por esta razón y otras, la importancia de tomar en consideración el estudio.

- Graterol, Esmelin. (2011). *Aproximación teórica para la formulación de un modelo de gerencia del servicio para el transporte público en Venezuela*. Instituto Universitario Pedagógico: Monseñor Rafael Arias Blanco.

Resumen: En la gestión del transporte urbano, los desafíos son mayores y se comportan por lo general, en una dimensión cuya velocidad y complejidad requieren de revisiones, actualizaciones y redefiniciones en las políticas y actualizaciones locales... Dentro de este contexto, es necesario aportar aceptadas decisiones, en término de ofertas versus demandas y superar por una parte la oposición

entre transporte público y privado, y por la otra, mejorar la infraestructura existente, afianzado la cultura hacia el mantenimiento vial y la calidad de los recursos que se utilizan, dando a cada uno la posibilidad de elegir más eficazmente entre distintas propuestas... El objetivo fue generar aproximaciones teóricas para la formulación de un modelo de gerencia de servicio para el transporte público en Venezuela, que permitiera la definición de políticas y lineamientos para gerencia el transporte público... Para el desarrollo de la misma se identificaron doce expertos o informantes claves... La investigación puede identificarse como una investigación etnometodológica, con direccionalidad cualitativa y se emplea como vertiente metodológica la fenomenología sociológica.

Palabra claves: transporte público, vialidad, planificación del transporte, economía del transporte, políticas de transporte, calidad vida. (pp. 1-2)

Este estudio fue un apoyo para la construcción de la investigación, ya que aportó elementos valiosos y excelentes conclusiones sobre la temática en general (servicio de transporte en Venezuela). El vínculo existente entre ambas investigaciones se fundamenta en la temática, es decir, el enfoque de las políticas públicas en materia de transporte así como la relación entre ellas, la calidad de servicio y su impacto en la calidad de vida de la población.

El estudio aborda el transporte desde una perspectiva gerencial, contempla la situación problemática del servicio de movilización en el país: causas y consecuencias, y retrata el problema desde los actores involucrados. Son valiosas las conclusiones a las que se llegaron en la investigación, a partir de ellas se conoció el alcance y limitaciones que deben considerar para abordar el fenómeno presentado como la calidad de servicio del sistema y el impacto en la calidad de vida de la población.

- Ocaña, O., Rosa, V. y Urdaneta, Joheni. (2012). *Políticas públicas de transporte urbano en Venezuela*. Revista Mundo Nuevo Caracas, Venezuela.

Resumen: Para atender los problemas del transporte urbano, en Venezuela se han implantado 4 políticas desde 1991. La Política Integral, las Nacionales de Transporte Urbano I y II y las acciones actuales. El objetivo de este trabajo fue analizar las políticas públicas y mostrar que hoy se instrumentan inversiones

correspondientes con principios de economía social y solidaria. Para esto se realizó un análisis sociológico y de enfoque de la política formal y las acciones aplicadas. Como resultado se obtuvo que las políticas formales, antes y después del 1999, son similares. Sin embargo, las acciones aplicadas después del 2002 son distintas. Palabras clave: políticas públicas, transporte urbano, políticas públicas de transporte urbano, ciudades venezolanas, Venezuela. (p.217)

La investigación mencionada fue clave para conocer el desarrollo de las políticas públicas en materia de transporte en Venezuela, identificar las características y elementos de las políticas públicas de transporte: sus fundamentos, proyectos integradores y el nivel de participación de la población en su diseño, formulación y ejecución.

- Santamaría García, Antonio. (1998). *Los ferrocarriles de servicio público en Venezuela (1870-1990)*. Instituto Universitario Ortega y Gasset, Madrid.

Resumen: Este artículo es un estado de la cuestión sobre la historia de los ferrocarriles de servicio público en Venezuela. El trabajo formó parte del proyecto financiado por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles, *Los Ferrocarriles Latinoamericanos Ayer, Hoy y Mañana (1990-92)*, cuyo objetivo fue construir una base de datos con la bibliografía y las fuentes, fundamentalmente estadísticas, existentes para el estudio del tema. En el caso venezolano, se mantuvo como hipótesis que el desarrollo ferroviario en el país estuvo más determinado que en el resto de América Latina por las necesidades de la construcción del Estado y de integración de la economía nacional en el mercado mundial como productora primario-exportadora. (p. 475)

El artículo permitió conocer la evolución histórica de los ferrocarriles en Venezuela, asimismo contribuyó a aclarar dudas y recolectar datos sobre el tema, además enriqueció el vocabulario y perspectiva al autor de la investigación que se presenta. Es conveniente mencionar que aunque el artículo citado data aproximadamente tres décadas atrás de la investigación presentada, el autor considera valiosa la información ya que contiene datos relevantes que son necesarios para comprender, conocer e identificar para el momento de estudiar la temática del sistema ferroviario en Venezuela,

- Duque Oliva, Edison Jair. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR*. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.

Resumen: En este trabajo se revisan las diferentes conceptualizaciones sobre el servicio y los modelos más reconocidos para la evaluación de la percepción de la calidad del servicio aparecidos en los últimos años. Se ofrece una breve descripción de dichos modelos, sus características más significativas, sus objetivos y sus diferencias. Los estudios sobre la evolución histórica de la gestión, la calidad y el marketing de servicios, ya enfocados en la evaluación de la calidad del servicio, se agrupan alrededor de dos escuelas: la escuela norteamericana, liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y la escuela nórdica, liderada por Grönroos. Aquí se tomarán estas tendencias como elementos de base para realizar un seguimiento al constructo calidad percibida, partiendo de los conceptos de servicio y calidad del servicio.

Palabras clave: Servicio, calidad del servicio, percepción de la calidad del servicio, modelos de medición de la calidad del servicio. (p.64)

El artículo citado permitió crear un bagaje teórico que fortaleció la investigación presentada. Es conveniente resaltar que conceptualmente el citado facilitó la comprensión de la calidad del servicio y su medición. Además de proporcionar definiciones básicas que fueron fundamentales para la construcción de los instrumentos de recolección de datos.

- Requena P, María V; Serrano L, Gabriela C. (2007). *Calidad de Servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. Universidad Católica Andrés Bello.

Resumen: Esta investigación tiene como finalidad estudiar cómo es la calidad de servicio desde la perspectiva de los clientes, candidatos o usuarios del proceso y la auto-percepción de los gerentes generales de las empresas de capacitación de talento... nacionales ubicadas en el área Metropolitana de Caracas... se empleó un tipo de investigación descriptivo... El instrumento utilizado para la recolección de datos sobre calidad de servicio al cliente fue el de SERVQUAL (Service Quality), diseñado por Berry, Parasuramn y Zeithaml, en 1993. (p. IX)

El estudio citado forma parte de los antecedentes de investigación, debido a encontrar relación entre las bases teóricas y prácticas, y que se utilizaron para crear el apartado II, además, se empleó para argumentar otras ideas presentadas. En cuanto al modelo de instrumento aplicado en la investigación referida, se pudo conocer cuáles fueron las dimensiones e ítems utilizados y así tomar en consideración, por el autor de la presente, los resultados a fin de optimizar el diseño de instrumento de recolección de datos.

- Arenas, Dulneidys; Delgado, Paola; Peña, Pedro (2018). *Calidad de servicio en la unidad previsional cuidado integral de la salud: instituto de previsión del profesorado de la UCV (IPP-UCV)*.

La presente investigación se planteó como objetivo conocer la calidad de servicio que ofrece el IPP.UCV a su población usuaria, especialmente en lo correspondiente al cuidado integral de la salud. Los resultados obtenidos, a partir de la aplicación de una encuesta a una muestra no representativa de la población usuaria y del personal que atiende a dicha población, seleccionada en un día determinado de consulta, permite ofrecer al IPP. UCV, un conjunto de recomendaciones a la gerencia del Instituto para optimizar sus procesos y mantener satisfecha a la población demandante de servicios médico-odontológicos.

Palabras clave: previsión social / calidad de servicio / gerencia / gerencia social.

Del trabajo anterior, se pudo profundizar en lo teórico, específicamente a lo que se refiere a la gerencia y calidad de vida, añadiendo así, contenido al capítulo II de la presente y aportando conocimiento al autor a fin de ampliar el vocabulario sobre el tema.

2.2 Políticas y servicios públicos en materia de transporte en Venezuela

A continuación se presenta la evolución de las diferentes políticas públicas en materia de transporte en Venezuela, su eje de acción y los cambios significativos entre cada una de ellas, se recorre por las nuevas políticas en el sector en los últimos años, y contextualiza qué se entiende por servicio público y cuál papel debe jugar El Estado y los ciudadanos.

2.2.1 Políticas públicas de transporte

En Venezuela según lo expresado por Ocaña, Rosa y Urdaneta, Joheni (2012) han existido cuatro políticas públicas en materia de transporte, comprendidas entre el período de 1989, cuando se ejecutó la primera, hasta el 2006, cuando se formuló la última. De acuerdo a lo manifestado por las autoras antes mencionadas y Silva, Luis (2006) en las última tres políticas no hubo cambios sustanciales, por el contrario, se caracterizaron por mantener sus lineamientos de fondo (más adelante se explicará sé que se tratan los cambios).

No obstante, antes de la aplicación de la primera política pública de transporte (1989), en Venezuela se había venido trabajando sobre la base de convenios, pactos y leyes suscrita a nivel Internacional, y complementariamente bajo lineamientos del Ministerio de Obras Públicas (MOP) fundado en 1874, como único ente el cual el sistema de transporte venezolano se encontraba adscrito.

La política pública es entendida, de acuerdo a Ocaña, Rosa y Urdaneta, Joheni (2012) como: “el flujo de decisión en torno a un problema que ha sido considerado público y que ha ingresado en la agenda del Estado y, por lo tanto, debe ser enfrentado de acuerdo con las competencias constitucionales y legales” (p. 219). Del mismo modo, afirman que toda política debe incorporar la participación ciudadana para que El Estado asuma la garantía de ella y la ciudadanía se convierta en corresponsable de su cumplimiento. Aunado a lo anterior, Molero, Estilita (2007) define la política de transporte público como: “el conjunto de decisiones y orientaciones para la acción tomadas por el Estado (en el nivel nacional y/o municipal) que se plasman en programas, proyectos, normas, reglamentos, u otros

marcos legales” (p. 5). La autora expresa además, que toda política de transporte debe dar respuesta a la problemática social inherente al sector y favorecer al desarrollo de la economía.

A partir de lo reseñado anteriormente, no cabe duda que la formulación de las políticas públicas es responsabilidad del Estado, asumida por los gobiernos (transitorios) y legitimada por medio de la participación ciudadana, la cual con la entrada en vigencia de la *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999*, la población toma un papel protagónico en las tomas de decisiones.

La concepción de la participación protagónica de la población, es un ideal en el cual las personas tienen la potestad de intercambiar su opinión, que sea respetada y escuchada, en las diferentes espacios de tomas de decisiones que involucre los intereses o comprometa la colectividad. La ciudadanía, en su ejercicio de participación activa, asume la corresponsabilidad de hacer cumplir sus derechos y velar por el cumplimiento y funcionamiento adecuado de los servicios.

No obstante, a pesar que la Constitución del 1999 destaca y hace énfasis en la participación, el gobierno la ha desvirtuado, convirtiendo las organizaciones sociales en apéndices del ejecutivo nacional, impidiendo así el ejercicio de la autonomía.

Las políticas ejecutadas por el gobierno venezolano desde el año 1989 fueron creadas como mecanismo para regir y controlar, y obedecen a las demandas de la población.

Con respecto a La Política Integral del año 1989 (PIT), surge en el período presidencial de Carlos Andrés Pérez, debido al desequilibrio económico desbordado en el país en febrero de ese año (fenómeno conocido como el Caracazo), sobre ella Silva, Luis (2016) presenta un informe en el que añade lo siguiente:

En sus lineamientos generales contempló un subsidio directo a la población de escasos recursos, característica de las políticas de bienestar, ya que se recomienda para aquellas actividades en las cuales el mercado no actúe favorablemente para generar rentabilidad del sector (caso de transporte urbano); y además para garantizar condiciones mínimas sociales a los ciudadanos de escasos recursos. (p. 9)

Como otro dato relevante, la política de 1989 fue diseñada con la participación de:

...los ministros de Transporte y Comunicaciones, de Hacienda, Fomento, Trabajo y el jefe de la Oficina de Coordinación y Planificación de la Presidencia de la República, conjuntamente con un grupo de asesores internacionales, con orientación tecnócrata, el proceso de toma de decisiones se realizó bajo el modelo racional de diseño de las políticas basado en criterios exclusivamente técnicos. (ib.)

En cuanto a La Política Nacional de Transporte Urbano 1991 (PNTU-I), fue producto de la revisión y diseño de la PIT, en este caso el sector transporte urbano se encontraba dentro de la agenda nacional producto de lo acontecido en el 1989 (fenómeno del caracazo). Para este entonces El Estado venezolano redefine sus responsabilidades en materia, y comienza un proceso de reforma que permite la descentralización de los servicios públicos hacia los gobiernos locales.

Cabe destacar que para la instrumentalización de la política y el cumplimiento de sus objetivos, fue necesario recibir apoyo de organismos multilaterales.

Para instrumentarla, los organismos multilaterales ofrecieron financiamiento, exigiendo la realización de estudios a través del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la adaptación de la política a los resultados de estos estudios. La asesoría técnica del Banco Mundial encontró graves congestionamientos institucionales, políticas deficientes para la recuperación de costos y gerencia financiera y una integración débil entre la planificación del transporte y el uso de la tierra en la mayoría de las tierras urbanas de Venezuela e hizo énfasis en la importancia de crear un marco institucional coherente para la política de transporte urbano y la asignación de recursos al sector transporte urbano. (Ob. pp. 9-10).

Producto de los resultados obtenidos a partir de los estudios realizados en ese año, a través de la exigencias de los órganos multilaterales en apoyo a Venezuela, se tomaron una serie de decisiones en torno a la mejora del sector, entre ellas se puede mencionar: la promulgación de la Reforma Parcial de la *Ley Orgánica de Régimen Municipal de 1989*, donde los municipios adquieren la responsabilidad de garantizar el servicio de transporte público urbano, se crea en ese mismo año, el Fondo Nacional de Transporte Urbano (FONTUR) organismo para implementar la política, como

instancia flexible y expedita que permitiera al gobierno, a través del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, coordinar y canalizar los recursos financieros para los programas de transporte urbano.

La principal diferencia entre estas dos primeras políticas, se refiere al funcionamiento institucional y la descentralización de funciones del servicio público. Se observa que tanto la política de 1989 como la del 1991, surgen como respuestas ante la demanda de la sociedad, motivada fundamentalmente por el estallido social de 1989. Y aunque el sistema de gobierno para el momento se concebía como una democracia representativa, ello no fue limitante para que el pueblo alzara su voz y se tomarán acciones en respuesta a ellas.

A partir 1999 comienzan una serie de cambios políticos, económicos y sociales en el país; bajo la presidencia de Hugo Chávez Frías, se promulga una nueva Constitución que establece como principio rector: la participación de la sociedad en las tomas de decisiones. La inclusión de la opinión pública en el diseño y la ejecución de las políticas, permiten que los ciudadanos sean partícipes de su propia transformación, por ende, mejorar su calidad de vida. Esta nueva visión promovió el rediseño de una política pública de transporte que contemplan los principios, competencias y organismos que se establecieron en la CRBV 1999.

En la Política Integral de Transporte Público 2001 (PITU-II), se tomó como eje transversal “la inclusión y la participación de la ciudadanía”, se continuó con la descentralización de sistema comenzado en el 1991, permitiendo que los estados y municipios asumieran competencias en el sector transporte venezolano, de modo que los mismos beneficiarios fueran garantes de la calidad del servicio. Silva, Luis (2006) de lo mencionado destaca:

En esta reformulación se incorporó un nuevo lineamiento: el aumento de la calidad del transporte urbano. Por otro lado, modificaron de forma los lineamientos anteriores y se incorporaron objetivos, acciones y metas para cada uno, con la finalidad de evaluar posteriormente la política. Los programas referidos al transporte urbano siguieron siendo los mismos: Programa Nacional de Transporte Urbano (PNTU), Programa Nacional de Compensaciones al Transporte Terrestre (Pasaje Estudiantil) y Plan Nacional de Modernización del Transporte Terrestre (PNMTT),

solo que en esta oportunidad se incluyeron los componentes, subcomponentes y objetivos.

La implementación de esta política, consistió en apoyar técnica y financieramente a los municipios en aquellos proyectos, actividades y acciones que estén insertas en los programas y subprogramas mencionados. (p.10)

La calidad de servicio del transporte fue un elemento que se consideró en el rediseño de la política del 2001, además de la descentralización de los servicios públicos y la participación de la ciudadanía. Estos elementos reorientaron la política que se venía ejecutado en el país; la primacía de la calidad de los servicios públicos permite no solo que las empresas que prestan el servicio sean reconocidas, sino que además estimula a la población en mejorar su calidad de vida. No obstante, en la actualidad venezolana este elemento es merecedor de análisis y comentarios, que más adelante se desarrollará.

El cambio de la participación representativa a protagónica, en el caso de los servicios públicos, es complejo, implica en principio un período de asimilación y adaptación, para luego instrumentarla. Istúriz, Aristóbulo (1996) ilustra esta idea de la siguiente forma:

...no tenemos una cultura de participación, tenemos que saltar de una democracia representativa a una democracia participativa sin cultura de participación... el problema cultural requiere un proceso, no se decreta. Yo no puedo decir: "Decreto 88: Todos los habitantes de caracas se convertirán en ciudadanos". Tienen 35 años siendo habitantes en el marco de una democracia representativa y ello significa: no juegan un papel protagónico, no saben si pagan servicios públicos, no saben quién se los paga y si es bueno o malo... (p. 143)

Lo anterior dibuja la complejidad de la transición hacia la participación ciudadana en el panorama de los servicios público, la cual se complica aún más, cuando la población se encuentra frente a un Estado populista, como él de la actualidad. La consecuencia de esto: distorsión de la participación protagónica ciudadanía, desinversión en los servicios, desbarató del fondo público nacional.

Asimismo se observa que aunque luego de 20 años en vigencia de la Constitución del 1999, la participación ciudadana en las tomas de decisiones ha sido desplazada por los propios gestores de las políticas del transporte público, esta afirmación se apreciada en una entrevista realizada por un corresponsal de la prensa El Universal (2018) la cual resalta lo siguiente

Carlos Julio Rojas, coordinador del Frente en Defensa del Norte de Caracas, explicó que como ciudadanos entienden como necesaria un alza en el costo del pasaje del transporte público, pero si rechazan la forma inconsulta en la que se viene decidiendo desde hace años de espaldas al pueblo. “El incremento de Bs s 1 a 3 fue decidido en una reunión entre la vicepresidenta Delcy Rodríguez y algunos representantes del sector transporte, pero el gran ausente siguen siendo los usuarios, los cuales somos el eslabón más débil de la cadena ya que de un golpe tiene que pagar un alza del 200%”.
P.s/n

Continuando con el recorrido de las políticas públicas de transporte; para el 2006 se reformula la PITU-II. En esta nueva política (Política de transporte 2006) evalúan los programas y proyectos que estaban en marcha, y adaptan a la realidad social del momento.

Los programas contemplados en la PITU-II fueron adecuados a la metodología de planificación por proyectos. Algunos de los proyectos fueron retomado de la política anterior, y se crean nuevos, con el propósito de fortalecer el sistema de transporte en Venezuela y sobre el argumento de: “mejorar el control, seguimiento y utilización de los recursos, asignar y distribuir los recursos públicos a los entes u organismos nacionales, estatales y municipales en función de las políticas y objetivos estratégicos de la nación” (ib.). Así como, que cada proyecto contenga objetivos específicos, resultados y metas a alcanzar, como se visualiza en el cuadro n° 1.

Cuadro n° 1. Resumen de las políticas públicas de transporte en Venezuela (1989 – 2006)

Política Integral de Transporte Público (PIT) 1989	Política Nacional de Transporte Urbano (PNTU-I) 1991	Política Nacional de Transporte Urbano (PNTU-II) 2001	Reformulación de la Política del 2001. En el año 2006
<p>La PIT planteó como objetivo devolver la competitividad al sector transporte, proteger a los grupos sociales más desasistidos y abrir al público los beneficios de un servicio que creciera y se diversificara, tanto en capacidad como en calidad y seguridad.</p> <p>a) Un sistema dinámico de tarifas. b) Subsidio al transporte. c) Reducción de los costos operativos, y d) La reforma institucional.</p>	<p>El transporte urbano paso a formar parte de la agenda producto del estallido social.</p> <p>1. La municipalización del transporte, la cual consideró que ésta era necesaria para “permitir que los intereses locales respondan más rápidamente a las cambiantes demandas” 2. Asistencia financiera del Estado para la adquisición de vehículos de transporte público y subsidios a los grupos 3. Creación de la infraestructura en las principales ciudades del país 4. La conformación de empresas operadoras de transporte público, privadas o mixtas.</p>	<p>A partir de la C.R.B.V 1999.</p> <p>1. Programa Nacional de Transporte Urbano (PNTU) 2. Programa Nacional de Compensaciones al Transporte Terrestre (Pasaje Estudiantil) 3. Plan Nacional de Modernización del Transporte Terrestre (PNMITT).</p> <p>La implementación de esta política, consistió en apoyar técnica y financieramente a los municipios en aquellos proyectos, actividades y acciones que estén insertas en los programas y subprogramas mencionados.</p>	<p>Los programas se adaptaron a proyectos y se crearon nuevos.</p> <p>a) Proyecto Rehabilitación y Mantenimiento de la Infraestructura Vial Urbana b) Proyecto Fortalecimiento Institucional. c) Proyecto VIVEX-VAO. La Brigada Especial de Vigilancia de Vías Expresas. Canal para vehículos de alta ocupación d) Proyecto Rehabilitación y Mantenimiento de las Vías Expresas del Área Metropolitana de Caracas. e) Proyecto Pasaje Preferencial Estudiantil. f) Proyecto Renovación de Flota. g) Proyecto Gestión y Conservación de la Red Vial Principal. h) Proyecto Modernización, Adecuación y Ampliación de Espacios Físicos y Operacionales para la Red Transporte Masivo Nacional.</p>

Nota: Datos recopilados del estudio de Ocaña, Rosa y Urdaneta, Joheni (2012) por Briceño, Ney 2017.

Lo ante señalado constituye lo que formalmente se ha realizado en materia de transporte en Venezuela. Las políticas marcan pautas a seguir, contemplan objetivos y metas, que al seguirse a cabalidad, suelen obtenerse resultados fructíferos. Sin embargo, a las políticas se le debe dar seguimiento, requieren evaluación y en algunos casos ameritan replantearse.

Es conveniente precisar además, que las políticas no serían posibles sin un órgano rector. La creación de diferentes instituciones al nivel nacional, regional y local, funcionan como apoyo y base que rigen la adecuada ejecución de los lineamientos y directrices que regulan en sistema de transporte en el país.

Las políticas públicas de transporte en Venezuela, han sido en su mayoría reformuladas, no obstante el cambio presentado no es de fondo sino de forma. En otras palabras, la diferencia sustancial que se puede mencionar entre las diferentes políticas, tiene que ver con el nivel de participación y responsabilidad que asume el ámbito local, debido a la descentralización de las responsabilidades en materia de servicio público de transporte, en este enfoque las comunidades participan activamente en el diseño, la ejecución, la evaluación y en el seguimiento a los diferentes programas, con el propósito de llevar a cabo una política en donde su único objetivo no sea solo la movilización de las personas, sino elevar la calidad de vida de la población, por ende, promover el bienestar social.

Lo anterior solo demuestra lo que históricamente han sido las políticas públicas en materia de transporte público; a continuación se sigue con las políticas que surgen a partir del 2007 hasta nuestros días. Recordando que la intención del recorrido es mostrar el deber ser las políticas para luego contrastarlo con lo que sucede al momento de su implementación.

2.2.1.1 Las nuevas políticas de transporte

Los avances en materia de política pública en transporte, continuaron para el año 2007 con la creación del *Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación (2007-2013)* denominado *Proyecto Simón Bolívar o Primer Plan Socialista de la Nación*, en él se enmarca la construcción del Socialismo del Siglo XXI, bajo siete directrices: 1. Nueva Ética Socialista, 2. La Suprema Felicidad Social, 3. Democracia Protagónica y Revolucionaria, 4. Modelo Productivo Socialista, 5. Nueva Geopolítica Nacional, 6. Venezuela: Potencia Energética Mundo y 7. Nueva geopolítica internacional, ejecutado por en el gobierno del Presidente Hugo Chávez. Donde el principal objetivo relacionado con el sector de transporte fue:

- Equilibrar las relaciones urbanas- rurales y crear un nuevo modelo de ciudades socialistas planificadas e integradas de manera sostenible con la naturaleza. Ajustar el metabolismo urbano disminuyendo la carga sobre el ambiente e incrementar el uso de sistemas de transporte eficiente en energía y tiempo, los cual implícitamente plantea el desarrollo de sistemas de transporte masivos. P.s/n

Dicho objetivo es logrado parcialmente mediante la implantación de sistemas como: el Trolebús de Mérida, los Sistemas de Transporte masivo de Barquisimeto, Valles del Tuy y Maracay, los Metros de Maracaibo y Valencia, la continuación del Metro Los Teques, el Metrocable del sector Parque Central - San Agustín, entre otros. Luego de caducar el plan 2007-2013, con su período de vigencia, surge en el período 2013-2019 El Plan de la Nación denominado El *Plan de la Patria*, el cual establece dentro de sus lineamientos:

- a. Defender, expandir y consolidar la Independencia Nacional.
- b. Continuar el Socialismo Bolivariano del siglo XXI.
- c. Convertir a Venezuela en un país potencia en lo social, lo económico y lo político.
- d. Contribuir al desarrollo de una nueva geopolítica internacional en la cual tome cuerpo mundo multicéntrico y pluripolar.
- e. Contribuir con la preservación de la vida en el planeta y la salvación de la especie humana. P.s/n

Bajo esta concepción, el gobierno activó la Misión transporte, que consistió en garantizar la movilización y el traslado de las personas de forma cómoda, segura y rápida. Esta propuesta se puede visualizar en la *Memoria y Cuenta del Ministerio del Poder Popular para el Transporte Terrestre y Obras Públicas (MPPTTOP) 2015*:

En materia de Transporte Terrestre, se instrumentaron medidas en el marco de la Misión Transporte, con el objeto de garantizar la movilidad de las personas a través de sistemas de transportes, seguros, económicos, ecológicos y con tarifas justas, para ello se crearon 25 nuevos Sistemas de Transporte a nivel nacional, con la incorporación de 1.109 nuevas unidades de transporte, en 52 ciudades, y la creación de 88 nuevas rutas, en las que se dio prioridad a aquellos lugares donde el transporte público es deficiente o no existe. P.s/n

La política en el área de transporte no es simplemente movilizar a los usuarios como se ha mencionado en varias ocasiones, sino aumentar, de manera global, el bienestar de los habitantes y la productividad urbana. Anteriormente se mencionaron los logros que en materia de transporte se han alcanzado, no obstante es conveniente preguntarse ¿Cuál fue el impacto de esa política hoy en día? ¿Se encuentran dichas medidas en marcha? ¿En qué condiciones funciona? Las respuestas a estas interrogantes se irán desarrollando a lo largo de trabajo.

No obstante, para inducir al análisis, se refiere a lo reseñado por García, Cristofer (2019), quien recogiendo las impresiones de usuarios del transporte público informa que:

...Según las cifras que lleva esta organización hasta enero de 2019, en las líneas de Chacaíto funcionan 60 unidades de 300; en la de Los Frailes en Catia apenas 10 autobuses de 60 y en la de Valle-Coche operan solo 100 de 400. Todas paralizadas por falta de repuestos y mantenimiento... P.s/n

Las cifras se comparan con los supuestos logros registrado en la memoria y cuenta del MPPTTOP en el 2015. Aunado a ello, citando al mismo corresponsal, indica que “La hora de espera del caraqueño por transporte es entre una y dos horas en promedio. El déficit de unidades imposibilita el poder movilizarse” y con respecto a Metrobús, una usuaria manifiesta que “desde hace un año este servicio es “casi inexistente”.

Asimismo en una investigación preparada por Matamoros Zuleika (2018) para ser entregado por el Centro de Estudios de la Realidad Latinoamericana (CERLA) se reseña lo siguiente:

Evidentemente, el Gobierno de Maduro debe asumir su responsabilidad en la crisis de transporte existente, que es consecuencia del desastre económico que ha hecho que para los transportistas el mantenimiento de las unidades sea casi imposible. Aunado a la pérdida de miles de millones de bolívares en obras y equipamiento de transporte a través de la denominada "Misión Transporte" que lejos de resolver y optimizar el servicio de transporte, ha impedido desarrollar un sistema público como el que se merecen los venezolanos. P.s/n

Lo anterior, solo demuestra la coexistencia de dos realidades opuesta, una vivida por los órganos de la administración pública y otra, la experimentada y aquejada por la población civil, que en este caso tiene mayor argumento y evidencia que la expresada por el Gobierno.

2.3 Servicios públicos de transporte

Janet, Kelly (1996) “Los servicios públicos constituyen un mecanismo poderoso de movilización y modernización” (p.2) esta expresión deja saber la importancia y lo fundamental de los servicios, y en especial, el transporte, el cual evidentemente no es un fin, sino un medio de: desarrollo social, movilización de personas, mercancías... crecimiento económico, comunicación, acceso a la fuente de empleo... y así sucesivamente se puede manifestar el exorbitante beneficio que trae consigo este medio.

Pero más allá de lo comentado ¿Qué se entiende por servicio público? Para aclarar tal interrogante se refiere a Duque, Edison (2005) quien lo define como: “el trabajo, la actividad y/o los beneficios que produce satisfacción a un consumidor” (p. 64). En otras palabras, es el resultado de una actividad. Profundizando sobre el tema se refiere a Salas, Rodríguez Luis (2017) quien expresa lo siguiente:

Por servicio de transporte público se entiende un sistema de transporte que cumpla alguna de estas dos condiciones o las dos a la vez: 1) que privilegie el interés público de la movilidad de las personas sobre la rentabilidad de los operadores del servicio; 2) que sea operado por el Estado garantizando la movilidad, precisamente como un derecho, y entendiendo que la movilidad oportuna repercute positivamente en otras áreas como la productividad laboral, la seguridad ciudadana, el descongestionamiento vial, los grados de contaminación, y en términos generales, la calidad de vida de la población. P.s/n

Lo que significa que el servicio de transporte público repercute en una cantidad de elementos de la vida, y que al recibir un servicio sin calidad repercutirá en la calidad de vida de la población.

Ahora bien, Graterol, Esmelin (2011) expresa que el servicio está compuesta por dos dimensiones, una material y otra personal, cuando se refiere a la primera se habla del “producto en sí, el cual debe ser de buena calidad: las instalaciones que deben estar en buenas condiciones, limpias, con buena ventilación y disposición de los colores. Igualmente los sistemas utilizados para la prestación de servicio...” (p.117). Lo anterior demuestra, que un servicio de calidad no solo se debe a su apariencia o la

aparición de las cosas, sino además, también se debe a la efectiva organización del trabajo, el uso de la informática y la eficiente aplicación tecnológica.

Además, según expresa el autor referido, que existe en el servicio un aspecto personal, este se trata del conocimiento que posee el personal sobre “el producto o servicio, el negocio y la organización, las técnicas de atención al cliente, la diligencia en la solución de problemas, la actitud de la gente hacia el cliente y la amabilidad” (p.118).

Aunado a lo anterior. Graterol, Esmelin (2011) manifiesta que los elementos mencionado anteriormente no son los únicos para determinar si un servicio es o no de calidad, sino que además agrega, que se debe procurar conocer y detallar a los competidores, con el propósito de marcar la distinción entre el servicio y otros, asimismo, con la observación de la competencia, se extraen elementos que pueden ser mejorados por la empresa en busca de la calidad. (ib).

Otro de los puntos que resalta Graterol es el conocimiento de los clientes-usuarios; a medida que se conocen mejor sus expectativas (deseos sobre el servicio), puede la empresa utilizar ese conocimiento para diseñar un servicio que satisfaga las necesidades de sus beneficiarios, y así hacer el servicio más atractivo para el beneficiario. (ib).

Como se ha comentado, los servicios son públicos, Jannet, Kelly (1996) “porque se consideran de alguna manera universales en cuanto a la conveniencia de que todo ciudadano tenga acceso a ellos. Por su importancia, El Estado vigila su prestación y exige ciertos estándares” (p. 3). Pero aunque El Estado asume la administración de los servicios públicos, no quiere decir que sea él el dueño de ellos.

A partir de lo anterior se puede expresar que los servicios públicos son herramientas poderosas e indispensables para la sociedad, ellos orientan al desarrollo, crecimiento, calidad de vida y bienestar social.

El acceso a los servicios públicos permite multiplicar las oportunidades de las personas, acercándose a los campos laborales, centros de estudios, y a espacios recreativos. Asimismo, permite la integración en la sociedad, el acercamiento entre las ciudades y pueblos, lo cual facilita compartir culturas, recursos naturales, entre

otros. Por tales beneficios, existe una gran brecha entre los que tienen acceso y gozan de los servicios públicos con aquel o aquellos que no lo poseen. Janet, Kelly (1996) lo expresa de la siguiente manera “el acceso a los servicios define la diferencia entre estar marginado o incorporado a la sociedad” (p.2).

