



Ney Briceño

Universidad Central de Venezuela
bricenoney@gmail.com

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

The quality of the service in the "Ezequiel Zamora I" Railway System from the users' perspective. Los Valles del Tuy - Estado Miranda

Recibido: 12-05-2019 | **Aceptado:** 11-06-2019

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 un estudio que aborda los problemas revividos en el ferrocarril del Tuy, entre ellos: inseguridad, instalaciones deterioradas, falta de aseo, falta de iluminación, fallas de mantenimiento y fallas eléctricas, percibidos por los usuarios del servicio, usuarios de redes sociales, y el personal operativo entrevistados. En este sentido, se vislumbra la desarticulación entre las políticas públicas y El Estado como inversor, y principal actor responsable de garantizar la disponibilidad y accesibilidad a los servicios públicos. La reducción en la calidad del servicio de transporte debilita e incrementa la insatisfacción en la población, generando problemas en su salud mental y violentando el derecho humano a la "Libertad de movimiento". En el mismo orden de ideas, los resultados obtenidos se convierten en insumo para la población, con el fin de visualizar, profundizar y analizar la situación y sea aprovechada para tomar acciones frente a las consecuencias que, a corto y largo plazo, genera la prestación de un servicio deteriorado.

Palabras clave: planes de estudio, trabajo social, formación, asignaturas

ABSTRAC

The Quality of Service in the "Ezequiel Zamora I" Railway System from the users' perspective. Los Valles del Tuy- Miranda State. It is a study that addresses the problems revived in the Tuy railway, among them: insecurity, deteriorated facilities, lack of cleanliness, lack of lighting, maintenance failures and electrical failures, perceived by service users, social network users, and the operational personnel interviewed. In this sense, the disarticulation between public policies and the State as an investor, and the main actor responsible for guaranteeing the availability and accessibility of public services, can be seen. The reduction in the quality of the transport service weakens and increases dissatisfaction in the population, generating problems in their mental health and violating the human right to "Freedom of movement". In the same order of ideas, the results obtained become an input for the population, in order to visualize, deepen and analyze the situation and be used to take action against the consequences that, in the short and long term, generates the benefit of a deteriorated service.

Keywords: study plans, social work, training, subjects

Licenciado en Trabajo Social.



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

The quality of the service in the "Ezequiel Zamora I" Railway System
from the users' perspective. Los Valles del Tuy - Estado Miranda

Ney Briceño

Universidad Central de Venezuela

bricenoney@gmail.com

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.

Planteamiento del problema

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.

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 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.

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".

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 sobrecargarse, 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 subterráneo² (2018), esto causa, que más personas prefieran utilizar el servicio, sobrecargando y congestionando el Sistema;

Tercero, mantener una tarifa estática, en una realidad en donde inflación supera los 9.000%

² 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.

para el primer trimestre del 2018, entrado en una etapa de hiperinflación, impide que los ingresos por concepto de pasaje no alcancen para costear en su totalidad el funcionamiento del Sistema.

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 socioeconómico 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?

Objetivos de investigación

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.

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”.

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

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.

Enfoque de la investigación

El estudio presentado combinó el enfoque cualitativo con lo cuantitativo.

La aplicación de este enfoque (cualitativo) 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.

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.

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.

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.

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 recabados de la mano de los sujetos que se ubicaron en la estación Charallave norte del Ferrocarril Ezequiel Zamora I.

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.

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 corresponden a la metodología presentada.

a) El fichaje.

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 tipos: 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).

b) La entrevista.

De acuerdo con 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.).

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.

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:

- Usuarios: 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.
- Personal operativo: 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
- Usuarios de redes sociales: 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, WhatsApp e Instagram.

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.

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).

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.

- 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

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).

- 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).

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.

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.

Aplicación de los instrumentos.

Instrumento dirigido a los usuarios.

La elaboración del instrumento dirigido a los usuarios, 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.

Instrumento dirigido al personal operativo

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 sus opiniones sobre el servicio.

Instrumento dirigido a usuarios de las redes sociales.

El objetivo de conocer las impresiones de los usuarios de las 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 con 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)

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 socioeconómico; sistema ferroviario; calidad de servicio- percepción; calidad de servicio – expectativas; calidad de vida y valoración final.

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 socioeconómico; sistema ferroviario; calidad de servicio – eficiencia; calidad de servicio – eficacia; valoración.

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.

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.

Presentación y análisis de resultados

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 de 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 faltas 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 de 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 permite 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 implican 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 algunas 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 diferente 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 hayan 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 respuestas 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 compuesto por dos dimensiones, un 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.

Conclusiones

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 ara 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.

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.

Referencias Bibliográficas

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]

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.

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]

Barragán, Rossana. (2008). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. Cuarta edición. PIEB. La Paz.