Por su importancia, los servicios públicos se convierten en una herramienta para el gobierno, él debe ser consciente que gran parte de la receptividad y popularidad de su gestión va a determinarse por la disponibilidad y accesibilidad de ellos. Torres, Gerver (1996) expresa que para el logro de esos objetivos (disponibilidad y accesibilidad) “al Estado le corresponde desarrollar cinco políticas fundamentales en materia de servicios públicos: descentralizar, desmonopolizar, privatizar, regular y educar al ciudadano como consumidor” (p.92).

Asimismo aclara Istúriz, Aristóbulo (1996) “el Estado tiene que comprender que si las tarifas no cubren los costos y no producen beneficios, no habrá servicios y la calidad de vida se deteriorará” (p.140). A partir de lo anterior, es conveniente mencionar que los servicios públicos implica la actuación de actores sociales: Estado y población, su planificación debe contemplar la perspectiva de esta dualidad, ya que en otro sentido, sucede una disyuntiva difícil de resolver, y a consecuencia de ella, políticas y servicios desarticulado con la realidad social, como se evidencia en gran parte de los servicios hoy en día; son servicios gratuitos o con tarifas bajas que no cubren los costos del funcionamiento, en efecto, pierden, los usuarios, la posibilidad de exigir el acceso y disponibilidad, y calidad de los servicios.

Cabe mencionar que el autor ante citado, ha asumido a lo largo de los años cargos políticos, por lo que es importante mencionar, ya que en el año 1996 fue derrotado en las elecciones de la alcaldía de la ciudad capital, lo que deduce que su posición en comparación a la de hoy en día, que es gobierno (asumiendo cargo principales que tiene injerencia en los servicio públicos), ha cambiado, evidenciando una posición populista y opuesta a la cita anterior. El servicio de transporte, como servicio público es indudablemente fundamental para mejorar la calidad de vida de la población, tal afirmación se puede constatar con Ocaña, Rosa y Urdaneta, Joheni (2012) quienes citando a Urdaneta (2010) hace un paralelismo entre los diferentes tipos de

necesidades de los seres humanos, sugerido por Maslow (1991) y los servicios públicos.

a) Tipo I, los cuales deberían existir en todo conglomerado urbano independientemente de su tamaño, para asegurar a sus habitantes el desarrollo de sus actividades vitales, económicas y de socialización, estos son: agua potable, aguas servidas, aseo urbano, cementerio, electricidad, transporte urbano, transporte interurbano, policía, salud pública, escuela básica.

b) Tipo II, deben existir en aquellas ciudades que por su densidad poblacional requieren un nivel superior al de los servicios tipo I, estos son: correos, teléfonos públicos, mercado, matadero, radio, televisión, cine, teléfonos, bomberos, plazas y parques, centros de salud, educación intermedia.

c) Tipo III, son los exigidos por la sociedad cuando ya han sido satisfechos los tipo I y tipo II, éstos son: gas, aeropuerto, bancos, recreación, defensa civil, turismo, beneficencia, judiciales, hospitales, educación superior. (p.222)

En lo citado se puede evidenciar que el transporte, ubicado en el tipo I es un servicio de vital importancia, no solo para las personas sino también para la nación. Existe una relación directa entre el servicio de transporte y la calidad de vida, contar o no con el servicio, determinará la integración y desenvolvimiento de las personas a nivel individual y colectivo. A continuación se visualizará con mayor detalle cómo es la relación entre la calidad de vida con respecto a la calidad de servicio.

2.4 Incidencia de la calidad de servicio en la calidad de vida de la población.

En las siguientes líneas se explica cómo incide la calidad de servicio en la vida de la población, en este se contextualiza ambos conceptos, resaltan elementos y detallan reflexiones que giran en torno a cómo los usuarios, receptores de un servicio, pueden y cuentan con la experticia para evaluar si el servicio es de calidad.

Anteriormente se ha mencionado que los servicios públicos, especialmente, el de transporte influye en la calidad de vida de la población. El acceso a ellos multiplica las oportunidades de los usuarios, permitiendo la movilización de un lugar a otro, mejora la cohesión económica y social, permite la integración entre las sociedades, las regiones y El Estado, entre muchos otros beneficios.

En este sentido, de acuerdo a lo expresado por Arita, Beatriz (2005) citando a Veenhoven (1998) plantea que la calidad de vida compone una serie de factores y solo es posible medirse conjugando aspecto subjetivo y objetivo a la vez.

... la clasificación de la calidad de vida considerando la habitabilidad como calidad del entorno, la aptitud o capacidad para la vida como calidad de acción y, la plenitud como calidad del resultado. La calidad del entorno está relacionada con las condiciones externas necesarias para una buena vida; la calidad del resultado se centra en y describe los productos de la vida como disfrute de ésta. Estos dos significados de calidad de vida se refieren respectivamente a lo objetivo y lo subjetivo de ésta. El tercer significado, referido a la calidad de la acción, permite la integración de los dos significados anteriores a través del señalamiento que Veenhoven hace de la capacidad que tiene la gente para enfrentarse a la vida. (p. 74)

Del anterior es importante destacar que la calidad de vida implica por un lado, lo individual, es decir las habilidades y potencialidades que poseen las personas para hacer frente a la vida, aprovechar los recursos y haciendo uso de las cualidades de los objetos; por otro lado, se encuentra el carácter objetivo, se habla de capacidad de ingreso, condiciones física de salud del individuo, así como las capacidades o recursos que proporciona El Estado para que sea aprovechada por la persona.

Ilustrando la idea de calidad de vida con el servicio de transporte, se puede mencionar que El Estado a través de las políticas pública de transporte, debe proporcionar a las población disponibilidad y accesibilidad a los servicios, bien sea por medio de construcción de infraestructura de transporte, inversión en automotor y sistema de transporte masivo, rehabilitación y mejora de autopista, calles y avenidas, etc. De modo que las personas puedan hacer uso de ellas, de acuerdo a su conveniencia.

Para ampliar la concepción de calidad de vida se refiere a Salas, Carolina y Garzón, María (2013) quienes citando a Borthwick-Duffy (1992) añaden "...calidad de vida definida como la calidad de las condiciones de vida de una persona junto a la satisfacción que ésta experimenta" (p. 38). Del anterior, resaltan dos elementos importantes la calidad de las condiciones de vida y la satisfacción personal, lo que

significa que las personas pueden tener calidad de vida si sus condiciones son de calidad y se sienten satisfechos con ellas. En otras palabras y vinculándolo al servicio públicos de transporte, para que éste sea de calidad debe superar las expectativas y aspiraciones del usuarios, de esta manera el receptor se sentirá satisfecho.

Las mismas autoras expresan además, que la calidad de vida es el “bienestar subjetivo, reconociendo que la subjetividad de esta es una de las claves para la comprensión de su estructura. La calidad de vida refleja la diferencia, el vacío, entre las esperanzas y expectativas de una persona y su experiencia actual.” (p. 40). En otras palabras, coexisten sin duda alguna, una dualidad entre las necesidades y la satisfacción, tiene que ver con lo que necesita y posee una persona.

Pero Eric Allardt citado por Salas, Carolina y Garzón, María (2013) agrega nuevos elementos al enfoque señalado, el autor destaca la importancia de tres aspectos: tener, amar y ser.

Tener: hace referencia a condiciones materiales necesarias para sobrevivir y evitar la miseria como son los recursos económicos, vivienda, empleo, condiciones de trabajo, salud y educación.

Amar: se refiere a la necesidad de relacionarse con otras personas y de formar identidades sociales como son el contacto con la comunidad, familia y pariente, patrones activos de amistad, compañeros de trabajo y compañeros de organizaciones.

Ser: hace alusión a la necesidad del ser humano de integrarse a la sociedad y vivir en armonía con la naturaleza como en las actividades políticas, participación en decisiones, actividades recreativas, vida significativa en el trabajo y oportunidad de disfrutar de la naturaleza. (p. 38)

Con base a los elementos antes mencionados, se puede deducir que la calidad de vida de una persona depende de una serie de satisfactores, medios y condiciones necesarias para desarrollarse, desenvolverse y vivir cómodamente. Además se puede hacer mención que la calidad de vida está íntimamente relacionado con la felicidad y la realización personal; refirieron a la pirámide de necesidades de Maslow (1991) estos elementos se puede encontrar en la cúpula de la pirámide, posición que ocupa la autorrealización, por lo que gozar de una calidad de vida implica cubrir: las

necesidades fisiológicas, seguridad, aceptación social y autoestima, y llegar así al último escalón y cubrir las necesidades de autorrealización.

Gozar de calidad de vida requiere de medios, en este caso el transporte forma parte de uno que conduce a las satisfacciones de necesidades, y que indudablemente actúa como satisfactor indispensable para alcanzar el pico de la pirámide “la autorrealización” de Maslow (1991). De esta manera, cubrir las necesidades indica que la persona posee calidad de vida; como se mencionó anteriormente el sistema de transporte es un medio por el cual las personas pueden satisfacer sus necesidad, allí radica la importancia de que el servicio público de transporte cuente y sea de calidad. En el apartado que sigue, se hará mayor desarrollo del último elemento mencionado.

Profundizando sobre lo anterior, la **calidad de servicio** ha sido trabajada por diversos investigadores como Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Grönroos, 1994; Rust y Oliver 1994; Duque 2005, entre otros. No obstante, todos ellos coinciden que la calidad de servicio integra dos elementos básicos: la percepción y la expectativa.

Par definir **la percepción** se alude a Requena, María y Serrano, Gabriela (2007) quienes expresan que esta es: “como interpreta el cliente la recepción del servicio en función de sus necesidades” (p. 59). Por otra parte, las mismas autoras comentan lo siguiente sobre **expectativas**, esta “es como espera el cliente recibir el servicio en función de sus necesidades” (p. 59).

No obstante, en la expectativa según Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1993) influyen diversos factores: en primer lugar: lo que los usuarios escuchan de los otros usuarios; las necesidades personales de los clientes pueden, hasta cierto punto, condicionar sus expectativas; la extensión de las experiencias que se han tenido con el uso de un servicio puede influir en el nivel de las expectativas del cliente; la comunicación externa de los proveedores del servicio juega un papel clave en la conformación de las expectativas del cliente. (p.22).

En cuanto a las definiciones anteriores es valioso rescatar un elemento en común, se trata de las necesidades humana, las cuales son consideradas como el impulso y motor del hombre; las percepciones y expectativas que se crean las personas sobre un

servicio, dependen en gran medida de la magnitud o grado de satisfacción, y el tipo de necesidades que desean los usuarios satisfacer.

Ahora bien, para entender la calidad de servicio es importante conocer de qué se trata. Para Duque, Edison (2005) citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) “la calidad de servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio” (p.70). Así mismo los autores manifiestan que la calidad de servicio integra tres dimensiones:

1. Calidad física: incluye los aspectos físicos del servicio.
2. Calidad corporativa: lo que afecta la imagen de la empresa.
3. Calidad interactiva: interacciones entre el personal y el cliente, y entre clientes.
(ib.).

De acuerdo a lo citado, la calidad de servicio depende de cómo el sujeto (cliente/usuarios) evalúa el servicio en función de la satisfacción en las tres dimensiones.

Por su parte, citando a Urdaneta, Joheni (s.f) de Gutiérrez (2004) expresa lo siguiente sobre calidad:

La calidad es que un producto sea adecuado para su uso. Así, la calidad consiste en ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente, por otro lado Gutiérrez (2004) la calidad la define el cliente, es el juicio que éste tiene sobre un producto o servicio, el cual por lo general es la aprobación o rechazo. Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Así, la calidad es ante todo satisfacción del cliente. (p. 2)

En este sentido, Duque (2005) comenta que “la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una características multidimensional” (p.68). Es decir, la valoración de la calidad de servicio no depende de una sola característica o cualidad sino más bien, de un sin fin de características que dependen, en su sentido, de lo que el usuario opina.

Sobre lo expresado anteriormente, la calidad de servicio: “depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido” (ib.). Y es determinada

por el cliente/usuario; entendiendo a usuarios como aquella persona que habitualmente utiliza una cosa. Desde luego, se identifica al usuario como la persona receptora del servicio, aquella que continuamente hace uso de él, y tiene la experticia para describirlo y comentarlo.

Las investigadoras Requena, María y Serrano, Gabriela (2007) citando a Zeithams, Parasuraman y Berry afirman lo siguiente: “la excelencia del servicio radica en el hecho de exceder las expectativas del clientes; ella puede darse con tan solo ofrecer una razón o explicación al consumidor cuando este lo necesite” (p. 23). Del anterior desprende: si un producto o servicio excede las expectativas del usuario, posee calidad.

Continuando con las autoras antes reseñadas, el cliente evalúa la calidad del servicio de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Confiabilidad: la capacidad de prestar el servicio prometido con seguridad y de la forma correcta.
2. Recursos tangibles o tangibilidad: aspecto de los recursos materiales, equipos, personal y materiales de comunicación que dispone la organización.
3. Diligencia: voluntad de ayudar a los clientes y de prestar el servicio rápidamente.
4. Garantía: los conocimientos y la cortesía de los empleados y su capacidad de infundir confianza.
5. Empatía: la capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa.

En síntesis, se refiere a Duque, Edison (2005) quien expresa que la calidad de servicio es “la adecuación entre las necesidades del cliente y las prestaciones correspondientes que satisfacen esas necesidades” (p. 64). Lo que es importante que un servicio sea calificado como de calidad, ya que este definitivamente influye en la calidad de las condiciones de vida de la población, por ende, al no tener calidad un servicio imposibilita en parte, el disfrute del bienestar social.

Por otra parte, Joseph M. Juran citado por Sergio Jorge Hernández y Rodríguez (2016) expresa que la calidad es definida como “adecuación al uso” (p. 319). Además considera que los principales aspectos de la calidad son: 1. “Técnicos y 2. Humanos” asimismo menciona que “los problemas específicos de la calidad se deben más que nada a la mala dirección, no tanto a la operación” (ib).

En este mismo orden de idea, ambos elementos se agrupan en lo que se conoce como calidad total, argumentada por Gumucio, Ricardo (2005) quien expresa lo siguiente: en la calidad total existen dos tipos: la calidad externa que es aquella donde a través de la percepción y las expectativas de los usuarios califica el servicio, y que fue descrita anteriormente, y la que corresponde a la calidad interna “entendida como la manera cómo una organización administra la calidad de sus procesos, productos, servicios”. (p. 68). En este último, se refiere al punto de vista de la dirección institucional, la cual está determinada por dos variables:

- a) Eficiencia. Hernández, Sergio Jorge y Rodríguez (2016) dicen que la eficiencia “es el uso correcto de los recursos utilizados para lograr resultados” (p. 4).
- b) Eficacia. Definida como aquella que “se mide por los resultados, sin importar los recursos ni los medios con que se lograron” (ib.)

Ahora bien para que un programa sea evaluado de calidad debe contener, según el autor antes referido: “1. Educación (capacitación) masiva y continua. 2. Programas permanentes de mejora. Y 3. Liderazgo participativo para la mejora continua.” (ib.). Lo que significa que muchas veces el procedimiento es el correcto sin embargo el resultado es el incorrecto, por lo tanto menciona Juran que para evitar los malos resultados se debe aplicar la capacitación en las personas de manera masiva y permanente.

Asimismo se debe evaluar los problemas que se están llevando a cabo a fin de diagnosticar las fallas o errores y de esta manera mejorarlas, y por último, pero no menos importante expresar, que se debe promover un liderazgo participativo, donde cada uno de los actores involucrados tenga la oportunidad de expresar su posición frente a determinadas decisiones, de esta manera se fortalece la calidad a través de la retroalimentación y sentido de pertenencia del personal.

Philip B. Crosby citado por Sergio Jorge Hernández y Rodríguez (2016) construye y grafica catorce pasos para un programa de mejoramiento, que en su aplicabilidad los resultados serán de calidad.

- 1. Compromiso pleno de la alta dirección y gerencia con la calidad.** La dirección debe manifestar su compromiso para mejorar la calidad. Para ello debe sensibilizarse mediante la capacitación, subrayar que el mejoramiento de la calidad aumenta las utilidades y que, por tanto, no cuesta nada.
- 2. Formación de un equipo de mejoramiento de la calidad** con miembros de cada departamento de la empresa, preferentemente con capacidad de decisión e influencia en sus respectivas áreas.
- 3. Determinar el nivel actual de la calidad** en toda la empresa, con base en el diseño del producto y el análisis de las fallas en todas las áreas.
- 4. Estimar el costo del incumplimiento de las normas de calidad o de la no calidad,** en forma objetiva, sin parcialidad y sin ocultar errores.
- 5. Difundir entre el personal los problemas de la mala calidad** que enfrenta la organización para que todos sus miembros sean conscientes de la problemática y de que la dirección de verdad está interesada en mejorar la calidad y desea escuchar todo lo que tengan que decir al respecto.
- 6. Detección de oportunidades de mejoramiento** mediante la participación, con la ventaja de que los individuos empiezan a creer que los problemas, tan pronto como salen a la luz, se enfrentan y se resuelven. Crosby señala que así se crea la cultura de identificar y corregir problemas.
- 7. Establecimiento de un comité *ad hoc*** para llevar a cabo un programa de cero defectos. La finalidad del comité es comunicar a todo el personal qué significa “cero defectos” y “hacerlo bien desde la primera vez”, a partir de la realidad de la empresa.
- 8. Capacitar a los líderes formales** (supervisores) para que difundan entre sus colaboradores el programa de mejoramiento y sus objetivos. Afirma Crosby que la prueba de que se entiende el programa y sus alcances es la capacidad de explicarlo a los demás.
- 9. Llevar a cabo el Día Cero Defectos,** cuya finalidad es que todo el personal se dé cuenta, mediante experiencias personales, que hay un cambio y que en realidad es factible producir con cero defectos.
- 10. Convertir los compromisos en acciones,** alentando a que todos establezcan metas de mejoramientos personales y grupales.
- 11. Búsqueda de las causas.** En este paso se busca que los empleados determinen las causas de los errores para eliminarlas.
- 12. Implantar programas periódicos de reconocimiento** a todos aquellos que logren sus metas de mejoramiento. El reconocimiento del desempeño es algo que los individuos aprecian mucho.
- 13. Reuniones periódicas con los responsables del mejoramiento de la calidad** de las áreas para que compartan sus experiencias y, de preferencia, invitar a profesionales expertos en calidad para actualizar al personal de la empresa en la materia.
- 14. Reiniciar el ciclo.** Un programa de mejoramiento de la calidad, según Crosby, dura entre un año y 18 meses. La rotación del personal y los cambios internos pueden disminuir el esfuerzo inicial

o crear vicios en su funcionamiento, por lo cual es necesario formar un nuevo comité e iniciar de nuevo todo el ciclo. (p.326)

Los catorce pasos planteado por el autor, direccionan hacia la calidad desde la gerencia, o también mencionada más arriba como calidad total. Kaoru Ishikawa, ingeniero japonés, creador del concepto calidad total, argumenta que: “el término control, en calidad, sobra, pues se entiende que un producto con calidad es aquel que reúne todos los requisitos; prefirió añadirle el adjetivo “total” para indicar o subrayar que los productos y servicios deben ser perfectos” (p. 329).

Kaoru expresas que existen siete herramientas de la calidad, con ellas se puede conocer si una empresa funciona con calidad o si ella.

- Gráfico del proceso.
- (A) Hoja de registro y (B) hoja de comparación.
- Diagrama de Pareto.
- El diagrama causa-efecto (“espina de pescado”).
- Gráfico de correlación y dispersión.
- Gráfico de control tradicional y *six sigma*.
- Gráfico por histogramas. (p.330).

Como se ha manifestado anteriormente, el fin último de los servicios públicos es generar la mayor satisfacción posible en la población, es cristalizar el bienestar social en cada una de las personas, y para lograr el objetivo, es importante tener en consideración los puntos señalados, así como conocer bajo qué norma de calidad se inscribe la organización/institución prestadora de servicio, y con esto saber cuáles son los ítems que utiliza para evaluar su calidad.

2.4.1 Bienestar Social como fin último del servicio público de transporte

En este sentido D´ Elia (2004) expresa que el bienestar social es “un concepto multidimensional, histórico y político, que se refiere a la garantía de los derechos universales que permiten una vida de progreso, seguridad y acceso a un cierto nivel de vida...” (p. 67). El bienestar social se vincula y desarrolla en el marco político-organizativo del Estado de bienestar, el cual se fundamenta en “la puesta en marcha de políticas sociales interventoras que se concretan entre otras formas - en una

extensas red de sistemas de protección social, fundamentalmente de responsabilidad pública” (p. 4).

Díez, José (1992) manifiesta que: “el Estado de Bienestar surge cuando, en determinadas sociedades occidentales, los gobiernos son conscientes de que las condiciones de vida de las personas son demasiado importantes como confiarles a mecanismo informales, asumiendo ellos mismos estas competencias” (p. 12). Así pues, comienza la administración pública a preocuparse por las condiciones y calidad de vida.

El Estado de bienestar, como se evidencia, no surge como hecho espontáneo, sino como “producto de proceso dinámico de ajuste entre el individuo y la sociedad” (ob. p. 27). El mismo autor destaca que este Estado es caracterizado por fundamentarse en valores sociales tales como: la justicia, la igualdad, la libertad, entre otros.

Asimismo, desde el punto de vista sector económico, El Estado de bienestar se asienta en dos pilares: en las políticas estabilizadoras y de regulación” (ob. p. 30). No obstante, este estudio, toma como referencia lo expresado por Díez, José (1992):

En el presente trabajo se asume la expresión de Estado de Bienestar como reflejo del significado y la naturaleza de bienestar de los ciudadanos, de la posibilidad de satisfacción social de las necesidades básicas de cada individuo. No como un mecanismo que manipulando las necesidades del individuo, garantiza simplemente las condiciones de acumulación capitalista, sino como el sistema político que organiza, programa y controla el desarrollo económico mediante un conjunto de instituciones político- administrativas cuyo fin es generar las estructuras socio-económicas más adecuadas para la óptima calidad de vida de la sociedad en general. (p.31)

Avanzando sobre la etimología de bienestar, referimos a Uzcátegui, Rafael (1991) quien comenta, que cuando se habla de bienestar se está aludiendo a dos conceptos: “el bien, que significa el calificativo de una situación o acción que está orientada con un objetivo de común acuerdo aceptado... y el estar, que anuncia y justifica la existencia misma del hombre, como ser y como fin”. (p.105)

De esta manera se aprecia que bienestar social es “la valoración que hacemos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad” (p.583). El mismo autor comenta que el bienestar social está integrado por las siguientes dimensiones:

- Integración social: se refiere a la “evaluación de la calidad de las relaciones que mantenemos con la sociedad y con la comunidad”. (p.583)
- Aceptación social: es la “confianza, aceptación y actitudes positivas hacia los otros atribución de honestidad, bondad, amabilidad, capacidad, aceptación de los aspectos positivos y negativos de nuestra propia vida”. (ibíd.)
- Contribución social: se refiere a la valoración “de que se es un miembro vital de la sociedad, que se tiene algo útil que ofrecer al mundo y lo que uno aporta es valorado”. (ibíd.)
- Actualización social, se centra en la “concepción de que la sociedad y las instituciones que la conforman son entes dinámicos... (confianza en el progreso y en el cambio social)”. (ibíd.)
- Coherencia social: es “la percepción de la cualidad, organización y funcionamiento del mundo social, e incluye la preocupación por enterarse de lo que ocurre en el mundo”. (ibíd.)

De lo anterior es valioso acotar que el bienestar incluye una serie de dimensiones, lo cual hace que sea un concepto multidimensional y complejo, medirlo implica hacerlo a través de indicadores subjetivos como objetivos. En el caso que compete, con relación a este estudio, se comprende que la calidad de servicio de transporte solo permite medir una parte de ese bienestar, y que es posible por medio de indicadores subjetivos, los cuales son definidos por Setien (1989) citado por Díez, José (1992) como aquellos que “midan relatos o descripciones de los individuos respecto de sus sentimientos y percepciones acerca de ellos mismo y del mundo circundantes” (p. 21).

De acuerdo a lo expresado en un Seminario de doctores y licenciados en Ciencias Políticas y Sociología (1987) el bienestar social, es “como un valor social, que establece como finalidad, que todos los miembros de la sociedad, deben disponer de los medios precisos, para satisfacer aquellas demandas, comúnmente aceptadas como necesidad” (p. 431). En cuanto a esta definición, se puede evidenciar que el Estado según Díez, Ramón (1992) aunque no influyen directamente en la sensación de bienestar de la gente... sí puede ayudar a su mejora, proporcionando al individuo oportunidades válidas para que aumente su satisfacción. (p. 15).

Bajo este sentido, Carlos Tablante (1996) expresa lo siguiente: “El Estado, es su concepción más amplia, ha surgido como consecuencia de la naturaleza social del

hombre y de su deseo de construirse una mejor existencia”. (p. 147). Es decir, El Estado se debe a los ciudadanos, por lo cual su función es ofrecer los medios y las condiciones apropiadas para la existencia, desarrollo y crecimiento del ser humano en sociedad.

Los servicios públicos por su parte, se corresponden a uno de los medios, por el cual el Estado interviene en la condiciones de vida de la población, en ellos se encuentra “un rol angular en el éxito del Estado como proveedor de bienestar y felicidad de los ciudadanos” (ibíd.).

Es conveniente comentar que de acuerdo a lo expresado por Inglehat, Ronald (2000) citado por Duarte y Jiménez (2007) “el bienestar social es una condición no observable directamente, sino a partir de juicios como se comprende y se puede comparar de un tiempo o espacio a otro” (p. 306). Asimismo, afirman que este es “el sentir de una persona al ver satisfechas todas sus necesidades... en el presente... contar con expectativas alentadoras que le sustenten su proyecto de vida. Los anhelos a futuros, y la posibilidad de poderlo realizar”. (p. 305).

2.5 El sistema Ferroviario en Venezuela: Gestión y calidad.

El siguiente apartado, en comparación a los anteriores, es desarrollado de manera más analítica y permite constatar el deber ser, o lo registrado como norma, y lo que sucede o se ponen en práctica en la realidad social. Este apartado es argumentado por lo que reseñan los estudios y prensas sobre el servicio ofrecido por el sistema ferroviario.

Los sistemas ferroviarios, de acuerdo a lo comentado por Hernández, Víctor (2008) son sistemas que “persiguen garantizar la prestación de los servicios de transporte masivo de personas, de manera segura, accesible, rápida, regular, continua, confiable, económica y de la mejor calidad” (p. 419). En este sentido, el transporte ferroviario surge como medio para la movilización de personas de forma masiva, que permite descongestionar las autopistas y el transporte terrestre superficial, contribuye en la mejora del medio ambiente, así como reducir el tiempo de traslado, entre otros.

Estos factores permiten mejorar la calidad de vida de la persona, por ende, promover el bienestar social.

El transporte masivo en Venezuela es regido por el Instituto de Ferrocarriles del Estado (IFE), órgano que comenzó sus funciones el 31 de julio de 2008 según el Decreto N°. 6.069 del 14 de mayo publicado en Gaceta Oficial N°. 5 el cual se adscribe al Ministerio del Poder Popular para el Transporte Terrestre y Obras Públicas (MPPTTOP) y que en la memoria y cuenta publicada en el año (2015) expresa lo siguiente sobre el IFE:

Misión. Somos el órgano ejecutor y regulador del Sistema de Transporte Ferroviario Nacional, dedicados a su estudio, construcción, ampliación, operación, mantenimiento y explotación integral, en armonía con el medio ambiente con vocación de servicio público y de mejoramiento continuo; garantizando que el servicio de transporte de pasajeros y de carga se realice conforme con los estándares internacionales de eficiencia, calidad y seguridad. P.s/n

De acuerdo con sus políticas, El Instituto de Ferrocarriles del Estado (IFE) se fundamenta en: “Impulsar la multimodalidad del transporte, afianzando el desarrollo del Sistema Ferroviario Nacional, a través del *Plan Nacional de Desarrollo Ferroviario*” y “Continuar la construcción, rehabilitación y mantenimiento de los tramos ferroviarios”.

El Sistema de Transporte Ferroviario Nacional de acuerdo a La *Ley del Sistema de Transporte Ferroviario Nacional (2001)*: “comprende las infraestructuras, superestructuras, equipamientos necesarios para su operación y la prestación del servicio de transporte a los usuarios, así como las zonas de interpuertos para las transferencias de pasajeros, de carga y almacenamiento”. (Artículo 3).

En materia de avances, se puede evidenciar que en la actualidad se han construido o están en construcción diversos sistemas de transporte en seis ciudades:

1) Línea 4 Metro de Caracas, con una extensión de 5,5 kilómetros, 4 estaciones y transporta aproximadamente 360 mil pasajeros diariamente, fue inaugurada en julio 2006.

- 2) Continuación de la línea 3 del metro Caracas, con una extensión de 5,97 kilómetros que permite integrar a los habitantes de una ciudad dormitorio (Valles del Tuy) con Caracas, a través de una estación que conecta el Metro con el Sistema Ferroviario Nacional (Tren Cúa-Charallave-Caracas).
- 3) Línea 5 del Metro de Caracas-Tramo I, 7,5 Km y 6 estaciones, para conectar la línea 4 en Zona Rental con Línea 1 en Parque Miranda, y posteriormente con Ciudad dormitorio Guarenas- Guatire.
- 4) Metro de Los Teques, con una extensión de 9,5 kilómetros que conecta a esa ciudad dormitorio con la capital.
- 5) Metrocable de San Agustín, 1,8 Km, 52 cabinas, con capacidad para 8 personas, permitiendo la movilización de 1.500 personas por hora y el traslado de 15.000 pasajeros diarios.
- 6) El Corredor Buscaracas (BRT en construcción) 5,9 kilómetros, concebido para transportar 650 mil usuarios al día y una extensión de 6,4 kilómetros de recorrido.
- 7) Metro de Valencia, 6,3 km y 4 nuevas estaciones.
- 8) Metro de Maracaibo, 6,5 km. y 6 estaciones.
- 9) Trolebús de Mérida, línea 2 y funicular.
- 10) Trolebús de Barquisimeto, 27,6 km. 42 estaciones.

Igualmente se valora: las ampliaciones y mejoramiento de las autopistas, calles y avenidas; la construcción de puentes e infraestructuras, etc.

A pesar de los logros anteriormente mencionado, es prudente mencionar que aún falta mucho más, se siguen observando las fallas, deficiencia y desmejoramiento del sistema de transporte, prevalece igualmente los reclamos y el descontento de los usuarios sobre los servicios públicos, lo que significa que los órganos rectores y la administración pública debe asumir con responsabilidad sus competencia, y poder así mitigar la problemática.

Para argumentar la idea expresada anteriormente, y constatar las políticas públicas y los programas ejecutados por el Estado en materia de transporte con la realidad social en donde se desarrollan. Es preciso citar a lo reseñado por Ocaña, Rosa y Urdaneta, Joheni (2012):

Las ciudades venezolanas se caracterizan por presentar una infraestructura vial y de transporte insuficiente, desarticulada, no jerarquizada y en mal estado. Asimismo, las principales vías son utilizadas como estacionamiento o zonas en las que se instala la economía informal, disminuyendo de forma importante su capacidad y ocasionando graves problemas de circulación, especialmente en las áreas centrales. (p. 229)

En el párrafo citado se evidencia que en la práctica (realidad social del transporte) no se corresponde con lo reseñado en lo teórico (políticas y planes en materia de transporte), lo que permite deducir que existe una disyuntiva entre el deber ser y el ser; disparidad que es mantenida y fortalecida por los encargados de la Gerencia de los servicios públicos, a través de discursos y declaraciones públicas, pero quedan descubiertas cuando se alude a las opiniones de los usuarios, como lo reseñada por García, Cristófer (2019) quien comenta: “El transporte público en Venezuela es un tema que recurrentemente está en boca de la población por el servicio deficiente que están prestando y el precio que a veces se ven obligados a pagar”.

Asimismo se refiere a los objetivos de Instituto Ferrovial del Estado (IFE), los cuales se dirigen hacia la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Lo mencionado se puede visualizar en la siguiente cita:

Llegar a ser una Institución modelo en la prestación del servicio de transporte ferroviario tanto público como privado, comprometidos con la integración nacional y latinoamericana, ampliamente reconocidos por el uso de tecnología de vanguardia para ofrecer en el tiempo y calidad esperada un servicio de transporte moderno, rápido, seguro y solidario, contribuyendo con la desconcentración territorial y el desarrollo económico y social del país. Y dentro de sus objetivos, se encuentra: explotar, operar y mantener el Sistema de Transporte Ferroviario Nacional y garantizar el servicio de transporte de personas y carga en condiciones de excelente calidad, seguridad y satisfacción para clientes y usuarios.¹²

¹² Consulta en la página del Instituto Ferrovial del Estado, disponible: <http://www.ife.gob.ve>

Sin duda alguna, la visión del IFE (ante señalada) ofrece un gama de beneficios que en su perfecto cumplimiento contribuiría significativamente en la calidad de vida de la población. Sin embargo, según diferentes investigadores y la prensa nacional, regional y local la sitúan en entredicho. Según Sierra, Kiko y Oliva, Daneel (2012)

La puesta en funcionamiento del ferrocarril fue adelantada por la campaña electoral del 2006. Al ser inaugurado entró en operación con limitaciones eléctricas, sin automatización y sin supervisión remota. La operación fue en forma manual y en horario restringido, con un solo tren de los trece que deberían operar regularmente y el sistema dispensador de boletos no estaba operativo. La puesta en marcha de forma parcial generó grandes colas en Charallave. P.s/n

El párrafo anterior demuestra que para dar funcionamiento al ferrocarril no se tomaron las medidas de riesgo y seguridad adecuada, colocando en peligro la vida de las personas, que para ese momento utilizaron el servicio; es evidente la irresponsabilidad de un gobierno, que prefiere dar prioridad a su campaña electoral antes que a la vida de cantidades de usuarios. El mismo periodista comenta lo siguiente:

Las colas y empujones en las estaciones del Tuy son cada vez mayores y el disgusto de los usuarios se ha venido incrementando; lo que trajo como consecuencia los actos vandálicos del pasado 18 de octubre, cuando los usuarios enardecidos arremetieron contra las instalaciones, se registraron disparos y el tiroteo dejó heridos. (ib.)

De lo anterior, se aprecia un comportamiento inadecuado, violento por parte de los usuarios que causa daños en las instalaciones, deterioro de las infraestructuras y afecta el servicio, por otro lado, se evidencia en lo citado, la deficiente institucional del sistema ferroviario, al no brindar un servicio rápido, cómodo y seguro, así como tampoco se garantiza la supervisión por parte del personal operativo hacia el servicio, de esta manera se incumple con los objetivos del IFE.

Asociado a lo mencionado, el presidente del IFE, Francisco Torrealba,¹³ el pasado 28 de enero del 2014, expresó lo siguiente en el marco de la celebración de aniversario n° 68 de IFE: “se realizó una campaña de concienciación, la cual era

¹³ Consultado en: <http://minci.gob.ve/2014/01/ife-celebra-68-aniversario-con-nueva-campana-de-conciencion/>

dirigida a cambiar la conducta de los usuarios para contribuir a conservar el buen estado de los vagones”. Así mismo prosiguió el discurso comentando: “El Gobierno nacional viene trabajando para mejorar el servicio de trenes, y este año contaremos con nuevas unidades, por ello los usuarios deben tomar conciencia e ingresar de forma cívica, serena y sin empujarse a los vagones. Aquellos que quebranten el orden serán sancionados”.

Sin duda alguna, no existe en este discurso una distribución de responsabilidad, y mucho menos, un reconocimiento por parte de directivos del sistema sobre las fallas que tienen como institución, por su parte, el error lo comete el usuario y para tal efecto, debe sancionarse. El artículo continúa de la siguiente manera: “El IFE activará el área de orientación al usuario infractor en la estación Libertador Simón Bolívar de Caracas, donde se impartirán charlas de concienciación sobre las normas y el comportamiento que deben adoptar los usuarios durante su paso por el ferrocarril”. Ahora bien, es conveniente comentar y reflexionar que pese a las medidas implementadas según lo reseñado por Torrealba, es evidente que las mismas no tuvieron resultados favorables o por lo menos no observado, y esto se puede verificar a través de las reseñas y lo expuesto por usuarios, en los cuales se describen los mismos hechos, por otra parte no se encontró ninguna reseña sobre resultados dicha campaña.

En este mismo orden de idea, es fácil eludir y ver las fallas en los demás, pero ¿en qué momento la gerencia del sistema asume su responsabilidad? ¿Solo es cuestión del comportamiento del usuario? No cree usted que ¿si el servicio del sistema ferroviario funcionaran apegado a lo establecido en su reglamento, el comportamiento de los usuarios fuera otro? no se trata de justificar el comportamiento violento de las personas, lo que se quiere es aclarar que es un responsabilidad compartida.

Por ejemplo, si el servicio de trenes llega cada 5 minutos, como se dijo el ex presidente Chávez en los primeros años del funcionamiento del ferrocarril, obviamente las colas de pasajeros no serán largas ya que el período de espera sería corto. Pero sucedió algo muy diferente en la práctica, los trenes duran 20 min. 25 y hasta más de 40 min. Lo que impide el traslado rápido de las personas.

Los sistemas de transporte masivo, como lo es el ferrocarril de Los Valles del Tuy ofrecen a la población bienestar, de acuerdo a lo descrito por Ocaña, Rosa y Urdaneta, Joheni (2012):

Los sistemas de transporte masivo son una acción de inclusión social al brindar servicio de transporte a los sectores de menor poder adquisitivo, brindándole mayor cobertura territorial, accesibilidad en tiempo y espacio, y una tarifa subsidiada que les permite igualdad de oportunidades para el traslado desde sus hogares a sus lugares de trabajo, salud y recreación, entre otros.(p. 242).

Del anterior, se identifica a un servicio de transporte masivo por: ser un servicio subsidiado por parte del Estado para ser accesible a la clase popular, garantizando la igualdad de oportunidades, cobertura territorial, y accesibilidad en tiempo y espacio. Sumado a esos elementos se agrega, la satisfacción del usuario al recibir un servicio eficiente, elementos que caracteriza un servicio de calidad.

No obstante, en lo reseñado en el Nacional por Castillo, M (2016) con el titular: *Denuncian desidia en instalaciones del ferrocarril de los Valles del Tuy*, se reseña lo siguiente: “Integrantes del Comité de Usuarios del Transporte, Alimentación y Consumo a nivel Nacional e Internacional, denunciaron la decadencia en que se encuentran las instalaciones del Sistema Ferroviario Ezequiel Zamora de los Valles del Tuy”. El mismo autor, titula en otro artículo *Hay una mala Gestión*.

La calidad en el servicio de venta de fichas token ha desmejorado. Es raro cuando funcionan las escaleras eléctricas y son frecuentes los retrasos por fallas técnicas. Asimismo se puede reseñar lo sucedido en el mismo año...fueron desalojados los usuarios porque los trenes emanan humo. Esto es debido a la falta de mantenimiento en los motores, acotaron los trabajadores. P.s/n

Con base en este artículo, se puede señalar que al simple hecho de desmejorar la ficha de pasaje, o falta de escalera eléctrica, el usuario de algún modo percibe un **servicio deficiente**, y aumenta más su insatisfacción cuando se encuentran con situaciones como la que escribe Barreto, J (2016):

Los actos vandálicos en el tren Caracas-Cúa son una constante. Este año suman cinco hurtos de cables... usuarios del ferrocarril que une los Valles del Tuy con Caracas quedaron varados por más de una

hora debido a un fuerte retraso causado por fallas a raíz del robo de cables, un hecho que se presenta recurrentemente en ese sistema de transporte... Es una situación que ocurre de forma sostenida por falta de supervisión en gran parte del trayecto. El robo de cables no ha parado desde el choque de trenes, afirmó Ricardo en referencia a la colisión ocurrida en 2011 en la que murió un conductor... P.s/n

En este caso, es conveniente reforzar lo que anteriormente se mencionó según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), los usuarios no solo valoran la calidad de un servicio por el resultado final, sino que también toman en consideración el proceso de recepción del servicio (p. 18). Y refiriendo a lo expresado por Graterol, Esmelin (2011):

El objetivo de la empresa debe ser alcanzar y siempre que sea posible superar las expectativas del cliente para conseguir una base de clientes fieles que se convierten una especie de mensajeros de la compañía, dispuestos a recomendarla y a hablar bien de los productos y servicios.(p. 117).

Al respecto a lo anterior, en un artículo de prensa la periodista Materano, J (2013) escribió: “el servicio de ferrocarril sigue sobresaturado y los enfrentamientos entre usuarios son una constante”.

En este sentido, al constatar lo reseñado por los usuarios y lo referido a la calidad de servicio, ¿el sistema ferroviario presta un servicio de calidad? Por ahora no se dará comentarios directo sobre la interrogante, sin embargo, lo expresado en diferentes reporte de prensas, estudios realizados por organismo internacionales, investigaciones universitaria, y otros documentos, dejan en claro las deficiencias que tiene el servicio y aluden al análisis que induce, a que los lectores, emitan sus conclusiones sobre la interrogación, pero como se comentó no se dará comentario de esta hasta el final. Asimismo se indicó, más arriba, que la calidad del servicio es evaluada por el usuario, de acuerdo a lo reseñado ¿Cómo se puede calificar?

Inicialmente también se comentó que toda esta situación no era reconocida por las autoridades y órganos rectores, esto se puede evidenciar diferentes reporte, pero en una entrevista realizada al Presidente del Instituto de Ferrocarriles del Estado (IFE), Daniel David, aseguró lo siguiente: “Tenemos una capacidad de transporte de

240.000 pasajeros. Eso se traduce en que el usuario puede planificarse mejor, puede aprovechar mejor su tiempo, porque hay oferta de puestos”. El comentario que emite el Presidente del IFE se enfrenta y se contradice con los artículos que recogen las impresiones de usuarios y otros actores, además del material audiovisual que se encuentra disponible en la web y las vivencias diarias.

Precisamente se compara como lo registrado por Ronny Rodríguez, Rosas (2019) quien expresa “Los usuarios llevan más de seis horas esperando el traslado hacia los Valles del Tuy, una aglomeración de personas en la estación principal que provocó protestas y quejas de los ciudadanos”. El suceso generado se evidenció el pasado 8 de febrero, donde las supuestas causas fue la caída de un árbol, que generó un apagón afectando varias zonas provocando la suspensión temporal del servicio.

Por otra parte, El Diario Tal Cual (2018) en su reporte mencionó “En la estación terminal de Cua, los ciudadanos tuvieron que esperar en el andén por más de una hora para que el tren que estaba ya repleto de pasajeros avanzara hasta Caracas” demorando el traslado de los usuarios hacia sus lugares de trabajo, estudio, etc. El reporte sigue señalando:

El jueves 02 de agosto y por tercer día consecutivo el sistema de ferrocarril Caracas – los Valles del Tuy, presentó un fuerte retraso, lo que generó que usuarios del servicio pasarán más de 45 minutos en cada estación.

Debido a esta falla cientos de mirandinos que hacen vida en Caracas no pudieron subir a la ciudad capital, y es que sumado los recientes problemas eléctricos que han generado retrasos o el cierre del sistema de ferrocarril y metro, actualmente son pocas las unidades de transporte terrestre disponibles para trasladar a los pasajeros y por estos son muchos los choferes que realizan un cobro excesivo del pasaje. P.s/n

El anterior no solo demuestra la situación presentada para ese día, sino que además reitera que es una problemática que se ha repetido en varios días y de forma consecutiva. Bello Monte, Colinas (2018) en su reseña indica que “Ciudadanos reportaron que el ferrocarril que conecta los Valles del Tuy y Caracas no presta servicio comercial debido a las fallas eléctricas que se registraron este viernes en

varias zonas del país.” de igual manera se reseñó que la falla generó retraso por lo que los usuarios tuvieron que desalojar en la estación Charallave Sur.

Los cortes eléctricos parecen una constante en el Sistema, según lo evidenciado en los artículos anteriores. Paredes, Kelly (2018) en un artículo titulado *Usuarios manifiestan estar hartos de las frecuentes suspensiones de servicio*, reseña lo siguiente

En La Rinconada, en Caracas, los trabajadores del Instituto Ferrocarriles del Estado (IFE), bajaron la santamaría, aproximadamente a las 3:30 de la tarde, por lo que decenas de usuarios se conglomeran a las afueras de la estación, esperando que sea restablecido el servicio.

Los usuarios en twitter no hicieron esperar su descontento, ya que cada semana deben rezar para que no les suspendan el servicio sin previo aviso.

Los usuarios en el momento de la suspensión del servicio fueron desalojados y tuvieron que caminar por los rieles. P.s/n

La suspensión del servicio ferroviario afecta con mayor regularidad las tareas que a diario programan los ciudadanos; el llegar al trabajo, el ir a estudiar, realizar gestiones en la ciudad capital, son actividades que cotidianamente se ven afectadas por un servicio ferroviario que funciona débilmente, es una odisea la que se someten a diario las personas.

En el artículo realizado por Ramírez, Luigi (2019), relata lo siguiente:

Trasladarse en el Sistema Ferroviario Ezequiel Zamora que conecta la ciudad capital con los Valles del Tuy, se ha convertido para los usuarios en un verdadero "calvario", así lo reportó María Zapata quien a diario afronta esta situación.

De acuerdo a Zapata el colapso y deterioro han sobrepasado todos los límites, al hacer alusión a lo que viven diariamente dentro del sistema de transporte, desde hace varios años. "Las personas hace algún tiempo le tenían miedo al ferro" sentenció la usuaria, "pero con el paso de los años y ante la falta del transporte superficial el único medio de transporte para allá es este".

Para Martín Campos, quien diariamente se traslada desde Cúa hasta Caracas comentó "la situación que se vive es totalmente deplorable, la falta de seguridad, los retrasos de más de una hora, la ausencia de alumbrado del mismo, y el comercio informal han convertido esto en un verdadero infierno", sentenció Campos.

Según afirmó, en los últimos meses se ha incrementado el índice delictivo en el "ferro".

Comentó que fue testigo de un robo hecho por un par de antisociales a una señora de la tercera edad, a quien le despojaron sus pertenencias mientras esperaba el tren en la Rinconada, "por más que llamamos a las autoridades las mismas brillaron por su ausencia en el andén." Los buhoneros ha tomado su lugar dentro del sistema, así señaló una usuaria quien no quiso ser identificada.

"Esto es un monopolio comercial el que se vive aquí. He sido testigo desde buhoneros que se han entrado a puñaladas hasta el ahogo de una persona debido a la gran cantidad de pasajeros, que entran, unos encima de otros, sin importarles nada, ni nadie", comentó.

Asimismo indicó la usuaria que "es lamentable ver como niños de ocho años en vez de estar en las escuelas, pasan de un extremo a otro del tren cantando, pidiendo algo de comer, eso es un vivo reflejo de la gran necesidad que se vive actualmente en el país , la cual este gobierno no quiere aceptar".

Por su parte, Rafael Pérez dijo que fue víctima de un robo en el mes de diciembre junto a su esposa e hijo dentro del vagón. "¿Dónde está la seguridad policial? Por más que se tocó el botón de alarma no hubo nadie, quien pudiera con los antisociales quienes desembarcaron el tren como si nada"¹⁴. P.s/n

Se muestra, en el anterior, la preocupación de los usuarios por la situación de riesgo a la que se exponen día a día, además que se refleja la denuncia ante la inseguridad, la buhonería informal, los niños en situación de calle, las fallas técnicas y operativas del servicio, convirtiéndose todos ellos elementos que afectan el día cotidiano de la personas, desmejoran de manera progresiva su calidad de vida.

Se añade asimismo en la reseña lo siguiente:

Para Ricardo Sansone, representante de la Asociación Civil Familia Metro, este sistema ferroviario es uno de los tres medios, el cual surgió con la idea de generar mayor cercanía con los estados más próximos a la ciudad, entre ellos el Sistema ferroviario Caracas-Cúa.

Para el representante de la esta organización, este sistema ferroviario no escapa a la situación que se vive dentro del Metro de Caracas, debido a la falta de mantenimiento, personal y seguridad.

Del cual derivan los mayores inconvenientes dentro de este sistema. En su opinión la falta de un mantenimiento constante, conocido como "control fitosanitario de las vías", fue una de las causas que generó el colapso del sistema ferroviario el pasado viernes 8. El servicio presentó un fuerte retraso, entre la estación Charallave

¹⁴ El subrayado es propio del autor de esta investigación.

Norte y Caracas, luego que una rama, cayera sobre la vía dejando sin tensión a la vía.

Considera que una solución ante la problemática del sistema debe ser un replanteo de la operación comercial, especialmente con los equipos que actualmente cuenta. Comentó que "todo sistema de transporte descansa en un manual proceso de mantenimiento, cosa que no se cumple en el ferrocarril Caracas-Cúa."

Asimismo consideró necesario cambiar el sistema básico de seguridad que tiene actualmente por uno más avanzado tomando en cuenta el límite de tiempo entre estación y estación. Confirmó que los retrasos en este servicio se han agudizado en los últimos meses por las fallas de mantenimiento. P.s/n

Especialmente en este último artículo, los usuarios expresan su insatisfacción ante el servicio prestado por el sistema, reclaman y exigen un servicio de calidad. Además es conveniente mencionar que se requiere de la atención y responsabilidad de las autoridades directiva, que se comprometan y cumplan con sus competencias. La falta de una gerencia de calidad afecta además del sistema, su prestación a la población, lo que interviene en el bienestar sin duda alguna.

Al profundizar sobre lo anterior, el autor se pregunta ¿por qué utilizar un servicio que desmejora mi calidad de vida? buscando respuesta se encuentra con la autora Kelly, Janet (1996) expresa que los servicios públicos "se ofrecen en condiciones de mercado con una característica especial: existe poca, o ninguna, competencia en su prestación". (p.3) Y así es observado en el servicio del sistema ferroviario, los usuarios eligen utilizarlo más que por su satisfacción (comodidad y seguridad), es por la conveniencia en cuanto a costo y tiempo, en comparación al transporte superficial. Este elemento es merecedor del análisis, por eso se ha decidido desarrollarlo a continuación en el cuadro n° 2 sobre el costo de servicio en comparación al salario mínimo.

Cuadro n° 2. Costo de servicio en comparación al salario mínimo

Costo del servicio del transporte. Gasto por el servicio del transporte superficial y transporte subterráneo en comparación salario¹⁵			
Año	Monto del salario mínimo	Transporte superficial	transporte subterráneo
2006	512.325.17	3%	3,89%
2007	614.790.18	3,25%	3,25%
2008	799,23	4,13%	2,5%
2009	967,5	6,20%	2,06%
2010	1223,89	5,63%	1,63%
2011	1548.,22	7,75%	2,58%
2012	2047,52	9,76%	2%
2013	2973,31	13,4%	2,02%
2014	4889,11	10%	3,27%
2015	9648,18	8,31%	0,60%
2016	27.092,1	7,38%	0,60%
2017 ¹⁶	136.544,18	5,27% // 70,3% ¹⁷	2,34%
2018	4500,00 ¹⁸	330% ¹⁹	0,6%
2019	18000,00 ²⁰	200% ²¹	0,3%

Elaboración propia. Briceño, Ney (2017)

En el cuadro anterior, se evidencia cómo fue aumentando de manera significativa el costo del servicio de transporte, en especial con el transporte terrestre. En principio en el año 2006 las personas solo gastaban un 3% de su salario mensual en el servicio de transporte terrestre, mientras que las personas que utilizaban el transporte subterráneo el gasto se ubicaban en 3,89% mensual, sin duda alguna, para el 2006 el gasto era mayor cuando se utilizaba el transporte subterráneo.

¹⁵ Elaboración propia con base a los montos oficiales de salario mínimo, tarifas oficiales del sistema de transporte superficial, y la tarifa del transporte urbano. Los cálculos son gastos mensuales.

¹⁶ Salario del mes de septiembre 2017

¹⁷ Porcentaje correspondiente a pasaje Charallave- Caracas

¹⁸ Salario mínimo de diciembre, 2018.

¹⁹ Porcentaje correspondiente a pasaje Charallave- Caracas

²⁰ Salario correspondiente al mes de enero del 2019

²¹ Porcentaje correspondiente a pasaje Charallave- Caracas

Luego para el año siguiente en el 2007, el porcentaje se iguala, si se viaja en el tren o en autobús, ambos modos de transporte generaban un gasto de 3,25% del total de su salario mínimo. Fue en el año 2008 cuando el viaje en transporte terrestre fue más costoso, lo que generó que una parte de la población migrara al servicio subterráneo, en el cual se ahorraban 1,63 %.

Así sucesivamente el costo del servicio terrestre continuó incrementándose, mientras que el subterráneo mantuvo un precio más reducido, lo que hacía que ese modo de moverse fuera más atractivo para la población. Incluso en el año 2013, las personas que hacían uso del transporte masivo se ahorraban 11,38% en comparación con lo que decidían utilizar autobuses.

Sin embargo, en el 2017 se incluye una variable con mayor peso para los residentes de los Valles del Tuy, la misma es calculada sobre los montos para septiembre del mismo año. Esta es: las personas que diariamente utilizaban el transporte terrestre para viajar a Caracas gastaban el 70,3% del total de su salario mínimo, es esta una cifra alarmante, ya que solo le quedaba el 29,7% para cubrir otros gastos. Mientras que los usuarios que hacen uso del sistema ferroviario sólo gastarán 2,34% del salario, ahorrando en comparación a otro modo de traslado un 67,96%. Para alguno se piensa que este porcentaje puede ser decisivo al momento de elegir el medio de transporte que se va a utilizar. No obstante, Salas, About Luis (2017) tiene una posición diferente a esta, la cual se reseña a continuación:

Este es el caso de la saturación de usuarios del Metro de Caracas en horas pico. Y es que el problema no es, como algunos “genios” insinúan, que dicha saturación se produce porque el servicio es muy barato. Se produce porque el cobro impuesto por los camioneros privados es muy alto, a lo que hay que sumarles las arbitrariedades y peligros que supone su uso. De tal suerte, las personas, por lógica, tenderán a preferir el metro. Y si se congestiona, la solución no es subirle el precio a este, que lo único que logra es castigar aún más a las familias, sino mejorar y abaratar aquel. P.s/n

Cabe destacar, que para el autor del estudio, al momento de elegir un medio de transporte (el cual se utiliza frecuentemente) contempla ambos aspectos, es decir, se toma en consideración tanto el gasto por el servicio como la seguridad cubierta en el mismo. Pero sin duda alguna, al momento de los gastos del transporte excede los

ingresos mensuales de la persona, no queda otra opción que elegir aquel medio que se acomode relativamente al su bolsillo. Un ejemplo se puede visualizar en los años 2018 y 2019, descrito más abajo.

Año 2018. Se puede visualizar en el cuadro n°2, que el gasto mensual del transporte terrestre es de 330% frente a un salario mínimo de 4500,00 bs, es decir se necesita más de tres salarios para poder movilizarse por medio del transporte terrestre.

Una persona que perciba mensualmente 4500,00, y deba gastar 2 pasaje diario (con un costo por pasaje de 250 bs), para movilizarse a su lugar de trabajo ubicado en Caracas y resida en Charallave, gasta 500bs diario (ida y vuelta), 15000,00 mil bs mensual. En conclusión: lo percibido por medio de su trabajo no le alcanzaría para trasladarse, mientras que cuando deciden movilizarse por medio del transporte subterráneo (ferrocarril) se aprecia que el gasto mensual es de tan solo 0,6% de salario, ya que el costo del pasaje era de 0,50 bs por viaje.

Asimismo sucede en el año 2019, el pasaje del transporte subterráneo se encuentra (monto varía a corto plazo) en bs 600, y la persona deben utilizarlo dos veces al día (ida y vuelta), el gasto diario sería de 1200 bs, y mensualmente gastaría 36000,00 mil bs. Gasto que debe cubrirse con un salario mínimo de 18000,00 mil bs (aumento decretado en enero 2019). Ahora bien, al cálculo el gasto del transporte entre el ingreso por salario, muestra que se necesita mínimo 2 salario mínimo para cubrirlo, ya que se gasta el 200%.

Mientras que si se utiliza (como en la mayoría de la familia mirandino) el servicio de ferrocarril, donde el pasaje es de 1bs, el gasto mensual de la persona es de 0,3% de su salario mínimo, lo que significa que se ahorra el 99,7% de su ingreso, el cual se diluye en el desequilibrio económico por el que atraviesa el país (Venezuela), pero que en comparación al gasto mensual de transporte terrestre el dinero alcanza.

Sin embargo, los cálculos presentados arriba no contemplan las variaciones como: días feriados, aumento arbitrario del pasaje, transbordo de autobús por protesta, etc. Así como el aumento de pasaje de acuerdo al municipio de Los Valles del Tuy, donde

resida el usuario. En este caso el gasto del transporte terrestre sin duda alguna aumenta, deteriorado aún más el salario de la familia.

Para ilustrar lo anterior se alude a lo expresado por Mijares, César (2017) quien comenta:

Si vive en el estado Miranda, hacia los Valles del Tuy el costo del pasaje para Caracas, es de Bs. 500 si se traslada desde Cartanal, Dos Lagunas, Santa Teresa o Santa Lucía, dejando un gasto de Bs. 15.000 mensuales si usa durante todo el mes en esa ruta. Los días domingos y feriados el aumento es de Bs. 100. Para esta zona, los piratas cobran hasta Bs. 1500 por persona, lo que amerita una inversión de Bs. 45.000 mensuales por parte del pasajero, repitiéndose el caso del estado Vargas, donde se gasta poco más del sueldo básico solo en pasaje. P.s/n

Aunado al costo de transporte, que sin duda causa quejas y molestias por los usuarios, este sentir se intensifica por el servicio deficiente, que según las personas manifiestan. Krystian (2018)

El transporte público en Venezuela es un tema que recurrentemente está en boca de la población por el servicio deficiente que están prestando y el precio que a veces se ven obligados a pagar. La ruta que conecta Charallave con Caracas ha venido presentando aumentos en sus precios en los últimos días. Es común que los usuarios tengan que pagar entre 100 y 150 bolívares soberanos para poder trasladarse hacia la capital en autobús. Sin embargo, dado a la falta de unidades para transporte algunos choferes que frecuentan las líneas piratas han llegado a cobrar hasta 250 bolívares soberanos por persona. Esto ha ocasionado muchas quejas y denuncias de los habitantes de los Valles del Tuy, quienes en muchas ocasiones se ven obligados a utilizar esta vía dado al mal servicio que presta el ferrocarril IFE. P.s/n

El costo del transporte, los ingresos mensuales de los usuarios, la forma y las condiciones en que se ofrece el servicio, son sin duda aspecto que toma en consideración las personas para elegir el medio por el cual trasladarse. Estos elementos son manifestados por los usuarios y reseñados a continuación por García, Cristofer (2019):

...aguardar por transporte público implica un lapso cada vez más largo y el servicio ya no ofrece **calidad**. El problema es consecuencia del **deterioro** de las unidades y la falta de acceso a insumos para el mantenimiento.

“La situación es la más severa que se ha vivido en los últimos tiempos. La cantidad de unidades que hay están en muy malas condiciones: entre 75% y 90% de las **unidades** están **paralizadas** porque no tienen acceso a los repuestos”, expresó Celia Herrera, presidente de la Sociedad Venezolana de Ingeniería de Transporte y Vialidad (**Sotravial**).

El quiebre del servicio de transporte inició en 2014, cuando los dueños de las unidades comenzaron a quejarse porque los insumos eran inaccesibles. La degradación llevó a que el **sistema de transporte público** retrocediera hasta finales de la década de **1970**, según calculó Herrera. P.s/n

Es importante que organismos competentes profundicen sobre las graves consecuencias que suscita el aspecto gasto en transporte, en la familia venezolana, en especial, a los tuyeros. No espera el extremo, que las personas tengan que decidir si asistir a su lugar de trabajo/ estudio o quedarse en sus hogares debido a no tener como costear el pasaje.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Todo proceso de investigación implica la construcción de un apartado dedicado exclusivamente a especificar y detallar el camino en curso para alcanzar los objetivos del estudio, así mismo en él se plasma la forma, el modo y las estrategias utilizadas para la obtención y recolección de la información.

El marco metodológico sirve no solo para estructurar el estudio, sino además, ayudar a presentar la información de manera descriptiva y ordenada, permitiendo la comprensión por parte del lector (es) del estudio presentado.

En el presente encontrará información referente al enfoque de la investigación y diseño de investigación, aunado a ellos, se encuentran las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizadas para alcanzar los objetivos del estudio, además se aprecia cuáles fueron y cómo se seleccionaron a los sujetos de investigación, se conceptualiza las dimensiones y aspectos para el estudio; posteriormente se describe la aplicación de los instrumentos (cuestionarios dirigidos a los grupos de población), se describe el proceso de análisis e interpretación de datos.

3.1 Enfoque de la investigación

El estudio presentado combinó el enfoque cualitativo con lo cuantitativo. El primero es definido por Taylor y Bogdan (1987) como "...la investigación que produce datos descriptivos..." (p. 20). Su fuente de recolección de datos es a través de la fuente primaria, lo que significa que el acercamiento es cara a cara con los involucrados.

La aplicación de este enfoque se realizó al momento de definir el tema, en este sentido, la problemática que se evidencia en el Sistema Ferroviario es un fenómeno que experimentan los usuarios a diario, por lo que se decidió acercarse a ellos para recolectar los datos, obteniendo así insumo que hizo posible el desarrollo de esta.

Aunado a lo anterior, lo cualitativo estuvo presente, debido a que la dimensión principal es la percepción, lo que quiere decir, que la raíz o matriz del estudio se enfocó en explorar desde lo que observan, tocan y viven los usuarios con respecto al servicio recibido.

Con respecto al segundo enfoque, el cuantitativo, es definido por Barragán, Rossana (2008) de la siguiente manera:

... “lo cuantitativo” está intrínseca la relación que se establece con el objeto/sujeto de la investigación: interesa conocerlo en su relación con sus similares pero “desde afuera”; por ello el énfasis en la medición de las proporciones, en el seguimiento al comportamiento a lo largo del tiempo (series históricas), en el cálculo de la relación temporal en función de sí mismo (los números índices), en suma, en el propósito de la medición exacta del comportamiento de determinadas variables de manera objetiva, explicando causas y efectos, todo ello con un fuerte apoyo en la estadísticas. (p. 117)

En cuanto a lo cuantitativo, el estudio lo aplicó primordialmente al momento de analizar y tabular los datos obtenidos. No obstante, se definieron dimensiones y aspectos objetivos al instante del acercamiento con los sujetos de investigación, de modo de obtener información constatable desde la posición de usuarios y personal operativo.

Ambos enfoques utilizados son complementarios, y como lo señala Barragán, R. (2008) en la práctica todas las investigaciones contienen elementos tanto cualitativo como cuantitativo, lo que permitió al autor de la presente, incorporar estrategias diversas que facilitaron el desarrollo y el cumplimiento de los objetivos planteados.

3.2 Profundidad de la investigación

El investigador enmarca el estudio fusionando la investigación exploratoria y descriptiva. La calidad de servicio del sistema ferroviario, es un fenómeno que hoy en día se agrava debido a las condiciones coyunturales por las que atraviesa el país; la temática desde la visión propuesta a estudiar, ha tenido poca aproximación, por no decir ninguna; sin embargo, es conveniente aclarar, que previo al momento histórico que transita Venezuela, el sector transporte y sus implicación en la población ha sido investigado por diversos especialistas, generando excelentes conclusiones, las cuales, algunas de ellas, fueron citadas en la presente, en este sentido, es exploratoria en cuanto al tema de investigación.

Para ilustrar lo anterior, se cita a Hernández, Sampieri (2014) quien expresa lo siguiente: “los **estudios exploratorios** se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado ante”. (p. 93).

Con relación al **estudio descriptivo**, la investigación presentada contempla en gran parte la descripción de los hechos, los cuales permitieron la comprensión del servicio. Fue importante en esta investigación, dar cuenta de detalles sobre la dinámica de los usuarios en el servicio ferroviario, ya que con esa descripción, permitió al investigador acercarse al fenómeno y establecer estrategias de abordaje (técnicas de recolección de datos); por el factor mencionado el autor anexo al contenido de trabajo relatos vivenciales de personas sobre el servicio, estos fueron citados de las diferentes prensas.

Hernández, Sampieri (2014) dice lo siguiente sobre la investigación descriptiva: “la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan” (p. 92). Por lo siguiente se utilizó este estilo, aplicando en el cumplimiento del primer objetivo que aprecia la descripción del contexto donde se desarrolla el sistema ferroviario.

3.3 Diseño de investigación

La investigación tomó como diseño el de campo y el documental, ambos como complementarios. Cuando se refiere al diseño de campo, significa que el autor se acercó al lugar en donde se desarrolla la problemática y de allí extrajo la información, esto quiere decir, que los datos obtenidos en la presente fueron recabado de la mano de los sujetos que se ubicaron en la estación charallave norte del Ferrocarril Ezequiel Zamora I.

Aunado a lo anterior, este estudio es de campo por ser la problemática de estudio (Sistema ferroviario) un fenómeno evidenciado en la actualidad, la cual sus consecuencias son sufridas por los usuarios; el hecho de tratarse de una temática actual, el acercamiento a ella fue factible permitiendo cumplir con lo planteado.

Todo lo anterior es contenido en lo que *El Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales* (2014) entiende por investigación de campo:

...el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. Sin embargo, se aceptan también estudios sobre datos censales o muestrales no recogidos por el estudiante, siempre y cuando se utilicen los registros originales con los datos no agregados... (p. 11)

Por otro lado, la investigación es documental, debido que para comprender el fenómeno social estudiado, se debió conocer los rasgos históricos que erigieron la situación que se presenta hoy en día. En otras palabras, se recogen elementos del pasado para comprender el presente y proyectar el futuro; además que permitió encontrar, en la revisión histórica, los puntos de quiebre o debilitamiento del sistema, lo cual complementa la información que se tenía y se halló datos curiosos sobre el servicio prestado por el Ferrocarril Ezequiel Zamora I.

De acuerdo al *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales* (2006) la investigación documental es:

El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor. (p. 12)

Lo documental fue utilizado en la construcción de cada apartado; se tuvo que indagar en las diferentes presas para buscar reportes hechos sobre el Sistema ferroviario, así como revisar trabajo de investigación, publicación científica y demás documentos que permitiera recolectar la información necesaria para constatar y compararla, con la intención de comprender el presente.