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](http://www.el-nacional.com/sociedad/Desalojaron-el-ferrocarril-de-los-valles-del-tuy-por-falla-elctrica_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]

- 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.
- 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, Octubre 20]
- 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]
- Fernández Alarcón, Vicenc. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Universidad Politécnica de Catalunya. Barcelona.
- 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](http://EfectoCocuyo.com/transporte-p%C3%BAblico-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](http://ElFerrocarrilDeLosVallesDelTuyNoArrancaNiEmpujado-TalCual.mhtml) [Consulta: 2019, febrero 20]
- 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.
- Guzmán, Cheo. (2007). *Aquí se habla tuyoero. ¿Conoces algún tuyoerismo?* Disponible en: [Los Valles del Tuy_ Aquí se habla tuyoero. ¿Conoces algún tuyoerismo_.mhtml](http://LosVallesDelTuy.com/Aqu%C3%AD-se-habla-tuyoero-%C3%82-%C3%83-Conoces-alg%C3%BA-n-tuyoerismo_.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 Sampieri, Roberto. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. Edificio Punta Santa Fe, México.
- Hernández, Sergio Jorge y Rodríguez. (2016). *Introducción a la administración: teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. Quinta edición. México, D.F. Disponible: www.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]
- 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]
- Instituto Nacional de Estadísticas (2018). *Censos Nacional 2011*. Disponible en: www.ine.gov.ve [Consulta: 2018, septiembre 20]
- 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.

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* [Consulta: 2019, febrero 12]

La Voz. (2016). *A media máquina funciona sistema ferroviario de los Valles del Tuy*. [Artículo en línea]. Disponible: <https://diariolavoz.net/2016/05/23/media-maquina-funciona-sistema-ferroviario-los-valles-del-tuy/> [Consulta: 2017, Julio 7]

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 Aporee.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* [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* [Consulta: 2019, febrero 12]

Ministerio del Poder Popular para el Transporte. (2018). *Plan Ferroviario Nacional (2013-2019)*. Disponible: <http://www.mppt.gob.ve/2013/plan-rector-2013-2019/> [consulta: 2018, noviembre 13]

Ministerio del Poder Popular para el Transporte. *Plan de Desarrollo. Económico y Social de la Nación 2007-2013*. Disponible: <http://www.mppp.gob.ve/wp-content/uploads/2013/09/Plan-de-la-Naci%C3%B3n-2007-2013.pdf> [Consulta: 2017, marzo 13]

Ministerio del Poder Popular para Transporte Terrestre y Obras Públicas. (2015). *Memoria y Cuenta*. República Bolivariana de Venezuela.

Molero González, Estílitia Ynés. (2007). *Formulación de la política de transporte público en la Alcaldía de Maracaibo en los noventa: El papel del Banco Mundial*. Revista Venezolana de Gerencia, 12(40), 667-691. Disponible: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842007000400009&lng=es&tlng=es [Consulta: 2018, mayo 07]

Navarro, Carlos y Vásquez, Francisco. (1996). *Mitos y realidades sobre las tarifas de servicios públicos en Venezuela*. Ediciones IESA. P. 35.

Observatorio Venezolano de Conflictividad Social. (2016). *Conflictividad Social en Venezuela en Febrero de 2016*. [Artículo en línea]. Disponible: www.observatoriodeconflictos.org.ve [Consulta: 2016, Julio 7]

Ocaña, O; Rosa, V y Urdaneta, Joheni. (2012). *Políticas Públicas de Transporte Urbano en Venezuela*. Revista Mundo Nuevo Caracas, Venezuela. pp. 217-244. Disponible: <http://files.>

- 2012_ Mundo-Nuevo%2520 completo.pdf [Consulta: 2016, Julio 7]
- Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Madrid- España.
- Paredes, Kelly (2018). *Usuarios manifiestan estar hartos de las frecuentes suspensiones de servicio*. Aporrea.org. 16/10/2018. [Artículo en línea]. Disponible: Suspendido servicio de ferrocarril hacia los Valles del Tuy.mhtm [Consulta: 2019, Febrero 20]
- Peñaloza, Augusto y Osorio, Morella. (2005). *Elaboración de instrumento de investigación*. Departamento de Investigación del CUAM. Caracas. Disponible: <https://nticsaplicadasalainvestigacion.wikispaces.com/file/view/guia+para+elaboracion+de+instrumentos.pdf> [Consulta: 2016, Mayo 20]
- Pérez, Alexis. (2009). *Guía metodológica para anteproyecto de investigación*. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. 3era edición. Venezuela.
- Plan de la Patria 2013-2019*. Disponible: <http://gobiernoenlinea.gob.ve/home/archivos/P LAN-DE-LA-PATRIA-2013-2019.pdf> [Consulta: 2017, marzo 13]
- Prensa del Tuy. (2017). *Ferrocarril de los Valles del Tuy a bordo de los rieles del caos*. 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]
- 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]
- 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.
- 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]
- Sabino, Carlos. (2000). *El Proceso de Investigación*. Ed. Panapo, Caracas.
- 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/descarga/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).
- 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.

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]

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.

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]

Valverde Obando, Luis A. (s.f.). *El Diario de Campo*. [Artículo de revista]. Revista Trabajo Social.