La combinación de ambos estilos, permitió al autor enriquecer la investigación, integrando estrategias y técnica que facilitaron el acercamiento a los sujetos, a los documentos e hicieron posible el estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para cumplir con los objetivos de investigación se seleccionó una serie de técnicas e instrumentos necesarios para la recolección óptima de la información. Las técnicas que a continuación se reseñan, tienen su matriz en la definición de los enfoques, diseños y procesos de investigación, posteriormente a cada una de ellas se señalan los instrumentos que fueron utilizados, los cuales corresponde a la metodología presentada.

a) **El fichaje.** Según Barragán, Rossana (2008) se utiliza “tanto para registrar y ordenar la documentación consultada, analizada y contrastada, como para la correcta redacción del informe final”. (pp. 296-297). La autora expresa además que “un buen fichaje asegura la inclusión de citas correctas y evitará el plagio involuntario” (ibíd.).

En cuanto al instrumento aplicado fue **la ficha** que según Pérez (2009) “permite organizar, registrar datos bibliográficos y hacer resúmenes de la información seleccionada” (p. 28). En este sentido, es un instrumento propio del diseño de

documental, y se utilizó para la consulta exploratoria de la investigación, y para registrar la información de forma analítica y crítica.

La aplicación de la técnica facilitó al investigador: la revisión documental y reseña apropiada de las citas, ello hizo posible la construcción de trabajo de investigación, especialmente el planteamiento del problema y la fundamentación teórica. Se utilizó fichas de dos tipo: fichas de definiciones o conceptuales y fichas mixtas. Su diseño estuvo compuesto por datos tales como: apellido y nombre del autor; años de la obra; título del texto; número de págs.; ubicación del documento y definición o resumen del contenido. (Anexo n° 1)

El uso del fichaje contribuyó además de lo mencionado a: registrar información que fue utilizada en la descripción del contexto socioeconómico donde se desarrolla el Sistema Ferroviario y a la elaboración de los instrumentos aplicados a los sujetos de investigación, esencialmente en la definición de las dimensiones y aspectos del estudio, con ello poder cumplir con los objetivos.

b) **La entrevista.** De acuerdo a lo reseñado por Sabino, Carlos (2000) “es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación” (p. 122). La técnica permitió al autor formular preguntas que fueron respondidas por informantes con el propósito de aportar datos para la elaboración del trabajo. Sabino expresa que el entrevistador debe tener habilidad para establecer un diálogo “peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones” (ib.).

En este mismo orden de idea, el instrumento utilizado fue el **cuestionario**, que de acuerdo a Hernández, Sampieri (2014) expresa que este “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. (p. 217). Deriva de la técnica de la entrevista y fue elaborado en función de la conceptualización de las dimensiones (más adelante se dará más detalle sobre ellas).

El instrumento fue diseñado con preguntas cerradas o estructuradas, definidas como: aquellas que admiten un número pequeño y conocido de respuestas posibles. Es valioso agregar que se diseñaron dos modelos de cuestionarios (más bajo se

comenta cómo fue la elaboración y aplicación de cada instrumento), uno aplicado a los usuarios y otro al personal.

Con la aplicación de uno de los cuestionario permitió especialmente recoger las percepciones de los usuarios sobre la calidad de servicio del sistema ferroviario Ezequiel Zamora I (Anexo n° 2). Y el instrumento aplicado al personal facilitó medir la calidad de servicio desde la posición del personal lo cual se constató con la obtenida de los usuarios. (Anexo n° 3). Además de los dos instrumentos mencionados, existe una terceras preguntas (Anexo n° 4), las cuales fueron realizadas vía redes sociales, el objetivo fue ampliar la visión sobre el servicio y poderla comparar con las otras opiniones recolectadas.

c) **El Análisis.** Tomada por el investigador como técnica transversal del estudio. El análisis de datos, de acuerdo a lo comentado por Hernández, Sampieri. (2014) no se espera que culmine en el proceso de recolección de datos sino que ocurre paralelamente a él. El mismo autor destaca que los objetivos del análisis son:

1) explorar los datos; 2) imponerles una estructura (organizándolos en unidades y categorías); 3) describir las experiencias de los participantes según su óptica, lenguaje y expresiones; 4) descubrir los conceptos, categorías, temas y patrones presentes en los datos, así como sus vínculos, a fin de otorgarles sentido, interpretarlos y explicarlos en función del planteamiento del problema; 5) comprender en profundidad el contexto que rodea a los datos; 6) reconstruir hechos e historias; 7) vincular los resultados con el conocimiento disponible y 8) generar una teoría fundamentada en los datos. (p. 418).

La técnica del análisis, como se mencionó fue aplicada en cada capítulo del estudio aquí presentado, empleada al momento: de la revisión de los artículos de prensa, entrevistas, artículos científicos, trabajos de investigación, texto u otros documentos consultados. No obstante, aunque la técnica fue eje transversal, se debe precisar que su mayor aplicabilidad correspondió para el cumplimiento al objetivo tres en donde se analizó la gestión del sistema ferroviario Ezequiel Zamora I en pro de la calidad de vida de la población venezolana, de este modo se cumplió con los requerimientos establecido en la investigación.

3.5 Sujetos de investigación

El estudio presentado contempla a la población como todos los usuarios del sistema ferroviario Ezequiel Zamora I; No obstante, para garantizar la factibilidad de la investigación, los sujetos del estudio a los cuales entrevistaron se seleccionaron por medio de los siguientes criterios:

- Voluntad para ofrecer la información.
- Ser usuarios regular del servicio.
- Usuario que utiliza la estación Charallave norte.
- Mayor de 15 años.
- Capacidad para suministrar información relativa al sistema y el servicio.

Sucesivamente, es conveniente expresar que los sujetos de la investigación fueron clasificados en tres grupos, se refleja en el cuadro n°3.

Cuadro n° 3. Grupos de sujetos de investigación

Usuarios	Personal operativo	Usuarios de redes sociales
Son aquellos que utilizan a diarios el servicio ferroviario y se contactaron para la recolección de los datos en el tránsito por la estación Charallave norte.	Compuesto por tres 3 personas que pertenecen al sistema ferroviario Ezequiel Zamora I. Se ubicaron para la recolección de datos en la estación Charallave norte	Son aquellos que, siendo o no usuarios del sistema ferroviario Ezequiel Zamora I, cuenta con una apreciación sobre el servicio. Tuvieron la oportunidad de usuarios de twitter, facebook, whassapp e instagram.

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Con respecto a los usuarios (primera columna del lado izquierdo del cuadro n°3), al momento de la aplicación del instrumento de recolección de datos, se realizó una distribución al azar, organizando a los usuarios por turnos y días de la semana. En el cuadro n° 4 se aprecia la distribución:

Cuadro n° 4. Distribución para prueba piloto de los usuarios

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Turno mañana	20			20		20	

(7:00 a.m a 9:00 a.m)	usuarios			usuarios		usuarios	
Turno vespertino (1:00 p.m a 4:00 p.m)		20 usuarios			20 usuarios		20 usuarios
Turno noche (6:00 p.m a 8:00 p.m)			20 usuarios				

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

En el cuadro anterior se muestra la distribución de 20 usuarios por días y turnos diferentes. Con la idea de poder recabar la información de los usuarios, y apreciar quizás las coincidencias o disparidades que se pueden presentar por la visión de los usuarios en los diferentes turnos (diurno, vespertino y noche) y días de la semana, de esta manera la visión obtenida fue integral, ya que participan usuarios de los diferentes turnos. Se colocó en una bolsa 7 papeles, nombre de los días de la semana; en otra bolsa se colocó tres papeles con los tres turnos del día. Luego se fue sacando papel por papel hasta llenar el cronograma de aplicación, a esta técnica se le conocer al azar.

La cantidad de usuarios fue un aproximado (en el apartado análisis e interpretación de datos se detalla los criterios tomados en cuenta para delimitar la cantidad de usuarios).

3.6 Dimensiones de la investigación

Las dimensiones que a continuación se presentan fueron el resultado de la revisión documental, en donde posteriormente de la construcción del apartado teórico, y diversos acercamientos con la realidad social en donde se desarrolla el servicio del Sistema Ferroviario Ezequiel Zamora I, tales como: entrevistas con el personal operativo, conversaciones con usuarios, y el constante análisis impreso en cada uno de ellas. Todo lo anterior antecedió a lo que a continuación se presenta.

a) **Contexto socio- económico:** Conjunto de múltiples determinaciones, que condiciona a las organizaciones y grupos, en el marco de las relaciones sociales, pero, asimismo proporciona posibilidades para su crecimiento y expansión sea de empleo,

remuneración adecuada, acceso a la vivienda, a la salud, a la educación, a la seguridad social, a la recreación, a los servicios básicos, de transporte, electricidad...etc.

Para la construcción del instrumento dirigido a los usuarios se consideraron los siguientes aspectos, reflejado en el cuadro n° 5, ya que ellos permitieron caracterizar a la población que se entrevistó, ofreciendo insumo para las conclusiones finales.

Cuadro n° 5. Dimensión: Contexto socio- económico (instrumento usuarios)

1. Edad	2. Sexo
3. Ocupación	4. Ingreso mensuales

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Por otra parte, los aspectos que se utilizaron para el instrumento dirigido al personal operativo entrevistado fueron los siguientes (cuadro n° 6), los mismos al igual que los mencionados para los usuarios sirvieron para caracterizar a la población.

Cuadro n° 6. Dimensión: Contexto socio- económico (instrumento personal)

1. Edad:	2. Sexo:
3. Cargo que desempeña:	4. Antigüedad:
5. Correo electrónico:	

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

b) **Sistema Ferroviario:** El sistema de transporte ferroviario Nacional comprende las infraestructuras, superestructuras, equipamientos necesarios para su operación y la prestación del servicio de transporte a los usuarios, así como las zonas de interpuestos para las transferencias de pasajeros, de carga y almacenamiento. Art. 3 de la *Ley del sistema de transporte ferroviario Nacional* (2001).

El estudio contempló los siguientes aspectos (cuadro n 7°) producto de esta dimensión, las cuales contribuyeron en la caracterización del sistema ferroviario y la accesibilidad de la población (usuarios) al servicio público de transporte masivo.

Cuadro n° 7. Dimensión: Sistema Ferroviario (instrumento usuarios)

1. Distancia	2. Accesibilidad
3. Trenes en servicio	

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Asimismo, en cuanto al instrumento dirigido al personal operativo se tomó en consideración los siguientes aspectos (cuadro n° 8)

Cuadro n° 8. Dimensión: Sistema Ferroviario (instrumento personal)

1. Condiciones de la instalaciones	2. Seguridad en las instalaciones
---	--

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Las condiciones de las instalaciones permitió visualizar la apreciación del personal sobre si ellas se encuentran en deterioro o no; asimismo se preguntó sobre la seguridad, las respuestas sirven de insumo para enfrentar ambas visiones (usuarios y empleados).

c) **Calidad de servicio:** Zeithaml; Parasuraman y Berry (1993) amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. (p. 21).

A parte de la definición dada, se consideran dos elementos que son primordiales para la exploración en los usuarios sobre el servicio; estos dos elementos se mencionan a continuación y son tomados como dimensiones de estudio:

- **Percepción:** Duque, Edison (2005) “creencias que tiene los consumidores sobre el servicio recibido”. (p. 68). En cuanto a esta dimensión, se consideraron los aspectos reflejados en el cuadro n° 9, los cuales permiten apreciar las opiniones que tienen los usuarios sobre el servicio recibido de parte del sistema ferroviario.

Cuadro n° 9. Dimensión: Percepción (instrumento usuarios)

1. Frecuencia y tiempo	2. Seguridad
3. Limpieza	4. Costo
5. Equipamiento	

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

La selección de los aspectos mencionados se debe a su grado de importancia en los usuarios, los cuales en entrevistas y artículos de prensa en la mayoría de las ocasiones refieren a esos elementos, además de que en los documentos revisados, autores

señalan que estos elementos son efectivos al momento de registrar las percepciones sobre un servicio.

De igual manera, se publicó por medio de las redes sociales una pregunta vinculada a la percepción de los usuarios sobre el servicio, mostrada en el cuadro n° 10.

Cuadro n° 10. Pregunta por redes sociales (percepción)

¿Cuál es su percepción sobre el servicio del ferrocarril de Los Valles del Tuy?	Eficiente	Deficiente
--	------------------	-------------------

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

La pregunta permite comparar la percepción de los usuarios de redes sociales, con usuarios del servicio y personal operativo.

- **Expectativas:** María, Requena y Gabriela Serrano (2007) “cómo interpreta el cliente la recepción del servicio en función de sus necesidades”. (p. 59). En esta dimensión se consideraron dos aspectos (reseñado en el cuadro n° 10) los cuales como alude a la definición, es el sentir del usuario sobre el servicio.

Cuadro n° 11. Dimensión: Expectativas (instrumento usuarios)

1. Trato del personal	2. Comodidad
------------------------------	---------------------

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Ambos elementos considerados, son de importancia para el usuario, de acuerdo a lo referido en la teoría, la comodidad al momento de viajar es fundamental para conocer el grado de satisfacción en los usuarios, se conoce si las personas viajan frecuentemente de pie o sentado, esto incide en las personas y afectan principalmente a los adultos mayores, personas con discapacidad, niños, niñas y mujeres embarazadas.

En otro sentido, el instrumento dirigido al personal operativo contempla dos elementos. Según López Gumucio, Ricardo (2005) en la **calidad total** existen dos

tipos: la calidad externa que es aquella donde a través de la percepción y las expectativas de los usuarios califica el servicio, y la que corresponde a la calidad interna “entendida como la manera cómo una organización administra la calidad de sus procesos, productos, servicios”. (p. 68).

Los elementos que se consideraron para el instrumento del personal surgen a partir de la calidad interna, y corresponde a la eficiencia y a la eficacia.

- **Eficiencia.** Hernández, Sergio Jorge y Rodríguez (2016) dicen que la eficiencia “es el uso correcto de los recursos utilizados para lograr resultados” (p. 4) Los aspectos tomados en cuenta para el instrumentos son los siguiente (cuadro n° 11)

Cuadro n° 12. Dimensión: Eficiencia (instrumento personal)

1. Proyectos	2. Normativas
3. Norma de calidad	4. Crecimiento profesional
5. Capacitación a los empleados	

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Se les preguntó a los empleados sobre si tenían conocimientos sobre los proyectos que se llevan a cabo por el Instituto, asimismo se refirió a las normativas del sistema, además se preguntó sobre las norma de calidad, con la finalidad de apreciar el grado de participación de los empleados en lo que compete al sistema.

- **Eficacia.** Hernández, Sergio Jorge y Rodríguez (2016) la define como aquella que “se mide por los resultados, sin importar los recursos ni los medios con que se lograron” (p. 4). En esta dimensión se consideraron los siguientes aspectos (cuadro n° 12).

Cuadro n° 13. Dimensión: Eficacia (instrumento personal)

1. Medidas de previsión	2. Cumplimiento de objetivos
3. Calidad de traslado	4. Comparación del servicio en el tiempo

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Los cuales permiten compararlo con la visión de los usuarios. Y determinar el grado de cumplimiento de los objetivos del sistema.

d) **Calidad de vida:** Salas, Carolina y Garzón, María (2013) “refleja la diferencia, el vacío, entre las esperanzas y expectativas de una persona y su experiencia actual”. (p. 40). La calidad de vida fue otra de las dimensiones esenciales en la investigación, a partir de la percepción y expectativas, los usuarios pudieron valorar su calidad de vida. Los elementos tomados en cuentas (reflejados en el cuadro n° 13) permiten registrar esa valoración hacia su calidad de vida.

Cuadro n° 14. Dimensión: Calidad de vida (instrumento usuarios del servicio y redes sociales)

1. Satisfacción por el servicio	2. Condiciones de vida
--	-------------------------------

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Se midió a través de los aspectos mencionados, la satisfacción de los usuarios por el servicio, además respondieron si sus condiciones de vida han mejorado o no con el ferrocarril. Sirven estos aspectos para comprender y explorar si la población goza de calidad de vida, incrementando las oportunidades de ellos. Cabe mencionar que aspectos mencionado en el cuadro anterior, fueron utilizados en la entrevista a los usuarios del servicio y preguntado a través de las redes sociales.

e) **Valoración final:** Se agregó esta última dimensión a modo de conocer la opinión de los entrevistados con respecto al servicio del sistema ferroviario Ezequiel Zamora I. Como se indica su nombre, en este apartado se buscó la apreciación final sobre lo estudiado, reflejados estos aspectos en el cuadro n° 14.

Los aspectos anteriores son únicamente para el instrumento dirigido a los usuarios:

Cuadro n° 15. Dimensión: Valoración final (instrumento usuarios)

1. Calificación del servicio	2. Problemas del servicio
-------------------------------------	----------------------------------

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Se realizaron dos preguntas sobre el servicio como comentarios finales por parte de los usuarios; una de ellas es la calificación del servicio, en donde los entrevistados expresaron si el servicio es eficiente o deficiente; aunado a lo anterior, se priorizaron los problemas que afectan al servicio, según los usuarios. Estos para convalidar la información con lo publicado en presas y por el personal.

Asimismo, los aspectos que a continuación se presentan fueron aquellos que se utilizaron para el instrumento dirigido al personal operativo (cuadro n° 15)

Cuadro n° 16. Dimensión: Valoración final (instrumento personal)

1. Problemas que afectan al servicio	2. Calificación del servicio
3. Recomendaciones para el servicio	4. Participación de los usuarios

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Al igual que a los usuarios, se les preguntó al personal sobre la calificación del servicio y los problemas que lo afectan. Además en la entrevista, se le sugirió a los empleados que ofrecieran sus recomendaciones para mejorar el servicio, este punto, permite vislumbrar el trasfondo de las fallas del servicio, asimismo se registró de qué manera los usuarios pueden participar en la mejorar del servicio.

3.7 Aplicación de los instrumentos.

a) Instrumento dirigido a los usuarios.

La elaboración del instrumento dirigido a los usuarios (anexo n° 2), se realizó con base a la operacionalización de objetivos, la cual estuvo dividido por dimensiones que permitió abarcar lo requerido para el estudio, y así poder cumplir con el objetivo dos de investigación que narra sobre la exploración de la percepción de los usuarios sobre el servicio.

El cuestionario dirigido a los usuarios fue pasado por varias fases:

1era fase. En principio su construcción fue resultado de una extensa revisión documental y análisis de comentarios de usuarios reseñado en artículos de prensa;

posteriormente fue examinado por tres profesionales: entre ellos dos Lic. En Trabajo Social y una profesora de la Escuela de Trabajo Social y Lic. En Estadísticas. El producto de la revisión fue considerado por el autor del estudio, aplicando sucesivamente mejora al instrumento.

2da fase. Luego pasó a la revisión con la tutora, se mejoró las observaciones realizadas, y posteriormente pasó a la verificación del instrumento y su aprobación.

3er fase. Se realizó la aplicación de una prueba piloto, con el propósito de contrastar el diseño teórico, la misma se fue realizada a 10 usuarios del servicio, ubicados en instalaciones del sistema. Según Hernández, Sampieri. (2014) dice que esta fase consiste en:

...administrar el instrumento a una pequeña muestra de casos para probar su pertinencia y eficacia (incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados. A partir de esta prueba se calcula la confiabilidad y la validez iniciales del instrumento. (p. 210).

4ta fase. Posteriormente de la prueba piloto, se aplicó al instrumento las mejoras correspondientes, se corrigieron las preguntas que causaban confusión en los entrevistados. El instrumento fue mejorado para su aplicación.

5ta fase. Aplicación del instrumento, el cual fue realizado con base a la distribución de los usuarios comentado en el cuadro n° 4. Asimismo las respuestas obtenidas fueron registrada en una hoja de respuesta (anexo n° 5) utilizadas para disminuir costos.

b) Instrumento dirigido al personal operativo

El instrumento dirigido al personal operativo (anexo n° 2) fue diseñado con base a la fundamentación teórica, tomando en consideración los diferentes contacto con la realidad estudiada, así como elementos pertenecientes a la calidad total y gestión.

La aplicación del instrumento fue de manera azar, en donde se seleccionó a tres empleados del sistema ferroviario, los cuales se ubicaron en las instalaciones de la

estación Charallave norte. El acercamiento fue por medio de un cuestionario compuesto en su mayoría por preguntas cerradas, solo dos preguntas finales fueron abierta, a modo de conocer a profundidad su opiniones sobre el servicio.

La elaboración del cuestionario dirigido al personal operativo caminó por cuatro fases básicamente

1er fase. Luego de las definiciones de las dimensiones y aspectos, se comenzó a la organización de la información, seleccionando de manera efectiva sólo aquellos que ayudaran al cumplimiento de lo propuesto por el investigador.

2da fase. Sucesivamente en la segunda fase, el instrumento se revisó, y se validó la correspondencia teórica con lo práctico. Tomando en cuenta si lo plasmado en el instrumento garantiza el objetivo propuesto.

3era fase. Posteriormente a la revisión se aplicaron las mejoras correspondientes.

4ta fase. Ya verificado el cuestionario pasó a la aplicación y ejecución.

c) Instrumento dirigido a usuarios de las redes sociales.

El objetivo de conocer las impresiones de los usuarios de la redes sociales sobre el servicio ferroviarios, sirvió además de ampliar la visión sobre el servicio dada por los usuarios del ferrocarril y el personal operativo, para comparar las opiniones de cada grupo de investigación (definido en el cuadro n° 3. Grupos de sujetos de investigación, presentado anteriormente), de acuerdo a lo expresado por Manuel Castells (2013):

...las redes sociales, que se han convertido en las plataformas de preferencia para todo tipo de fines, no solo para relacionarse y charlar con amigos, sino también para *marketing*, comercio electrónico, enseñanza, creatividad cultural, medios de comunicación y ocio, aplicaciones médicas y activismo sociopolítico. (p.17)

En este sentido, es conveniente expresar que la mayor parte de la actividades cotidianas se basa en el uso de las redes sociales, aprovechando los beneficios que producen, convirtiéndose en una herramienta con un potencial extraordinario, especialmente en el área académica y sobre todo en la investigación, ya que la cobertura y el tiempo en que la información se difunde y llegan a los otros usuarios es

impresionante. Por estos factores y otros se hizo uso de las redes sociales para el estudio, a fin de aportar elementos quizás diferentes, y poder comparar la posición de los usuarios del ferrocarril con aquellos que quizás tienen una percepción de él sin haber utilizado el servicio.

La estrategia se aplicó mediante tres preguntas publicadas principalmente en la red social twitter (bajo un usuario propio), sucesivamente se compartieron por medio de las redes sociales del investigador tales como: facebook y whatsapp.

Se creó un perfil de twitter con el nombre @DelTuymy, vinculado con el Sistema Ferroviario Ezequiel Zamora I, progresivamente se siguió una cantidad de usuarios, relacionados con el servicio, así como conocidos del autor con el propósito de expandir las preguntas.

Las preguntas publicadas tuvieron una duración de 7 días, retwitteada dos veces al día, a fin de que pudieran llegar a los usuarios y no queden solapadas por las nuevas publicaciones.

1era fase. Aplicación de la prueba piloto. Luego de la creación del perfil, se realizó una prueba piloto para explorar la disposición de las personas en responder a la encuesta. La pregunta que se difundió fue ¿Cuál es su percepción sobre el servicio del ferrocarril de Los Valles del Tuy? Las opciones de respuesta fueron: Eficiente o deficiente, y se publicó el día 13 de febrero, 2019. Al finalizar los 7 días de publicación se obtuvieron los resultados (los cuales serán ampliados en el siguiente capítulo)

2da fase. Posteriormente de la prueba piloto se realizó la aplicación de la primera pregunta, destinada al cumplimiento del objetivo propuesto. Se debe precisar que las tres preguntas de la investigación corresponden: una a la dimensión percepción y las otras sobre la calidad de vida: satisfacción y condiciones de vida.

¿Considera usted que sus condiciones de vida han mejorado con el ferrocarril? Fue la segunda pregunta que se difundió por medio de las redes sociales, la misma sugirió dos opciones de respuesta, Si o No. Y la fecha de publicación fue el día 18 de febrero.

3er fase. La última pregunta publicada fue el día 28 de febrero, 2019, y relata lo siguiente: ¿Cómo se siente usted por el servicio ofrecido del sistema ferroviario?

Opciones de respuesta: satisfecho/ sumamente satisfecho/ poco satisfecho/ nada satisfecho. Al igual que todas las otras preguntas esta fue retwitteada dos veces al día y compartida por medio de las redes sociales del autor. Los resultados de las preguntas se reseñan en el capítulo siguiente.

4ta fase. Posterior a la publicación de la pregunta se pasó al análisis e interpretación de los resultados obtenidos, los mismos son ampliados en el siguiente capítulo, no obstante en el apartado que se presenta a continuación se describe cómo se llevó a cabo el análisis de datos.

3.8 Tabulación y análisis de datos.

Posterior a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se pasó a la etapa de tabulación y análisis de ellos. Primeramente se codificó la información, ordenando los resultados por sujeto, dimensiones y aspecto del estudio.

a. Tabulación del grupo de usuarios del servicio.

El proceso se comenzó con los usuarios del servicio ferroviario, debido a que ellos forman la columna más gruesa del trabajo; se consideró el orden de las dimensiones y aspectos: dimensión: contexto socio-económico; sistema ferroviario; calidad de servicio- percepción; calidad de servicio – expectativas; calidad de vida y valoración final.

A medida que se presentan las dimensiones, se clasifican las gráficas (de barras) por aspectos y la lectura correspondiente. Cabe mencionar, que la cantidad de usuarios está delimitada, de acuerdo a lo que dice Hernández, Sampieri (2014), que en la investigación cualitativa el tamaño de la población “no se fija a priori (antes de la recolección de los datos)” (p. 385). Sino más bien, esta se determina al final de proceso, “cuando las nuevas unidades que se añaden ya no aportan información o datos novedosos” (ib.). En otras palabras, el estudio en este primer grupo de informantes, estuvo delimitado por lo que se conoce en metodología como “saturación de categorías”.

b. Tabulación del grupo de personal operativo.

En cuanto al segundo grupo de sujeto, el personal operativo, sucede al igual que el grupo anterior. La tabulación se realizó por el orden de las dimensiones: contexto socio-económico; sistema ferroviario; calidad de servicio – eficiencia; calidad de servicio – eficacia; valoración.

Se recuerda que la cantidad de entrevistados de este grupo fue de tres personas, y los resultados permiten apreciar las diferencias o coincidencias entre ellos y los otros grupos. Es valioso agregar que el instrumento dirigido al personal contiene al final dos preguntas abiertas, las cuales no son graficadas; en forma narrativa se exponen las respuestas del personal.

La presentación de los resultados, fue elaborado en cuadros y gráficas de barras.

c. Tabulación del grupo de usuarios de redes sociales.

Con respecto a las redes sociales, la tabulación fue sencilla, ya que solo contemplan tres preguntas; la primera correspondiente a la prueba piloto vinculada a la dimensión calidad de servicio – percepción; las otras dos corresponde a la dimensión calidad de vida: satisfacción y condiciones de vida.

Las gráficas igualmente son de barras, y su color es diferente a la de los otros grupos.

d. Análisis de los datos

Al momento de analizar los resultados obtenidos por los tres actores del estudio (usuarios del servicio, personal operativo, usuarios de las redes sociales) se compara la visión de cada uno en función de dimensiones y aspectos vinculados, con el fin de establecer acuerdos o desacuerdos significativos.

El análisis se realizó tipo informe, en él se incluyen resultados estadísticos y apreciaciones subjetivas registradas al momento de las entrevistas, al igual que contiene la incidencia en ciertos factores del ser humano.

Aunado a la comparación entre lo manifestado por los sujetos del estudio, se insertó en el análisis, la constatación con la teoría, argumentada en el capítulo II, así

como permite dar respuesta al objetivo número tres sobre la gestión del Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I” en pro de la calidad de vida de la población venezolana.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el siguiente capítulo se presentan dos apartados, uno referido a los resultados que se obtuvieron luego de haber aplicados las entrevistas y encuesta a los diversos sujetos del estudio. La presentación esta organizadas de la siguiente manera: resultados por la aplicación del instrumentos a usuarios del servicio, personal operativo y usuarios de redes sociales. Posteriormente a la presentación, apartado número dos, se comienza con el análisis de los resultados, dando respuesta a objetivo número tres: análisis de la gestión del Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I” en pro de la calidad de vida de la población venezolana. Este es redactado en función de las dimensiones del estudio, comparando la visión de cada sujeto estudiado y vinculándolo con la teoría.

4.1 Presentación de resultados

El siguiente apartado mostrará la tabulación de los resultados obtenidos luego de haber aplicada la entrevista a los actores involucrado en el estudio. Los párrafos están organizados de acuerdo a los actores y dimensiones del estudio, en otras palabras, se comienza con la presentación de los resultados de los usuarios entrevistados, cada uno organizado por dimensiones y aspectos; luego se prosigue exposición de los datos obtenidos de la consulta hacia personal operativo y al finalizar, se muestra la información recolectada por medio de las redes sociales.

4.1.1 Resultados por la aplicación del instrumento a los usuarios

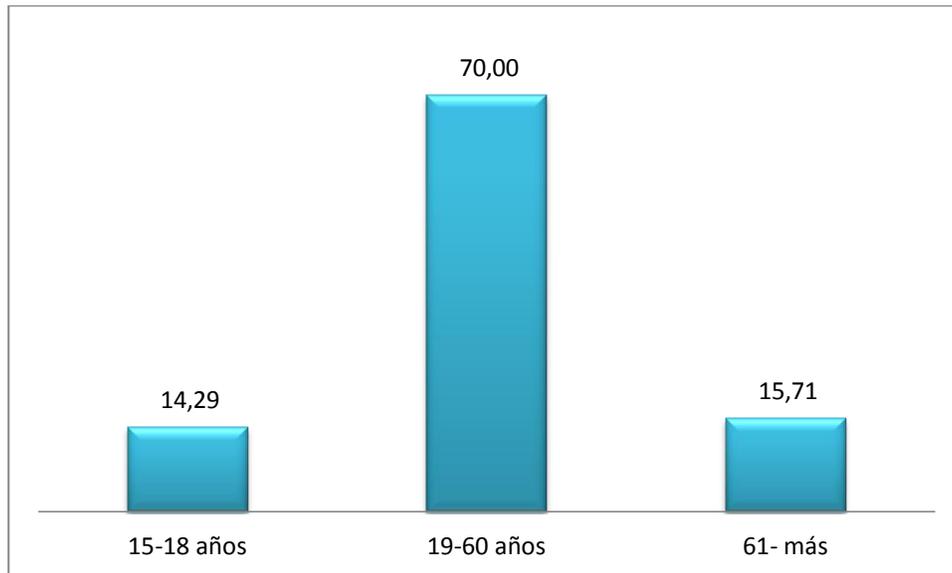
Un grupo de los sujetos del estudio, comprenden a los usuarios de servicio ferroviario. La presentación que se muestra a continuación fue el resultados de 70 entrevistas realizadas con la aplicación de un cuestionario; se debe destacar que la consulta fue realizadas en varios días de la semana y obteniendo información de los usuarios en diversos turnos del día (diurno, vespertino, nocturno).

a) Dimensión: Contexto socio- económico (usuarios)

Esta dimensión es definida de la siguiente manera: Conjunto de múltiples determinaciones, que condiciona a las organizaciones y grupos, en el marco de las relaciones sociales, pero, asimismo proporciona posibilidades para su crecimiento y expansión sea de empleo, remuneración adecuada, acceso a la vivienda, a la salud, a la educación, a la seguridad social, a la recreación, a los servicios básicos, de transporte, electricidad...etc.

En ella se consideraron los siguientes aspectos, la edad, sexo, ocupación e ingreso mensual de los usuarios entrevistados. Permitiendo la caracterización de la población que se entrevistó, ofreciendo además, insumo para las conclusiones finales.

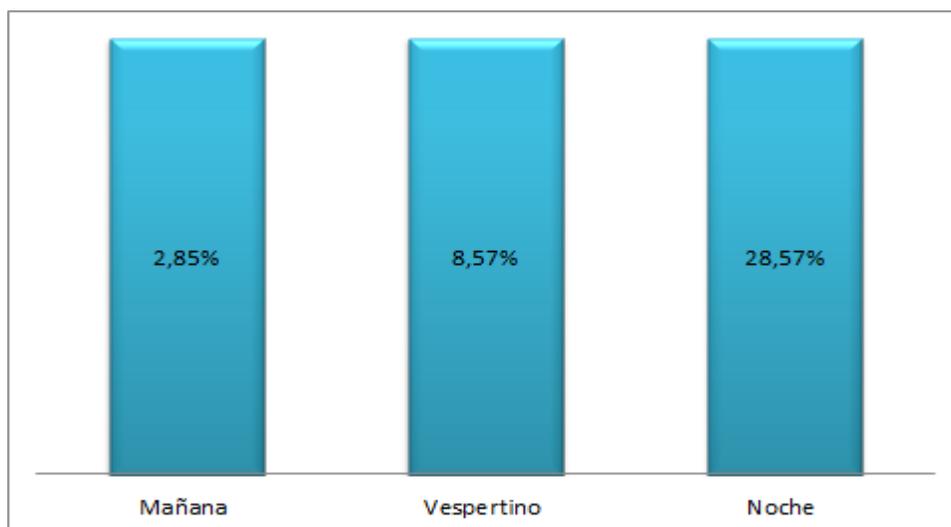
Gráfico n° 1-. Aspecto edad.



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Los entrevistados fueron en su mayoría, 70,00% perteneciente al margen de edad que comprende entre los 19 hasta los 60 años. Esto se puede evidenciar en el gráfico anterior. Pudieran este dato significa, que la mayoría de las personas involucradas en el estudio utilizan el sistema ferroviario para trasladarse a su lugar de trabajo o estudio.

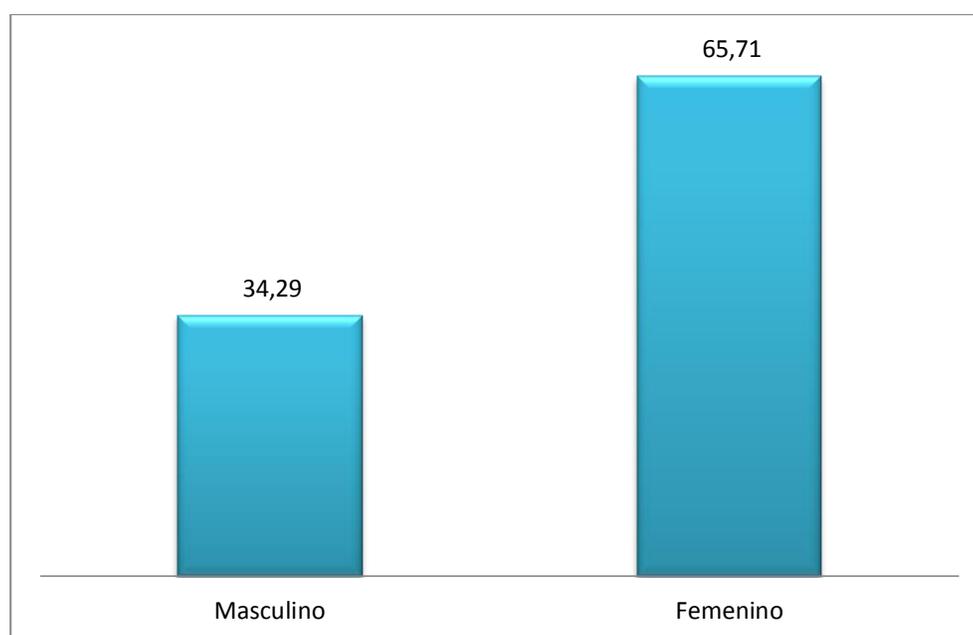
Gráfico n° 2-. Distribución de los usuarios por turnos



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Se puede evidenciar, la distribución de los usuarios según el turno de la entrevista fue el siguiente: turno mañana 42,85%; vespertino 28,57% y noche 28,57%.

Gráfico n° 3-. Aspecto sexo



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

En el gráfico se detalla que el 65,71% de los usuarios que accedieron a ofrecer información pertenecen al sexo femenino, mientras que en una porción menor están los del sexo masculino, 34,29%.

Cuadro n° 17.. Cantidad de personas según sexo y turno de entrevista

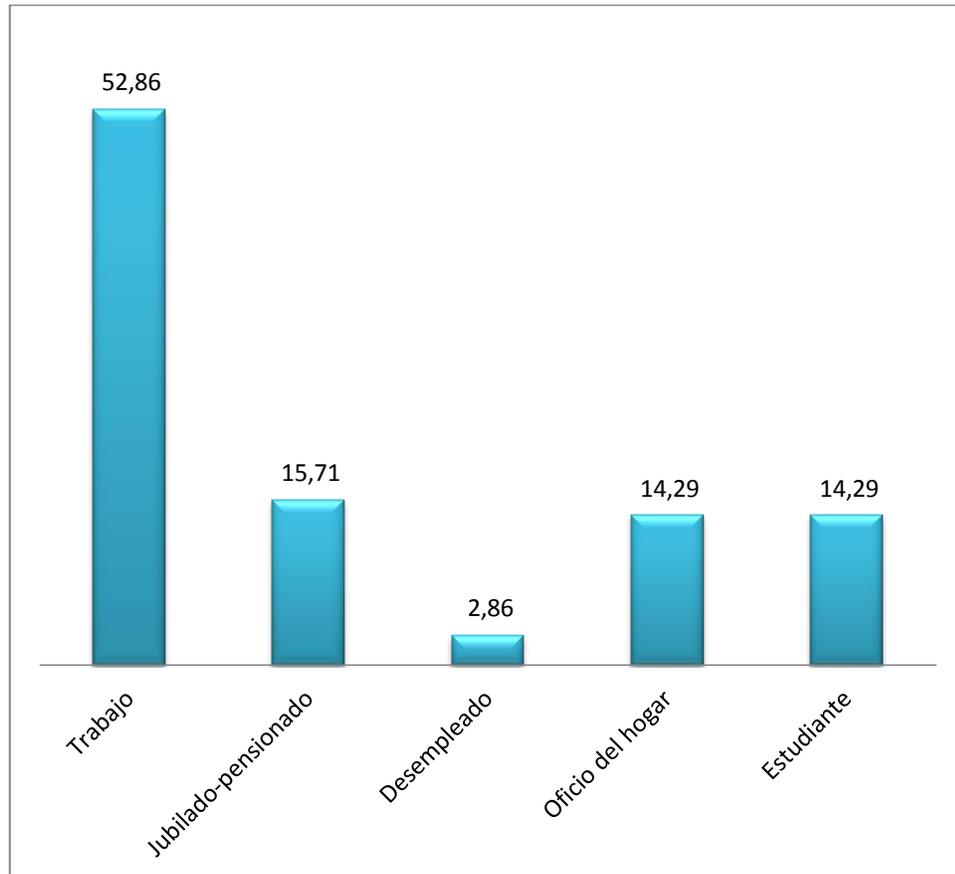
Turno Mañana		Vespertino		Noche	
Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
25	5	15	5	10	10

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Como se observa en el cuadro anterior, en el turno de la mañana se entrevistaron a 25 personas del sexo femenino y 5 masculino; por la tarde se entrevistó a 15 personas

correspondiente al sexo femenino y 5 masculino; y por la noche, 10 usuarios del sexo femenino y 10 del masculino.

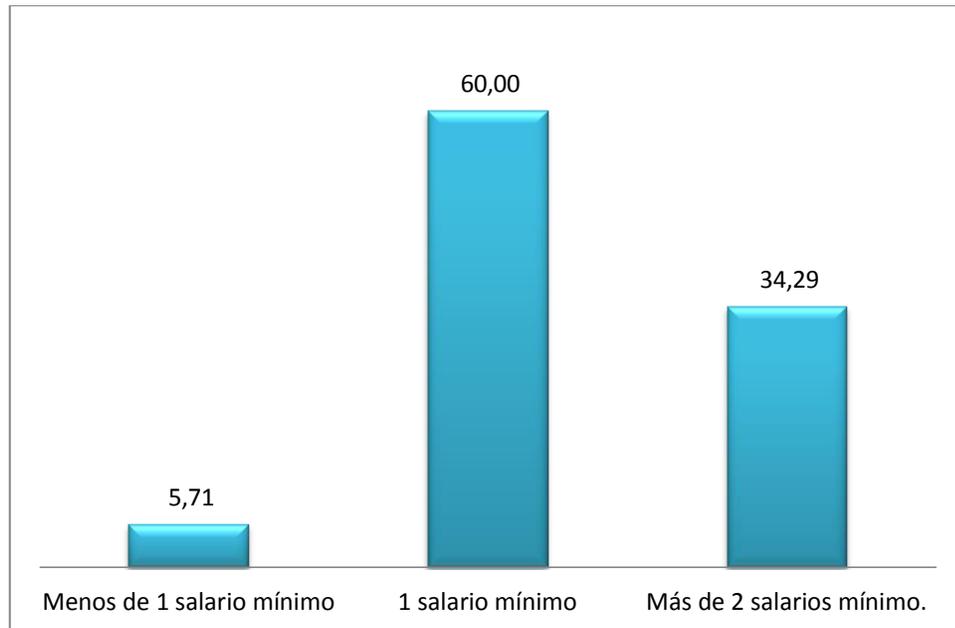
Gráfico n° 4-. Aspecto ocupación.



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

La ocupación del 52,86% de los entrevistados, es el trabajo, lo que significa que su traslado por el sistema ferroviario es frecuente. Asimismo y aunque aludieron al momento de la entrevista que su ocupación es jubilado o pensionado, estas personas quienes representa el 15,71% de los entrevistados también utilizan el servicio para su traslado, sucesivamente se encuentran los estudiantes y quienes se dedican al oficio del hogar, representando a 14,29% cada grupo y 2,86% los desempleados.

Gráfico n° 5-.Aspecto ingresos mensuales



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Los ingresos mensuales en los hogares de los usuarios entrevistados, comprenden en un 60,00% a 1 salario mínimo, porcentaje que representa a 42/70 usuarios. 34,29% expresan que en sus hogares el ingreso corresponde a 2 salarios mínimos, mientras que el 5,71% manifestó que menos de 1 salario mínimo es el ingreso mensual en sus hogares.

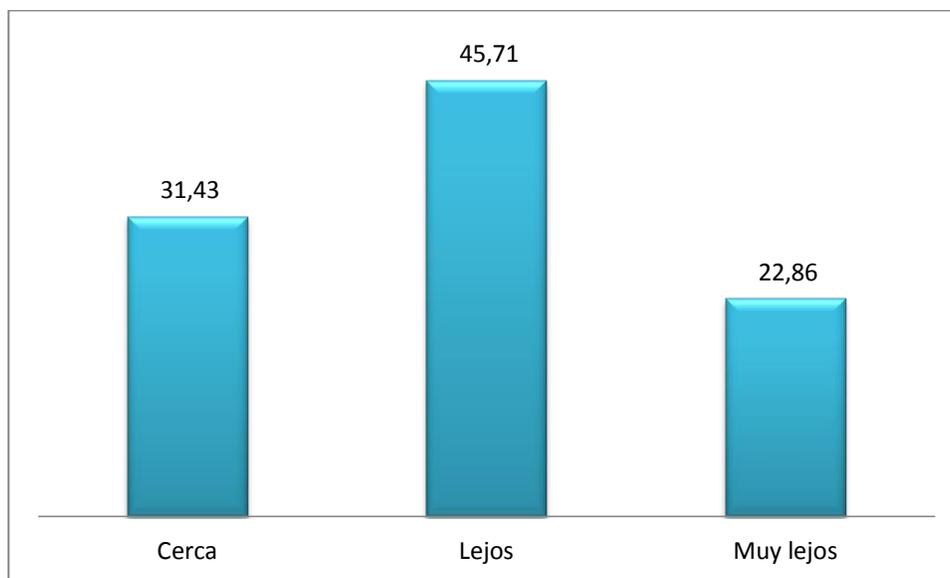
Asimismo el dato tiene incidencia en lo siguiente: la mayoría de los usuarios del ferrocarril utilizan el servicio por su costo, el cual es menor en comparación al costo del transporte terrestre (la brecha se pudo evidenciar en el cuadro n° 2 *Costo de servicio en comparación al salario mínimo*, ubicado en el capítulo II).

En síntesis, el perfil de los entrevistados pertenece a la población económicamente activa, dedicado en su mayoría al trabajo y sus ingresos mensuales se encuentra ubicado en un salario mínimo.

b) Dimensión: Sistema Ferroviario (usuarios)

El sistema de transporte ferroviario Nacional comprende las infraestructuras, superestructuras, equipamientos necesarios para su operación y la prestación del servicio de transporte a los usuarios, así como las zonas de interpuestos para las transferencias de pasajeros, de carga y almacenamiento. Art. 3 de la *Ley del sistema de transporte ferroviario Nacional* (2001). La misma está compuesta por tres aspectos, los cuales facilitan la caracterización y accesibilidad al servicio.

Gráfico n° 6-.Aspecto distancia.

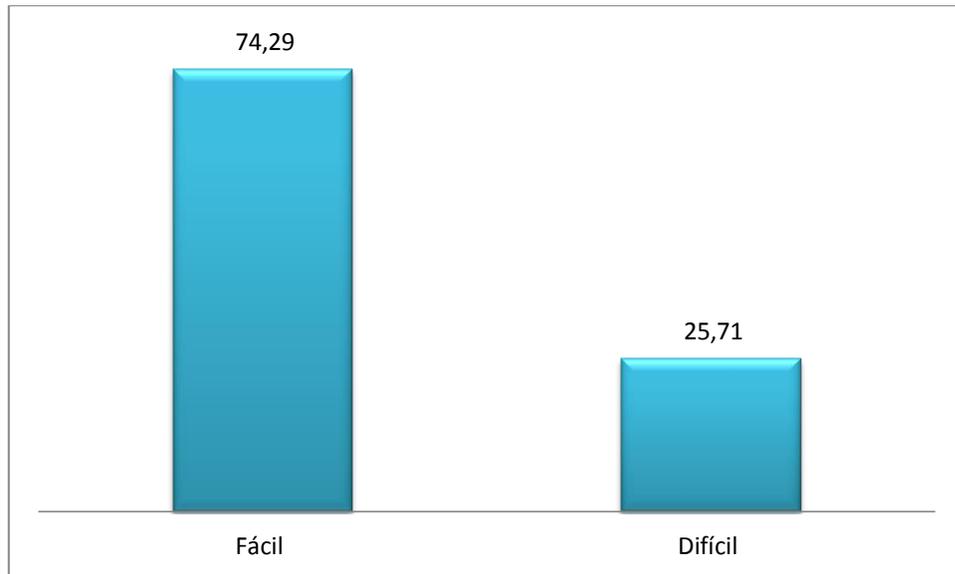


Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

En cuanto a la distancia entre el lugar de residencia de los usuarios y las estaciones del sistema ferroviario, el 45,71% de los entrevistados manifestaron que ellas se encontraban lejos. El 22,86% dicen que se encuentran las estación muy lejos de sus lugares de residencias y el 31,43%, expresan que ellas están cerca.

No obstante, a pesar que los usuarios manifestaron que la distancia de las estaciones se encuentra lejos de su lugar de residencia, expresó el 74,29%, que las zonas en donde se ubican las estaciones son de fácil acceso. Lo anterior se refleja en el siguiente gráfico.

Gráfico n° 7-Aspecto accesibilidad.

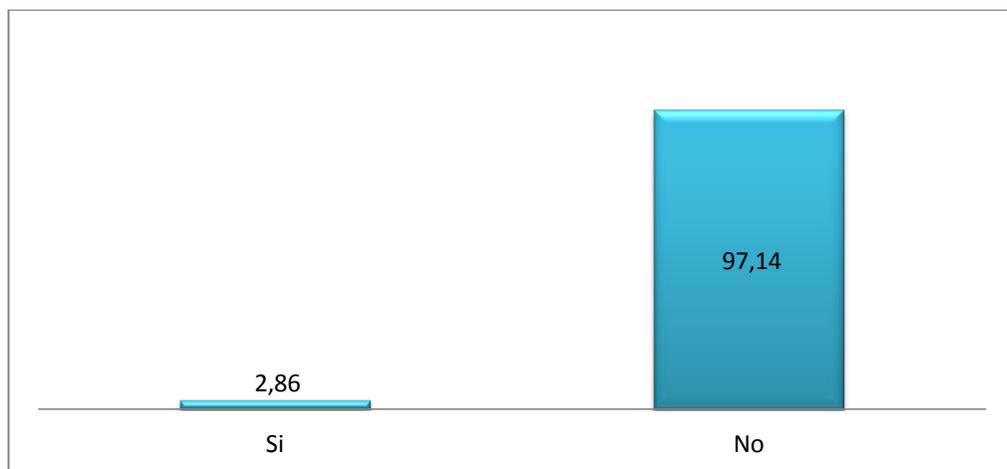


Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Lo que significa, que las estaciones esta ubicadas en espacios accesible a las personas por medio del transporte terrestre

Con el fin de explorar el grado de conocimiento que tienen los usuarios sobre la cantidad de trenes que se encuentran operativos se les hizo la pregunta, la cual dio como resultado lo siguiente:

Gráfico n° 8-. Aspecto los trenes en servicio.



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

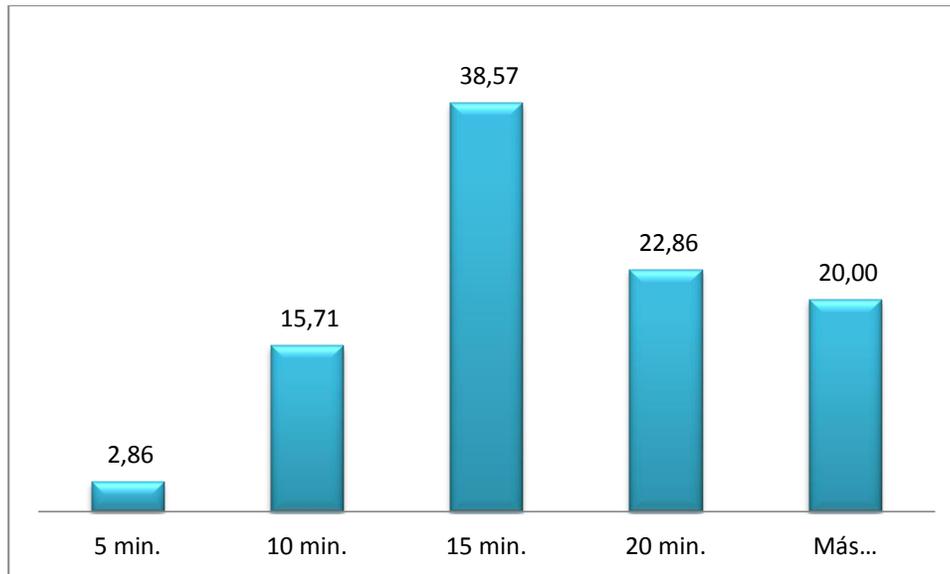
Solo dos usuarios manifestaron tener conocimiento de la cantidad de trenes operativos, mientras que el 97,14% expresó no tener conocimiento. Lo que demuestra el desconocimiento y quizás la poca participación de los usuarios en las actividades realizada por el personal de sistema ferroviario, que según el jefe del área de información promoción a la participación ciudadana, se realizan continuamente en varias de las comunidades aledaña a la ferrocarril, o quizás ocasionado este desconocimiento, por la poca difusión de la información por parte de los encargados.

En síntesis, las preguntas de la dimensión sistema ferroviario realizadas a los usuarios reflejaron lo siguiente: a pesar que la mayoría, 45,71% de los entrevistados manifestaron que las estaciones se encuentran lejos de su lugar de residencia, el 74,29% de ellos afirmaron que las zonas en donde se ubican las estaciones son de fácil acceso, mientras que existe en un 97,14% de los usuarios un desconocimiento sobre la cantidad de trenes operativos, bien sea por la poca participación de los usuarios en actividades realizadas por el personal del sistema o por la poca difusión de la información.

c) Dimensión: Calidad de servicio – percepción (usuarios)

Percepción: Duque, Edison (2005) “creencias que tiene los consumidores sobre el servicio recibido”. (p. 68). En cuanto a esta dimensión, se consideraron 5 aspectos: 1. Tiempo 2. Seguridad 3. Limpieza 4. Costo 5. Equipamiento. Los cuales permiten apreciar las opiniones que tienen los usuarios sobre el servicio recibido de parte del sistema ferroviario.

Gráfico n° 9-. Aspecto Frecuencia y tiempo.

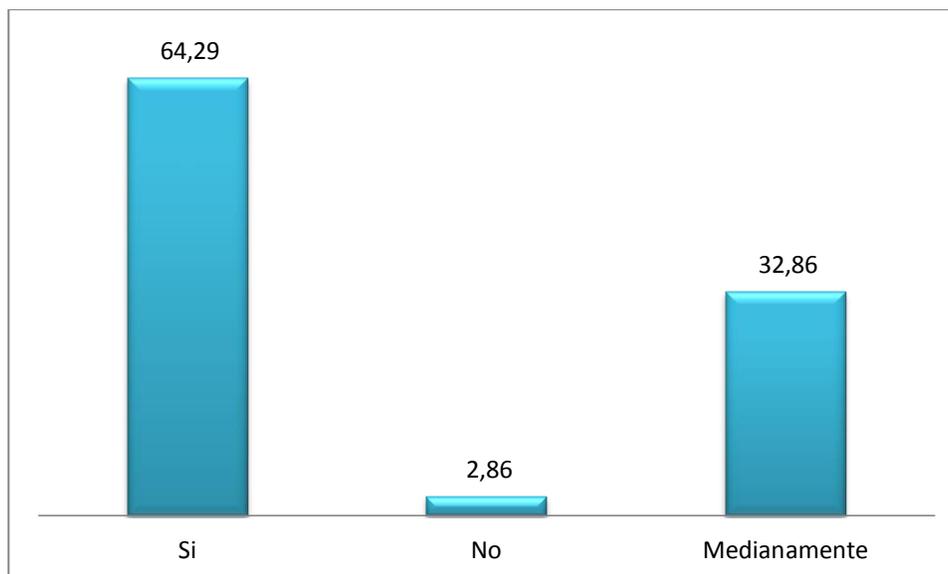


Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

De acuerdo a lo detallado por los usuarios entrevistados, se pudo conocer que la frecuencia entre trenes, por ende, el tiempo de espera de los usuarios en las estaciones varía según sus percepciones, el 38,57% expresan que 15 minutos, el 22,86% manifestaron que el tiempo es de 20 minutos, mientras que un 20% dicen que el tiempo de espera es más de 20 minutos.

Este dato en comparación con lo manifestado por el supervisor de Estación en Charallave norte tiene una discrepancia, ésta se debe a que según lo mencionado en la entrevista la frecuencia por trenes es de 8 a 10 minutos. Al observar la gráfica, solo 18,57% de los usuarios manifestaron que el tiempo de espera corresponde a lo expresado por el personal entrevistado.

Gráfico n° 10-. Horarios de los trenes

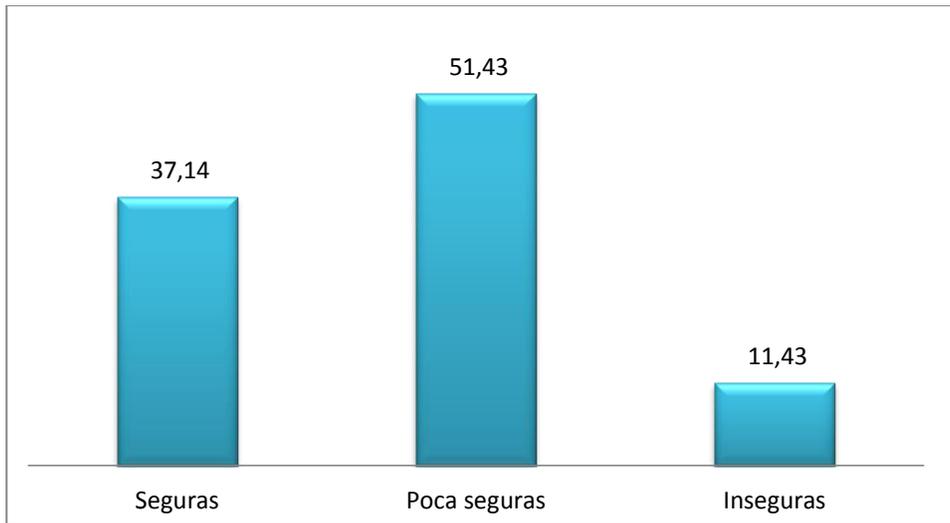


Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

De acuerdo a lo registrado, 64,29% de los usuarios entrevistados expresaron que los horarios del sistema ferroviario se ajustan a sus necesidades, mientras que el 32,86% dicen que medianamente. No obstante, al momento de recoger la información las personas exteriorizan que los horarios se han visto afectados, en estos últimos días, debido a las fallas eléctricas, factor que causa descontrol e incertidumbre en la movilización por el sistema.

Síntesis: a pesar que el tiempo de espera de cada tren, en las estaciones, es mayor a lo manifestado por diferentes representantes directivos de sistema ferroviario, quienes expresan que el tiempo estipulado es entre 5 a 10 min, pero, según la percepción de los entrevistados, el tiempo real varía entre 15 y más minutos en la mayoría de las veces. Asimismo expresan que los horarios de funcionamiento del ferrocarril se ajustan a sus necesidades.

Gráfico n° 11-Aspecto Seguridad



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Al registrar la percepción de los usuarios sobre la seguridad en las instalaciones del sistema ferroviario, se pudo extraer que el 51,43% de ellos, manifestaron que las instalaciones son pocas seguras, así como el 11,43 afirmaron que ellas son inseguras; mientras que el 37,14% detallaron la seguridad en las mismas.

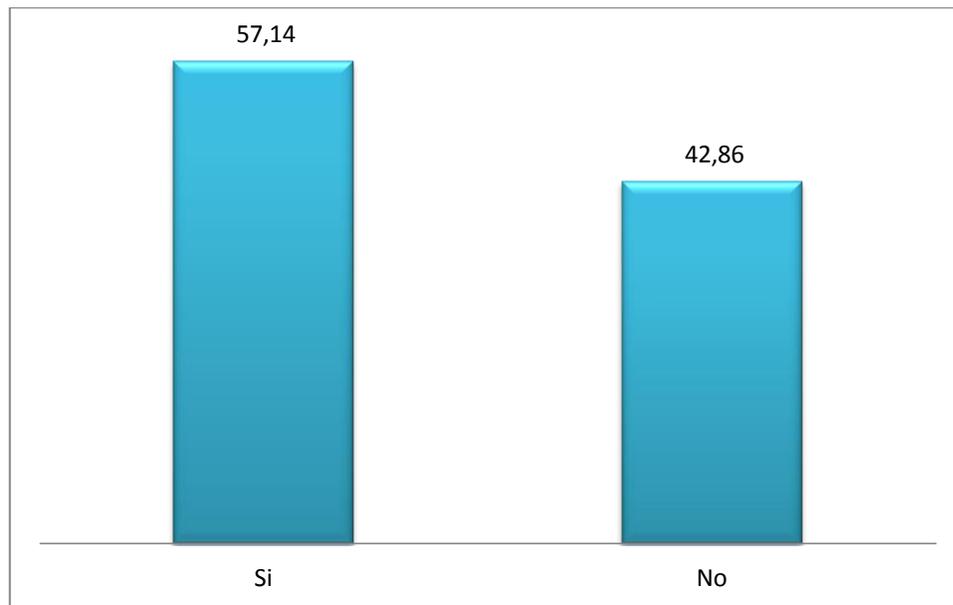
Gráfico n° 12-Presencia de personal de seguridad



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Sobre la misma temática (seguridad) 94,29% de los usuarios entrevistados mencionaron que se sentirían seguros si las instalaciones del sistema ferroviario estuvieran con la presencia de oficiales de seguridad. No obstante, las personas que expresaron que prefiere que en las instalaciones no estuvieran oficiales de seguridad, se debe a la corrupción de los oficiales ante los usuarios, e inclusive denuncian, el trato abusivo por parte de los agentes, manifestado por el 5,71% de los entrevistados.

Gráfico n° 13-. Acontecimientos en las instalaciones del SF

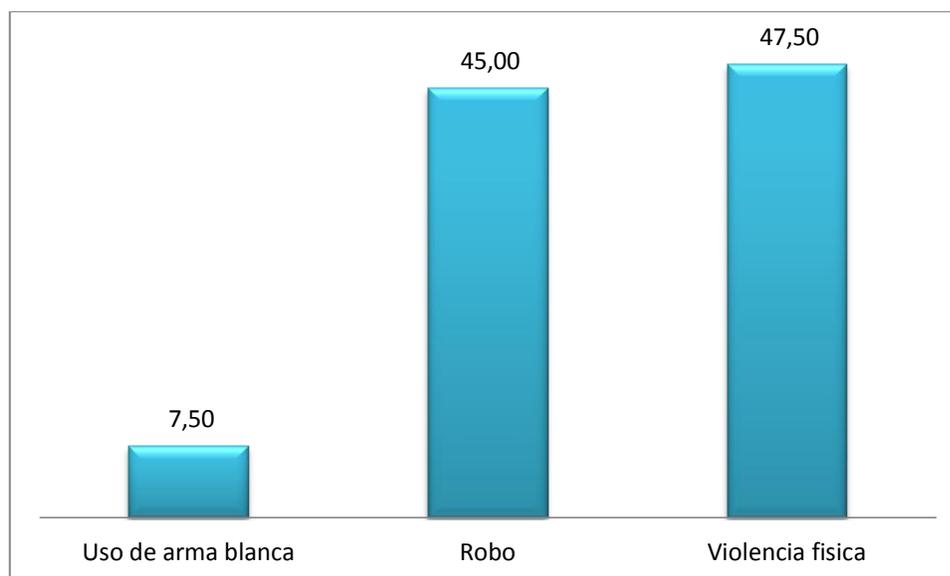


Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Se le preguntó a los usuarios sobre si han vivido algún acontecimiento violento dentro de instalaciones del sistema ferroviario, la cual suministró como resultado, 57,14% de los usuarios han experimentado este tipo de acontecimiento, datos que se rectifica con el 51,43% de los usuarios que expresaron que las instalaciones son pocas seguras.

Profundizando sobre los tipos de acontecimiento violentos que han vivido los usuarios, se pudo conocer lo siguiente:

Gráfico n° 14-Tipo de Acontecimiento en el SF



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

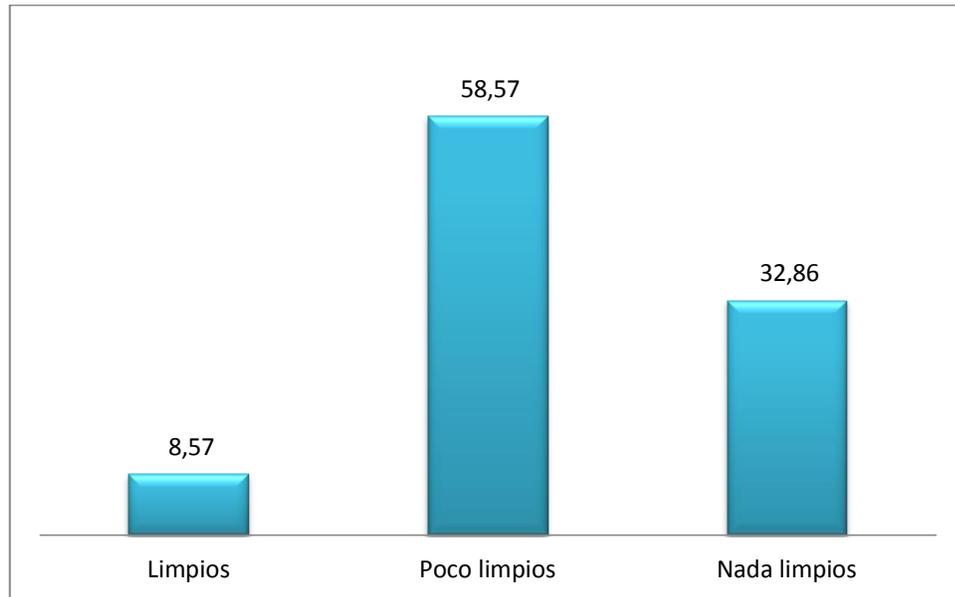
De acuerdo a las personas que aludieron haber vivido algún hecho violento dentro del sistema ferroviario, se registra que el acontecimiento más recurrente es la violencia física 47,50%, en las cuales se incluye las peleas dentro de los trenes y en las estaciones, golpe entre usuarios. Por otra parte, en un porcentaje menor, se encuentran los robos 45,00% y por debajo de este, el uso de arma blanca 7,50%.

Síntesis: la seguridad fue un elemento valorado por los entrevistados. Es importante mencionar la coherencia entre las preguntas, más de 50% de los usuarios expresan que las instalaciones son pocas seguras. Asimismo un 94,29% de los usuarios se sentiría mejor si en las estaciones se contará con la presencia de oficiales de seguridad, aunque el restante alude a que ellos son cómplice de la inseguridad en el ferrocarril. Además el 57,14% de los usuarios han vivido hecho violento dentro de las estaciones, los más recurrente son: en orden de cantidades de respuesta, violencia física 47,50%, robo 45% y uso de arma blanca 7,50%.

Otro aspecto, en presentar, es el referido al aspecto de limpieza, el cual valoró la percepción de los usuarios sobre dos posiciones, la limpieza interna (dentro de los

trenes) y la externa (estaciones), con respecto a la primera se refleja el siguiente gráfico:

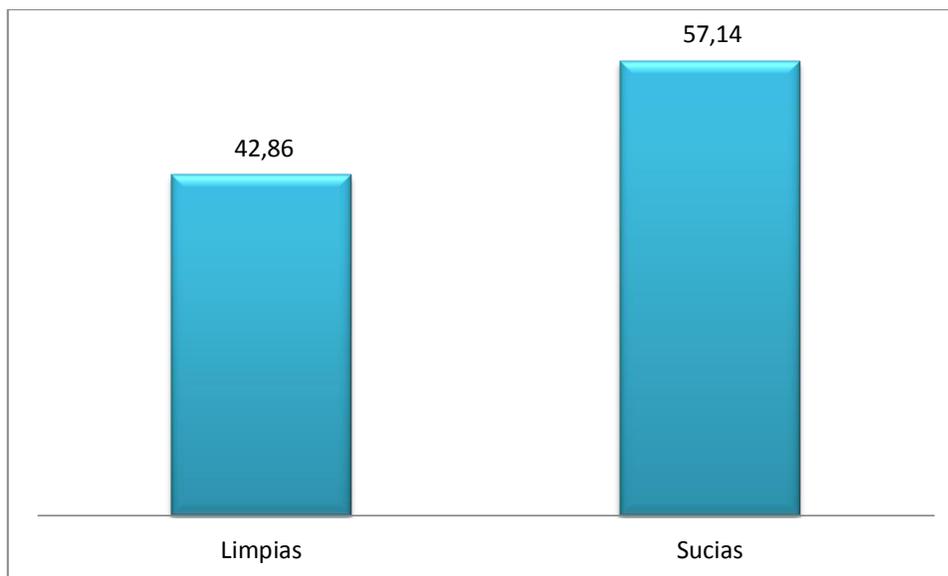
Gráfico n° 15-Aspecto limpieza.



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Se aprecia que el 58,57% de los usuarios perciben a los trenes como poco limpios, y el 32,86% lo valoró como nada limpios. Esto quiere decir, que los trenes se encuentran en estado desaseado, lo cual demuestra la falta de personal de mantenimiento que mantenga la limpieza de ellos, o quizás la falta de atención sobre el aspecto, por parte de los directivos; la insalubridad que se experimenta en los trenes, puede ocasionar problema en la salud, primordialmente en las personas más vulnerable: adultos mayores, niños y niñas, mujeres embarazadas, personas con alguna herida. Tan solo el 8,57% expresó que los trenes se encuentran limpios.

Gráfico n° 16-. Limpieza de las estaciones.



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

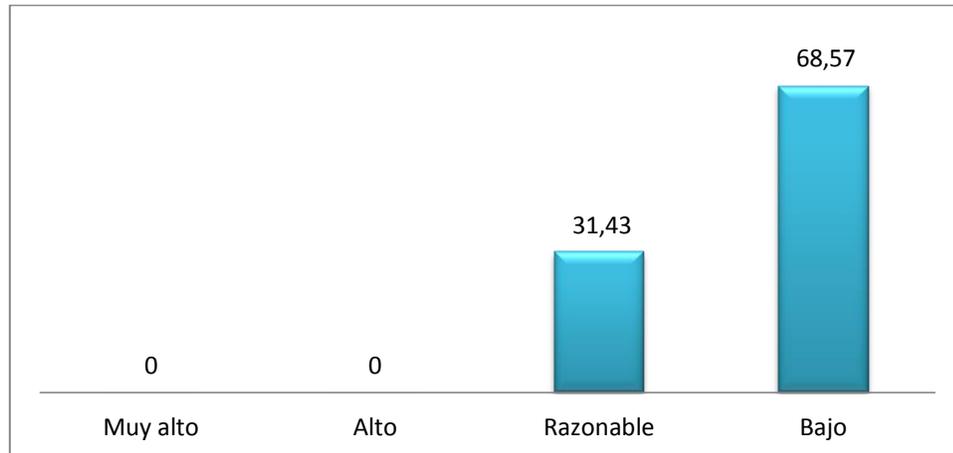
En cuanto a la limpieza de las estaciones, se conoció que más de la mitad de los entrevistados, expresaron que ellas se están sucias, aunque en comparación con los trenes, los usuarios reflejaron que las estaciones tiene un mayor mantenimiento. No obstante, la percepción del 57,14% de los usuarios la califica como sucias, mientras que 42,86 dicen que están limpias.

Síntesis: la limpieza es un elemento que interviene directamente en la salud de las personas, contaminado el organismo de ellos y del ecosistema. Es alarmante que de acuerdo a lo registrado, 58,57% de los usuarios del ferrocarril manifiestan que los trenes se encuentran poco limpios, sumando este, al 32,86% quienes los perciben como nada limpios, mientras que las estaciones se perciben igualmente sucias con 57,14 % de los comentarios.

El aspecto del costo de acceder al sistema como servicio, algunas personas expresan que el pasaje del ferrocarril es excesivamente bajo, mientras que otros dicen que es razonable. Sin embargo, no cabe duda que para que el funcionamiento de

cualquier servicio sea adecuado, y se ofrezca con calidad, debe sostenerse por medio de sus ingresos.

Gráfico n° 17-. Aspecto costo.

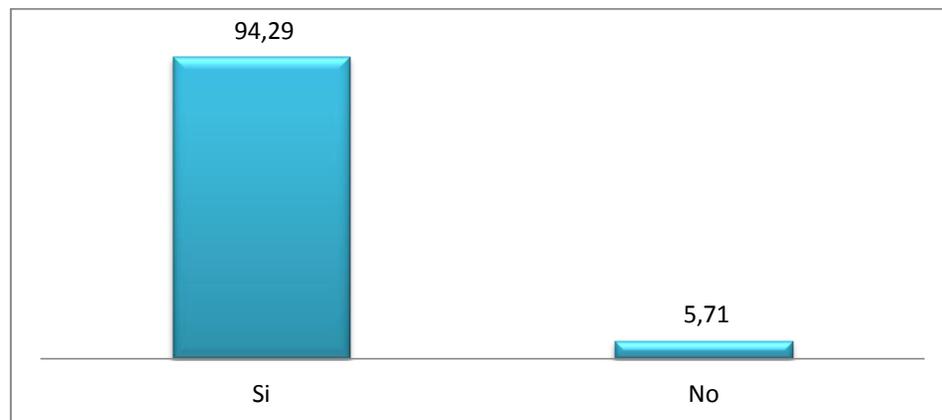


Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

En la gráfica anterior, se evidencia que el 68,57% de los entrevistados consideran que el costo de transporte ferroviario es bajo, mientras que el 31,43% expresan que el pasaje es razonable, descartando totalmente las opciones de muy alto y alto.

Aludiendo a las respuestas obtenidas (gráfica anterior) se les preguntó a los usuarios si estarían o no dispuestos a pagar un valor mayor por un mejor servicio, los resultados fueron siguientes:

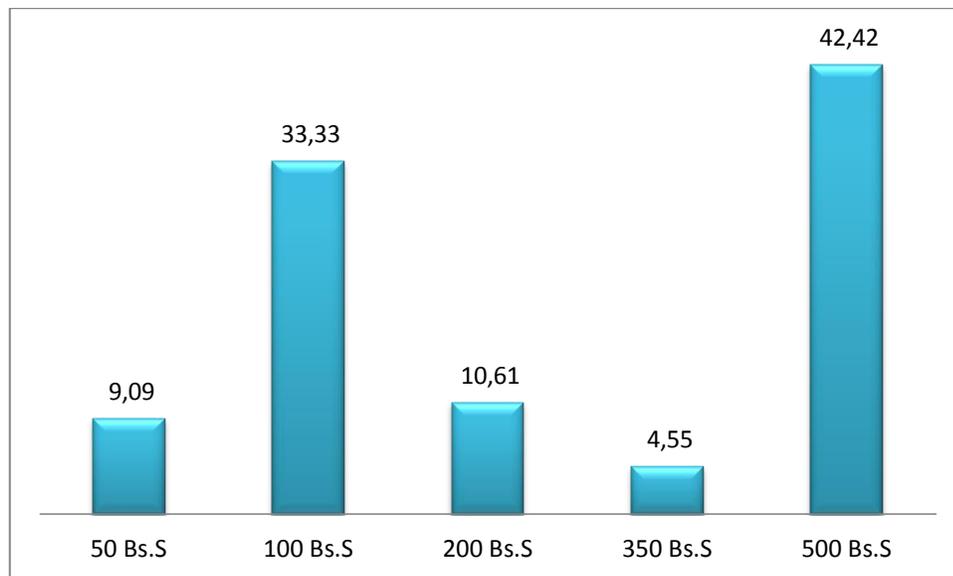
Gráfico n° 18-. Disposición a elevar el costo del SF



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

El 94,29% de los usuarios manifestaron que estarían dispuestos a pagar un valor mayor por un mejor servicio ferroviario, profundizando sobre su respuesta, se le preguntó cuánto estarían dispuestos a pagar.

Gráfico n° 19-. Propuesta del costo del SF



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Es interesante esta pregunta debido a que los usuarios en su mayoría, 42,42% manifestaron que estarían dispuestos a pagar el máximo de los montos, es decir, 500bs. No obstante, las personas que seleccionaron las otras opciones, expresaron que el costo de pasaje debe adaptarse al salario mínimo, refiriendo al gráfico n° 5 donde el 60% de los encuestados cuentan con el ingreso mensual de 1 salario mínimo.

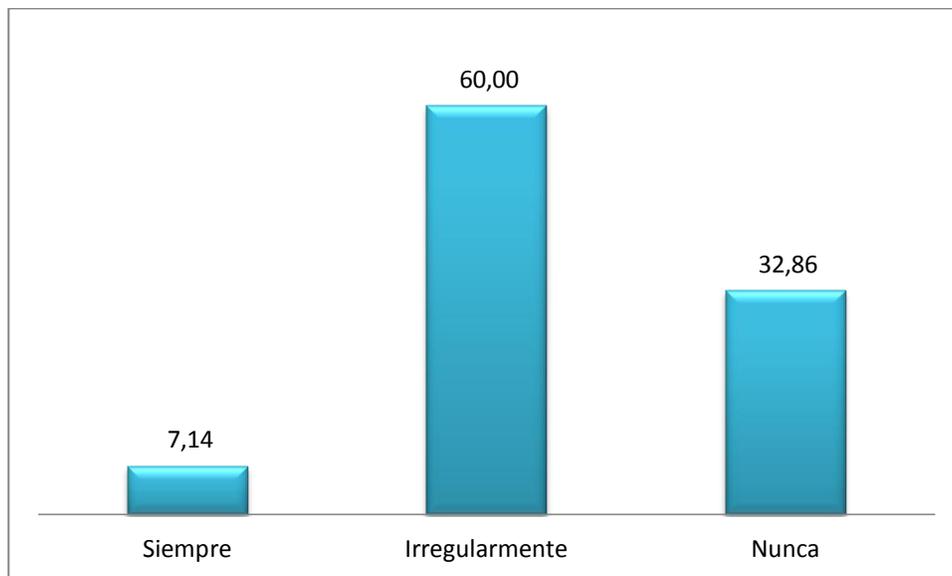
Síntesis: el costo de un servicio debe proporcionar lo necesario para que el mismo se ofrezca con calidad. Con respecto al servicio ferroviario el 68,57% de los usuarios expresan que el costo del transporte es bajo, asimismo el 94,24% estaría dispuesto a pagar un valor mayor por un mejor servicio; al preguntarle sobre cuánto estaría dispuesto a pagar, el 42,42% dicen que 500bs, siempre y cuando el servicio mejore. Mientras que los que seleccionaron las otras

alternativas, expresaron que el monto que se cobre por el pasaje debe adaptarse al salario mínimo.

Al referirse al equipamiento se está registrando la percepción de los usuarios sobre tres ítems: funcionamiento de las escaleras mecánicas, ascensores y la iluminación de las instalaciones.

Con respecto al funcionamiento de las escaleras mecánicas, se obtuvo el siguiente resultado:

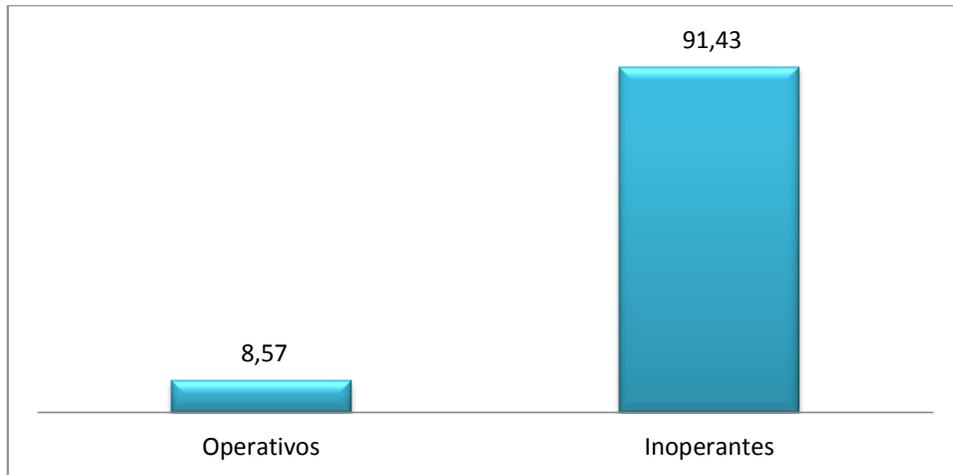
Gráfico n° 20-. Aspecto equipamiento.



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

El 60.00% de los usuarios entrevistados informaron que las escaleras mecánicas funcionan irregularmente, mientras que el 32,86% manifestaron que ellas nunca funcionan y solo 7,14% expresan que siempre funcionan. Es importante este elemento principalmente por las personas con discapacidad, embarazadas o adultos mayores, siendo ellos los más afectados debido a que su movilidad se vuelve más compleja.

Gráfico n° 21-. Funcionamiento de algunos servicios I.



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Al igual que sucede con las escaleras mecánicas, al preguntarle a los usuarios sobre el funcionamiento de los ascensores, expresó el 91,43% de los entrevistados que los ascensores se encuentran en la mayoría de las veces inoperantes, interviniendo este factor en el desplazamiento cómodo y seguro de los adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres embarazadas, principalmente. El restante, 8,57% dicen que ellos se encuentran operativos.

Gráfico n° 22-. Funcionamientos de algunos servicios II.



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

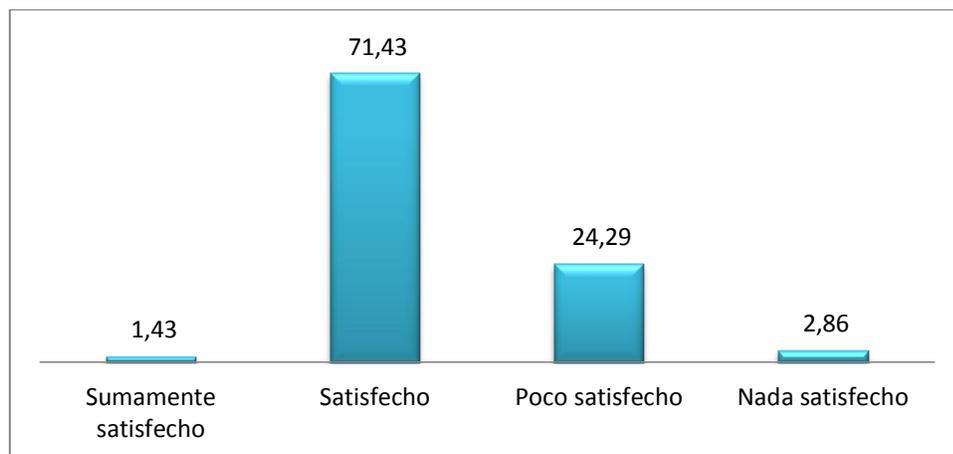
La iluminación de las instalaciones es fundamental para que los usuarios puedan visualizar el camino por donde transitan. El 54,29% de los entrevistados informaron que las instalaciones se encuentran poco iluminadas, mientras que el 40,00% manifestaron que ellas están bastante iluminada, y el restante, 5,71% dicen que las instalaciones están nada iluminada.

Síntesis: al valorar el funcionamiento del equipamiento del sistema ferroviario, se pudo conocer que según los usuarios entrevistados, expresan que el 60,00% manifiestan que las escaleras mecánicas funciona irregularmente, asimismo el 91,43% apuntan que la mayoría de las veces los ascensores se encuentran inoperantes, mientras que 54,29% informan que las instalaciones están poco iluminadas. De esta manera se aprecia el deterioro y la falla en el funcionamiento del equipamiento del sistema, interviniendo en la movilización segura y cómoda de los usuarios.

d) Dimensión: Calidad de servicio – expectativas (usuarios)

Expectativas: María, Requena y Gabriela Serrano (2007) “cómo interpreta el cliente la recepción del servicio en función de sus necesidades”. (p. 59). En esta dimensión se consideraron dos aspectos, el trato del personal y la comodidad, los cuales como alude a la definición, reflejan el sentir del usuario sobre el servicio

Gráfico n° 23-. Aspecto trato del personal hacia los usuarios.

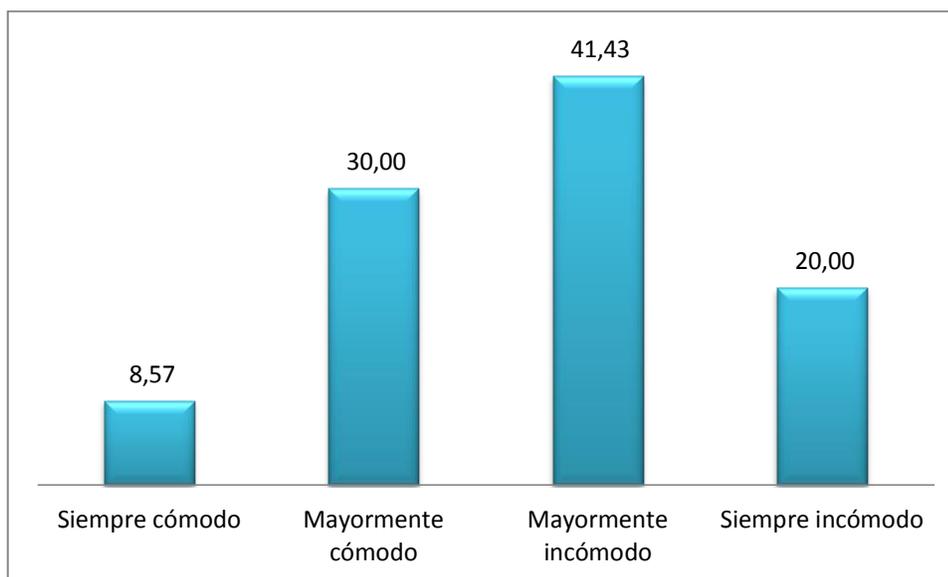


Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Al dirigirse a los usuarios y preguntarle sobre cómo se siente por el trato recibido del personal del sistema ferroviario, se pudo conocer que el 71,43% se sienten satisfechos, mientras que el 24,29% expresan que se siente poco satisfecho, argumentando que no proporcionan respuestas satisfactoria y su trato es en algunos casos grosero, Mientras que 2,86% expresa que no se encuentra nada satisfecho y al otro extremo, 1,43% se siente sumamente satisfecho.

La comodidad al igual que los aspectos mencionados, es un elemento fundamental para determinar si un servicio es de calidad o no. Al referirse a los usuarios sobre ella, se obtuvo los siguientes resultados:

Gráfico n° 24-. Aspecto comodidad.

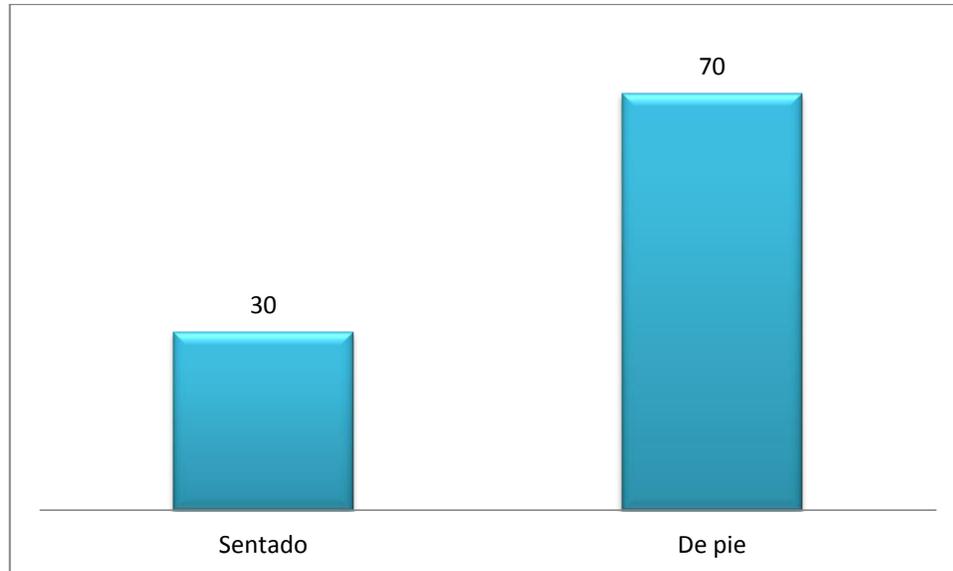


Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Se aprecia que el 41,43% de los usuarios, manifestaron que por lo general viajan mayormente incómodos, mientras que, el 30,00% expresaron que mayormente viajan cómodos. A los extremos, se visualiza que 8,57% de los entrevistados dicen que siempre viaja cómodo, mientras que el 20% informa que siempre viaja incómodo.

Es importante mencionar que la suma de las dos columnas del lado derecho de la gráfica, demuestra que el grado de insatisfacción (incomodidad) es mayor que la suma de las columnas del lado izquierdo (comodidad).

Gráfico n° 25-. Comodidad II.



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

El 70% de los usuarios manifestaron que al momento de viajar frecuentemente lo hace de pie, mientras que el restante, 30% viaja sentado.

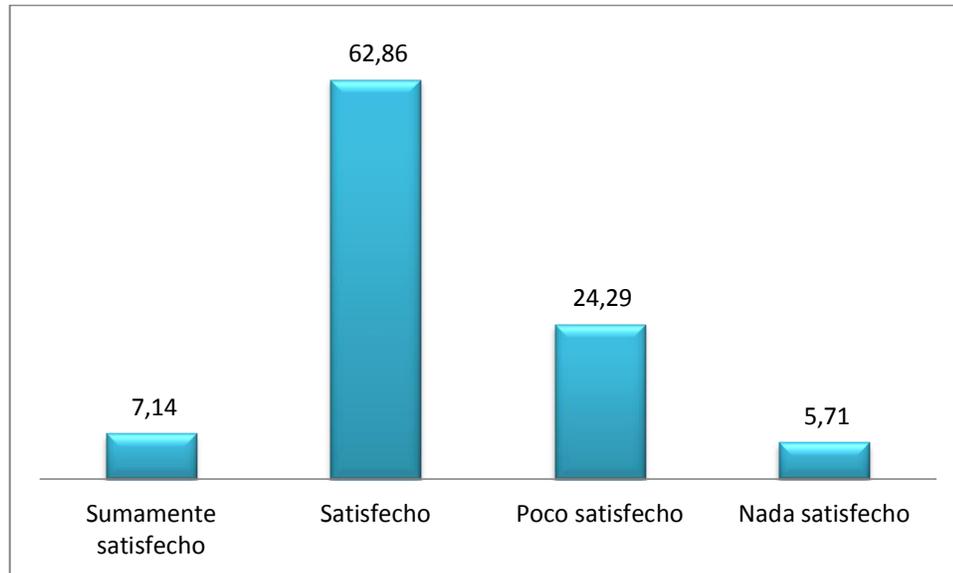
Síntesis: observando las gráficas mostrada en el aspecto comodidad, se aprecia que el 70% de los usuarios manifestaron que frecuentemente viaja de pie, valorando el viaje como incómodo. Además lo expresado en las entrevistas, aparte de viajar de pie, los usuarios se ven afectado, por el continuo tránsito de los buhoneros ambulantes, personas que solicitan ayuda, cantantes.

e) Dimensión: Calidad de vida (usuarios)

Calidad de vida: Salas, Carolina y Garzón, María (2013) “refleja la diferencia, el vacío, entre las esperanzas y expectativas de una persona y su experiencia actual”. (p. 40). La calidad de vida fue otra de las dimensiones esenciales en la investigación, a partir de la percepción y expectativas, los usuarios pudieron valorar su calidad de vida.

Al medir el grado de satisfacción y mejoramiento de las condiciones de vida de los usuarios entrevistados, se pudo conocer lo siguiente:

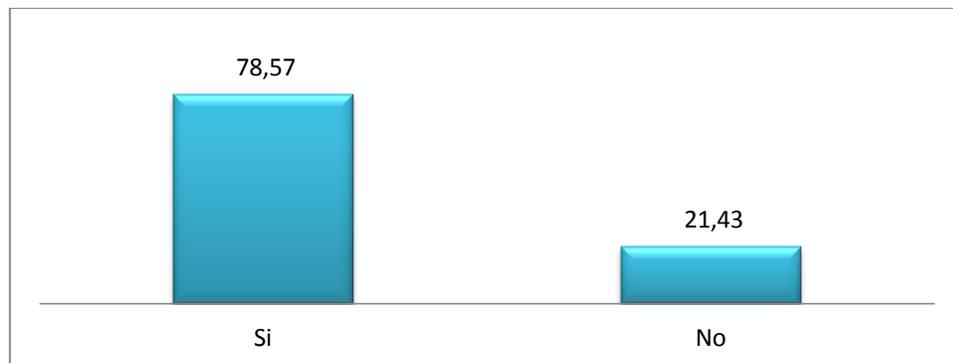
Gráfico n° 26-. Aspecto satisfacción por el servicio.



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

A pesar que los indicadores anteriormente demuestra: las fallas del servicio y el deterioro en las instalaciones, 62,86% de los usuarios manifestaron estar satisfecho por el servicio ferroviario, que sumado a las personas que respondieron sentirse sumamente satisfechos, 7,14%, coloca la satisfacción por encima de la insatisfacción por el servicio, en las opciones de poco satisfecho 24,29% y nada satisfecho 5,71%..

Gráfico n° 27-. Aspecto condiciones de vida.



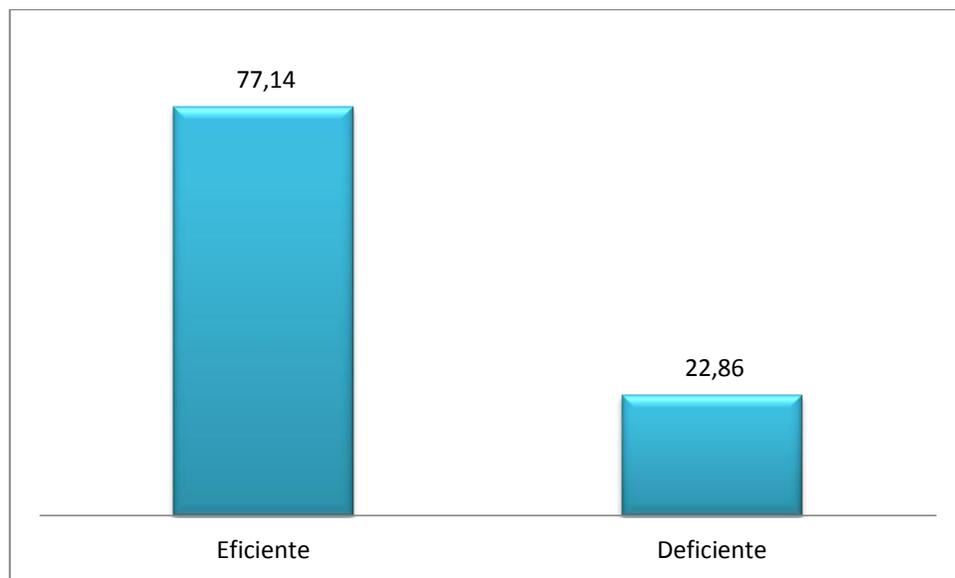
Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Las condiciones de vida según los usuarios, han mejorado con la implementación del sistema ferroviario, esto demostrado en las entrevistas realizadas, la cual refleja que el 78,57% afirman su mejoramiento, mientras que por otro lado, se encuentra el 21,43% quienes expresan que no han mejorado.

f) Dimensión: valoración final (usuarios)

Esta última dimensión se aprovechó para conocer las opiniones de los entrevistados con respecto al servicio del sistema ferroviario Ezequiel Zamora I. Los aspectos considerados fueron dos: calificación del servicio y problemas que lo afecta.

Gráfico n° 28-. Aspecto calificación del servicio.

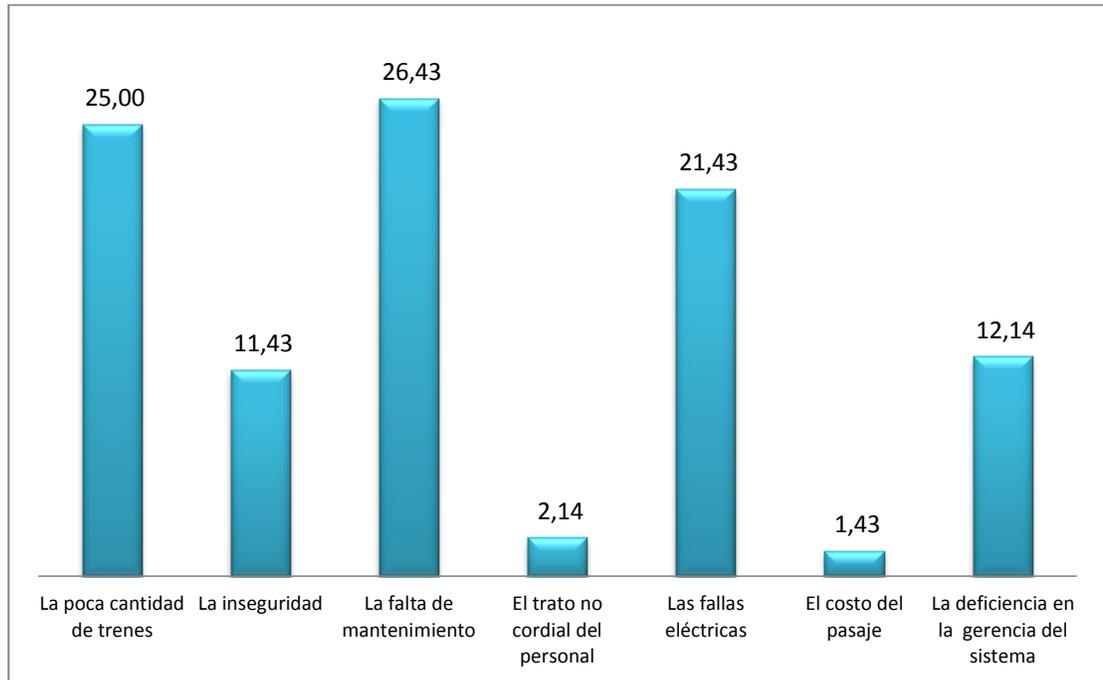


Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Demostrado en la gráfica presentada, el 77,14% de los usuarios hoy en día califican al servicio ferroviario como eficiente, argumentando la respuesta con el hecho de tener un medio de transporte que los trasladen hacia su lugar de destino, a pesar de las formas y condiciones en las que lo hace. Mientras que el 22,86% dicen que el servicio es deficiente.

Para concluir con la entrevista, se priorizaron los problemas que afectan al sistema ferroviario. Se les indicó a los usuarios entrevistados que seleccionarán dos de siete problemas que afecta al servicio, los resultados se muestran a continuación:

Gráfico n° 29-. Aspecto problemas del servicio



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

26,43% de los usuarios manifestaron que el problema que afecta con mayor regularidad al servicio es la falta de mantenimiento, consiguiente se encuentra la poca cantidad de trenes con 25%, este problema es un poco contradictorio, ya que los usuarios al momento de preguntarle sobre si conocen la cantidad de trenes, expresaron en su mayoría no saber cuánto trenes se encuentran operativo. El tercer problema que según los entrevistados es frecuente en el sistema, con el 21,43%, las fallas eléctricas.

Síntesis: como se ha venido observando, los usuarios entrevistados han argumentado en su valoración que los problemas más frecuentes en el servicio ferroviario son: la falta de mantenimiento, cantidad de trenes, y fallas eléctricas, sin embargo, al momento de calificar al servicio, y a pesar de reconocer las

deficiencias, los entrevistados expresan en un 77,14% de acuerdo que el servicio es eficiente.

4.1.2 Resultados por la aplicación del instrumento al personal operativo

El personal operativo, conformó el segundo grupo de sujeto del estudio, ellos se encontraron en la Estación Charallave norte “Generalísimo Francisco de Miranda” para el momento de la entrevista. Se puede señalar que el grupo estuvo compuesto por tres personas, quienes ofrecieron información correspondiente al sistema ferroviario.

a) Dimensión: Contexto socio-económico (personal operativo)

Conjunto de múltiples determinaciones, que condiciona a las organizaciones y grupos, en el marco de las relaciones sociales, pero, asimismo proporciona posibilidades para su crecimiento y expansión sea de empleo, remuneración adecuada, acceso a la vivienda, a la salud, a la educación, a la seguridad social, a la recreación, a los servicios básicos, de transporte, electricidad...etc.

Para la entrevista con el personal operativo se consideraron los siguientes aspectos: edad, sexo, cargo que desempeña y antigüedad en la empresa. Con el fin de caracterizar a al grupo.

Cuadro n° 18. Personal operativo entrevistado n° 1

Edad:	44 años
Sexo:	Masculino
Cargo que desempeña:	Supervisor de Estación de Charallave norte
Antigüedad:	12 años

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Cuadro n° 19. Personal operativo entrevistado n° 2

Edad:	43 años
Sexo:	Femenino
Cargo que desempeña:	Asistente de Relaciones Públicas

desempeña:	
Antigüedad:	7 años

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Cuadro n° 20. Personal operativo entrevistado n° 3

Edad:	25 años
Sexo:	Masculino
Cargo que desempeña:	Jefe del área de información y promoción de la participación ciudadana
Antigüedad:	2 años

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

El personal entrevistados, se desempeñan como: Jefe del área de información y promoción de la participación ciudadana con 2 años de antigüedad; Asistente de Relaciones Públicas con 7 años de antigüedad en el cargo; y se entrevistó con el Supervisor de Estación de Charallave norte con 12 años de antigüedad.

b) Dimensión: Sistema ferroviario (personal operativo)

El sistema de transporte ferroviario Nacional comprende las infraestructuras, superestructuras, equipamientos necesarios para su operación y la prestación del servicio de transporte a los usuarios, así como las zonas de interpuestos para las transferencias de pasajeros, de carga y almacenamiento. Art. 3 de la *Ley del sistema de transporte ferroviario Nacional* (2001).

Al personal operativo se le realizaron dos preguntas, una correspondiente a las condiciones de las instalaciones y la otra sobre la seguridad de ellas.

Cuadro n° 21. Dimensión: Sistema Ferroviario (personal operativo)

Dimensión: Sistema Ferroviario			
¿Cómo se encuentran las instalaciones del sistema ferroviario?	Deterioradas	Poco deterioradas	Nada deterioradas
	33,33%	66,67%	

Las instalaciones del sistema ferroviario son:	Seguras	Poco seguras	Inseguras
	66,67%	33,33%	

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

De acuerdo a lo registrado, 66,67% del personal operativo entrevistado manifestaron que las instalaciones del sistema ferroviario se encuentran poca deteriorada, mientras que el 33,33% reflejan que ellas están deterioradas. Por su parte, al preguntarle por la seguridad de las instalaciones al personal operativo, se registró que el 66,67% las calificaron como seguras, y el 33,33% como poca seguras.

Síntesis: en función de los resultados obtenidos, las instalaciones son percibida por el personal operativo, como deterioradas, valoración que concuerda con la posición de los usuarios frente a las diversas fallas que presenta el servicio, como el no funcionamiento de escaleras mecánicas, ascensores y poca iluminación. Mientras, que lo competente a la seguridad, el personal expresa la seguridad en ellas. Sin embargo es interesante comparar esta visión con la percepción de los usuarios, quienes afirman y experimentan la inseguridad en el sistema.

b) Dimensión: Eficiencia (instrumento personal)

Eficiencia. Hernández, Sergio Jorge y Rodríguez (2016) dicen que la eficiencia “es el uso correcto de los recursos utilizados para lograr resultados” (p. 4) Los aspectos tomados en cuenta son los siguiente: proyectos que se llevan a cabo por el sistema-, normativas del servicio; norma de calidad de servicio; el esmero o disposición de la empresa en brindar crecimiento profesional y capacitación al personal. De esta manera se califica la calidad interna, López Gumucio, Ricardo (2005), “entendida como la manera cómo una organización administra la calidad de sus procesos, productos, servicios”.

Cuadro n° 22. Dimensión: Calidad de servicio “Eficiencia” (personal operativo)

Dimensión: Calidad de servicio “Eficiencia”
--

¿Conoce usted los proyectos que llevan a cabo, el sistema ferroviario?	Si ¿Cuál (es)?:	No
	100%	
¿Conoce las normativas de servicio del SF?	Si	No
	100%	
¿Conoce usted qué tipo de norma de calidad utiliza el SF?	Si ¿Cuál (es)?:	No
	33,33 %	66,67%
¿El SF ofrece a sus empleados crecimiento profesional dentro de la institución?	Si	No
	100%	
¿Se esmera el SF por la capacitación y formación de los empleados?	Si	No
	100%	

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

El 100% de los entrevistados (personal operativo) manifestaron conocer los proyectos que llevan a cabo por el sistema ferroviario, informaron además el nombre de los proyectos:

Campaña de concientización a los usuarios sobre el uso del servicio.

Plan nacional de desarrollo ferroviario.

Proyecto de contingencia eléctrica.

Proyecto de rehabilitación y construcción de nueva línea de ferrocarril.

Además, el 100% de los informantes, manifestó conocer las normativas que rigen el servicio del sistema ferroviario.

Al preguntarle al personal operativo sobre si poseen conocimiento sobre el tipo de norma de calidad que utiliza el sistema ferroviario, se registró que parte de los entrevistados desconocían sobre la pregunta, 33,33 % para ser exacto, e inclusive uno de ellos a pesar de contestar que sí tenía conocimiento sobre la norma de calidad, al momento de preguntarle sobre cuál tipo de norma, se refirió a la normativa de los usuarios y no a la de calidad. Mientras que otro entrevistado informó que se utiliza la norma ISO 9000.

El 100% de los empleados del sistema ferroviario entrevistados destacaron que dicha institución ofrece a su personal crecimiento profesional, informaron además

que este depende del desarrollo y esfuerzo que coloque cada persona sobre las actividades emprendidas.

El 100% del personal operativo manifestó que el sistema ferroviario se esmera por la capacitación y formación de los empleados.

Síntesis: se conoció que los empleados demostraron conocimiento sobre los proyectos que se llevan a cabo por el sistema ferroviario, así como sobre las normativas del servicio. No obstante, cuentan con cierta confusión cuando se refiere a la norma de calidad. Además se aprecia el esfuerzo de la empresa por proporcionar a sus empleado crecimiento profesional, capacitación y formación continua, según lo informado.

d) Dimensión: Calidad de servicio “Eficacia”

Eficacia. Hernández, Sergio Jorge y Rodríguez (2016) la define como aquella que “se mide por los resultados, sin importar los recursos ni los medios con que se lograron” (p. 4). En esta dimensión se consideraron los siguientes aspectos: medidas de previsión antes las fallas en el servicio; cumplimiento de objetivos del IFE; calidad de traslado del ferrocarril con respecto a la población y la comparación del servicio en el tiempo.

Cuadro n° 23. Dimensión: Calidad de servicio “Eficacia” (personal operativo)

Dimensión: Calidad de servicio “Eficacia”		
¿Han tomado ustedes medidas de previsión ante las constantes fallas que se presenta en el servicio?	Si	No
	100%	
¿Se esfuerza la empresa por cumplir con sus objetivos?	Si	No
	100%	
¿Considera usted que el servicio prestado le brinda a la población calidad de traslado?	Si	No
	100%	

Considera usted que el servicio prestado en el 2019 en comparación al año 2006 ha:	Mejora do	Desmejora do
		100%

Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

En estos últimos meses las fallas eléctricas han sido una constante, e inclusive priorizada por los usuarios entrevistados con 21,43%, debido a este argumento se le preguntó al personal si el sistema ha tomado medidas de previsión ante el problema, dando como resultado en consenso del 100%, que si se están tomando acciones: plantas eléctricas, informaron.

Por otra parte, los empleados entrevistados manifestaron en un 100% que la empresa (sistema ferroviario) se esfuerza por cumplir con sus objetivos. No obstante, es conveniente reflexionar sobre cuáles son los objetivos del IFE y comparar si estos realmente se cumplen y si es así, en qué porcentaje se están cumpliendo (este elemento se desarrollará más adelante).

Es evidente (cuadro de arriba) que el 100% del personal operativo entrevistado, considera que el servicio que se ofrece a la población brinda calidad de traslado. Aunque al comparar el resultado con lo indicado por los usuarios, el cual refiere que mayormente viajan incómodos, existe incongruencia, la cual será analizada posteriormente.

A pesar de que las respuestas a las preguntas anteriores han insinuado que el servicio que se ofrece es efectivo, al preguntarle al personal sobre cómo considera el servicio prestado en el 2019 en comparación al año 2006, manifestaron los informantes que este ha desmejorado, reconociendo así las restricciones y falta de inversión en el sistema.

Síntesis: en cuanto a las repuestas obtenidas en esta dimensión por el personal operativo, se puede evidenciar la incongruencia al compararlo con lo expresado por los usuarios. No obstante, será esto analizado más adelante.

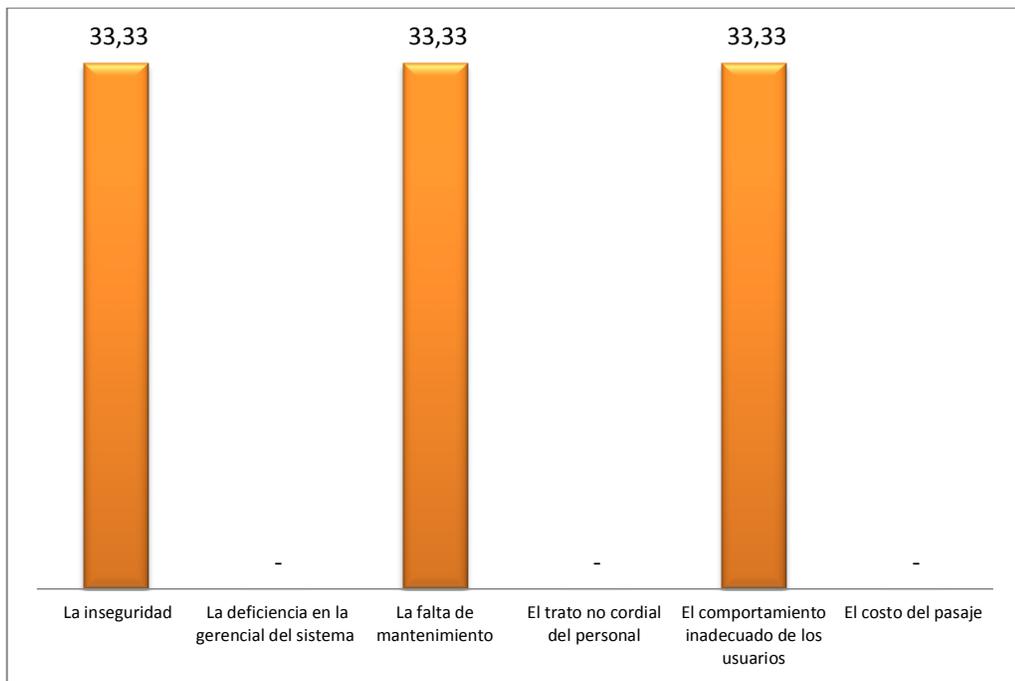
Según la apreciación de los informantes, la empresa ha tomado medidas antes las fallas eléctricas en el servicio, implementando según ellos, plantas eléctricas;

asimismo manifiestan que el IFE se esmera por cumplir con sus objetivos, brindando calidad de traslado a la población. En contraposición, el personal entrevistado reconoció que el servicio prestado en el año 2019 en comparación al 2006, ha desmejorado.

e) Dimensión: Valoración final (personal operativo)

Con la idea de obtener unas apreciaciones finales que permita analizar al servicio con mayor argumento, se le preguntó al personal operativo sobre cuatro aspectos que se mostraran a continuación:

Gráfico n° 30-Aspecto problemas que afectan al servicio.

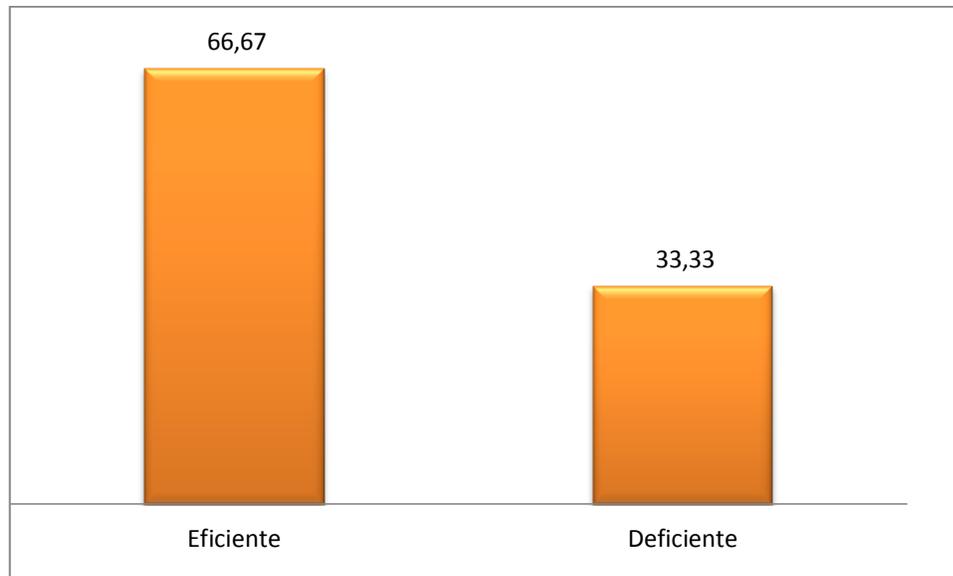


Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Los tres problemas que afecta al sistema, según el personal operativo entrevistado, con 33,33% en todos ellos, son: la inseguridad, contradictorio ya que anteriormente, los empleados valoran las instalaciones como seguras; la falta de mantenimiento, es otro de los problemas resaltados por el personal operativo y también por los usuarios, en la escala mayor; otro de las fallas es (según el personal) el comportamiento

inadecuado de los usuarios, en cuanto a este último problema, se les preguntó si han tomado medidas de control, en la cual los entrevistados expresaron, aludieron que se están realizando campañas de concientización.

Gráfico n° 31-. Aspecto calificación del servicio.



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

El personal operativo tuvo la oportunidad de calificar al servicio ferroviario, dando como resultado que el 66,67% expresaron que el servicio es eficiente, mientras que el 33,33% lo considera deficiente. Este dato concuerda con lo expresado por los usuarios quienes en su mayoría calificaron al servicio como eficiente.

En cuanto a lo referido sobre la **recomendación para el servicio**, el personal señala:

- Mayor inversión.
- Campaña para concientizar a los usuarios sobre el sistema ferroviario.
- Reforzar la formación del personal.

Y sobre **la participación de los usuarios para mejorar el servicio**, responden:

- Respetando las normas.

- Participando en las actividades programa por el sistema.

Síntesis: al conocer las impresiones del personal sobre el sistema se evidenció las coincidencias y los desacuerdos entre su posición y la de los usuarios. En principio es importante saber que ambos actores coinciden en que uno de los problemas más relevante del servicio es la falta de mantenimiento. Asimismo concuerdan en considerar al servicio como eficiente, a pesar de las dificultades presentadas.

Aunado a lo anterior, los empleados recomiendan que para mejorar el sistema debe haber mayor inversión, campaña para concientizar a los usuarios sobre el sistema ferroviario y reforzar la formación del personal. Y la forma en que los usuarios podrían participar en la mejora, según el personal es: respetando las normas y participando en las actividades programa por el sistema.

4.1.3 Resultados de los usuarios de las redes sociales

Las redes sociales fueron participe en la investigación; facebook, twitter y whassapp, fueron las redes utilizadas, en donde se publicó tres preguntas correspondientes: una a la dimensión percepción y las otras sobre la calidad de vida: condiciones de vida y satisfacción, se debe destacar que la primera pregunta publicada fue de prueba piloto.

Las respuestas facilitó la comparación a la posición de los usuarios del servicio y personal operativo, de esta manera el análisis es más integral. Cada uno de las preguntas publicadas, principalmente por el perfil twitter @DelTuymy, tuvo una duración de 7 días, y la cantidad de personas participantes serán detallada más adelante.

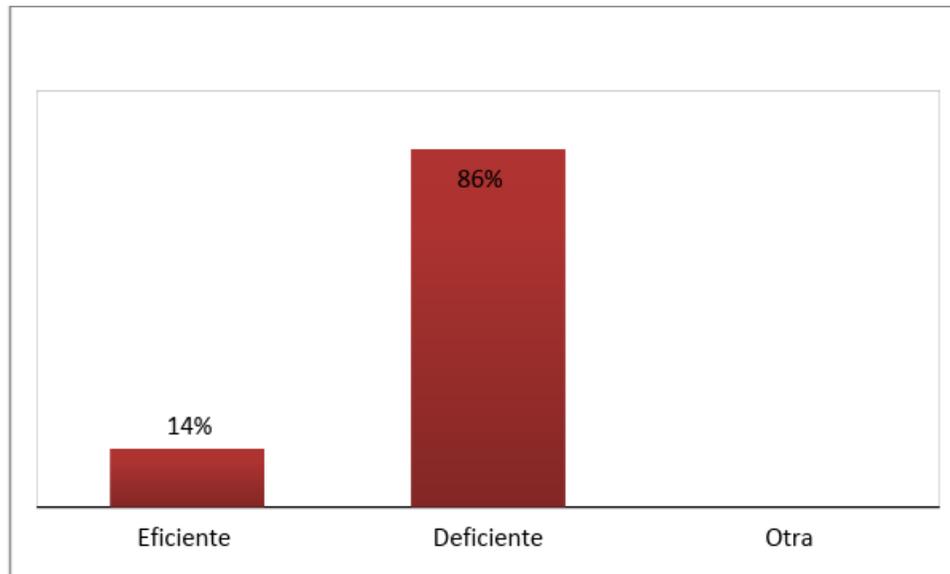
a) Dimensión: Percepción (prueba piloto)

Percepción: Duque, Edison (2005) “creencias que tiene los consumidores sobre el servicio recibido”. (p. 68). Por medio de esta dimensión, se apreció la posición de los

usuarios de redes sociales sobre el servicio; la pregunta se publicó el día 13 de febrero, 2019 y tuvo la participación de 21 personas.

La pregunta fue publicada En cuanto a esta dimensión, se consideraron los aspectos reflejados en el cuadro n° 9, los cuales permiten apreciar las opiniones que tienen los usuarios sobre el servicio recibido de parte del sistema ferroviario.

Gráfico n° 32-. Percepción del usuario de la redes del servicio del SF



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

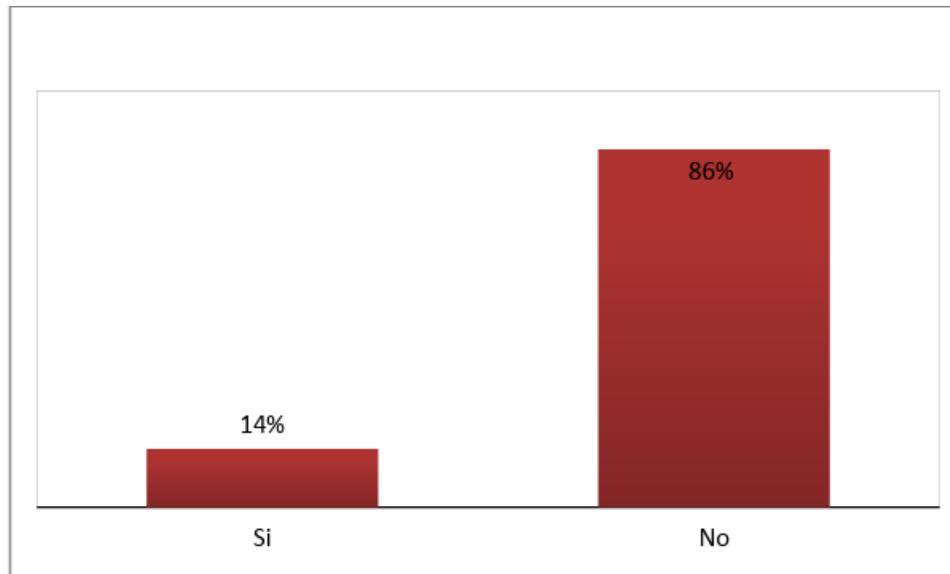
Se aprecia en las respuestas que el 86% de los usuarios que participaron en la encuesta por redes sociales manifestaron que el servicio del ferrocarril de Los Valles del Tuy es deficiente, mientras que el restante, 14% dicen que es eficiente.

b) Dimensión: Calidad de vida

Calidad de vida: Salas, Carolina y Garzón, María (2013) “refleja la diferencia, el vacío, entre las esperanzas y expectativas de una persona y su experiencia actual”. (p. 40). Los aspectos considerados fueron: la satisfacción de los usuarios por el servicio y si sus condiciones de vida han mejorado o no con el ferrocarril. Permitieron comparar la posición de los usuarios del servicio y con los otros sujetos de estudios.

Se le preguntó a los usuarios de las redes sociales si sus condiciones de vida han mejorado con el ferrocarril, la publicación fue el día 18 de febrero, 2019 y los usuarios participantes en la respuesta fueron de 7 personas.

Gráfico n° 33-. Aspecto Condiciones de vida

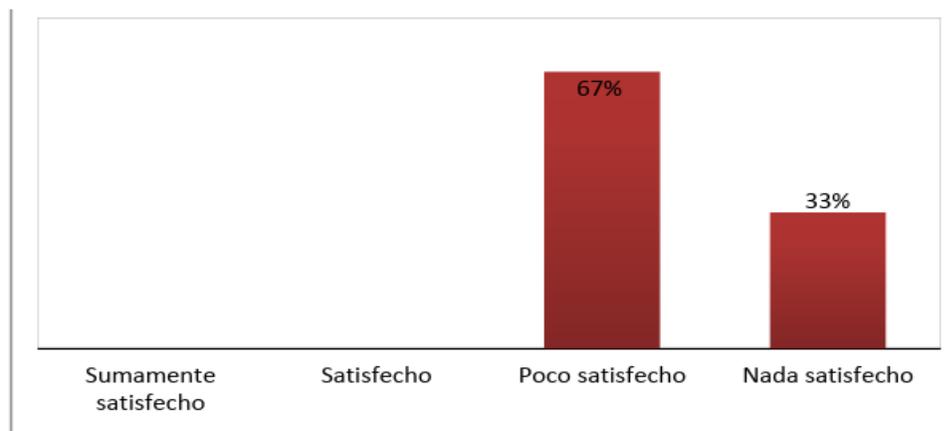


Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

El 86% de los usuarios de redes sociales contestaron que consideran que las condiciones de vida no han mejorado con el ferrocarril, mientras que el 14% restante expresan que sus condiciones de vida han mejorado con el ferrocarril.

La última pregunta publicada fue en el día 28 de febrero, 2019, y relata lo siguiente: ¿Cómo se siente usted por el servicio ofrecido del sistema ferroviario? Las personas que contestaron la pregunta fueron de 7 usuarios.

Gráfico n° 34. Aspecto satisfacción por el servicio



Elaboración propia. Briceño, Ney (2019)

Para medir el grado de satisfacción se le preguntó a las personas cómo se siente por el servicio ofrecido por el sistema ferroviario y el 67% respondieron sentirse poco satisfecho mientras que el 33% expresan sentirse nada satisfecho por el servicio, por otro lado, la opción sumamente satisfecho y satisfecho no tuvieron votación.

4.2 Análisis de la gestión del Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I” en pro de la calidad de vida de la población venezolana

Los diferentes actores entrevistados ofrecieron su posición sobre el servicio del sistema ferroviario; luego de los resultados graficados en el apartado anterior, se prosiguió con el análisis respectivo, dando respuesta al objetivo tres, el cual refiere al análisis de la gestión del Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I” en pro de la calidad de vida de la población venezolana. El análisis fue elaborado en función de lo expresado por cada uno de los sujetos del estudio, contraponiendo posiciones, de acuerdo a dimensiones y aspectos que se vincula entre sí. De igual manera, se agregan citas y se alude a la fundamentación teórica, a fin de presentar un análisis integral y argumentado.

En principio se considera pertinente caracterizar a la población entrevistada. Cabe mencionar que más de 70% de los usuarios se encontraban entre las edades comprendidas de 19 a 60 años, ubicándose en edades económicamente activa, dato que corresponde a la ocupación del 52,86% de ellos, la cual es el trabajo, teniendo

como ingresos mensuales en sus hogares, en el 60% de los consultados de 1 (un) salario mínimo. En este sentido, los usuarios del servicio ferroviario son personas con un nivel adquisitivo bajo, producto de los ingresos en sus hogares, el cual según El Centro de Documentación y Análisis Social (CENDAS) no cubre ni la canasta alimentaria, impidiendo además la utilización del transporte terrestre, por los altos costos del pasaje, si su uso es regular (de acuerdo a lo demostrado en el cuadro n° 2).

Del mismo modo se conoció, a pesar que en la mayoría de los usuarios, las estaciones del ferrocarril se encuentran lejos de su lugar de residencia, la accesibilidad a las zonas en donde se ubican son de fáciles ingreso, siendo una ventaja para las familias de Los Valles del Tuy que permite abaratar gasto económico y agotamiento físico. En el mismo orden de idea, la población “Tuyera” se traslada por medio del servicio ferroviario, contribuyendo en el crecimiento y desarrollo de la nación, de esta manera no se consideran marginados o excluido de la sociedad, como lo refiere Janet, Kelly (1996) “el acceso a los servicios define la diferencia entre estar marginado o incorporado a la sociedad” (p.2).

No obstante, en función de lo recolectado, las condiciones de las instalaciones se encuentran en deterioro; las escaleras mecánicas funcionan con irregularidad; ascensores en la mayoría de las veces se encuentran inoperantes y las instalaciones con poca iluminación. Lo anterior sin duda, interviene en la calidad física del servicio ferroviario y provoca el aumento de la insatisfacción en los usuarios. Como señala el autor Urdaneta, Joheni (s.f) de Gutiérrez (2004) quien expresa que la calidad es:

... que un producto sea adecuado para su uso. Así, la calidad consiste en ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente, por otro lado Gutiérrez (2004) la calidad la define el cliente, es el juicio que éste tiene sobre un producto o servicio, el cual por lo general es la aprobación o rechazo. Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Así, la calidad es ante todo satisfacción del cliente.
(p. 2)

Contraponiendo el deber ser y lo que sucede en las instalaciones del sistema ferroviario, se puede evidenciar la falta de calidad en el servicio, en función de los elementos mencionados anteriormente.

Por otra parte, según declaraciones de directivos del Instituto Ferroviario del Estado, afirman que el tiempo de frecuencia entre trenes comprendía entre 5 a 10 minutos. Por el contrario, usuarios manifiestan que para tomar el tren, frecuentemente se debe esperar más de 15 minutos, sin anexar las diversas y continuas contingencias del sistema; lo anterior, repercute en la rutina de las personas, ya que al tardar más tiempo de lo programado para el transporte ferroviario causa el retardo para llegar al trabajo, estudio o demás destinos que tengan los usuarios, repercutiendo negativamente en la productividad laboral y académica de los ciudadanos. Asimismo, el tiempo en espera es desaprovechado, y genera incertidumbre por la cantidad de personas que se aglomeran en la espera del tren.

En el mismo orden de idea, surge uno de los problemas que priorizaron el 25% de los usuarios entrevistados, refiriendo a la poca cantidad de trenes; inconveniente que según los informantes, es causante de que los trenes tardan más minutos antes de llegar a la estación. Sin embargo, existe una contradicción sobre este tema, ya que se les hizo una pregunta a los usuarios si conocían las unidades de trenes que se encuentran operativos y la respuesta del 97,14%, fue no. Esto significa, aunque las personas desconocen la cantidad de trenes operativos, suponen que la falla que debilita al servicio son ellos. Sobre este punto, el supervisor de la estación de Charallave norte informó que el problema no son los trenes, ya que en la vía solo pueden estar de manera continua 4 trenes, debido a la capacidad de rieles que puede resistir; de esta manera (el supervisor) alude que el problema radica en la poca planificación estratégica del sistema, el cual extralimitó su demanda por la mayor concentración de población en Los Valles del Tuy, y que no se cuenta con la oferta del servicio.

No obstante, directivos asumen posición contraria a lo mencionado, el presidente del IFE, Francisco Torrealba, el pasado 28 de enero del 2014, expresó lo siguiente. “El Gobierno nacional viene trabajando para mejorar el servicio de trenes, y este año contaremos con nuevas unidades...”. A pesar de que se incorporaron nuevas unidades en el 2014, según las declaraciones de Torrealba, hoy día, 2019, el problema por las

falta de trenes, de acuerdo a lo expresado por los usuarios, sigue persistiendo, causando insatisfacción en las personas por el servicio ofrecido.

En cuanto a la seguridad en las instalaciones, más del 50% de los usuarios expresaron que ellas son pocas seguras, mientras que el 66,67% del personal operativo la calificaron como seguras. Aunque existe una disparidad entre la percepción de ambos actores, es conveniente precisar que sobre el mismo aspecto, 57,14% de los usuarios han vivido algún acontecimiento violento en el sistema, los más frecuentes son: violencia física 47,50%; robo con 45% y uso de arma blanca 7,50%. Debido a los hechos experimentados por las personas, 94,29% se sentirían más seguros si en las instalaciones del sistema contará con la presencia de oficiales de seguridad. A pesar que el personal operativo no reconocer la inseguridad que se vive en el sistema, de acuerdo a lo mencionado en la entrevista, usuarios consultados ha sido víctima de la delincuencia y demandan mayor vigilancia y resguardo de su integridad. En este sentido, la confiabilidad del sistema se ve afectada, y en cierta medida el objetivo del ferrocarril sobre el “traslado seguro” no es cumplido, desmejorando su servicio.

La limpieza tanto de los trenes como de las estaciones del sistema ferroviario, es otro elemento valorado por los entrevistados, los usuarios perciben los trenes como pocos limpios, mientras que las estaciones son valoradas como sucias. Este hecho causa al igual que los otros, preocupación en la población. Especialmente este aspecto, afecta la salud de las personas, por ende, del disfrute de bienestar, por la contaminación del suelo y aire, acrecentando por la duración al que se exponen al problema, por los retrasos en el servicio, bien sea por las fallas eléctricas, priorizada por los usuarios con el 21,43% o por la falta de mantenimiento, prevalecido con 26,43% de los consultados.

Los aspectos anteriores en su mayoría calificado de manera negativa, instiga a preguntarse ¿el servicio ferroviario ofrecido en el año 2019 ha tenido cambios en comparación a 2006, año de su inauguración? Al escuchar a los empleados entrevistados, 100% expresaron que el sistema ha desmejorado su servicio, y solicitan mayor inversión. Aunque el desmejoramiento ya se venía evidenciando en los

indicadores reflejados por los usuarios, han sido los propios empleados quienes validan la posición, y certifican la decadencia del sistema al transcurrir el tiempo. Sin embargo, aunque el desmejoramiento del servicio es evidente hoy día. Sierra, Kiko y Oliva, Daneel (2012) argumentan que el sistema desde su inauguración ha servido con fallas y debilidades:

La puesta en funcionamiento del ferrocarril fue adelantada por la campaña electoral del 2006. Al ser inaugurado entró en operación con limitaciones eléctricas, sin automatización y sin supervisión remota. La operación fue en forma manual y en horario restringido, con un solo tren de los trece que deberían operar regularmente y el sistema dispensador de boletos no estaba operativo. La puesta en marcha de forma parcial generó grandes colas en Charallave. P.s/n

Las deficiencias presentadas anteriormente, se han intensificado al transcurrir el tiempo, y es debido principalmente a la falta de inversión en el sistema, todo ello debilita el servicio y produce la insatisfacción manifestada por los usuarios, registrada en el estudio presentado.

En cuanto al costo, es un punto que interesa a muchos, debido a que por medio de él la empresa debe sostener su funcionamiento en el tiempo. Sin embargo, cuando se refiere al ferrocarril de los Valles del Tuy sucede algo muy particular, desde sus inicios se ha prestado con una tarifa subsidiada por el Estado, con el propósito de convertirse en un servicio accesible al estrato más bajo de la población. A pasar el tiempo las tarifas del ferrocarril han disminuido utilizándose como política populista. Se visualiza (ver cuadro n°2- cap. II) que se ha convertido en los últimos 4 años en un servicio, prácticamente gratuito, consecuencia de tal decisión, desmejoramiento en su calidad por falta de ingreso que permita la inversión en él.

Lo antepuesto, al preguntarles a los usuarios sobre su consideración por el costo del transporte, más del 68,00% apuntan que el pasaje es bajo, y el 94,29% de ellos estarían dispuestos a pagar un valor mayor ¿cuánto estaría dispuesto a pagar? Se les preguntó a los usuarios, la mayoría afirmaron que lo posible, siempre y cuando el servicio sea de mayor calidad y que sus ingresos les alcanzan para costear los gastos, tanto del transporte como de otras necesidades que tiene el ser humano, como por ejemplo: la alimentación. En tal sentido, el problema extralimita lo local, y pasa a

convertirse en un problema macro, ya que el salario mínimo de los venezolanos no les permiten cubrir ni las necesidades básicas.

Sobre este punto, Istúriz, Aristóbulo (1996) expresó lo siguiente “el Estado tiene que comprender que si las tarifas no cubren los costos y no producen beneficios, no habrá servicios y la calidad de vida se deteriora” (p.140). En este sentido, es conveniente mencionar que los servicios públicos implica la actuación de actores sociales: Estado y población, su planificación debe contemplar la perspectiva de esta dualidad. Consecuencia de la política populista del Gobierno en ofrecer un servicio ferroviario prácticamente gratuito, el servicio es deficiente por la desarticulación entre el costo y la realidad social: servicio gratuito o con tarifas bajas que no cubren los costos del funcionamiento, en efecto, pierden, los usuarios, la posibilidad de exigir el acceso y disponibilidad y calidad de los servicios.

El trato del personal hacia los usuarios también fue un aspecto valorado, y aunque los consultados expresaron que no es la excelencia, tampoco se quejan de ellos; en algunos ocasiones, expresan los usuarios, el personal no ofrece respuestas satisfactorias ni oportuna, es decir, la diligencia y empatía es descuidada. No obstante, los entrevistados no les imprimen importancia a las respuestas insatisfactorias, reflejado por su nivel de satisfacción mostrado en los resultados del apartado anterior. Aunado a lo primero, puede deberse el porcentaje de satisfacción hacia el trato del personal, al esfuerzo y la motivación que la empresa (IFE) concentra en su calidad corporativa, demostrado esto último, en las respuestas ofrecidas por el personal, en la cual 100% de ellos, afirman que la empresa se esmera en la capacitación y formación de los empleados, así como ofrece crecimiento profesional dentro de la institución.

Con respecto a lo último mencionado, Hernández, Sergio Jorge y Rodríguez (2016) expresan que parte de la calidad de la empresa, recae en: “1. Educación (capacitación) masiva y continua. 2. Programas permanentes de mejora. Y 3. Liderazgo participativo para la mejora continua.” (ib.). En este sentido se evidencia, el esfuerzo en promover dentro de sistema ferroviario los tres tips para optimizar la calidad en el servicio, aunque sea en lo que respecta al personal.

Se le preguntó al personal operativo ¿el servicio prestado por el IFE le brinda calidad de traslado a la población? La respuesta en total consenso fue sí, al certificar esta respuesta con la percepción de los usuarios, se pudo conocer que el 70% de ellos viaja frecuentemente de pie, además, expresan la mayoría de los consultados que su viaje regularmente es incómodo. Al profundizar sobre la posición del personal operativo, el supervisor de estación de Charallave norte, manifestó que existe calidad de traslado en el viaje por el ferrocarril. Sin embargo, lo que no existe, informó, es confort, de esta manera se ratifica la visión de los usuarios, sobre la incomodidad por el servicio. Ahora bien, este aspecto tiene cierta relevancia, afecta la integridad física de las personas (por empujones, golpes) y aqueja principalmente a las personas más vulnerable (personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y con niños en brazos).

El servicio de transporte, como se ha venido comentando, interviene en que la población disfrute de calidad de vida; en el caso de transporte ferroviario, en función de lo mostrado anteriormente, intercede en la rutina de la población, haciéndola más compleja y débilmente satisfactoria, motivada por la inseguridad, la incomodidad, falta de iluminación, largo tiempo de espera, insalubridad, deterioro, entre otros. Problema que son ratificados por el estudio realizado. A pesar de ello, no cabe duda, que antes del ferrocarril, Los Valles del Tuy se encontraba un poco aislado de la capital de País, ya que el traslado se dificulta al utilizar transporte terrestre, además de pasar 2 horas aproximadamente, en movimiento sobre un autobús para llegar a Caracas.

Con el ferrocarril del Tuy, la descentralización de la ciudad capital comenzó a generar beneficio a Los Valles del Tuy, acercando a los “Tuyeros” a fuentes de empleos, de estudios, y extendiendo los límites territoriales, hasta el día de hoy que forma parte de la Gran Caracas.

Considerando las ventajas que trajo consigo la llegada del ferrocarril a la población de Los Valles del Tuy, los usuarios expresaron en su mayoría sentirse satisfecho por el servicio, asimismo afirman que sus condiciones de vida han mejorado con el transporte masivo. En este mismo orden de idea, se puede evidenciar

que las personas se sienten satisfechos en parte por el servicio y valoran su funcionamiento, de esta manera cuenta la población con calidad de vida, entendida está, según Salas, Carolina y Garzón, María (2013) quienes citando a Borthwick-Duffy (1992) "...calidad de vida definida como la calidad de las condiciones de vida de una persona junto a la satisfacción que ésta experimenta" (p. 38). No obstante, a pesar de expresar su satisfacción por el servicio, se debe expresar que el mismo, de acuerdo a lo mencionado anteriormente, ha ocasionado hoy en día, que usuarios se expongan a la violencia física y verbal dentro del sistema, así como ser víctima de la inseguridad, y demora por las fallas del servicio.

Al momento de calificar al servicio del sistema ferroviario, más del 60% de los actores entrevistados (usuarios del servicio y personal operativo), manifestaron que el mismo era eficiente, a pesar de las fallas que presentan y que se han podido reflejar anteriormente. No obstante, es conveniente agregar los comentarios hecho por los usuarios de redes sociales, quienes participaron en el estudio. Ellos manifestaron una posición diferentes a la indicada más arriba. Expresó el 86% de los actores, que el servicio es deficiente, con el mismo porcentaje, afirmaron que no consideran que sus condiciones de vida haya mejorado con la llegada del ferrocarril, y sumado a la valoración negativa, el 67% se siente poco satisfecho por el servicio, mientras que el 33% nada satisfecho.

Ahora bien, puede deberse la posición de los usuarios de redes sociales a: desconocen el servicio ferroviario ya que no residen en los Valles del Tuy ni cuenta con la necesidad de utilizarlo, y la valoración que emiten se debe a lo escuchan, ven o le comentan sobre el sistema, la otra suposición ante las respuesta de este grupo, es que quizás residan en los Valles del Tuy pero no se consideran usuarios del servicio, por ende, no genera en ellos beneficios.

La calidad interna del sistema ferroviario es valorada por sus empleados en este estudio, y por medio de sus apreciaciones en conjunto con la de los usuarios del sistema, se puede considerar la eficiencia y eficacia del IFE. Extraído de lo recabado, el grado de conocimiento del personal sobre normativas y proyectos del sistema, es acorde, así como la confluencia, en cuanto a esfuerzo del sistema en ofrecer a sus

empleados crecimiento profesional, capacitación y formación, y para el cumplimiento de sus objetivos. No obstante, este último es tema de cuestionamiento; al observar las impresiones de los usuarios (del servicio y de redes sociales) se demuestra que el servicio es prestado con deficiencia, y no logra cumplir con lo que expresa Hernández, Víctor (2008) como objetivo del transporte ferroviario, en cual relata que ellos “persiguen garantizar la prestación de los servicios de transporte masivo de personas, de manera segura, accesible, rápida, regular, continua, confiable, económica y de la mejor calidad” (p. 419).

Asimismo, expresa el personal operativo que el servicio ferroviario es eficiente, y a pesar de reconocer las contaste fallas en él, manifiestan los entrevistados que el sistema toma las medidas pertinentes para solucionarla. El problema del comportamiento violento de los usuarios, priorizado por el personal con el 33,33%, se están ejecutando campaña de concientización; con respecto a las fallas eléctricas, expresan, que se implementan plantas eléctricas. En contraste, las fallas persisten y se refleja en lo anterior.

En este sentido, el personal ferroviario asume una posición discreta ante las debilidades del sistema, la cual a compararla con la visión de los otros actores, se demuestran el agotamiento y la falta de calidad en el servicio.

Ahora bien, Graterol, Esmelin (2011) expresa que el servicio está compuesta por dos dimensiones, una material y otra personal, cuando se refiere a la primera se habla del “producto en sí, el cual debe ser de buena calidad: las instalaciones que deben estar en buenas condiciones, limpias, con buena ventilación y disposición de los colores. Igualmente los sistemas utilizados para la prestación de servicio...” (p.117). Lo anterior demuestra, que un servicio de calidad no solo se debe a su apariencia o la apariencia de las cosas, sino además, también se debe a la efectiva organización del trabajo, el uso de la informática y la eficiente aplicación tecnológica.

Refiriendo a Silva, Luis (2016):

La movilidad ocupa un papel central en la sociedad, en tanto que permite la comunicación, integra los espacios y las actividades; es una necesidad esencial e insoslayable para todas las personas para que puedan acceder a los bienes y servicios básicos indispensables

para tener una vida digna, y constituye un factor que influye en la realización de múltiples derechos humanos. Resulta indispensable para la convivencia armónica de cualquier sociedad, y se vuelve imprescindible en las grandes urbes en un contexto de crecimiento acelerado. (p.16)

Los indicadores anteriores, señalan el debilitamiento de la infraestructura, y debido a la falta de inversión, resaltado por los empleados, las capacidades del sistema se siguen explotando y no se están tomando en consideración, el deterioro continuo en él y en la calidad de vida de los usuarios. Y que al proseguir dichas fallas puede ocasionar que el ferrocarril deje de funcionar gracias a las averías acumuladas y en la población, las consecuencias se pueden reflejar en el aislamiento de Los Valles del Tuy de las unidades productivas, educativas, recreativas, y con ello decadencia en la calidad de vida.

Conclusión

Fue largo el camino por donde se transitó, sin embargo, los objetivos propuestos fueron cumplidos a su cabalidad, se logró cumplir con la descripción del contexto socioeconómico donde se desarrolla el Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I”, en ella se pudo conocer las fallas, debilidad, fortalezas con la que cuenta el sistema ferroviario, se describió en su contexto global como se desarrolla la actividad en él, y se pudo ilustrar el servicio por medio de las reseñas de usuarios, personal operativos y demás actores.

Asimismo se alcanzó y se pudo explorar la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio del Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I”, la cual, en la mayoría de los elementos, fueron calificados como deficientes y en aras de mejorar.

Lo anterior, con el fin de cumplir con el análisis de la gestión del Sistema Ferroviario “Ezequiel Zamora I” en pro de la calidad de vida de la población venezolana, en donde se enfrentó posiciones y comentarios de los diversos sujetos del estudio, enriqueciendo con ellos y la teoría, el análisis.

Los sistema de transporte ferroviario trae consigo inclusión, productividad y permite que las oportunidades en la población se incrementen. El ferrocarril de los Valles del Tuy no solo ha permitido la incorporación de los “Tuyeros” en el amplio campo laboral, educativo y recreativo de la ciudad capital, sino que además, facilitó la visualización del capital social que posee los Valles del Tuy, para aportar en el crecimiento y desarrollo del País.

A pesar de los increíbles beneficios que trajo consigo el ferrocarril de los Valles del Tuy, evidentemente El Estado, responsable de su funcionamiento, en conjunto con las decisiones que han tomado directivos y representantes de los órganos rectores, lo han desasistido, observándose en el servicio prestado con deficiencia: insalubridad, inseguridad, retraso e incomodidad, resumido en la falta de calidad.

De acuerdo a la percepción de los entrevistados, el servicio ferroviario es eficiente. No obstante, cabe mencionar que existe una contradicción, ya que al analizar los

resultados obtenidos y comparar cada aspecto (limpieza, iluminación, seguridad, etc.) se puede deducir que el servicio se ofrece deficientemente.

Consecuencias de las condiciones en la que se ofrece el servicio ferroviario, afecta a los usuarios y no permite el satisfactorio disfrute de su tiempo, de su salud, de su familia, de su recreación, entre otros. Debido a no poder programar su tiempo efectivo, por las continuas contingencias del sistema.

El estudio presentado se convierte en insumo para la población, con el fin de visualizar, profundizar y analizar la situación que se presentan en el sistema ferroviario de Los Valles del Tuy. Es valioso que sea aprovechada, la información presentada, para tomar acciones frente a las consecuencias que a corto y largo plazo genera en los usuarios, la prestación de un servicio deteriorado, que incide en las condiciones de vida de las personas.

Recomendaciones

Sistema ferroviario

- En función de lo expresado por los diferentes actores del estudio, los resultados obtenidos, es necesario tomar medidas correctivas, bien sea ante las fallas eléctricas, el tiempo de espera del tren, la seguridad, limpieza, y funcionamiento del equipamiento.
- Mejorar las infraestructuras del sistema, con la finalidad de incluir a la población más vulnerable al servicio (personas con discapacidad, adultos mayores, niñas y niños, mujeres embarazadas).
- Evaluar el funcionamiento interno del sistema, con el propósito de conocer las debilidades y fortalezas con las que se cuenta para mejorarlas y aprovecharlas en pro de un servicio de calidad.
- Cumplir con los estándares establecidos en la norma de calidad que rige al sistema, asimismo dar cumplimiento con los objetivos del transporte ferroviario.
- Al personal operativo se sugiere dar respuesta a las denuncia de las fallas en el sistema, y no ocultarlas o justificarlas.
- Aprovechar al capital social y profesional, con el que cuenta el sistema ferroviario para minimizar las fallas del Instituto.
- Considerar al momento de diseñar proyectos o ejecutar acciones en el servicio, en las personas más vulnerables (adultos mayores, personas con discapacidad, niños, niñas, mujeres embarazadas). Por ejemplo: colocar rampas en estaciones para las personas con movilidad reducida, en su defecto, ascensores o escaleras mecánicas en funcionamiento.

Usuarios

- Respetar las normativas del sistema en pro de un servicio de calidad.
- Participar en las actividades promovidas por el servicio con el fin de conocer al sistema ferroviario y exponer recomendaciones para mejorar el servicio, de esta manera se es partícipe de los cambios.

- Exigir al sistema y respectivamente al estado (responsable del servicio) el funcionamiento óptimo del sistema del transporte ferroviario.

Academia

- Aprovechamiento del estudio para: seguir profundizando en los datos, compartir los resultados a fin de sensibilizar a la población sobre las consecuencias que ofrecer (el sistema ferroviario) un servicio en condiciones débilmente calificadas.
- Profundizar sobre otras categorías del estudio, con el fin de ampliar la perspectiva del tema y argumentar el problema, de esta manera presentar a entes competentes para solución y atención a la problemática.

Trabajo social

- Diseñar o formular proyecto de acción (servicio comunitario, prácticas profesionales y pasantías) en pro de promover calidad de servicio, ofreciendo al personal del sistema herramienta de cómo alcanzar la calidad, integrando además a la población, para hacerla partícipe de las mejoras en el servicio.
- Visualizar los efectos como área de investigación, que trae consigo un servicio deficiente, en la salud mental de población, en sus condiciones de vida y cómo lo afecta en su desenvolvimiento diario.
- Promover desde el observatorio de políticas públicas la posibilidad de ir concentrando datos cualitativos y cuantitativos para ofrecer a la sociedad una visión y perspectivas de los usuarios de los servicios públicos.

Referencias Bibliográficas

Referencias de fuentes impresas:

- Ander-Egg, Ezequiel (2013). *Diccionario de Trabajo Social*.
- Arenas, Dulneidys; Delgado, Paola; Peña, Pedro (2018). *Calidad de servicio en la unidad previsional cuidado integral de la salud: instituto de previsión del profesorado de la UCV (IPP-UCV)*. Tesis de Grado.
- Barragán, Rossana. (2008). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. Cuarta edición. PIEB. La Paz.
- De Martínez, Elena F. (s.f.). *Tipos de Investigaciones. Metodología de la investigación*. Universidad Metropolitana.
- Díez, José. (1992). *El Bienestar Social: concepto y medida*. Editorial Popular, S.A. Madrid.
- Duarte, Tito; Jiménez Elías, Ramón. (2007). *Aproximación a la teoría del bienestar*. Universidad Tecnológica de Pereira.
- Fernández Alarcón, Vicenc. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Universidad Politécnica de Catalunya. Barcelona.
- Graterol, Esmelin. (2011). *Aproximación Teórica para la Formulación de un modelo de Gerencia del Servicio para el Transporte Público en Venezuela*. (Artículo de revista) Revista Docencia, Investigación, Extensión: educación y trabajo. Instituto Universitario Pedagógico: Monseñor Rafael Arias Blanco. Venezuela.
- Hernández Sampieri, Roberto. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. Edificio Punta Santa Fe, México.
- Instituto Nacional de Transporte Terrestre. (2015). *Boletín estadístico de Productos y servicios INTT y siniestros de tránsito*. Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores, Justicia y Paz. Equipo de publicación estadística. Periodo enero – agosto.
- Janet, Kelly. (1996.) *Servicios clave para el bienestar*. Ediciones IESA. Caracas.
- Ministerio del Poder Popular para Transporte Terrestre y Obras Públicas. (2015). *Memoria y Cuenta*. República Bolivariana de Venezuela.
- Navarro, Carlos y Vásquez, Francisco. (1996). *Mitos y realidades sobre las tarifas de servicios públicos en Venezuela*. Ediciones IESA. P. 35.

- Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Madrid- España.
- Pérez, Alexis. (2009). *Guía metodológica para anteproyecto de investigación*. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. 3era edición. Venezuela.
- Requena P, María V; Serrano L, Gabriela C. (2007). *Calidad de Servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Escuela de Ciencias Sociales.
- Sabino, Carlos. (2000). *El Proceso de Investigación*. Ed. Panapo, Caracas.
- Tablante, Carlos. (1996). *Servicios clave para el bienestar*. Los servicios públicos en el Estado Aragua. Ediciones IESA. Caracas.
- Taylor S.J y Bogdan. R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Editorial: PAIDÓS. Buenos Aires.
- Torres, Gerver. (1996). *Servicios clave para el bienestar*. Capítulo 6 “Entre la realidad y la utopía: ¿Qué debe hacer el Estado? Ediciones IESA. Caracas.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2014). *El Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. 4ta Edición.
- Valverde Obando, Luis A. (s.f.). *El Diario de Campo*. [Artículo de revista]. Revista Trabajo Social.

Referencias de fuentes audiovisuales:

- Agencia Bolivariana de Noticias. (2006). *Presidente Chávez inaugura hoy Ferrocarril Caracas-Valles del Tuy*. (Video en línea). Domingo, 15/10/2006 08:43 AM. Disponible: <https://www.aporrea.org/actualidad/n85129.html> [consulta: 2017, Noviembre 10]
- Arita Watanabe, Beatriz Yasuko (2005). *La capacidad y el bienestar subjetivo como dimensiones de estudio de la calidad de vida*. Universidad Autónoma de Sinaloa, México. Revista Colombiana de Psicología. No. 14, 73-79. Disponible: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80401407> [Consulta: 2018, Diciembre 25]
- Barbero, José y Bertranou, Julián. (2015). *Estado, instituciones y política en el sistema de transporte*. Universidad Nacional de San Martín. Buenos Aires, Argentina. Disponible: <http://www.unsam.edu.ar/institutos/transporte/index.asp> [Consulta: 2018, Diciembre 20]

- Barreto, J. (2016). *Robos en ferrocarril del Tuy ocurren por negligencia gerencial*. El Nacional. [Artículo en línea]. Disponible: http://www.el-nacional.com/sociedad/Robos-ferrocarril-Tuy-negligencia-gerencial_0_917308575.html [Consulta: 2016, Septiembre 28]
- Bello Monte, Colinas. (2018). *Desalojaron el ferrocarril de los Valles del Tuy por falla eléctrica*. El Nacional web. Caracas-Venezuela. [Artículo en línea]. Disponible: Desalojaron el ferrocarril de los Valles del Tuy por falla eléctrica.mhtml [Consulta: 2019, Febrero 20]
- Castells, Manuel. (2013). *El impacto de internet en la sociedad: una perspectiva global*. Disponible en: bbvaopenmind.com/articulo/el-impacto-de-internet-en-la-sociedad-una-perspectiva-global/ [Consulta: 2019, Abril 17]
- Castillo, M. (2016). *Hay una mala Gestión*. [Artículo de prensa]. El Nacional. <https://diariolavoz.net/index.php?s=hay+una+mala+gestion+ferrocarril>[Consulta: 2017, Abril 17]
- Duque Oliva, Edison Jair. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR*. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64- 80. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Disponible: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505> [Consulta: 2018, Octubre20]
- El Diario Tal Cual. (2018). *El ferrocarril de los Valles del Tuy no arranca ni empujado*. Disponible: Talcualdigital.com/index.php/2018/08/02/el-ferrocarril-de-los-Valles-del-Tuy-no-arranca-ni-empujado/ [Consulta: 2019, Enero 10]
- García, Cristofer. (2019). *Horas de espera y pocos autobuses: Caracas retrocedió 40 años en transporte público*. Efecto Cocuyo. [Artículo en línea]. Disponible: Horas de espera y pocos autobuses_ Caracas retrocedió 40 años en transporte público - Efecto Cocuyo.mhtml [Consulta: 2019, Marzo 03]
- Gomez, Hirsaid. (2018). *El ferrocarril de los Valles del Tuy no arranca ni empujado*. TalCual. [Artículo en línea]. Disponible: El ferrocarril de los Valles del Tuy no arranca ni empujado - TalCual.mhtml [Consulta: 2019, Febrero 20]
- Guzmán, Cheo. (2007). *Aquí se habla tuyero. (¿Conoces algún tuyerismo?)* Disponible en: Los Valles del Tuy_ Aquí se habla tuyero..¿Conoces algún tuyerismo_.mhtml [Consulta: 2019, Abril 28]
- Guzmán, Juan, De Miguel José y Murias, Pilar (2012). *Capítulo 21 ¿El vivir bien y el buen vivir, avanzan hacia el bienestar social?* Citando al Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología 1987. Universidad de Santiago de Compostela. Disponible: <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/dialogica> [Consulta: 2018, Marzo 30]

- Hernández, Sergio Jorge y Rodríguez. (2016). *Introducción a la administración: teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. Quinta edición. México, D.F. Disponible: ww.elsolucionario.net [Consulta: 2019, Febrero 20]
- Hernández, Víctor. (2008). *La regulación del sistema de transporte Metropolitano*. Ciudad de México. UNAM. Disponible en: www.juridicas.unam.mx. [Consulta: 2018, Mayo 8]
- Instituto Nacional de Estadísticas (2018). *Censos Nacional 2011*. Disponible en: www.ine.gov.ve [Consulta: 2018, septiembre 20]
- Idalberto Chiavenato. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill. Disponible: [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf) [Consulta: 2018, Febrero 25]
- Kiko y Oliva, Daneel. (2012). *El tren del Tuy*. [Artículo en línea]. Disponible: <http://www.aipop.org/site/modules/mydownloads/singlefile.php?cid=19&lid=226> [Consulta: 2017, Septiembre 10]
- Krystian. (2018). *Hasta Bs.S 250 cobran de pasaje en la ruta Charallave-Caracas*. Diciembre 19, 2018. Disponible en: [Hasta Bs.S 250 cobran de pasaje en la ruta Charallave-Caracas - Descifrado.mhtml](http://Hasta%20Bs.S%20cobran%20de%20pasaje%20en%20la%20ruta%20Charallave-Caracas%20-%20Descifrado.mhtml) [Consulta: 2019, febrero 12]
- López Gumucio, Ricardo. (2005). *La calidad total en la empresa moderna perspectivas*. Vol. 8, núm. 2, 2005, pp. 67-81. Universidad Católica Boliviana San Pablo. Cochabamba, Bolivia. Disponible: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942412006> [Consulta: 2017, Septiembre 18]
- Matamoros, Zuleika. (2018). *En Foco: "El transporte en Venezuela viaja en retroceso"*. [Artículo de prensa]. Cer-Latinoamericana para Aporrea.org. En Foco del Centro de Estudios de la Realidad Latinoamericana (CERLA) Martes, 12/06/2018. Disponible: [En Foco_ _El transporte en Venezuela viaja en retroceso_.mhtml](http://En%20Foco_%20El%20transporte%20en%20Venezuela%20viaja%20en%20retroceso_.mhtml) [Consulta: 2019, Febrero 10]
- Materano, J (2013). *41 kilómetros de violencia para llegar al Tuy*. El Nacional. [Artículo en línea]. Disponible: http://www.el-nacional.com/caracas/Ferrocarril-Valles_del_Tuy_0_279572295 [Consulta: 2016, Septiembre 26]
- Mijares, César (2017). *Habitantes de Vargas y Miranda invierten un realero en pasaje para Caracas*. 2017-01-17. Disponible en: [Habitantes de Vargas y Miranda invierten un realero en pasaje para Caracas \(+Precios\) _ En la Agenda _ 2001.com.ve.mhtml](http://Habitantes%20de%20Vargas%20y%20Miranda%20invierten%20un%20realero%20en%20pasaje%20para%20Caracas%20(%20+Precios)%20_%20En%20la%20Agenda%20_2001.com.ve.mhtml) [Consulta: 2019, febrero 12]

del-tuy-abordo-de-los-rieles-del-caos-12106/ [consultado: 11 de febrero de 2017]

- Ramírez, Luigi. (2019). *Usuarios exigen mejoras en el ferrocarril Caracas-Cúa*. El Universal 13/02/2019. Disponible: Usuarios exigen mejoras en el ferrocarril Caracas-Cúa.mhtml [Consulta: 2019, Febrero 13]
- Ronny Rodríguez, Rosas (2019). *Colapsa ferrocarril de los Valles del Tuy por caída de un árbol en los rieles*. Efecto Cocuyo 8 Febrero, 2019. [Artículo en línea]. Disponible: Colapsa ferrocarril de los Valles del Tuy por caída de un árbol en los rieles - Efecto Cocuyo.mhtml [Consulta: 2019, Febrero 5]
- Salas Carolina; Garzón María. (2013). *La noción de calidad de vida y su medición*. Revista CES Salud Pública. 4(1): 36-46. Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4549356.pdf> [Consulta: 2018, Febrero 03]
- Salas Rodríguez, Luis. (2017). *El precio de no tener transporte público*. Universidad Central de Venezuela. [Artículo en línea] 25 Julio, 2017. Disponible: El precio de no tener transporte público – 15 y Último.mhtml [Consulta: 2019, Marzo 03]
- Sarrot, E; Mingo, G. y Sione, C. (2013). *El multimétodo como estrategia fructífera para el abordaje de los fenómenos sociales: experiencias en la investigación de la pobreza*. RELMECS vol. 3, nº1. Disponible en: <http://www.relmeecs.fahce.unlp.edu.ar/> [Consulta: 2018, Marzo 06]
- Silva, Luis. (2016). *Transporte público, accesible y de calidad, para todas y todos*. Publicación del Programa Venezolano de Educación- Acción en Derechos Humanos (Provea).
- Trias, Edgar. (2012). *Impacto Socioambiental del ferrocarril Caracas-Cúa*. Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (Unefa). [Artículo de revista]. Disponible: <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/dialogica> [Consulta: 2017, Marzo 30]
- Urdaneta G. Joheni A. (2012). *El transporte público urbano en Venezuela: ¿Hacia la inclusión social?* Revista de Ciencias Sociales (RCS). Vol. XVIII, No. 3, Julio - Septiembre 2012, pp. 449 – 461. Disponible en: <https://www.redalyc.org/html/280/28024392005/> [Consulta: 2017, Marzo 06]

Anexos

Anexo n° 1

Modelo de ficha utilizada	
Título del concepto/ o cita	Autor, año y título del documento
Cuerpo	

(pág.).	
Ubicación exacta de la referencia	

Anexo n° 2



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SISTEMA FERROVIARIO “EZEQUIEL ZAMORA I” DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS, ESTADO MIRANDA-LOS VALLES DEL TUY, AÑO 2018.

Instrumento dirigido a usuarios

Preguntas de despeje

Frecuencia del servicio. Es usted un usuario...	1.	Esporádico (termine la entrevista)	2.	Regular (Continúe la entrevista)
¿Es usted mayor de 15 años?	1.	Si (Continúe la entrevista)	2.	No (termine la entrevista)

Control de la entrevista

1. N° de control

2. Estación

3. Fecha de entrevista

4. Hora

Dimensión: Contexto socio- económico

5. Edad

6. Sexo 6.1 M 6.2 F

7. Ocupación 7.1 Trabajo 7.2 Jubilado-pensionado 7.3 Desempleado 7.4 Oficio del hogar 7.5 Estudiante.

8. Los ingresos mensuales en su hogar son de: 8.1 Menos de 1 salarios mínimo 8.2 1 salario mínimo 8.3 Más de 2 salarios mínimo.

Dimensión: Sistema Ferroviario

9. ¿A qué distancia se encuentran las estaciones del Sistema Ferroviario de su lugar de residencia? 9.1 Cerca 9.2 Lejos 9.3 Muy lejos

10. Las zonas en donde se ubican las estaciones del Sistema Ferroviario son de acceso: 10.1 Fácil 10.2 Difícil

11. ¿Conoce usted el número de unidades de trenes que se encuentran operativos? 11.1 Si 11.2 No

Dimensión: Calidad de servicio "percepción"

Tiempo

12. ¿Cuánto tiempo espera para tomar el tren? 12.1 5 min. 12.2 10 min. 12.3 15 min. 12.4 20 min. 12.5 Más...

13. ¿Los horarios del sistema ferroviario se ajustan a sus necesidades? 13.1 Si 13.2 No 13.3 Medianamente

Seguridad

14. ¿Cómo percibe las instalaciones del Sistema Ferroviario? 14.1 Seguras 14.2 Poca seguras 14.3 Inseguras

15. Me sentiría mejor, si las instalaciones del Sistema Ferroviario estuvieran... 15.1 Con presencia de oficiales de seguridad 15.2 Sin la presencia de oficiales de seguridad

16. ¿Ha vivido usted un acontecimiento violento dentro de instalaciones del Sistema Ferroviario? 16.1 Si 16.2 No
¿Cuál? _____

Limpieza

17. ¿Cómo se encuentran los trenes? 17.1 Limpios 17.2 Poco limpios 17.3 Nada limpios

18. ¿Cómo se encuentran mayormente las estaciones de Sistema Ferroviario? 18.1 Limpias 18.2 Sucias

Costo

19. El costo del transporte ferroviario con respecto al servicio es... 19.1 Muy alto 19.2 Alto 19.3 Razonable 19.4 Bajo

20. ¿Estaría dispuesto (a) a pagar un valor mayor por un mejor servicio ferroviario? 20.1 Si (Continúe a la pregunta 21) 20.2 No (Continúe a la pregunta 22)

21. ¿Cuánto estaría dispuesto (a) a pagar? 21.1 50 Bs.S 21.2 100 Bs.S 21.3 200 Bs.S 21.4 350 Bs.S 21.5 500 Bs.S

Equipamiento

22. ¿Con qué regularidad las escaleras mecánicas funcionan? 22.1 Siempre 22.2 Irregularmente 22.3 Nunca

23. ¿Cómo se encuentran los ascensores en la mayoría de las veces? 23.1 Operativos 23.2 Inoperantes

24. ¿Cómo se encuentran de iluminada las instalaciones del Sistema Ferroviario? 24.1 Bastante iluminada 24.2 Poca iluminada 24.3 Nada iluminada

Dimensión: Calidad de servicio “expectativas”

Trato del personal hacia los usuarios

25. Con respecto al trato con el personal, se siente usted... 25.1 Sumamente satisfecho 25.2 Satisfecho 25.3 Poco satisfecho 25.4 Nada satisfecho

Comodidad

26. ¿Por lo general, usted viaja? 26.1 Siempre cómodo 26.2 Mayormente cómodo 26.3 Mayormente incómodo 26.4 Siempre incómodo

27. Al momento de viajar, frecuentemente lo hace: 27.1 Sentado 27.2 De pie

Dimensión: Calidad de vida

28. ¿Cómo se siente por el servicio del Sistema Ferroviario? 28.1 Sumamente satisfecho 28.2 Satisfecho 28.3 Poco satisfecho 28.4 Nada satisfecho

29. ¿Considera usted que sus condiciones de vida han mejorado con el ferrocarril? 29.1 Si 29.2 No

Dimensión: Valoración final

30. Hoy día califica el servicio ferroviario como: 30.1 Eficiente 30.2 Deficiente

31. ¿Cuáles considera que son los principales problemas que afecta el servicio 31.1 La cantidad de trenes 31.2 La inseguridad 31.3 La falta de mantenimiento 31.4 El trato cordial del personal

<input type="checkbox"/>	ferroviario? (puede seleccionar hasta 2)	<input type="checkbox"/>	31.5	Las fallas eléctricas	<input type="checkbox"/>	31.6	El costo del pasaje	del	<input type="checkbox"/>	31.7	La deficiencia en la gerencia del sistema
--------------------------	---	--------------------------	------	-----------------------	--------------------------	------	---------------------	-----	--------------------------	------	---

Anexo n° 3

		UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL		
		LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SISTEMA FERROVIARIO “EZEQUIEL ZAMORA I” DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS, ESTADO MIRANDA-LOS VALLES DEL TUY, AÑO 2019.		
<u>Instrumento dirigido al personal operativo</u>				
Control de la entrevista				
1. N° de control:				
2. Estación:				
3. Fecha de la entrevista				
4. Hora:				
Dimensión: Contexto socio- económico				
5. Edad:				
6. Sexo:		6.1 M:	6.2 F:	
7. Cargo que desempeña:				
8. Antigüedad:				
9 Correo electrónico:				
Dimensión: Sistema Ferroviario				
10. ¿Cómo se encuentran las instalaciones del sistema ferroviario?		10.1 Deteriorada	10.2 Poco deterioradas	10.3 Nada deterioradas

	s		
11. Las instalaciones del sistema ferroviario son:	11.1 Seguras	11.2 Poco seguras	11.3 Inseguras
Dimensión: Calidad de servicio “Eficiencia”			
12. ¿Conoce usted los proyectos que llevan a cabo, el sistema ferroviario?		12.1 Si ¿Cuál (es)?:	12.2 No
13. ¿Conoce las normativas de servicio del SF?		13.1 Si	13.2 No
14. ¿Conoce usted qué tipo de norma de calidad utiliza el SF?		14.1 Si ¿Cuál (es)?:	14.2 No
15. ¿El SF ofrece a sus empleados crecimiento profesional dentro de la institución?		15.1 Si	15.2 No
16. ¿Se esmera el SF por la capacitación y formación de los empleados?		16.1 Si	16.2 No
Dimensión: Calidad de servicio “Eficacia”			
17. ¿Han tomado ustedes medidas de previsión ante las constantes fallas que se presenta en el servicio?		17.1 Si	17.2 No
18. ¿Se esfuerza la empresa por cumplir con sus objetivos?		18.1 Si	18.2 No
19. ¿Considera usted que el servicio prestado le brinda a la población calidad de traslado?		19.1 Si	19.2 No
20. Considera usted que el servicio prestado en el 2019 en comparación al año 2006 ha:		20.1 Mejorado	20.2 Desmejorado
Dimensión: Valoración final			
21. ¿Cuál considera que es el principal problema que afecta al servicio ferroviario?	21.1 La poca cantidad de trenes	21.2 Las fallas eléctricas	21.3 La inseguridad
	21.4 La deficiencia en la gerencia del sistema	21.5 La falta de mantenimiento	21.6 El trato no cordial del personal
	21.7 El comportamiento	21.8 El costo del pasaje	

	inadecuado de los usuarios	
22. Hoy día considera al servicio ferroviario como...	22.1 Eficiente	22.2 Deficiente
23. ¿Cuáles serían sus recomendaciones para mejorar el sistema?		
24. ¿De qué forma los usuarios podrían participar en la mejora del servicio?		

Anexo n° 4

Preguntas para las redes sociales

¿Cuál es su apreciación sobre el servicio del ferrocarril de Los Valles del Tuy?

¿Considera usted que sus condiciones de vida han mejorado con el ferrocarril?

Si

No

¿Cómo se siente por el servicio del Sistema Ferroviario?

Satisfecho

Sumamente satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

Anexos 5

